

平成23年度千葉市保健福祉局指定管理者選定評価委員会
第1回 高齢者施設第1部会 議事録

1 日時：平成23年8月1日（月）午後3時～午後5時50分

2 場所：若葉区役所2階 講堂1・2

3 出席者：

(1) 委員

小田攻部会長、魚住弘久副部会長、伊藤修委員、山田良治委員

(2) 事務局

白井高齢障害部長、小早川保健福祉総務課長、湯川保健福祉総務課長補佐、柴田高齢福祉課長、海宝高齢福祉課長補佐、鳩川高齢施設課長、八巻高齢施設課長補佐

4 議題：

(1) 部会長の選任について

(2) 年度評価について

ア 千葉市いきいきプラザについて

イ 千葉市いきいきセンターについて

ウ 千葉市幸老人センターについて

エ 千葉市和陽園について

5 議事の概要：

(1) 部会長の選任について

委員の互選により、小田委員が部会長に選任された。

(2) 年度評価について

ア 千葉市いきいきプラザについて

千葉市各いきいきプラザの平成22年度の年度評価について、事務局からの説明の後、委員会の意見を審議した。

イ 千葉市いきいきセンターについて

千葉市各いきいきセンターの平成22年度の年度評価について、事務局からの説明の後、委員会の意見を審議した。

ウ 千葉市幸老人センターについて

千葉市幸老人センターの平成22年度の年度評価について、事務局からの説明の後、委員会の意見を審議した。

エ 千葉市和陽園について

千葉市和陽園の平成22年度の年度評価について、事務局からの説明の後、委員会の意見を審議した。

6 会議の経過：

○湯川保健福祉総務課長補佐 先ほどは委員の皆様におかれましては、施設の視察のほうお疲れさまでございました。

それでは、会議を始めさせていただきたいと思います。

私、本日の司会を務めさせていただきます保健福祉総務課、湯川と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

議事に入ります前に、資料の確認をさせていただきます。あらかじめ次第と座席表、委員名簿、それとあと部会の進め方、それとフラットファイルに入りました配付資料のほうをご用意させていただいております。資料に不足等ございましたら事務局へお申しつけください。

続きまして、本日の会議でございますが、八田委員さんからあらかじめ欠席される旨、ご連絡いただいております。本日の出席者は5名中4名ということで、条例に定めます定足数を満たしておりますことから、会議は成立しておりますことをご報告させていただきます。

また、本日の会議、市の情報公開条例に基づきまして公開となっておりますので、あらかじめご了承くださいと思います。

それと傍聴人の皆様におかれましては、傍聴人要領に記載されている事項をお守りいただき、傍聴いただくようお願いいたします。

それでは、開会に当たりまして白井高齢障害部長よりごあいさつを申し上げます。

○白井高齢障害部長 皆様こんにちは。高齢障害部長の白井でございます。

委員の皆様には、大変お忙しい中、高齢者施設第1部会に出席を賜り、本当にありがとうございます。また、皆様方には、本日、評価を行う施設でございます和陽園を視察していただきまして、本当にお疲れさまでございました。

本日の部会では、現在不在となっております部会長について選任をしていただくとともに、いきいきプラザ、いきいきセンター、そして幸老人センター及び和陽園における年度評価として、昨年度に行った管理等に対し財務状況や管理運営などの側面からご意見、ご提言をいただきたいと存じます。特にいきいきプラザについては6施設、いきいきセンターについては9施設と数が多いということもございますので、できるだけ効率的に評価していただきますようお願いを申し上げましてあいさついたします。きょうは、どうぞよろしく願いいたします。

○湯川保健福祉総務課長補佐 それでは、これより議事に入らせていただきたいと思いますが、当部会の部会長でございました門山委員さんの辞任に伴いまして現在、部会長が空席となっております。条例の第9条第4項及び第11条第6項の規定に基づきまして、部会長が選任されるまでの間、魚住副部会長さんにその職務のほうを代理していただきたいと存じます。それでは魚住副部会長よろしく願いいたします。

○副部会長 それでは、ただいまから平成23年度千葉市保健福祉局指定管理者選定評価委員会第1回高齢者施設第1部会を開会いたします。

(1) 部会長の選任について

○副部会長 それでは、まず議題の(1)の「部会長の選任について」に入りたいと思います。

先ほどお話がありましたけれども、当部会の部会長でありました門山委員の辞任に伴いまして不在となっております部会長職について、千葉市公の施設にかかわる指定管理者の選定等に関する条例第11条第4項の規定に基づきまして部会に属する委員の皆様の互選により部会長を決定したいと思います。委員の皆様いかがいたしましょうか。

○委員 部会長さんですけど、門山前部会長さんの後任ということであり、当委員会の親会の副会長で法務等の幅広い見識をお持ちでございます小田委員さんをお願いしたいと思いますけどいかがでしょうか。

○副部会長 ほかにご意見ありませんか。

(発言なし)

○副部長 ほかにご意見ないようなので、今、伊藤委員さんのほうより部会長に小田委員さんをというご発言がありましたので、皆様にお諮りしたいのですが、いかがでしょうか。

(「異議なし」と呼ぶ者あり)

○副部長 よろしいですね。ありがとうございます。それでは、小田委員さんのほうに部会長をお願いしたいと思います。小田委員さんには、部会長席に移動いただきまして一言ごあいさついただければ幸いです。

○小田部会長 それでは、ただいま皆様のご推挙で部会長をすることになりました小田でございます。皆様の協力をいただきながら、当部会の審議が円滑にとり行われるよう尽力したいと思いますので、よろしくお願いいたします。

○副部長 どうもありがとうございます。

それでは、議題(1)「部会長の選任について」は以上となります。

この後の進行につきましては、小田部会長をお願いしたいと思います。

(2) 年度評価について

○部会長 それでは引き続きまして、本日の議題の(2)「年度評価について」に入ります。

まず、この審査の流れについて事務局からご説明願います。

○小早川保健福祉総務課長 保健福祉総務課の小早川でございます。よろしくお願いいたします。それでは座って説明させていただきます。

お手元の部会の進め方という資料をごらんいただけますでしょうか。皆様、ほかの部会で一度評価をしていただいておりますので、簡単に説明させていただきます。これまでと同様、指定管理者評価シートの内容を中心に施設の評価に係る資料の説明を行いまして、その後、質疑応答を行い、質疑応答の後、選定評価委員会の評価に係る協議に入ります。この中で、まず最初に、指定管理者の財務状況についてのご意見を伺います。協議の流れですが、はじめに山田委員さんのほうから財務状況に関するご意見をいただきまして、その後、ほかの委員さんからご意見をいただいて、部会としての意見として取りまとめたと思います。

なお、今回、千葉市社会福祉事業団が、いきいきプラザ、いきいきセンター、そして和陽園、こちらの指定管理者となっておりますので、最初のいきいきプラザの審査の中で意見を決定していただきまして、その後いきいきセンターと和陽園の審査では財務状況に係る意見聴取については省略させていただきたいと存じます。

続きまして、指定管理者による施設の管理運営についてのご意見を伺います。

先日の医療施設部会では、施設の管理運営につきまして、大項目ごとに分けてご意見を伺ったところですが、本日は一括して意見を伺いたと思います。基本的な流れは従前と同様に出された意見ごとに委員間で協議を行い、意見の案を決定していただき、これを繰り返して意見をまとめていただくと、最終的にそれで部会としての意見として決定していただきます。

なお、いきいきプラザにつきましては6施設、いきいきセンターにつきましては9施設ございまして、評価シートはそれぞれ別々でございますけど、同種の施設ということもありますので、審査のほうは一括してそれぞれ行っていただきます。ですから、いきいきプラザ、いきいきセンターにつきましては、それぞれ各施設の共通的な意見と、あと各個別の施設ごとの意見と分かれるかと思っておりますので、その点については発言の中で明確にお示しいただきたいと思います。

ます。

議題はそういったことで、最初に、いきいきプラザ、次に、いきいきセンター、そして、幸老人センター、最後に、和陽園という順番で審査のほうをお願いしたいと思います。

説明は以上でございます。よろしく願いいたします。

○部会長 だいたいまの事務局の審査の流れに関する説明で何かご質問ありますか。この辺は分かりにくいというのがありましたら。私は今の事務局の説明でいいと思いますが。

よろしいですか。

(発言なし)

○部会長 それでは、審査の流れについては以上といたします。

ア 千葉市いきいきプラザについて

○部会長 それでは、アの「千葉市いきいきプラザについて」に入ります。

まずは、各施設の評価に係る資料について、事務局よりご説明願います。

○嶋川高齢施設課長 私のほうから説明させていただきます。委員の皆様には、事前に少し分厚い資料を送らせてもらいましたが、枚数も多いですので、説明させていただく際の補助的な資料として、別にお手元に、例えばいきいきプラザであれば6か所の施設概要と、その後ろに説明用に作成いたしました評価シートを配付させていただいております。この評価シートに沿って施設ごとに説明させていただきたいと思います。

いきいきプラザは、老人福祉法に位置づけられた老人福祉センターに当たりまして、無料または低額な料金で、老人に関する各種の相談、あるいは健康の増進、教養の向上、レクリエーションと、そういったことを総合的に供与することを目的とした施設です。A3判のほうに示しておりますように、各区1カ所で6プラザ設置しております。

それでは具体的に評価シートについて説明させていただきます。なお、6か所のプラザ、いずれもほぼ同様の事業を実施しております。最初に中央いきいきプラザを詳細に説明しまして、それ以外のプラザについては特徴のある部分を説明させていただきます。

それでは、最初に中央いきいきプラザでございますが、基本情報、施設名はご覧のとおりです。指定管理者は社会福祉法人千葉市社会福祉事業団、指定期間が平成18年4月1日から、23年3月31日までの5年間。所管が保健福祉局高齢障害部高齢施設課となっております。

それから2の管理・運営の実績ですが、主な実施事業といたしまして、指定管理事業の概要ですが、管理運営業務、維持管理業務、以下プラザの事業となりますけども、まず、生活・健康相談ですが、高齢者から電話や来所により日常生活や健康に関する各種相談に対して必要な助言を行うもの。次に、機能回復訓練、身体機能の低下が見られる方を対象にストレッチ体操などを行い日常生活能力の回復、身体機能の低下防止を図る事業でございます。次に、高齢者福祉講座・講演会ですが、高齢者の教養の向上及びレクリエーションに関する講座や講演会を行うもので、陶芸などの講座を開催するとともに生活習慣病に関する講演会の開催となります。次に、同好会の活動支援ですが、高齢者福祉講座などを育成した同好会を登録管理した上で、団体利用として活動の場を提供するものでございます。次に、地域交流事業、これは高齢者と子供との交流の機会を設ける世代間交流事業などの実施でございます。続いて、生きがい活動支援通所事業、要介護または要支援認定を受けていない65歳以上の方を対象に日常動作訓練や趣味活動に参加し、地域の高齢者との交流を深める中で心身の健康を保つとともに介護が必

要になることを予防する事業です。最後に、老人デイサービスセンターですが、要介護及び要支援認定を受けた方に対する介護サービスの提供事業となっております。

続いて、(2)の利用状況でございますが、これは東日本大震災に伴いまして、一部サービスの休止、これを余儀なくされたことで、今年3月の利用者数が減少したところですが、ただ年間ベースで見た場合、21年度との比較では増加しております。

次に、(3)収支状況でございます。①の収入の実績、22年度指定管理料の決算額、約1億4,100万円。②支出実績、人件費などの決算ですが、約1億3,700万円。結果として③の収支実績、約400万円となっております。

次に、一番下の指定管理者が行った処分の件数ですが、使用許可は、使用者数と同数の9万2,881件で、使用不許可、使用の制限はいずれもございません。

次のページをお願いいたします。(5)の市の不服申し立て、また(6)情報公開の状況ですが、いずれも該当はございません。

次に3、利用者ニーズ、満足度等の把握についてですが、各いきいきプラザでは利用者の満足度やご意見、ご要望を把握して今後のサービスの向上を図ることを目的に、毎年アンケートを実施しております。1の指定管理者が行ったアンケート調査の結果ですが、これは老人福祉センターとデイサービスセンターに分かれております。デイサービスセンターというのは中央と花見川と美浜の3カ所でやっております。

まず老人福祉センターの部分ですが、①のアンケート調査の実施内容としてですが、平成22年10月1日から31日の間、1カ月間に施設を利用された方へアンケート用紙を配付してアンケート箱による回収を実施しました。回答者数は851人。質問項目として施設・備品の充実度、施設の運営状況、職員の対応、実施状況の満足度などについて調査をしております。②の調査の結果ですが、主な内容として(1)の設備備品から(4)実施事業までですが、満足と回答いただいた割合、これ26%から38%です。おおむね3人に1人が満足というような結果となっております。不満につきましては、いずれも3%未満となっております。

(6)ですが、最も多い利用者は同好会の利用、これが494人、次に高齢者福祉講座214人、次にカラオケ、生きがい活動、機能回復訓練となっております。

(7)の利用頻度でございますが、月1回から5回までの利用者が約9割を占めております。利用する曜日としては、最後のほうに日曜日と書いてありますが、日曜日の利用は若干少ない傾向が見受けられます。

(8)ですが、希望する新規事業ですが、高齢者福祉講座に関するものが多く、多種多様な内容の講座の新設の要望となっております。

次に、③アンケートより得られた主な意見・苦情とそれへの対応ですが、2点ございます。講座開始時間の変更の希望につきましては、講師との調整を行い変更可能なものから対応していくとしております。集会室での利用マナーが悪いという点、この意見につきましては、職員による巡回の見直しを行うとともに、利用者に施設使用方法の掲示や説明等により周知徹底に努めるとしてしております。

次に、老人デイサービスセンターでございますが、調査方法は、平成22年10月1日から31日の1カ月間にサービスを利用された方々に対し、連絡帳を通しアンケート用紙を配付し、利用時に回収しております。回答者数は50人でございます。質問項目は、デイサービスにおける送迎、食事、レクリエーション、行事などとなっております。

②の調査の結果でございますが、デイサービスにおける各サービスの満足度は総じて高いです。(6)の加算サービスを除きますと、満足とやや満足を答えた方が、両方合わせますと平均で約75%となっております。

次に、その下のアンケートにより得られた意見・苦情でございますが、送迎のコースがよく変わるというご意見があがっております。これは運転員間の申し送りを行い、利用者の希望に沿えるようにコース検討を行っていくとしております。また、食事の量を少し減らしてくださいという要望がございます。これは対応を可能としておりまして、カロリー制限などの個別対応についてもできる限りの対応を検討するとしております。

それから、過去に市に寄せられた意見・苦情でございます。その収集方法ですが、市ホームページに所管課の連絡先を明示しており、市の意見や苦情は、電話、電子メール、市長への手紙等により利用者からのご意見・ご要望の把握に努めております。

平成22年度は市長への手紙として6件意見が寄せられております。その主な意見・苦情ですけれども、これはプラザ全体に関わるものとしてですが、いきいきプラザの浴室利用について有料化しないでほしい。また、いきいきプラザの浴室利用を有料化し、利用回数制限を設けるべきというようなご意見いただいているのですが、これは今年4月から浴室利用に当たりましては、市内在住の方は1回100円、市外在住の方は1回200円ということで、浴室使用料を徴収することとしたものです。この件について、平成22年度に周知を図っていたことから、それに対してこういう意見があがってきたものでございます。また、このほかに講座を有料にすべき。また、機能回復訓練の時間短縮に係る意見などがございましたが、これらの意見に対しまして、それぞれ個別に回答した上で市民の声として市ホームページに掲載したところです。

次に、4の指定管理者による自己評価でございます。読み上げます。いきいきプラザにおける指定管理業務はおおむね良好に遂行できた。本プラザの運営及び施設管理等の指定管理業務全般について、自己評価項目を設け評価を行い、高齢者福祉講座、講演会の内容が固定化しないよう利用者アンケートを参考に新規講座を開講する等、業務改善に取り組んだ。また、デイサービスの質を向上させるために、食事・排せつ・入浴委員会を設置し、利用者にあったサービスの提供が行えるように処遇向上に努めたとしております。

最後に、5の市による評価でございますが、まず評価の基準を説明しますと、S、A、Bという3段階に分かれています。Sというのは、主要事業計画を超える実績、成果が認められたもの。要するに管理運営が特に良かったと。Aはおおむね良好に行われていた。Bは管理運営に関して改善を要する事項ということで3段階に分けてございます。中央いきいきプラザに関する市の評価としましては、Aでございます。

所見ですが、制度導入による期待どおりの効果を上げている。管理の基準及び事業計画に基づき適切に管理を行うとともに、意見箱の処理やアンケートを実施するなど利用者の意見を積極的に調査し、市民サービスの向上に努めている。高齢者福祉講座において、一部の事業内容に固定化の傾向が見られるため利用者からの要望を掘り起こし、見直しを行うなど、よりサービスの向上が求められる。デイサービス事業において、利用者の急変に適切に対応するとともに、職員全員に対し事故の事前防止の情報共有を図っており、利用者へ配慮がなされている点が評価できるものである。今後とも住民との交流活動を増やすなど地域に根づいた施設としてさらなるサービスの向上が求められるとしております。

その下に履行状況の確認というものがございます。これは今、説明しました市の評価をする

上で確認事項となるわけですが、私ども市職員が今年1月から2月にかけて直接施設に赴き、運営管理の状況等を確認してきたところです。確認した結果については、確認事項ごとの履行状況欄に点数を記載しております。この点数の基準ですが、これも3つございまして、3点、2点、1点となっております。3点は仕様提案を上回る実績成果があったと判断した場合。2点は仕様提案どおりの実績。1点は仕様提案どおりの管理運営が行われてなかったということで3つに分けております。

履行状況の確認事項は(1)の市民の平等な利用の確保、施設の適正な管理、次のページに行きまして2の施設の効用の発揮、施設管理能力及び最後のほうに(3)管理経費の縮減ということで大きく3つに分かれております。その中で特に4ページの一番上になりますけども、モニタリング等の実施という表現がございます。これは市の評価の所見欄でも触れましたけども、デイサービス利用中の事故への対応について、利用者の容態急変等に適切に対応していると、事故になる前のヒヤリハット事例を全職員に回覧して情報共有を図っているなどの点が確認されたと。その辺が優れているということで、ここの項目につきましては3点としたところがございます。これ以外の項目につきましては、仕様、提案どおりの実績成果が認められましたので2点としております。これら履行状況及びアンケート結果を合わせ、総合的に判断しまして市による評価をAとしたところです。

以上で、中央いきいきプラザの説明とさせていただきますが、引き続き5ページをお願いいたします。

花見川いきいきプラザでございます。なお、これ以降は、時間の制約もございますので、先ほど説明させていただいたとおり、中央いきいきプラザと同様の内容については説明を省略させていただき、特徴的な事項について説明させていただきます。分かりやすくするために説明事項にマーカーをさせていただきました。

まず、2の管理運営の実績(2)利用状況ですが、利用者数は21年度を上回っております。

(3)の収支状況ですが、③の収支実績はプラスでございます。

それから(4)の指定管理者が行った処分の件数ですが、使用の制限が1件あがっております。これは同プラザ内の浴室において、利用者間でトラブルが発生しまして、傷害事件となりました。やむを得ず加害者に対し一定期間利用停止の処分を行ったというのが1件あがっております。

続いて、6ページをお願いいたします。3の利用者ニーズ満足度等の把握。(1)の指定管理者が行ったアンケート調査の結果の老人福祉センター、③のアンケートにより得られた主な意見・苦情とそれへの対応でございます。職員の対応が悪いという点がございしますが、職員の資質向上を図るため研修等に積極的に参加させ、また職員の挨拶、施設内の巡回などの徹底で対応していきたいとしております。

次に、老人デイサービスセンターですが、次ページをお願いいたします。③アンケートにより得られた主な意見・苦情ですが、家族の介護負担の軽減や家族同士の交流並びに介護に係る情報提供の場を開催しております。これを家族介護参加教室というものがあるんですが、これに参加できないという意見があると。その対応として、参加できない方へはお便りでの情報提供や個別相談などの対応を検討していくとしております。

それから入浴時について、もう少し丁寧に洗って欲しいというようなご意見です。体を十分に冷やす時間が欲しいなどの意見も寄せられておりますが、その対応ですが、入浴時に介助方

法などの確認徹底に努め、湯上り時は随時連絡いただいて、できる限り対応するとしております。

次に、4、指定管理者による自己評価ですが、マーカーしている部分のみ説明させていただきますが、このプラザの駐車場は、こてはし温泉プールとの共同使用でかなりの広さがありますが、利用者が自分の車を置いた場所がわからなくなることがあって、その改善として、各場所にしるしをつけるなど、こてはし温泉プールとの連携により快適な施設利用の実現を図ったとしております。

5の市の評価ですが、評価はAです。所見は、中学生のボランティアを積極的に受け入れている点が評価できるとしております。この点、履行状況の確認部分でございますが、8ページの下のほうに地域社会との連携、ボランティアの受け入れという部分、中学生ボランティア等を積極的に受け入れていることを確認しております。この点、評価できるものとして3点としております。以上、花見川いきいきプラザです。

続きまして9ページ、稲毛いきいきプラザですが、2の管理運営の実績の利用状況です。利用者数は平成21年度を下回っております。これは昨年の猛暑、8月と9月に利用者が減少していること、東日本大震災により一時浴室の利用を休止したこと及び計画停電の実施地域であったということから利用者が減少したものです。

(3)の収支状況ですが、収支実績はプラスとなっております。

次に、10ページをお願いいたします。アンケートの関係ですが、椅子・机等備品を軽量化し、移動しやすくしてほしい。インターネット設備、マッサージ機等健康器具を充実させてほしいなどの意見ですが、利用上の工夫により対応可能なものについては、必要性や公平性などを精査した上で改善を図っていききたいとしております。また、講座の新設・増設の希望につきましては、種目の入れ替えや半期講座の見直しなどによりできる限り応えていききたいとしております。

次に11ページ、4の指定管理者による自己評価ですが、日常的に健康面の相談とともに生活面の相談も多種多様であり、介護保険や施設や各種福祉制度のことなど、すぐに回答、対応できるものは早急に対応し、関係機関と連絡調整が必要なものは連携を図り対応している。今後も利用者の意見を反映するとともに、施設として、提案したことが多くの方に受け入れられるよう創意工夫を図っていききたいとしております。

最後に、5の市による評価ですが、評価はAです。所見ですが、昭和59年に開設した施設で、6プラザのうち最も古く老朽化が見受けられることから、利用者が安心して利用できるよう日頃から施設の安全点検を行うなど、利用者サービスに支障をきたすことのないよう適切な施設管理が求められるとしております。以上、稲毛いきいきプラザです。

次に、若葉いきいきプラザです。13ページとなりますが、2の管理運営の実績、利用状況ですが、21年度を上回っております。(3)の収支状況ですが、収支実績はプラスとなっております。

次に14ページ、これもアンケートの関係でございます。主な意見・苦情ですが、これは先ほどの稲毛とほとんど同じですが、備品類の充実について意見をいただいております。利用者の公平、公正性を保つ必要性から、利用者の希望に沿うことができないこともあるため、今後も親切、丁寧な説明を行っていききたいとしております。講座の新設等については、次年度以降の参考としたいというような対応としております。

次に15ページ、指定管理者の自己評価ですが、現在の事業展開においては、アンケート結果より、運営面でも93%の利用者の方が満足、普通と評価しており、利用者からは安定した支持をいただいていると考えられる。なお、アンケートで判明した利用時間の延長や身分証明書の提示への不満、浴室の利用時間の検討については、今後の課題である。また、カラオケ利用の集会室の利用の要望等については、今後利用者の方のニーズを把握しながら改善できるよう努めたいとしております。

市による評価でございますが、評価はAです。所見として、利用者アンケート結果によると、他の曜日に比べ日曜日の利用者数が半数程度であるため、その原因を分析し、日曜日の利用率を向上させるための方策を検討する必要があるのではないかと。日曜日以外の他の曜日ですが、1日平均253人、日曜日が121人というようなことになっております。

次に、緑いきいきプラザでございます。17ページです。2の管理運営の実績(2)の利用状況ですが、利用者数は平成21年度に比べて3,000人増と6プラザの中で伸び率としては一番大きな伸び率となっております。3の収支状況ですが、収支実績はプラスとなっております。

18ページ、アンケートの関係でございます。インターネット設備、マッサージ機等健康器具を充実させてほしいと。施設として必要と考えられるものについては、予算の執行状況及び費用対効果を勘案し対処する。また単年度ベースの対応が不可能な場合は、予算措置も含めて複数年度での計画的な対応に努めるとしてしております。あと高圧的な職員がいるという苦情も寄せられておりますが、マナー・接遇研修等を強化し改善を図るとともに、様々な意見についても十分な対応を図るとしてしております。

19ページ、自己評価でございますが、駐車時のトラブルを回避するため、随時駐車場の巡回及び誘導等を行うとともに、車の路上退避が出ないように開門時間の調整を実施することで駐車場の混雑を緩和し、トラブルの解消を図っているとしております。

市による評価はAでございます。ここでアンケート結果において、職員の対応に一部問題があるというようなことを先ほど説明しましたけども、他の施設に比べて職員の対応を満足と回答した割合がかなり高かったと。他のいきいきプラザ5施設平均が33%、緑いきいきプラザは57%ということで、この点は評価したところでございます。また、履行状況の確認の(2)施設の効用の発揮、施設管理能力のうち、事業の実施の生きがい活動支援通所事業を管理計画書のとおり実施するとともに、利用者への対応も適切かつ丁寧に取り組んでいる点が優れていたということで、ここは3点としたところでございます。

プラザの最後になります。21ページ、美浜いきいきプラザでございます。2の管理運営の実績の(2)の利用状況ですが、利用者数は21年度を下回っております。これは年間を通じて微減の傾向であったことに加えまして、東日本大震災による影響によるものです。具体的には、一部サービスを休止したこと、あるいは美浜区が地震による液状化によって大きな被害を受けたことなどから、ことし3月の利用者が大幅に減少したことによるものです。

次に、3の収支状況ですが、収支実績はプラスです。

22ページ、老人福祉センターのアンケートの関係でございます。鏡が欲しい。カラオケを新しい曲に対応して欲しい。備品類が古い。マッサージ機が少ない。DVD鑑賞ができる設備が欲しい等の意見があるわけですが、設備・備品についての要望は、ハード面での対応が難しい内容が多いと。予算等を考慮しながら検討できるものについては、計画的に検討していくこ

ととしております。また、講座数、定員が少ないと。カラオケを独占しているとの意見ですが、特定の人が独占することのないよう取り組みをしていくと。講座・事業はマンネリ化しないように地域の特性を生かした事業展開を行うよう努めていくとしております。

次に、23ページのデイサービスセンターのほうの主な意見ですが、行事において、たまには遠出をしたいということで、遠方への外出については対応できないため、この旨説明すると、また利用者から行事等の希望があれば検討していくとしております。それと送迎の時間にばらつきがあると。送迎の時間については、利用者数の変動や道路事情により変わることがありますが、可能な限りいつもの時間になるよう努めておりますと。また、大きく時間が変わる際は、早目に連絡を入れる等の対応もとっていくとしております。

続いて、指定管理者による自己評価ですが、同好会等の活動が活発であり、また健康志向に対するニーズも高まっていることから、介護予防事業を積極的に取り組んできたこと。また、ご利用者が快適に利用いただくことができるよう日ごろから笑顔ある楽しい雰囲気づくりを心がけてきた。その成果として施設利用の満足度は、満足・普通が93.3%を占め、同様に職員対応も80%を超えていると。この結果に満足することなく適宜、館内巡回を行い、細部まで目が届くよう管理体制維持に努めるとともに、地域としての情報発信基地機能を維持できるよう関連機関との連携をさらに図っていききたいとしております。

最後に、市による評価ですが、評価はAで、デイサービス事業について発生した転倒事故2件の事故報告が市に提出されていなかったと。今後は事故の発生後、速やかに市に報告することが求められるとしております。

また、履行状況の確認でございますが、24ページ(1)の市民の平等な利用の確保で、一番上になりますモニタリング等の実施、デイサービス利用中の事故について、適切に対応しているかということですが、所見でも触れましたけど2件の転倒事故がありました。また、事故の対応は適切に行われていたんですが、市に報告がなかったという部分で1点としたところでございます。

ちょっと駆け足で説明させていただきましたが、いきいきプラザに関する評価シートの説明は以上でございます。よろしくお願いいたします。

○部会長 それではまず、質問応答から行いたいと思います。なお、ご発言の際、個別の施設に対するご質問の場合は、対象となる施設を明確にさせていただくよう、ご協力願います。また、ご意見は後ほどお聞きしますので、よろしくお願いいたします。

それでは、ご質問がございましたら、お願いいたします。

○委員 確認ですが、市による評価ですけれども、制度導入による期待どおりの効果をあげているという文言が全てに入っていますが、改めて具体的にどういうことかちょっと確認させてください。

○鳩川高齢施設課長 当初、指定管理者にやっていただく事業について、事業決定を市のほうでしております。その事業を全て1月から2月に事業実施について確認をしてきました。その履行状況、それをもってこういう表現をさせていただいたところです。

○委員 指定管理者制度そのものの趣旨からいってというわけではないのですね、ここで言っているのは、履行状況のことを言っていると。

○鳩川高齢施設課長 あくまでも内容です。維持管理あるいは事業のサービス状況、そういうことですね。

○委員 これを見た感じだと、要は、指定管理者制度を導入したことによる効果が大というふうに読めてしまうので。それをちょっと確認させていただいたのです。

それからあと、事実の確認ですが、稲毛のほうなのですけれども、稲毛のほうは前年比92.9%と減っているのですけれども、大体ほかは増えていると思うのですけれども、そのことをどういうふうに見てらっしゃるかというのをちょっと確認させてください。

○鳩川高齢施設課長 先ほど稲毛の部分は触れたのですけれども、対前年同月比で利用を見ますと若干少ない月があるのですね。特に、8月、9月が少なかったという状況がうかがわれます。それと一時、震災の関係で浴室の利用を中止したというようなことも言えます。それと計画停電の実施地域であったということも。

今年度は、だいぶ頑張っておりますので、利用状況も結果的に伸びるのではないかと期待はしております。

○委員 あと美浜なのですけれども、ここはぱっと見た感じですね、利用者が前年より減っていると。それと、ちょっといろいろと問題が起きているなど。利用者が減っていますよね。93%の前年度比で、稲毛よりはちょっといいぐらいで。あと、職員の対応がですね、28%で非常に低くて、大体3割なのですね。それに事故もあったということで。意見は後にしまして、事故の件なのですが、これは提出されていないことがどういう経緯でわかったのですか。

○鳩川高齢施設課長 1月、2月に現地に、私どもはモニタリングと言っているのですが、先ほど言いました確認事項、指定管理業務の履行状況をこの項目ごとに一つずつ細かくチェックしていくのですが、そのときに事故報告がなかったということが明らかになったわけです。事故の状況あるいはその対応状況、その経過、そういったものは、その時点で把握しております。ですから、今後は事故が起きたら速やかに報告という部分で1点としたところですよ。

○委員 やりとりの中で、報告は必ずするという事になっているのですか、いないのですか。

○鳩川高齢施設課長 そもそも事前の協定書の中に、速やかに報告するということが組み込まれています。

○委員 速やかに言ってくださいということにはなっているのですね。

○鳩川高齢施設課長 そういうことです。

○委員 それから、先ほど言ったことで、コメント聞かせていただきたいんですけども、美浜のほうがちっと低いかなというふうに思うのですが、これはどのようにごらんになっていますか。

○鳩川高齢施設課長 利用者数ですか。

○委員 ええ。利用者が減って、職員の対応も満足が2割台なので少し低いですよ。これは市としてどのようにごらんになっていますか。

○鳩川高齢施設課長 利用者数については、市のほうも毎月報告いただいて、毎月状況を確認しておりますので、一生懸命やったのですけれども実らなかったというようなこともあるでしょう。ただ、やはり前年と同じくらい、あるいはそれ以上の利用者数は、努力していただきたいとは考えてはおります。

あと、職員の対応の関係につきましては、どちらのプラザも、相当な数の方が利用されておりますので、当然、苦情は何点かありますけど、日ごろから事業団本部を通じまして研修の充実とかそういった部分を行っていただきたいというようなことは、申し上げているところです。

○部会長　ほかに何かありますか。

○委員　市による評価の履行状況の確認におきまして、地域社会との連携という項目、これについての項目が最初から無い所があるのですが、稲毛と若葉と緑のいきいきプラザですね。これは地域社会との連携が行われていないというような理解でよろしいでしょうか。

○鳩川高齢施設課長　これはやっていないということはあり得ませんので。地域社会との連携の部分は、デイサービスセンターを設置している3か所に特化して表現をしています。つまりデイサービスのほうでボランティアさんに色々ご協力いただいているという部分で、デイサービスセンターを設置しているプラザは、特出しして項目として出しているということなのですが、ただ、ほかのデイを設置していないプラザについても、日ごろから地域との連携は行っております。そういった中で、項目出ししなかったということです。

○委員　そうすると連携はあるということですね。

○鳩川高齢施設課長　そうです。すみません。

○委員　そうしますと、履行状況としては、1、2、3のうち、どこら辺の段階なのですか。

○鳩川高齢施設課長　一般的に、2というところでしょうか。

○委員　わかりました。

○部会長　ほかにありますか。

○委員　いいですか、私のほうから。先ほどございました美浜のデイサービスの事故ですか、あれは具体的にはどういうことなのですか。

○鳩川高齢施設課長　2件ございまして、1つは送迎のときの事故で、この利用者宅の団地の階段で、介助者の方が2名で車いすを支えながらおりてきまして、そのときに介助者の体勢が崩れてしまい、利用者さんも一緒になって、うつ伏せの状態です。右側頭部を少し打撲したと。それで、すぐに医療機関に受診して診ていただいたのですが、特に異常はなかったということです。

もう一つは浴室です。浴室から出ようとして手すりに頭部をぶつけたと。これもすぐ医療機関に行きまして、レントゲン撮ったのですが、その結果、特に異常はなかったということでございます。ですから対応はしっかり行われたと思います。

○委員　これは念のために。2度の医療費や治療費は、どこから出ているのですか。

○柴田高齢福祉課長　こちらのというか、介助者等の不手際でケガがおきていれば、保険等入っておりますから、全部そういうもので支給されることになるのですが、はっきり支給されたかどうか今、確認をしています。

○委員　私、現場のほうにおりますので。事故が起こりますと、施設を管理しているところが保険に入っていますから、だいたいそれで100%対応できます。

○委員　それはわかっているのです。私が言いたいのは、報告がなかったというところが引っかかっているのです。通常に対応をしていれば、当然それについては支給されていると。報告がなかったものだから、どうなったのだろうか。

○柴田高齢福祉課長　確認したところ、施設から事業団本部には報告があったということです。そこから施設を所管する高齢施設課には報告がこなかったということのようです。

○委員　そうすると、報告がなかったのは、単純な事務的なミスということと。それから費用その他については、処理をしているというふうに理解してよろしいですね。

○柴田高齢福祉課長　はい。

○委員 もう一つお願いします。今のデイサービスの関係で、中央と花見川と美浜の3つについて、中学生をボランティアとして受け入れているというところがありましたよね。これはどういう趣旨ですか。中学生だと学校もあるだろうし。

○柴田高齢福祉課長 基本的には、もちろん介助とかをしているわけではございませんので、一応、話し相手という形で来ていただいているのですけれども、それを学校の授業の範囲として来ているとか。

○委員 中学生は授業中に来ているのですか。

○柴田高齢福祉課長 済みません、ちょっとそれは確認して。

○委員 もしそういうことになれば、教育委員会との関係もあるのかなと。これは言うなればデイサービスを受けた方たちに、孫ぐらいの子たちが話し相手になって癒すというようなものですか。

○柴田高齢福祉課長 そういう部分もあると思います。

○鳩川高齢施設課長 想定で言うては申し訳ないのですけれども、歌を歌ったりですか、そういうお年寄りと子供たちとの交流の場ですかね。そういうものも、学校教育のほうとして、ボランティアということ。

○委員 そういうことになるのでしょうか。

○鳩川高齢施設課長 話をするだけでも随分違うとは思いますが。

○委員 そういう孫みたいな子たちと接触して、脳の活性化を図るということもあるのかな、言いかえればね。

○委員 私の施設のほうでもボランティアを受け入れているのですが、意外と中学生たちがかなり感動しているんですよね。ボランティアをやってよかったとか。大変ですねと言うと、こういうことも非常に楽しいと言いますね。

○委員 ウィークデーにですか。

○委員 私どもは通年っておりますけども、学校の休みのときが多いです。夏休みとか。大体四、五人とか10人前後見えていましたね。

逆に、私どもが小学校や中学校に行って、菜園をお借りしたりして、一緒に花づくりだとかすることもあるのですけれども。

○部会長 ほかにご質問がなければ、選定評価委員会の意見に係る協議に入りたいと思います。

それでは、まず、指定管理者の倒産、撤退等のリスクを把握するという観点から、指定管理者の財務状況についてご意見を伺いたいと思います。なお、事前に、事務局から、指定管理者である法人の3年分の決算書類をお配りしておりますが、これらの資料をもとに、まずは、山田委員より専門的見地からのご意見をお聞きしたいと思いますので、ご発言をお願いいたします。

○委員 指定管理者である社会福祉法人千葉市社会福祉事業団の財務状況について意見を申し上げます。同事業団の22年度の決算書によりますと、退職給与引当金の引当不足6億3,900万円がございしますが、今後10年間で回収する計画であるということ。それから資金収支計算書では収支差額がプラスの1,800万円ということ。それを踏まえて検討いたしましたら、千葉市よりその事業を今後も受託するという。それから大量の退職者が発生しないということ。これが前提条件になるのですが、それを前提条件とするならば、当事業団が倒産

あるいは事業を撤退するリスクは少ないと言えると感じます。

いろいろとちょっと前提条件をつけさせていただいております。以上でございます。

○部会長　　今の説明に対して何かご発言はありますか。

（発言なし）

○部会長　　ありがとうございました。それでは、特に意見がなければ、当部の意見としては、先ほどの山田委員の発言のとおり、前提条件はありますが、当該事業者が倒産あるいは事業を撤退する危険は認められないという主旨のご意見でよろしいですか。

（「異議なし」と呼ぶ者あり）

○部会長　　それではそのようにいたします。

なお、このあと審査いたします、いきいきセンターと和陽園につきましても、指定管理者が同じですので、今の財務状況についての意見をもって、部会の意見ということにしたいと思っておりますがよろしいですか。

（「異議なし」と呼ぶ者あり）

○部会長　　よろしいですか。

それでは、いきいきプラザに戻りまして、指定管理者による施設の管理運営に係る意見についての協議をいたします。先ほど質疑をいたしました、それを踏まえて意見をいただければ。ただし、施設が複数ありますので、全体としての意見はこうだとか、それからこの施設についてはこうじゃないかというふうに、対象となる施設がわかるように分けて言っていただければありがたいです。

○委員　　一つ確認したいのは、それぞれのプラザで苦情が出てきますよね。その全体は市のほうで把握されているのですか。ここに書いてある分しか分からないのか、全体を市が知ってらっしゃるのか。

○鳩川高齢施設課長　　各プラザの細かな苦情ということですか。全ての苦情まではいただけてはいません。

○委員　　基本的に、ここに出ているようなことを聞いているのですね。

○鳩川高齢施設課長　　そうです。事業団本部で苦情解決責任者というのを設けておりますので、苦情に対して指定管理者として適切に対応するという体制はとっておりますけれども、市が全部把握しているというわけではないです。

○委員　　市のほうで把握されている範囲でいいのですけれども、何か共通性とか、これは今後の検討課題と見ていかなければいけないのではないかというふうに思われていることありますか。

○鳩川高齢施設課長　　一番敏感になるところは、やはりサービスでございますので、職員の接遇とかそういったものは大事ではないかと感じております。ですから、先ほど利用者さんがたくさんいるので、多少の苦情はやむを得ないというようなことを私、申し上げましたけれども、それが限りなく少なくなるように努力はしていただきたいと思います。

○委員　　もう一つ、資料についての確認なのですが、稲毛と若葉が、アンケートにより得られた主な意見、苦情とそれへの対応のところ、特に、意見がほとんど同じ文面なので、これは別々に出てきているのですよね。見事に一緒なので非常に不思議な気がしたのですが。答え方は違うのですけれども、苦情は同じ人が書いているのでしょうか、

○鳩川高齢施設課長　　意見をまとめますと、講座が不足しているだとか、あるいは備品類が

充実してないとか、そういったことがほとんどなので、たまたま表現として同じになっているものです。

○委員　あと、これも全体なのですけれども、いろいろな対応がありますよね。例えば、中央だと食事・排泄・入浴委員会を作るとか、あるいはボランティアに来てもらうと。いろいろあると思うのですが、例えば、職員の質でサービス度も大分違いますよね、施設によって。これ、同じ指定管理者なのですけども、中で情報交換はどうなっているのでしょうか。同じ母体なので、こんなに満足度が高ければ、ほかの施設でもやってもいいのかなというふうに普通は思うのですけど、どうもそうならないような気がするのですが。

○鳩川高齢施設課長　各プラザの所長会議というのが定期的に行われておりますから、その中で意見交換されておりますし、こちらに事業団の本部のほうも出ておりますので、こういった会議を通じて、いいものは取り入れてもらいたいという意見は持っているのですが。実は、管理者会議とかプラザの所長会議、プラザ係長会議、プラザ指導員会議とかあと事務連絡会議とか、相当連絡体制はとっております。

○委員　今やっぺらっしやると。いいことだと思うのですが、何かばらばらな感じがしたので、どういうふうに情報交換をしているのかなと。

○鳩川高齢施設課長　その辺ですね、安定したサービスの提供の部分で、事業団本部と市のほうで協議してみたいと思います。

○委員　せっかく一緒の事業者がやっている意味が、半減してしまうのももったいないので。それから、今度は個別の意見で、花見川のアンケートによる苦情についてですけれども、お風呂でもうちょっと丁寧に洗ってほしいとありまして。たしか去年の指定管理者を選定する会議のときに、記憶ですから定かではないのですが、ある委員の先生からこういう入浴時というのは非常に人手がかかると、それなりに人員を確保しないとできないところもあるのではないかという話があったんですが、これについて、そもそもが人員の設定が少ないとか、指定管理者を指定するときに、何か問題があるというふうには理解されていますか。

○柴田高齢福祉課長　体の介助をするデイサービスセンターの話ですので、指定基準がございまして、その基準は少なくとも満たしております。

○委員　いや、言いたいのは、指定基準が低いのではないですかということを確認したいのです。こういうことがあり得るかもしれないということが、去年の委員会に出ていたような記憶があるのです。ですので、そもそもの基準が低いという認識はありますかということを確認したいのです。

○柴田高齢福祉課長　介護保険法の基準ですので、最低の基準はクリアされていると。

○委員　それは最低基準ですね。それを増やしてもいいのですよね。

○柴田高齢福祉課長　増やすことは別に。

○委員　その辺はどうですかという認識が聞きたいのですが。そういう話ではないのか、それともそういうことも認識していかなければいけないのかということです。委員会でそういう意見があったように記憶しているものですから、それを確認させていただきたいのですけども。

○鳩川高齢施設課長　総じて利用者さんが、そういうふうに感じているかということ、そうではなくて、ある一部の利用者さんに対して、たまたまちょっと、何と云うのですか、丁寧さが欠けてしまったとか、体を冷やす時間というのが短くなってしまったとか、そういう部分もあると思うのです。

○委員 冷やす時間が欲しいとかというのは、忙しくて丁寧にやれないから、ところてん式にやっていたのかなというのを、ちょっと危惧したものですから。

○鳩川高齢施設課長 そういったものも全く否定はできないと思います。時間帯によっては結構ハードな時間になるときもあると思いますし、利用人数ですよ、利用者さんがいっぱいときは。

○委員 ちょっとそういう議論が、以前にあったような記憶があったものですので。あの現地を見たときの質疑応答の中であったような気がするのです。そういう問題につながっているのかどうかというのを確認したかったのですけれども。

○委員 状況はよくわかりませんが、丁寧に洗ってほしい、これは難しい問題ですね。一般的に見れば丁寧なのですが、人によってはもう少し丁寧に洗って欲しいということも。普通どおりやったのにそうなったのか、あるいはたまたま洗っているときに、石けんの泡が飛んで目に入ったりして、ちょっと荒っぽいなということでこういうふうになったのか。分からないですよ、これだけでは。

○鳩川高齢施設課長 そういった苦情というのは非常に微妙で、本人の受けとめ方によって大分違うこともあります。

○委員 そうなんですよ。だから、今後、もしこういうケースが出てきたら、その本人が分かれば、ちょっと内緒で呼んで具体的な状況を聞けるのだけれども、なかなか難しいだろうし。アンケートは名前が出ているのですか、匿名ですか。（「はい」と呼ぶ者あり）匿名。

○柴田高齢福祉課長 一応、対応といたしましては、やはり好みをわかっている方については、今後、入浴方法について本人に確認して、どういうのが良いのですかというところを確認しながらやっていきます。

○委員 こちら側も、そういう入浴を扱う職員に対する指導教育の不徹底によるものなのか、あるいは、される側の勘違い、もしくはわがままなのかということなのですよ。だから、もし前者とすれば反省しなければしょうがない。あるいは人手がすごく足りないのであれば、何とか都合がつくのであれば、人をつけるようにしなければいけない。そんな次の問題が出てくるのですよね。だから、いきなりはできないものもある。その辺ところは情報を把握してから。

○柴田高齢福祉課長 対応状況のことが、こちらに書いてあるものがございしますが、それを見る限りは、今後、個別での対応をやっていくとなっております。

○委員 個別に対応してもらえないでしょうね。一概にどうこうとは言えないから。

○委員 そういう意味では、継続的に、構造的なものなのか、個別のものなのかというのは把握する必要があると思います。

もう一つ、緑いきいきプラザのほうですけども、市による評価の欄が非常に気になりまして、職員についての苦情はあったけれども、アンケートの結果ではこうだったと。課長さんのほうから口頭で言われたので、それは非常に納得できるのですが、この文章だけだと、これでいいのだろうか。やはり前提条件があるわけで、何も問題がないというメッセージになってしまうと困るなど。

○鳩川高齢施設課長 私が言った部分を入れて表現しましょうか。

○委員 入れたほうがいいのではないですか。問題ないというメッセージになってしまうと困るので、修正したほうがいいのではないかと思います。問題はあったのだけれども、アンケート結果はこうだったと。

○**鳩川高齢施設課長** 私も記載した後少し違和感があったので、ここではああいう説明にさせていただいたところです。

○**委員** これは公表されることになると思うので、やはりこれが気になりますので。

○**鳩川高齢施設課長** わかりました。

○**委員** お願いします。

○**部会長** そのほかいかがでしょうか。

○**委員** 私もう一つの、高齢者施設第2部会の委員をしまして、そちらでちょっと話題になったのは、この間の震災対策で、帰宅困難者への対応についてですね。そういう方たちへのサービスを、ハーモニープラザでは行われたということをお聞きしたのですけれども。こちらは施設の規模がちょっと違うのですが、地域交流という話もありましたので、こういうプラザ的な所が、いわゆる震災等があったときに、今後どういうふうにしたらいいのだろうか。事例が今回あったのかどうか、わかる範囲で教えてください。

○**鳩川高齢施設課長** 基本協定書の中に緊急時の備えとその対応ということであってあるのですけども、プラザあるいはセンターも共通ですが、市の求めるところに従いまして、災害時における当該役割、施設が果たす上での必要な一切の行為、これを協力するとしております。ですから、この役割を担うための平時における防災機能の維持、その他の準備に協力すると定めておりますので、何かあれば市のほうから要請するわけです。

ただし、今回は特に被災者を受け入れたとかそういう事案はございませんでした。

○**部会長** 震災の問題になりますと、一番最後の和陽園のほうは、もっと深刻になりますからね。これはまた別にしましてね。

私の意見ですけど、プラザに関しては、皆さんよくやっけていらっしゃいます。若干、美浜では報告漏れもあったようですが、それは今後対応していただくとして。私は、全体としては、市の評価のとおり適切に管理されたのではないのかなと思います。

ただ、これだけ施設数も多いものですから、見たところ同じような事業をやっているわけですから、市と各施設、それから各施設間でもう少し連携しながら、情報交換をしっかりとやっていただいて、いいものは取り入れていただければもっといいのかなと思います。

そのようなことで、部会の意見としてよろしいですか。

(「異議なし」と呼ぶ者あり)

○**部会長** よろしければ、「千葉市いきいきプラザについて」は以上とします。

イ 千葉市いきいきセンターについて

○**部会長** 続きまして、イ「千葉市いきいきセンターについて」に入ります。

まず、施設の評価に係る資料について、事務局よりご説明願います。

○**鳩川高齢施設課長** それでは、いきいきセンターについてご説明します。

プラザとセンターの決定的な違いは、延べ床面積が違うということで、プラザは1,300から1,800平米、センターが200から400平米というところで、その点が大きく違っております。市内に9か所整備しております。

それでは、先ほどと同じように評価シートをお手元に置かせていただきましたが、センターには浴室とデイサービスの事業がありません。それ以外についてはプラザとほぼ同様でございます。そのためプラザと同様の内容につきましては、省略させていただきます。

まず、蘇我いきいきセンターでございますが、この説明の中でほかのセンターについても若干説明させていただきます。

初めに、基本情報は記載のとおりでございます。2の管理運営の実績についてですが、これはプラザと同様でございますので省略します。

(2) 利用状況について、蘇我いきいきセンターですが、前年と比較すると125%と大幅な増となっております。参考までに平成22年度のいきいきセンターの全体の状況を申し上げますと、平成21年度との比較におきまして1万7,000人ぐらい増となって、全体で117%増ということになっております。1カ所だけ、大宮いきいきセンターだけが前年を下回る状況です。これは後ほど説明します。

次に、(3)の収支状況ですが、大宮と土気を除きまして収支はいずれもプラスです。大宮と土気については後ほど説明します。

それから、(4)の指定管理者が行った処分の件数につきましては、使用許可は利用者数と同数で、使用不許可と使用の制限は、9つのセンターいずれもございません。

次に、市の不服申し立てと2ページの情報公開の状況、これについても該当はございません。

次に、利用者ニーズ、満足度等の把握でございます。各いきいきセンターでは、毎年アンケートを実施しているわけですが、調査方法についてはここに記載してありますが、昨年10月から1カ月間行いました。回答者は369人。質問項目は施設・備品の充実度、施設の運営状況などとなっております。この中の②の調査の結果ですが、内容的には、いきいきプラザとほぼ同様な傾向となっております。9か所のセンターで、極端に不満という回答が多いといったセンターは見受けられません。詳細な説明は省略いたします。

次に、③のアンケート結果により得られた主な意見・苦情等ですが、センター全体でほぼ同様な意見・苦情となっております。申し上げますと、高齢者の講座の新設・増設、あるいは備品、健康器具や鏡、次に職員の対応、また利用する部屋に関する苦情がほとんどでございます。これらへの対応ですけれども、講座の新設等につきましては、内容とか回数、これをアンケート結果を踏まえて検討することとしております。備品の充実については、必要性を見極めた上で購入等を検討すると。職員に対する苦情については、研修等に参加させて職員の資質向上を図ると。また部屋の利用に関しては、創意工夫しながら対応していきますよというようなものがほとんどでございました。

次に、(2)市に寄せられた意見、苦情ですが、②意見、苦情の数は、市長への手紙2件の意見が寄せられております。一つは、いきいきセンターの講座を有料にすべきというものと、それから機能回復訓練の期間が6か月から2か月に短縮されて利用する人がいなくなるのではないかというような意見がありますが、それぞれ個別に回答して市ホームページに掲載したところ です。

次に、指定管理者の自己評価ですが、蘇我いきいきセンターにおける指定管理業務は、おおむね良好に遂行できた。本センターの運営及び施設管理等の指定管理業務全般について、自己評価項目を設け評価を行う中で、利用者の要望を取り入れた新しい事業として健康フェスタ、体操教室を開催し、好評を得ることができた。また、多くの市民の方々に施設を知っていただくために、いきいきだよりを近隣の施設並びに商店に掲示依頼して広報活動の強化に努めたとしております。

次に、3ページですが、市による評価です。Aとしております。所見ですが、指定管理者制

度導入による期待どおりの効果をあげていると。管理の基準及び事業計画に基づき適切に管理を行うとともに意見箱の常置、アンケートを実施するなど利用者の意見を積極的に聴取し、市民サービスの向上に努めている。新規事業の実施や広報に力を入れるなど創意工夫が見られ、評価できると。今後も積極的に事業を実施し、施設サービスを向上していくことが求められるとしたところです。

履行状況につきましては、プラザと同様に直接、市職員が施設に赴きまして確認してきたところで、蘇我につきましては、いずれも2点としております。

次に、5ページです。花見川いきいきセンターですが、これ以降は評価に関する部分を中心に説明させていただきます。

6ページ、4の指定管理者による自己評価です。マーカーしている所だけ読ませていただきます。地域の民生委員の会合に出席し、施設の利用案内を説明するなど、情報提供を積極的に行い地域に密着した施設として利用されるように取り組んだと。利用者の意見や要望に対応できることは積極的に取り組むとともに、速やかに対応できないときには繰り返し説明し、理解していただいているとしております。

次ページ、市の評価ですが、Aとしまして、利用者からの意見の中で、いきいきプラザの存在すら知らないとの声があったと。いきいきセンター、いきいきプラザ双方での周知徹底やセンター、プラザの特色を生かしながらの運営が必要であるとしたところです。

9ページ、さつきが丘いきいきセンターです。次のページの指定管理者による自己評価ですが、特に地区社協や自治会との連携強化に力を入れたことにより利用者数の増加につながり、地域交流の機会を多く持つことができるようになったと。今後も地域と連携し、地域の高齢者が生きがいを持ち健康で暮らせるための事業を展開していくこととしております。

11ページ、市による評価ですが、Aとしています。平日に比べ土曜日、日曜日の利用者数が半数程度であるため、その原因を分析し日曜日の利用率を向上させるための方策を検討する必要があるとしました。

13ページ、あやめ台いきいきセンターです。次のページの自己評価。利用者から要望の健康維持に関するものが多く、これに応えるため保健福祉センターと連携し、相互の協力体制のもと健康に関する催しを実施したと。地域の老人会や自治会からの出張健康相談や出張体力測定等のニーズに対応してきた。引き続き必要とされる支援を継続していきたいとしております。

次に、市による評価はAです。アンケート結果では、職員の対応、実施事業ともに不満の意見が全くないということで、利用者の要望に応えたきめ細やかなサービスが提供されている点が評価できるとしております。この部分で、最後の履行状況の確認なのですが、(2)の施設の効用の発揮、施設管理能力の事業の実施の中で、生きがい活動支援通所事業。これ利用者への対応が要望に対してきめ細やかであったと、優れていると判断しまして、この部分は3点としました。

次に、大宮いきいきセンターです。まず、2の管理運営の実績、17ページの利用状況ですが、22年度の利用者数が21年度に比べ減少しております。これは、先ほど言ったように今年3月の地震の影響も減少となった要因の一つでもあります。対前年同月比を比較しますと、ほとんどの月において利用者数が減となっている状況が認められたところです。次に、(3)の収支状況、これも収支実績差し引きで約170万円マイナスとなっております。これは主に人件費が計画額を上回ったことによる支出増となるんですが、その補てんにつきましては、事業

団会計の中で行われているところです。

次ページ、自己評価でございます。現在の事業展開において利用者から安定した支持をいただいていると考えられる。駐車場が完備されていない施設であるがゆえに一部の高齢者の利用に固定されがちであり、今後の新規利用者の開拓に努めていくと。また、生きがい活動支援通所事業のない曜日の利用者数が少数であり、地域高齢者のニーズに即した事業を導入し利用率の拡大を検討していくこととしております。

それから19ページの市の評価でございます。評価はA。これはあやめ台いきいきセンターと同じなのですが、職員の対応、実施事業ともに不満の意見がないと。利用者の要望に応えたきめ細やかなサービスが提供されている点が評価できると。女性の利用率が81%と高いため、男性のニーズに即した事業の企画立案が必要と思われるとしました。また、昨年度と比較し、利用者数が減少しているため、施設の周知徹底を図るとともに実施事業を工夫するなどし、利用者増に向けた取り組みが望まれるところであるとしたところです。

次に、都賀いきいきセンターでございます。22ページです。現在の事業展開においては、アンケート結果より運営面でも93%の利用者の方が満足、普通と評価しており、利用者からは安定した支持をいただいていると考えられる。交通のアクセスが良いためか、9センターの中で利用者数が2番目に多い施設である。地域高齢者が公平・公正に利用できるよう自主事業も積極的に導入し対応を行ってきたと、今後も利用者の多様なニーズに応えられるよう、事業展開の検討に努めていきたいとしております。

5の市の評価ですが、日曜日の利用者が少ないため利用者増となる取り組みが必要ではないかとしております。

25ページの越智いきいきセンター。27ページにあります自己評価ですが、利用者ニーズを考え、高齢者にとって魅力ある内容の充実や月刊誌センターだよりの発行、あんしんケアセンターとの連携した講演会の開催などの改善を行い、その結果、同好会の登録も増加してきたとしております。市の評価はAで、昨年度に比べ利用者からの事業に対する評価が向上しており、事業改善の成果と思われる。引き続き事業の充実、見直しにより利用者からの要望に沿う運営が期待されるとしております。

29ページ、土気いきいきセンターでございます。土気につきましては、昨年4月にオープンしております。土気市民センターの空きスペースを活用して、市で9番目のセンターということで一番新しい所です。この中で29ページ(3)の収支の状況のところで、収支実績が約70万円のマイナスとなっていると。この主な要因が先ほども同じなんです、人件費が計画額を上回ったということで、ここが支出増となっており、その補てんについては事業団会計の中で補てんされているということです。

次に、30ページの一番下ですが、本センターは今年度開設したところであり、広報紙や月刊誌も作成して事業のPR活動を強化したことや、行事の際には近隣住民へのポスティングを実施し、集客に努めてきたとしております。また、従来のパンフレットのほか、季節感を感じさせる月刊誌等を発行し施設のアピールを行うとともに、関係機関と交代で施設の事業案内を含めた講演会を開催して、さらなる集客力向上に努めるとしております。次ページ、市による評価はAで、今年度運営開始した施設ではあるが、利用者数が5,000人を超え、アンケートにおける利用者の満足度も高いため評価できると。次年度以降、施設の周知徹底を図るとともに、さらなる利用者サービスの向上が望まれるとしております。

なお、履行状況の確認の中で、関係法令の遵守というところで、届出及び使用の許可という関係で、管理規程において定められている様式が使用されていなかったという点で、ここは1点としました。なお、この件については既に改善されております。

最後となります。真砂いきいきセンター、33ページですが、次のページの一番下です。21年1月末にオープンし、約2年半が経過しましたが、地域ニーズの把握をしながら地域に根差した施設として努めてきた。少しずつではあるが利用者数も上がってきており、その点からもおおむね事業を遂行できたものとする。さらなる地域交流やニーズを踏まえ、より身近な施設としての機能が保たれるよう努めていきたいとしております。

市による評価ですが、事業や同好会で使用してない会場がある場合には一般開放を行っているが、もう少し自由に会場を開放してほしいとの要望があるため、さらに効率よく会場を開放し利用しやすい環境を構築していくことが必要であるとしてきました。

いきいきセンターの説明は以上です。

○部会長　今までの事務局の説明で何か質問はありますか。

○委員　同じようなことを聞きますが、施設に対する苦情とか、市に対するものではなくて、全体に関してですけれども、ごらんになって何か共通する課題として取り上げるべき重要な問題と感ずることはありますか。ぱっと見ただけでは特に感じないですけれども、施設に対してアンケートの結果についてとか、やはりこれは留意すべきだというのがあれば教えていただきたいのですが。

○鳩川高齢施設課長　そうですね。施設規模が200から400平米という小さい規模で、例えば講座、多種多様なものを作ってほしいという要望が非常に多いのですけれども。ただ、プラザもそうですがセンターのほうも稼働率が大きいので、それをフルに活用したとしても限界があるので、全部の要望に応え切れないというのが本音のところもあるのです。なるべく稼働率を上げて、いろいろな講座や何かを設けるとか、あるいは同好会の活性化というのを市としては行いたいのですけれども、指定管理者のほうもちょっと限界もあるのではないかなと考えていますけれども。

○委員　今回、こちらのいきいきセンターのほう見ると、職員の対応の満足度が、非常に先ほどと比べて違うという部分で。何が違うかということでは、冒頭にデイサービスと入浴が違うというようなことをおっしゃっていましたよね。そこが職員に対する満足度の違いなのでしょうか。プラザとセンターで職員に対する満足度が大きく違いますよね、どう思われますか。

○鳩川高齢施設課長　規模が小さいと、利用者さんとの密着度というのは、結構近いのではないかと思います。利用される方も顔なじみになるという。もちろんいろいろな方に使ってもらわなくてはならないのですけれども、結構固定化されている部分もあるので。そうしますと常にセンターというのはプラザと比べると少数の利用者さんを相手にしているので、親近感がわいてくるのではないのでしょうか。そういった中で、職員の満足度がかなり高いのではないかと思います。

○委員　私の聞き違いかもしれないのですが、先ほどの入浴のサービスがあるとかそういうのも違うわけですよね、プラザとセンター。そういうところで違ってきているというふうには理解されていないのですか。規模の問題なのか、やっているサービス内容で人手が要るようなところで満足度が変わってくるのか、どうなのでしょう。

○柴田高齢福祉課長　デイサービス自体は、利用者が大体32から31人という中で、1日

全員が来るわけではございませんし、多分、施設全体の中での割合はそんなに大きくないのではないかと思います。もちろんないプラザもございますし。ですからそればかりを取り上げて満足度が悪いとか。必ずしもそれだけではないのかなと思います。

○委員 別にアンケートとして、例えば、いきいきセンターとプラザのほうで、同じいきいきセンターでやっていることにかかわっている方のアンケートをプラザでとって、いきいきセンターでやってない部分について、プラザでやっている部分について、別々にアンケートをとっているわけではないのですね。

○柴田高齢福祉課長 そうですね。

○委員 かなり満足度が違うというような感じがします。非常に高いところで7割とかいっているのです。

○鳩川高齢施設課長 確におっしゃるとおりです。

○委員 なぜなのだろうと、そこがちょっと気になったのですが。プラザのほうは3割台が非常に多かったのです。そこをどう分析されているのか確認したかったのです。

○柴田高齢福祉課長 先ほど高齢施設課長が言いましたように、いきいきセンターは2部屋、3部屋の施設ですので、確かに職員と住民との密着度は高いのかもしれません。それできっと職員の対応がよければ、それだけよく感じるということかもしれないです。

○委員 何かというと、先ほどのお話で、入浴のこととかですね、あの辺がちょっと引っかかっておりまして。そういうのが構造的なものなのか、そうではないのかということにつながる可能性がないわけではないのです。その辺どうであるのか、今後、何らかの形で調べられるといいという気もしたのですけれども。

○鳩川高齢施設課長 その点、課題として、ある程度分析とかをしまして、何か満足度が増すような工夫があればということで、少し事業団とも協議してみたいと思います。

○部会長 ほかにありますか。

○委員 利用者数と市が支払う指定管理委託料ですが、これはバランスが悪いような気がするのですが。例えば、蘇我いきいきセンターのほうは、利用者数が6,900人で、指定管理委託料が1,900万円。都賀のいきいきセンターのほうは、利用者数が1万9,000人で、指定管理委託料が1,600万円と、利用者数と指定管理委託料が逆転している感じがします。もちろん個々の施設によって、費用の出具合というのは違うのでしょうけれども、一般的な話をすると、利用者数が多ければコストがかかるのかなと思います。その辺の逆転が何か変だなと思いますけれども。

○鳩川高齢施設課長 少し外れるかもしれませんが、まず、各センターの利用者数というのは、設置している地域環境によって、高齢者の方がいっぱい集まっている所に整備しているといっぱい来るとか、どうしても利用者数が多い、少ないというのはあります。それと指定管理委託料との整合ですけれども、これは、特に利用者さんが多いからといって指定管理委託料が多くなるものでなく、大体職員は3人から4人でやっております。これは事業団の諸事情にもよると思いますけれども、先ほど言いましたように、決算で単体で見るとマイナスになっている所もございます。当初、何々センターにはこれくらいの職員の方を配置しようとしていたけれども、なかなかそうもいかなかったと。それで少し高い給料の方を配置してしまうと、赤字になってしまうということはあると思います。実は前回の募集時、いきいきプラザはプラザ全体で募集をかけていまして、いきいきセンターはセンター単体で募集をかけたのです。ですから、す

べて指定管理期間もばらばらになっているのですけれども。市のほうとして利用者数と指定管理委託料の整合というか、そこまでは調整するのは少し難しいのではないかと考えております。

○委員 各施設の建物はもちろん市の所有ですよ。賃借しているものもあるのですか。

○鳩川高齢施設課長 当然、指定管理ということなので、施設自体は公の施設ですね。

先ほどのいきいきセンターのA4版の資料を見ていただくと、色々な形で整備をしています。保健センターの跡地とか、学校跡地を利用している所もあるのですけれども。土気の場合で言いますと、改修したのですが、約2,000万円です。これぐらい改修費をかけないとできないですね。

あとは、建物のリースというものもあります。10年間のリースで建てた所もあります。

○委員 どこですか。

○鳩川高齢施設課長 単独となっているところで、真砂と花見川とさつきが丘、あと越智です。

○委員 それから、そこに入っている設備、これは市が整備しているわけですかね。

○鳩川高齢施設課長 そうですね。

○委員 例えば、ざっくばらんに申し上げて、カラオケの一つとっても、最近はちょっとしたところにカラオケ屋がありますよね。それで、自由競争だからもうみんな競って新曲を入れるんですよ。そういう同じようにいかない状況で、運営に当たっている事業団のほうに新曲が足りない、もっと入れてもらいたいというような要望はないのですか。

○鳩川高齢施設課長 まず、備品の対応につきましては、指定管理者じゃなくて千葉市にあるのです。

○委員 なるほど。そうすると、指定管理者単独でこれがいいからこれをやろうという訳にはいかないわけですね。市のほうへ申し出ないと。

○鳩川高齢施設課長 そうです。市のほうとしても、なるべくならそういった部分をやりたいところなのですが。

○委員 先ほど赤字のところがありましたよね。純粹に人寄せということ考えると、もっと、新曲でもいいのを揃えたほうがいいということにもなるだろうし。市からすると、もともとそういう施設とは性格が違うんだから要望に応じられないと。また別問題になってきますね。そういうことで、恐らく運営を任された事業団と統括的な役割を果たす市との間にギャップが出ると思うのです。その辺、大変だろうとは思っているのですけれども。

○鳩川高齢施設課長 結構直接市のほうにも電話などで苦情等をいただくのですが、事業団のほうでも、色々ご苦労されながらも、実際はいろいろやっただいているところなのです。

○委員 そこは難しい話ですね。あくまで福祉という観点でやっているわけで、興味本位でやっているわけではないので。

それから、いきいきセンターのほうで気がつくのは、新しい講座をつくれという要望があって、その一番最初の下に有料にすべきじゃないかと書いてある。どうなのでしょう、もう少し料金を上げてもいいから、そういったことを充実させるということですか、流れとしては。

○鳩川高齢施設課長 先ほど冒頭で、老人福祉センターの位置づけのようなものを申し上げたのですが、老人福祉法上、無料または低額という言い方なのです。

私どもは、浴室を有料化したのですが、なぜ有料化したかということ、風呂は民間でもやっている。要するに、特定の利用者さんに、プラザの中で浴室がある所は特定の利用者になるとい

うことで、浴室だけは料金を取ったのです。施設そのものの利用料というのは取っていないのですが、これは他の政令市を見ても、北九州市とさいたま市ぐらいしかとっていないです。後はほとんど無料です。浴室も無料です。

それから、講座については実費分だけはもらっているのですが、それ以外は今のところちょっと難しいのではないかと考えていますけれども。

○委員 制度趣旨が違うのですよね、確かにね。

それから、これはざっと見て気がついたのですけれども、アンケートを取る時は住所を書かせるのですか。

○鳩川高齢施設課長 居住区までは書いていただきます。

○委員 そうすると、統計上、一つの施設に限って見た場合に、この施設には、周辺の住民しか来ないのか、よそからもだいたい来ているのかということは分かるわけですね。その施設を中心にして、その周辺なのか遠方からも来ているのか。もっとありていに言えば、Aという施設の周辺に居ながら、わざわざ遠い所へ行っているとか。

○鳩川高齢施設課長 そんなに遠方からは来ないですね。やはり非常に近くの住民の方のほうが。

○委員 来るのは年配者が多いですね。

○柴田高齢福祉課長 若葉区の大宮いきいきセンターでアンケートをとった中では、中央区の方が6人いて、それ以外は全部若葉区なので。やはり、いきいきセンターは近くの方が使われています。

○委員 中央区の人は、何で若葉へ来るのですか。

○柴田高齢福祉課長 例えば、友達と一緒にいるとかいうのもありますし。

○委員 それは統計上出てくる。

○柴田高齢福祉課長 そこまでは出てこないですね。

○委員 そういうことも聞いてもいいのではないですかね。遠い施設を利用する理由のはなぜかとか。

○部会長 ほかにありますか。いいですかね。

(発言なし)

○部会長 それでは、意見については何かありますか。

(発言なし)

○部会長 それでは私のほうから。いきいきセンターについても、一生懸命に管理運営されていると思います。赤字の施設もありますけど、始まったばかりという施設もありますから。したがって、市の所見に書いてあるとおり、なお一層利用者サービスの向上に努めていただくということを申し上げて、特に、これ以上これを変えなければいけないということは。

よろしいですかね。

(「異議なし」と呼ぶ者あり)

○部会長 それでは、そのようにいたします。「千葉市いきいきセンターについて」は以上です。

ウ 千葉市幸老人センターについて

○部会長 次に、「千葉市幸老人センターについて」に入ります。事務局よりご説明願います。

○鳩川高齢施設課長 この幸老人センターは、昭和48年に整備され、老人クラブ等、それから研修とかレクリエーションとか市民活動ですね、そういったことを行うため整備された施設でございます。2階建てになってございまして、2階部分が老人センター、1階部分が児童福祉センターの複合施設になります。

それでは基本情報から説明いたしますと、施設名は千葉市幸老人センター。指定管理者は千葉幸町団地自治会。指定期間は平成18年4月1日から23年3月31日まで。市所管は高齢障害部高齢施設課です。管理運営の実績、主な実施事業ですが、これは施設の貸し出し業務及び維持管理業務が主でございます。利用状況(2)に記載のとおりで6,000人ぐらいでございます。収支状況ですが、22年度の指定管理委託料の決算額、収支実績は0ということになっております。

それから(4)の指定管理者が行った処分ですが、使用許可は利用者数と同数で、使用の不許可、制限はございません。(5)、(6)の市への不服申し立て情報公開は該当ございません。

次に、利用者ニーズ、満足度等の把握でございますが、今年3月15日から31日の間で来館された利用者に用紙を配付して無記名にて記入の上、回収をしております。回答者数については、25人ということでございます。質問項目は、ここに記載のとおりです。

調査の結果ですが、(1)から(5)番の職員の対応まで、記載のとおりです。

3、アンケートにより得られた主な意見・苦情ですが、座布団など施設の備品で汚れている箇所があるとの意見があったと。定期的に備品の確認を行い、清潔に保つように改善したとしております。あと、市に寄せられた意見はなしです。

指定管理者の自己評価ですが、幸老人センターは、利用者の視点に立ち来館者が利用しやすいように工夫を重ねながら施設運営をしているため、おおむね良好に運営できていると思う。アンケート結果を踏まえ、利用者が気持ちよく利用しやすい施設運営に一層努めていきたい。

市の評価につきましては、おおむね良好に管理運営されている。当該指定管理者である千葉幸町団地自治会は、本事業を開始した昭和48年から施設の管理運営に協力しているもので、その運営は極めて地域に密着したものとなっていると。今後ともより地域に身近な施設としての役割が望まれるとしております。

履行状況については、(2)施設の効用の発揮、施設管理能力、管理業務の実施の施設が安全、快適、衛生に維持されているかについて、利用者から備品の汚れを指摘されたので、その点は1点といたしました。それ以外は2点としております。幸老人センターについては以上です。

○部会長 今の説明に対して何かご質問がありましたらお願いします。

○委員 非常に素朴な質問なのですが、アンケートの満足度のところで、悪いという項目はないのですか。

○鳩川高齢施設課長 受付職員の対応はどうかというアンケート項目がありまして、大変よい、よい、普通、悪い、大変悪いというような表現をしておりますので、この中で悪いという回答があれば出てきます。

○委員 それはないということですね。

○鳩川高齢施設課長 はい。

○委員 私のほうから1点だけ。ここにもありますけど、汚れの問題ですね。3の(1)の③の座布団など施設の備品に汚れた箇所があると。この座布団などということは、ほかにもあるということですか、座布団のみですか。

○**鳩川高齢施設課長** 給湯室で布巾とかがあるわけですが、それもちよっと不衛生だという指摘があったようです。

○**委員** その辺は、市のほうでは現地へ行って確認しているのですか。

○**鳩川高齢施設課長** 狭い施設なので見ればわかるのですけれども。確認した時点では、きれいになっていたというのは確認しています。

○**委員** こういう施設だから、やっぱり清潔でない具合が悪いわけで。特に座布団、布巾というのは直接人が触りますので。

○**鳩川高齢施設課長** わかりました。時々、私どもも行っておりますので、気がついたら少し見て、もし改善をするようなところがあれば、その都度きちんと指導したいと思います。

○**委員** 座布団の汚れというのはどういうものですか。

○**鳩川高齢施設課長** 主に飲み物をこぼしてしまったとか、そういった汚れのようです。

○**委員** 布巾は洗ってなかったという訳じゃないですね。

○**高齢施設課職員** 利用者の方が使う時に、洗っていない時があったということではないかと思えます。

○**委員** 確認ですが、履行状況を1にしているわけですよね。先ほどほかのプラザとかセンターを審査してきたのですけれども、そこで履行状況を1にしたのと、この座布団の汚れというのは同程度に評価していいのですか。公平性の観点で確認したいのですけれども、どうなのでしょう、実態は。今、部会長のほうからもいろいろ発言がありましたけれども、どの程度なのかということですね。ほかの施設と比べてもやはりこれはひどいと。先ほど事故報告がなかったとかありましたが、そういうものと同程度なのかどうかということも、少し気になりまして、確認させていただきたいのですけれども。

○**鳩川高齢施設課長** 利用者さんのほうから苦情があったという部分で、仕様、提案のと通りの管理運営が行われなかったというような理解で1点としたところですよ。

○**委員** そういう面では、ちょっと理解が違うのかもしれないのですが、先ほどのプラザとかセンターのところでは、指定管理者のほうから苦情の項目について出されてきたとおっしゃられていたと思ったのですけれども。

○**鳩川高齢施設課長** はい、情報提供として。

○**委員** だから逆に言ったら、今のようやり方をすると、評価が下がるような苦情が表に出てこなくなるかということが気になりますが。全部こちらで見ているわけじゃないですけど、今後のこともあるので、その辺はどう考えられますか。

○**鳩川高齢施設課長** そうですね。そうしますと、先ほど委員がおっしゃられたように、現地に行ったときに、アンケート調査とかそういったものを全て、こちらが直接見るという、そういう手だてはあると思えますね。

○**委員** 今言ったように、こう書かれているのでその状況も確認してひどかったというふうになってくると、そういうのは表に出てこなかったら分からないということになりかねないので、そういうふうに対応されるのであればいいのですけれども。

○**鳩川高齢施設課長** 実態というのをやっぱり見たいと、そういうところになりますので。

○**委員** いや、何かやり方によっては隠蔽されてしまっても困るのでご配慮を。

○**鳩川高齢施設課長** はい。工夫してみます。

○**部会長** よろしいですか。何かご意見はありますか。

(発言なし)

○**部会長** よろしいですか。それでは、この施設についての所見としては、基本的に適切に管理されており、市が評価されたもののおり、特に変える必要はないと思いますが、たまたまこういう衛生的な問題が指摘されたという点において、今後のあり方として、衛生面については、建物も古いですし、しかも運営しているのが地元の自治会ということもあり、なあなあでいってしまうといけませんので、より一層注意を払っていただきたいと思います。このあたりでよろしいですか。

(「異議なし」と呼ぶ者あり)

○**部会長** それでは、そのようにいたします。「千葉市幸老人センターについて」は以上です。

エ 千葉市和陽園について

○**部会長** それでは、最後になりますが、「千葉市和陽園について」に入ります。事務局よりご説明願います。

○**鳩川高齢施設課長** それでは、和陽園ですが、先ほど施設を見学された委員さんもおられますが、和陽園は昭和47年に開設されております。体の衰え、家庭の事情によって居家で生活ができない65歳以上の方が利用する養護老人ホーム、定員80人です。それと常時介護が必要ということで、自宅で介護が困難な場合、介護の1から5、こういった方が利用する特別養護老人ホーム、定員50人という施設でございます。

基本情報につきましては記載のとおりです。主な実施事業でございますが、養護老人ホーム及び特別養護老人ホームの維持管理業務でございます。また養護老人ホームでは、生活管理指導短期宿泊事業、特別養護老人ホームでは、短期入所生活介護事業となっております。

利用状況ですが、22年度の利用者数の平均は養護老人ホームが76人、特別養護老人ホームが49.6人となっております。収支状況ですが、収入実績約4億4,800万円、支出実績、人件費などで約4億4,400万円、収支実績として約400万円となっております。

次に、(4)指定管理者が行った処分の件数ですが、該当ございません。

次に、2ページの5の市への不服申し立て、6の情報公開の状況は該当ございません。

次に、3の利用者ニーズの満足度の把握についてですが、養護老人ホームと特別養護老人ホーム、両者ともに昨年5月にアンケートを実施しております。

養護老人ホームについては、回答者数が2,033人、質問項目については、食事の満足度とか入浴の満足度でございます。調査の結果でございますが、満足とまあ満足という項目がありますけれども、全部合わせますと全体の割合なのですが、約57%となります。普通という部分も含めると90%ぐらいになります。あと、やや不満、あるいは不満の割合が若干多かったものとしては、(7)に居室は快適かというところがあります。それにやや不満が10%、不満が11%と、これを合わせると21%になるのですけれども、これは、施設が建設されてからかなり古いという老朽化の影響と言えます。

それと一番下の③のアンケートの意見とその対応でございます。料理が冷めている、味が薄いとの意見があります。温かい物は提供する直前によさう職員に徹底させ、また受診などで取り置いていただいた物についても温め直してから提供する。味が薄いという意見に関しては、今後も栄養、健康上の理由により濃くすることは難しいことを全体会、これ利用者への説明会ですね、などを通じて理解を求めていくほか、個人でしようゆ、ふりかけなどで対応して

いただきたい旨、説明していくとしております。また、行事の回数を増やしてほしいとの意見につきましては、今年度より毎月1回行事を実施しており、内容をさらに充実させることで毎月実施していることを実感していただくとしております。

次に、特別養護老人ホームです。次ページになりますが、こちらの調査ですが、昨年10月から1カ月間、これは入所者のご家族との連絡帳を通してアンケートを実施しております。回答者数が28人ということで、質問項目はここに記載のとおりでございます。よいと普通を合わせた割合が全体平均しますと90%を超えている項目がほとんどでございます。

次に、③のアンケート結果により得られた主な意見、苦情ですが、たんす、棚のほこり、スリッパが汚れているとの苦情について、掃除機を購入し小まめに掃除したり、スリッパを新品の物に交換したとしています。また、全面禁煙にしてはどうかとの意見ですが、職員の喫煙場所は屋外に設置したと。養護老人ホームの利用者の喫煙場所は施設内のままであると。車いすでの移動の問題や施設奥に設置することの難しさなどがあり、今後、喫煙場所については検討していくとしております。

(2) 市に寄せられた意見ですが、市長への手紙が1件ございまして、その内容は、和陽園を民営化しないでほしいというものでした。書面により回答したところでございます。

次に、指定管理者による自己評価でございます。指定管理業務は、基本協定書及び管理の基準ののっとりおおむね良好に遂行できた。利用者の日々の生活の満足度向上のためアンケート及び夕食における嗜好調査等を踏まえ、可能な限り利用者ニーズを実現できるように努力しているが、今後においても満足度向上のためさらなる努力が必要であると考えている。介護サービスの提供については、利用者及びご家族との面談等の機会にニーズを把握し、また普段の生活より必要なサービスの分析、情報提供を実施し、それらを反映した介護計画を立案し、十分な説明、了解を得た上で提供しているとしております。

4ページになります。最後に、市による評価でございます。和陽園に対する市の評価はAです。おおむね良好に管理運営されていると。特に個人の身体状況に合わせたサービスが提供されるなどアンケートにおいても高い評価を得ている。今後とも利用者一人一人へ安定したサービスが提供できる体制を構築するとともに、適正な施設運営が求められるとしております。

それから履行状況の中では、モニタリング等の実施のところで、身体拘束とまた利用者の行動を制限する行為を行っていないかという部分で、利用者が自由に動き回れるように職員の見守り等を強化し、身体拘束を行わない方針をとっている点、こういったことが見受けられたため、その点を評価しまして3点といたしました。説明は以上です。

○部会長 ありがとうございます。これについて何か質問がございましたら。

○委員 参考につけてくださった資料のほうに、入所率の増加を図るといのが今後の課題とあるのですけれども、そのあたり今年はどうだったのですか。今後の方針はどのようなのですか。

○鳩川高齢施設課長 ほとんど満床に近いというか、養護で言うと80人で平均が昨年76人ということなので、こちらとしてはもう十分かなと思っております。それと特養も50人です。ほとんどこれも満床の状況と。まして特別養護老人ホームについては、千葉市は待機者がかなり多いので、入所率というよりも、経営努力という言葉を使うと語弊があるかもしれませんが、やはり和陽園自体も待機者を抱えているということで、入所率の向上は必然的にカバーされると考えているのですけれども。

○委員 もう一つは、職員のモニタリングのところで、高評価の3点にされているようです

が、職員の見守り等を強化し、というのは、職員の数を増やしたということなのですか、それともやりくりを変えたという意味なのですか。

○**鳩川高齢施設課長** これは数を増やしたということではなくて、身体拘束の関係なので、なるべく拘束をしないで、職員が付き添うというか、車いすとかでベルトをきつとかをやらなくて、なるべく時間をかけて、見守り時間をかけて介護しようとするものです。

○**委員** 特に人を増やしてということをしているわけではないのですね。人件費が増えているのですけれども。

○**鳩川高齢施設課長** そういうことではないです。

○**委員** 逆に言ったら、これによって、ほかに何か影響はしているのを聞いていますか。人数が同じだったら、そのための時間が増えれば、当然ほかのことは落ちる。そういう問題はないわけですか。

○**鳩川高齢施設課長** サービスの低下とかは聞いておりません。

○**委員** 命にかかわる部分で、低下しているというのはないわけですか。

○**鳩川高齢施設課長** それは聞いていないです。

○**委員** 民営化に対する質問が来ていますけれども、簡単に結構なので、どんな回答をしたのですか。

○**鳩川高齢施設課長** 民営化につきましては、平成21年度に事務事業評価というのがございました。事業仕分けのようなものでございますが、外部委員さんによる評価がありまして、和陽園の養護老人ホームとか特別養護老人ホームというのは、今、民間でもいっぱいやっているでしょうと。民間でもできるのではないですかということで、公の施設として持っているのはいかがでしょうかという意見が出たところです。それを踏まえまして市といたしましても、今、検討しているという状況で、これは公表しているところですが、それに対してご意見をいただいたということです。現在、どういう形でやっていくかというそこまでの方向性は決まっておられません。

○**委員** わかりました。

○**部会長** 何かありますか。

○**委員** 私のほうから、いわゆる緊急事態の対応の問題ですけれどね。今、この施設は、いわゆる土曜を含めた休日と普通の時とで夜勤の人員は違うのですか。昼は人がいますから、問題は夜、それから休日ですよ。

○**鳩川高齢施設課長** 少なくとも、私が聞いているところだと、特養については、夜勤は2人ぐらい、養護が1人ではないかと思うのですけれども。

実は、緊急時の対応という部分に関係すると思うのですが、こういう社会福祉施設、特に特養とか養護については、協力医療機関というのを設けています。何かあるとドクターの所へ紹介して、受診できるとか。これは病気の場合なのですが。それとあと災害時。これは要介護を持っている方がたくさんいますので、職員1人、2人では、はっきり言って対応はできないと思います。こちらは養護の利用者さんがいますので、養護のほうも要介護度は出ているのですが、多少体の動ける方がいるので、そういった方の協力も得られるのかなと。それと、一般的に特養とかは3階建てなのですが、和陽園は平屋なので、多少ほかの施設よりは安全というか、外に出すという部分では、ちょっと早目の対応ができるのかなと。それから、日ごろ地域住民との付き合いがだいぶ行われておりますので、そういった方たちの協力も得られると考えてお

ります。

○委員 施設は老朽化していますし、健康時に利用する施設と違って、消火器を持って施設を駆け回るなんてできませんから、やはり何か対応をしておかないといけませんよね。

それで、施設が古いものですから、今の考え方ですと、プライバシーとか、ギャップがどうしても出てしまいますよね。相部屋でカーテン1枚だけでやっていますから、音は聞こえてきますし。特にこれ以上、改善ということは考えていますでしょうか。

○鳩川高齢施設課長 一番いいのは、職員を増やして、手厚い見守りというか看護、介護、介助と、どれも同じなのですから、やればいいいのしょうけど。やはりある程度予算の範囲内で。国の人員配置基準、それは必ずクリアしているのです。でも正直言いまして、国の基準だけではとてもできないというのが現状です。必ずどんな施設でも上回った人員配置をしております。

○委員 ここへ来る前に見てきましたけど、職員さんは一所懸命やっていました。若くして飛び込んでくる人もいるだろうと思うのですけれどもね。逆に現場を見て、絶望的になって辞めていく人もいるかもしれないですよね。だから、余計気になるのです。まあ、現状ではしょうがないのかな。

○委員 事故というかアクシデントというか、そういったものはなかったということでしょうか。

○鳩川高齢施設課長 昨年度、特に事故報告というのは上がっていないのですけれども。

災害に関する対応については、スケジュールで見ますと毎月、避難訓練、消火訓練をやっておりますね。

○委員 あと一つお聞きしたい。入所者の貴重品の受け入れ、保管と出し入れ、返還、これはどうなのですか。

○鳩川高齢施設課長 一般的に個人の持ち物、要するに貴重品については、個人の持ち物なので、貴金属は本来、自分で管理していただくというのが原則ですけれども。ただ、ご本人あるいはご家族の同意、そういったものが得られれば、施設管理というのも可能となっております。ですから、利用者さんのご希望に応じた対応がなされていると考えております。

○委員 特養の場合は、自分では身動きできない人が多いですから、ほとんどが預けるだろうと思うのですよね。

○鳩川高齢施設課長 ほかの施設も同じなのですから、逆に、施設のほうが管理したほうが安全だという部分で任せている利用者さんも多いです。

○委員 本施設の場合は、指定管理者に保管は頼んでいるのですか。

○鳩川高齢施設課長 実は、計画の中に、自立支援に関する業務を円滑に実施するため、本人の財産管理及びその他の必要な諸手続の代行を次のように実施している、というのがあります。預金通帳、年金、現金、印鑑の保管・管理、あと介護保険とか国民健康保険料の払い込み、医療費に必要な収支、出入金ですか。これらをやっています。

○委員 施設がですか。

○鳩川高齢施設課長 はい。

○委員 その場合、だれか担当の職員がやるのですか、1人ですか。

○鳩川高齢施設課長 はい。

○委員 これはもうしょうがない。管理は責任者が全部チェックしているのですね。つまり

1 か所に大金庫みたいなのがあって整理して、部屋番が入所者別に整理されていて、申し出て、必要なものを出して、また入れるという格好を取っているのですね。

○**鳩川高齢施設課長** その辺の適正ということについては、私どものセクションとは違ったセクションで監査部門があるのです。こういった社会福祉施設には監査に行きまして、利用者さんの貴重品や何かをどのように管理しているのか、場所とか出入金も一つ一つ全部チェックしています。

○**委員** それで問題になった事例は聞いていませんね。

○**鳩川高齢施設課長** 聞いてないです。

○**委員** わかりました。結構です。

○**部会長** ほかにありますか。いいですか。

(発言なし)

○**部会長** それでは和陽園についてのご意見を伺います。どうぞ。

(発言なし)

○**部会長** よろしいですか。それでは、この和陽園につきましても、実際、利用者に丁寧に対応して、大変よくやっていますしね。そういう意味で、管理運営は適切にやっており、特に、市の評価を変えるなどのことは求めませんが、災害時など緊急時の対応と、なお一層、利用者に対するサービスを維持していただいて、よりよくなるようお願いしたいと思います。

それではよろしいですか。

(「異議なし」と呼ぶ者あり)

○**部会長** それでは、「千葉市和陽園について」は以上でございます。

なお、本日、部会として決定いたしました意見の文言の整文等については、私にご一任願いたいと思いますが、よろしいでしょうか。

(「異議なし」と呼ぶ者あり)

○**部会長** それでは、そのようにいたします。以上をもちまして、平成23年度千葉市保健福祉局指定管理者選定評価委員会第1回高齢者施設第1部会を閉会いたします。

進行を事務局にお返しします。

○**湯川保健福祉総務課長補佐** 委員の皆様、長時間にわたりましてご審議いただきまして、また、視察等にもご参加いただきどうもありがとうございました。

最後に、1点だけ事務連絡申し上げます。本日の会議の議事録を作成する関係で、後日、内容の確認を事務局よりさせていただきます。議事録案を作成次第、ご連絡させていただきますので、どうかよろしく願いいたします。

それでは、本日はお忙しい中ありがとうございました。これもちまして本日の会議を終了させていただきます。どうもありがとうございました。