

# 会 議 録

会議の 公開・非公開の別	<b>公開</b>	【開催日】令和4年11月24日(木) 【時間】10時00分～12時00分
会議録の 公開・非公開の別	<b>公開</b>	【場所】新館4階 第一委員会室 【傍聴人数】0名
<b>【名称】令和4年度第2回岸和田市指定管理者審査委員会</b>		
【出席者】○は出席、■は欠席		
中川	池内	山本
○	○	○
細井	南方	
○	○	
《施設所管課》福祉政策課 北本課長、吉川主幹、前田主任、中前担当員 《指定管理者》社会福祉法人岸和田市社会福祉協議会、株式会社ビケンテクノ 《事務局》財務部：藤川理事 行財政改革課：小林課長、忠野担当長、根末担当員		
【議題等】		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 福祉総合センターにおける施設管理運営状況についてのヒアリング</li> <li>2. 高齢者ふれあいセンター朝陽における施設管理運営状況についてのヒアリング</li> <li>3. その他（次回審査委員会の予定の確認等）</li> </ol>		
<b>1. 福祉総合センターにおける施設管理運営状況についてのヒアリング</b>		
福祉政策課より、前年度の事業実績概要、今年度の事業実施状況概要、今後の事業実施の方向性について説明。次に、委員から事前に質問のあった事項に関して、施設所管課及び指定管理者が回答し、その後質疑応答を行った。		
【委員からの事前質問の内容及びそれに対する回答】		
委員からの事前質問①：令和3年度予算17,723,000円（当初18,070,000円）、令和3年度決算額15,952,525円及び令和4年度予算18,070,000円について委託先別の委託内容と金額を比較するため、資料を作成し提示してもらいたい。		
施設所管課：事前に追加で提出した「事前質問回答資料」をご覧ください。委託先と令和3年度予算額、令和3年度決算額、令和4年度予算額を付した資料である。		
委員からの事前質問②：職員管理体制報告書の人件費26,000,849円と事業報告書の収支決算書の人件費25,082,369円との差は何か教えてもらいたい。		
施設所管課：事業報告書の収支決算書の人件費には、同決算書内にあるその他支出に記載の退職共済預け金支出である918,480円が含まれていないための差である。合計すると職員管理体制報告書の人件費の額となる。		
委員からの事前質問③：法定福利費の内訳を教えてください。		
職員給与及び職員賞与は10人分なのか。また、その内訳を教えてください。		
アルバイトの業務内容、人数、時間給を教えてください。		
指定管理者：法定福利費の内訳は健康保険料、介護保険料、厚生年金保険料、児童手当、労働保険料となっている。職員給料支出及び賞与支出は正職員6名分となっている。		
契約職員4名及び障害者雇用2名は賃金（アルバイト）支出として5,627,793円となっている。		
委員からの事前質問④：水道光熱費支出(予算)12,748,000円と(決算額)15,729,209円の差		

異理由を教えてください。また、令和4年度の事業費-水道光熱費支出(予算)を教えてください。

指定管理者：電気料金の高騰及びコロナ禍が続くなか換気をしながら冷暖房を稼働させたことにより、対予算より大幅に増加した。令和4年度は14,774,000円で予算を計上している。

委員からの事前質問⑤：消費者問題などをテーマにした講座を設けることはできないのか教えてください。

施設所管課：近年、社会問題化している高齢者の詐欺被害や霊感商法等を題材に、消費者問題を考えることは貴重な体験と考える。今後、講座の開催に向け、複数回を少人数で実施する教養講座が良いのか、自主事業として単発で広く行う特別講座が良いのか、テーマに即し、より効果的に実施できるよう開催方法も含めて指定管理者と検討していく。

委員からの事前質問⑥：浴室の運営日数165日、利用人数514人とあり、1日平均3.1人の利用だが、利用拡大、改善等の予定はあるのか。

施設所管課：令和元年度以前は1日平均4.3人の利用があった。しかし、コロナ禍による緊急事態宣言や外出自粛などの影響で、令和2年度の1日平均2.8人まで減少した。令和3年度も引き続きコロナ禍による影響もあり、1日の平均にすると3.1人ではあるが徐々に増加傾向にある。

講座などのように決まったアンケートを実施しているわけではないが、浴室利用時の声掛けなどで利用者のご意見を頂きながら、運営について検討していく。

委員からの事前質問⑦：上半期は、清掃、交通、備品の項目が高くなっており、清掃をより丁寧・徹底できるよう検討するとされている。しかし、下半期では上半期の選択肢から「職員の対応が良くない」「清掃が行き届いていない」が除外され「その他」が設けられ「その他」の回答が14%と多いがその詳細の記載がないから不明点がある、という帰結になっている。

センターの管理・運営の改善のためのアンケートにしようという意思はあるのか。アンケート変更の経緯と理由を教えてください。

施設所管課：質問のとおり下半期では「職員の対応が良くない」「清掃が行き届いていない」の2項目は選択肢から除外されている。

これは「質問7 職員の窓口でのお客様への接し方」と重複した質問になっているため削除したものと、「質問15 清掃状況について」を下半期より別途設けたことによるものである。下半期で除外したこの2項目については「質問11 福祉センターの良いところ」の選択肢からも同様に除外している。

また、「その他」の回答について詳細な記載がないことについては、質問の内容通り14%、件数にして15件の回答があったが、全てにおいて自由記載欄への回答が無かったためである。

結果として、利用者の意見を明確化することはできなかったが、常に利用者の意見を頂戴できるようにアンケート実施期間でなくても、常時意見箱を設置している。

引き続きいただいたご意見をセンターの管理・運営に反映し、改善するように努める。

委員からの事前質問⑧：「質問7 職員の窓口でのお客様への接し方は良好でしょうか?」「質問8 職員の電話でのお客様への対応は良好でしょうか?」について、良好か?という質問に対して「良い」の回答が少なく「普通」の回答が多いことについて評価が甘いと考える。

センターの管理・運営の改善のためのアンケートとして利用しようという意思があるならば前向きな取り組みが望まれる。

施設所管課：ご指摘のとおり、下半期のアンケートでは「良い」の回答がおよそ35%、「普通」の回答がおよそ60%と上半期に比べて「良い」の回答が少ない。また、アンケート以外でも利用者から接遇に関するご意見を頂くこともあったため、これらの意見を重く受け止め、接遇に関する対応マニュアルを見直し、職員研修を通じて接遇の向上に努めていると指定管理者より報告を受けている。

参考までに、令和4年度上半期に実施した利用者アンケートにおいて窓口での接遇について若干ではあるが「良い」の回答が「普通」の回答を上回っている。

また、その他管理・運営に関する意見及び要望についても、指定管理者は事業計画書を作成する際、改めて事前にアンケート結果を確認すること、これらのプロセスを徹底することで利用者の意見を一つでも多く施設の管理運営に反映することを両者で確認した。

委員からの事前質問⑨：現在は法定障害者雇用率2.3%に達していないとあるが、今後職務の見直し、障害者の雇用予定等で改善する見込みはあるか。

指定管理者：報告している障害者雇用2名に加えて、窓口対応を中心とした業務で令和4年度に1週間30時間の勤務条件で1名雇用したが、現在は退職している。今後担当業務内容の再検討を行い、複数名雇用も含め障害者雇用を進める予定である。

委員からの事前質問⑩：職員管理体制報告書において局長の従事割合が「0.6と0.4」「0.95と0.05」の2種類あるがどちらが正しいのか。

局長以下10人全員、指定管理業務以外のその他業務を遂行しているが、各々どのような業務か。

障害者雇用の2人の週4時間の営繕作業はどのような作業か。

1週間の勤務時間が法定の40時間を超えている人が3人いる。理由を教えてください。

施設所管課：局長の従事割合は「0.6と0.4」が正しい。

指定管理者：局長以下10名の指定管理業務以外のその他の業務内容は主に会計、勤怠や給料等総務的な業務に従事しているほか、福祉センター内で実施している事業の管理監督業務、補助的業務に従事している。

障害者雇用の営繕作業は駐車場の除草、単純作業や屋外の清掃補助である。

資料作成時の勤務状況を記載した為、誤りとなる。正しくはシフト表に記載している40時間である。お詫びして訂正する。

#### 【各委員からの質疑応答】

委員：「事前質問回答資料」の特定建築物点検は令和4年予算にのみ計上されている。これは毎年するのではなく、複数年ごとに実施するものなのか。

指定管理者：ご認識通り。

委員：では、同じ資料のその他労務に係る業務委託は福祉総合センターにのみ必要な費用なのか、もしくは別の施設でも必要な費用なのか。

指定管理者：こちらの費用は法人全体に係る費用を人数で案分した金額を計上している。

委員：「事前質問回答資料」にその他労務にかかる業務委託において複数社が指定管理申請時の提案資料内容から追加計上されている。施設所管課に確認するが、社会福祉法人であるがゆえに販売一般管理等のバッファを設けられないことになっているから追加計上となったのか。

施設所管課：ご認識通り。

委員：内容が直接費ではなく間接費なので注意すべきである。

委員：賃金支出には障害者雇用の2名と契約社員4名が含まれている認識で良いか。

指定管理者：ご認識通り。

委員：障害者雇用は一週間4時間勤務かと思うが、1時間当たりの給与単価を教えてください。

指定管理者：令和3年10月1日時点で995円、令和4年10月1日で最低賃金の変更があったため、1,025円となった。

委員：企画提案事業について伺いたい。令和3年度実績と令和4年度予定において大きく変更が無いようだ。アンケート結果を受けて事業内容の見直しはどのようにしているのか、教えてください。

施設所管課：アンケートより利用者は女性が多いということが分かった。令和4年度後半になるが、男性にも講座に参加してもらうためパソコンに関する講座を始めた。たくさんのご意見があり、どのように反映させていくかが大事なことだと考えている。

委員：企画提案事業に関しては難しい側面があるかもしれないが、自主事業であれば柔軟に対応できると思うので、アンケート結果踏まえて考えてもらいたい。

委員：福祉総合センターの施設特性を考えると、利用する人が限定的になる。アンケート結果を見ると広域性のある事業が行えているのか、また施設の私物化となっていないかが懸念があった。

他の委員と重複になるが女性の利用客が多く、男性の利用者が少ないことが気になったので改善をしてもらうのが良いと考える。

男性向けの講座を設けることで施設を知っていただくきっかけになり、そこからコミュニティの形成が図られると考えるので、積極的に行ってもらいたい。

委員：各委員のご指摘のあった職員管理体制報告書の記載方法は、外部の委員が見てもわかりやすい記述を心がけてもらいたい。また、大きな企業であれば委託先情報の詳細を比較した資料を添付するのが良いと考える。最後にアンケートの設問を前期と後期で変更した場合は、理由を付していただくことを希望する。

アンケートは「ついで」に行うものではなく、大変重要なリサーチである。「普通」「良い」「悪い」の選択肢ではなく、5段階評価のリッカート尺度（「とても良い」「良い」「どちらでもない」「悪い」「とても悪い」）等の学術的な手法を用いていただきたい。

また、自由記述欄こそ宝の山である。記載する人物は少数であったとしても、アクティブな内容であり、貴重な情報である。

委員：高齢者の方でもハンデをお持ちの方がいる。そのような方への人権配慮及び人権研修は指定管理者業務として含まれていないが、当然実施しているという認識で良いか。

指定管理者：研修は行っている。ハラスメントや合理的配慮といった内容である。

委員：指定管理業務として行っているのか。もしくは団体として行っているのか。

指定管理者：団体としても指定管理者としても行っている。

委員：行っているならば、当資料の中に記述するほうが信頼感は増すと考える。

委員：委員から指摘のあった箇所は、今後指摘が無いように次回注意してもらいたい。

委員長：他に質問がないようなので、これまでの意見又は助言等を踏まえ、改善に取り組み、福祉総合センターの良好な施設管理運営に努めて頂きたい。以上で、福祉総合センターにおける施設管理運営状況についてのヒアリングを終了する。

《指定管理者 退出》

《休憩》

## 2. 高齢者ふれあいセンター朝陽における施設管理運営状況についてのヒアリング

福祉政策課より、前年度の事業実績概要、今年度の事業実施状況概要、今後の事業実施の方向性について説明。次に、委員から事前に質問のあった事項に関して、施設所管課及び指定管理者が回答し、その後質疑応答を行った。

【委員からの事前質問の内容及びそれに対する回答】

委員からの事前質問①：管理費のうち施設管理費（諸設備保守管理費等）の予算が令和3年度2,115千円、令和4年度2,045千円、令和5年度2,045千円となっている。

令和3年度管理費4,926,445円のうち施設管理費3,056,171円が予算2,115千円を超過しており、主なものは、機械警備の保守警備費（予算：260,000円、決算：924,000円）、給排水設備・植栽・消防設備・空調設備・自家用電気工作物の施設管理費（予算：310,000円、決算：600,748円）である。予算超過の原因と令和4年度令和5年度の予算に影響しない理由を教えてください。

指定管理者：予算作成の際に経費削減を目的とし自社対応を行う予定で試算したが、現実的に難しいことが作成後にわかり従来の委託業者へ依頼した。そのため、自社対応との金額に差が出た。

令和3年度においては事務費を大幅に削減し、予算内に収めた。削減した経費は消耗品費、印刷製本費、リース料、通信運搬費及び保険料で、事務費全体の1,000,311円であった。消耗品は本社からの応援もあったが、現場職員のもったいない精神の賜物で削減できたと考えている。また、宣伝広告や告知などを外注委託する予定であったが、利用者カードを含め全て職員の手作りで作成した。手作りすることで温かみのある告知やお知らせができたこと、利用者一人ずつの対応が丁寧にできたと考えている。

リース料金については車1台を検討していたが、導入をとりやめた。通信運搬費はホームページ管理費の削減の他、本社との定期便をもうけて輸送費の削減に成功した。本社及びエリアマネージャーが協力することで経費を削減することができた。

令和4年度の予算書についても、実績に基づいた予算書を作成すべきであったが、指定管理1年目である令和3年度に経費削減を行ったため、全体の予算内に収まったことにより前年同様の予算配分とした。

今後予算については実績に基づいた予算配分に努める。

委員からの事前質問②：常時10人以上の労働者を使用する使用者として、②③就業規則を作成

し労働基準監督署に届け出ているとあるが、⑩⑬⑭の記載がないのはなぜか。

施設所管課：令和3年度高齢者ふれあいセンター朝陽の職員体制は5名となっている。そのため、指定管理者労務管理チェックリストの②③のチェックは誤りになる。チェックリストは修正済みである。

委員からの事前質問③：人件費11,987,483円には通勤費、法定福利費を含むとあるが、内訳を教えてください。

指定管理者：給与が1,059,418円、法定福利費が1,161,495円で健康保険料を含んだ額である。法定厚生費が54,724円で健康診断費及び支給の制服費用が含まれている。通勤交通費が180,850円で定期代及び距離によって変わるが自転車通勤者の通勤代が含まれている。

委員からの事前質問④：コロナ禍の影響もあり、厳しい状況であるのは理解できるが、これまでの企画以外に予定している自主事業の企画があれば教えてください。

施設所管課：提出している令和4年度の事業計画書には記載していないが、年度途中で指定管理者より企画提案があった。新規事業としてヘルシーリラックス教室を開催している。

これはソフト事業のレクリエーション教室でリラックスヨガを開催したところ、申し込み者が多く受講できない人がいた為、受け皿としてではあるが新たに企画した。

簡単なストレッチを交えた気軽に参加できる体操教室となっている。けがの予防や健康的な生活を送るための教室となっており、利用者にも好評である。

出前講座では落語会を7月と11月に開催している。

事業の企画ではないが敬老の日に折り紙で祝い鶴を折り、日ごろの感謝を込めて利用者にプレゼントをしたと報告を受けている。

#### 【各委員からの質疑応答】

委員：令和4年度予算書の管理費約390万円の中に諸設備保守管理費等が約204万円とあり、この額は当初予算通りの記載である。先ほどの説明では自社対応をしようとしたが、従来の委託業者に依頼したことにより、予算より実績が上回ったと説明を受けた。説明と令和4年度予算書の額に矛盾が生じていると思うが、どういうことか教えてください。

指定管理者：矛盾しているのはその通りだと考えている。弊社が指定管理を受けた際に提出した公の予算ということであるため、あえてその部分は令和4年度に関しては修正していない。令和3年度は全体の予算内で収めようという考えがあり、その通りになったので令和4年度ではあえてそのまま提出した。

委員：区分を超えた差異はでたが、合計では一致するという事で、施設所管課と合意がとれたということか。

施設所管課：次年度の予算書及び事業計画書を作成および協議時期が前年度3月頃であり、4月にもらう。前年度の決算がわかるのが5月から6月頃となる。予算が実績に基づいて作成するものであるが、総合的に見て判断していた。

委員：実績が全て出る前に、予測を立てるものだと考える。外部委託契約をするか否かという判断を行う必要があることに対し、全ての実績が出てから判断することは一般的には無いと考える。予算は適正に作成しないと、次へ繋がらない。適正な管理を要望する。

施設所管課：承知した。

委員：職員管理体制報告書に当初は4名体制であったが、今年2月より5名となり1名（サブ・エリアマネージャー）増えている。これまで常勤であったエリアマネージャーが非常勤になり、新たに増えたサブ・エリアマネージャーが常勤となっている。エリアマネージャーの指定管理業務工数が1.0から0.6に減り、その他の業務が0.4に増えている。また、サブ・エリアマネージャーの指定管理業務工数が1.0となっている。指定管理業務の工数が増えているが、理由を教えてください。

指定管理者：当初の職員体制のエリアマネージャーはふれあいセンター朝陽を中心に考えていたが、同時期に受けた他町の指定管理施設もエリアマネージャーにみてもらうこととなった。サブ・エリアマネージャーは今までエリアマネージャーが担当していた業務を中心に担ってもらうため配置した。エリアマネージャーはふれあいセンター朝陽を0.6、他町の指定管理施設を0.4として配置した。

委員：では人件費もこの工数割合となっているのか。

指定管理者：ご認識通り。人件費も適切にこの工数通りとしている。

委員：企画提案事業及び自主事業を検討するにあたり、どの程度アンケートを参考にしているのかを教えてください。

指定管理者：自主事業に関してはお試して何度か教室を開催し、参加者にアンケートを取りご意見を伺う。その中で良い意見の多い教室を実施するようにしている。

委員：アンケートのことが昨年10月と今年2月に実施している。回答数が大幅に違う。アンケートの取り方を教えてください。

指定管理者：前半はコロナの感染者数の減少により来館者が多く、後半がコロナの影響で来館者が少なくなったためである。

委員：アンケートにおいて駐輪場の屋根を設置してほしいという意見が多く見受けられる。

施設所管課：駐輪場の屋根の設置を求めるとのご意見はいただいている。ふれあいセンター朝陽には他にも劣化している場所があり、それらの改修を含めて駐輪場の屋根の設置に取り組む方向で検討しているがなかなか難しい。

委員：利用者の大半が高齢者であるため、最優先で検討していただきたい。

委員：利用者は同じ人が多いのか。

施設所管課：固定の利用者はいる。朝陽祭りやイベントを通じて、固定の利用者と一緒に来館していただいた結果、新規利用者へと繋がっている。

委員：たくさんの講座を開き、楽しんでいるのがアンケートより読み取れる。ふれあいセンター朝陽としての役割を果たしていると考えます。

高齢者のふれあいセンターであるが、高齢の方で障害をお持ちの方の利用はあるのか。もしくは、このような方を対象とした教室などはあるのか。通常の教室も高齢の方で障害をお持ちの方も対象という認識で良いか。

指定管理者：利用者の中に障害をお持ちの方がいるというのは聞いていないが、施設としては車いすがあり、来館頂いた際には対応可能である。

委員：令和3年度事業報告書に年4回運営懇談会を設けていると記載がある。どういうことがこの懇談会から得られており、講座やサービス提供に反映されているかを知りたい。

施設所管課：運営懇談会は市、ふれあいセンター朝陽を利用している利用者、地域の関係する方等が

参加しており、困っていることや要望などを直接聞いている。

委員：令和2年度提案資料の業務の安全成績に過去5年間の事故発生件数が22件とあり、内訳は重症5人軽傷16人とある。詳細は別紙に添付いたしますとあるが、どこに記載されているのか教えてもらいたい。

指定管理者：詳細は資料には含まれていない。資料は指定管理者選定の際に提出したものであり、当時報告という形で添付していた。

委員：本日は中間報告であるため無いのは仕方がないが、件数が多いように感じる。重症とはどの程度なのか。

指定管理者：ビルメンテナンス業を本業としており高齢者雇用も多いため、清掃中転倒して頭を打つ、階段で転倒した、馬の飼育事業も行っているためクレーン車を使って事故があった等があった。重大事故があった場合は、会社をあげて再発防止に取り組んでいる。  
なお、ふれあいセンター朝陽において事故はない。

委員：施設利用者の安全確保は当然のことであるが、従業員の安全をないがしろにすることはあってはならない。事故防止に最大限努めて頂きたい。

委員長：他に質問がないようなので、これまでの意見又は助言等を踏まえ、改善に取り組み、高齢者ふれあいセンター朝陽の良好な施設管理運営に努めて頂きたい。次回、同様の質問が各委員から出ないようにしていただきたい。以上で、高齢者ふれあいセンター朝陽における施設管理運営状況についてのヒアリングを終了する。

<<施設所管課・指定管理者 退室>>

### 3. その他

事務局より、次回の審査委員会の予定の確認等を行う。

- ・ 次回の第3回指定管理者審査委員会は令和5年2月20日（月）10時～12時
- ・ 案件は令和5年度募集を行う募集要項の審査であり、対象施設は現在検討中である。