

## 別紙標準様式(第7条関係)

## 会 議 録

会 議 の 名 称	第3回 枚方市総合福祉センター指定管理者選定委員会
開 催 日 時	令和元年9月30日(月) 午後6時00分から 午後7時22分まで
開 催 場 所	枚方市役所4階 特別会議室
出 席 者	会 長：相模 太朗委員 副会長：服部 純子委員 委 員：長野 聖委員、中村 亜紀委員、橋本 有理子委員
欠 席 者	なし
案 件 名	(1) プレゼンテーションについて (2) 採点について (3) その他
提出された資料等の 名 称	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">資料16</span> 採点表 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">資料17</span> 評価コメント記入用紙
決 定 事 項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各申請団体(2団体)の提案内容に対する採点及び評価コメントを10月9日までに事務局に提出</li> <li>・各委員からの採点及び評価コメントを事務局で取りまとめ、10月21日開催の第4回委員会に提出</li> </ul>
会議の公開、非公開の別 及び非公開の理由	非公開 ・枚方市情報公開条例第5条第6号に規定する非公開情報が含まれる事項について審議・調査等を行うため。
会議録等の公表、非公表 の別及び非公表の理由	本委員会の答申後に公表
傍 聴 者 の 数	—
所管部署(事務局)	長寿社会部 長寿社会総務課

## 審 議 内 容

(開会 午後6時)

(会長) それではただいまから第3回枚方市総合福祉センター指定管理者選定委員会を開会します。

まず事務局から、委員の出席状況と本日の進め方について、説明をお願いします。

(事務局) 本日の出席委員は5名で、委員全員の御出席をいただいております。よって、会議として成立していることを御報告させていただきます。

それでは、次に、資料の確認をさせていただきます。

本日お配りしておりますのが、委員会の次第を記したA4、1枚の「次第書」と、A3の資料16「採点表」、また、資料17「評価コメント記入用紙」でございます。

それから、参考資料1として、本日のプレゼンテーションの進行予定を記載したものと、参考資料2として、前回の会議でお配りしたものと同一資料になりますが、資料6「指定管理者選定基準に係る補足説明資料」でございます。

また、前回と前々回の委員会の会議録についても別途、机に置かせていただいております。この会議録(案)につきましては、後ほどEメールでも送付いたしますので、御確認いただき、修正等があれば御指示いただきたいと思います。

資料としては以上ですが、その他申請団体の申請書一式の写しや、採点メモ等につきまして、それぞれお手元がございますでしょうか。よろしいでしょうか。

なお、本日は前回9月12日、木曜日の委員会で御決定いただきましたとおり、申請団体のプレゼンテーション、また採点に関する確認等、必要な審議を行っていただく予定をしております。

説明は以上です。

(会長) ただいまの事務局からの説明について、委員の皆様から何か御質問とか御意見ございませんか。よろしいですかね。それでは、次に移ります。

### 案件(1) プレゼンテーションについて

(会長) 案件(1)「プレゼンテーションについて」を議題とします。

プレゼンテーションに入ります前に、まず、申請団体の事業計画の提案内容と、枚方市総合福祉センターに係る確認事項に関して、評価への観点や考え方など、共有すべき認識などについて、御協議いただきたいと思います。

まず事務局から、採点方法について説明をお願いします。

(事務局) それでは御説明します。前回の委員会において御確認いただいた内容とも重複しますが、御了承のほどお願いいたします。

審査においては、前回お持ち帰りいただきました採点メモ、これは参考資料としてお配りした資料でございますが、これも御活用いただきながら、委員ごとに資料16の採点表に、AからEまでの5段階で御記入・御採点いただくものでございます。

指定候補者の選定における内容審査は、申請団体から提出のあった事業計画書が、本市が求める確認事項を満たしているかを御確認いただくとともに、加点事項に該当するかを御判断いただき、A評価からE評価として採点いただくものです。

評価につきましては、お手元にお配りしております参考資料2「資料6 指定管理者選定基準に係

る補足説明資料」を御参照いただければと存じます。

なお、本日のプレゼンテーションにおいては、「採点メモ」も御活用いただきながら、確認事項や加点事項に関して、申請団体の事業計画書等の書面からは読み取れない部分などについて、御確認いただければと考えております。

最後に、資料17の「評価コメント記入用紙」について、御説明いたします。これは、今回の指定候補者選定において、申請団体の採点・評価を行っていただくに際し、その申請団体に関してよかった点、よくなかった点などの評価理由について、御記入いただくものでございます。

最終的には、委員5名の採点結果と、指定管理料の額による点数を合計した総合評価の点数と合わせて、各委員に御記入いただいたものを一本化した評価コメントを議会等に公表していくこととしております。

なお、次回第4回目の委員会において、採点結果の集計及び一本化したコメント案を、御提示させていただき予定をしております。

また、採点及び評価コメントをいただくに当たって、事前に委員の皆様と共有しておきたい点がございます。

新たな自主事業の提案が、自主事業として認められるか否かについては、提案の具体的な内容を聞いて判断すべきものであるため、現時点で全ての提案の可否をお示しすることは困難であるという点でございます。

例えば、今回の申請で「おすすめ事業」として「まちあるき講座」、「出前講座の実施」など、施設外で実施する事業が提案されておりますが、法や条例などで規定されているものを除き、施設外で行う事業は、指定管理業務の範疇を超える可能性があります。そういった点を御留意いただいた上で、審査をしていただければと思いますので、よろしく願いいたします。

説明は以上です。

(会長) ただいまの説明に対して、委員の皆様から御質問、御意見はございませんか。

[質問、意見なし]

よろしいですかね。

それでは次に、プレゼンテーションを実施する前に、申請団体の事業計画の内容や採点に関して、委員の間で共有しておくべき事項等などついて、委員の皆様から御意見はございませんか。特にございませんか。わかりました。

それでは、準備がよければプレゼンテーションを実施したいと思いますので、事務局のほうで申請団体の誘導をお願いします。

[申請団体1 入場・準備]

(事務局) それでは、ただいまからプレゼンテーションを行います。

プレゼンテーションは、初めに団体名及びプレゼンテーションされる方のお名前を述べてから始めてください。

なお、プレゼンテーションの時間は10分間です。終了1分前になりましたらベルでお知らせし、所定の10分になり次第、終了とさせていただきますので、御了承ください。

なお、プレゼンテーションが終了しましたら、引き続き委員の皆様からの質問にお答えいただきます。

それでは準備のほうはよろしいでしょうか。それでは、始めてください。

[申請団体1の出席者、自己紹介]

(申請団体1) それでは確認事項一覧にそって、事業計画を説明させていただきます。

まず申請団体の経営方針等に関する事項につきまして、本会は昭和 26 年に設立、42 年に法人格を取得した社会福祉法人です。社会福祉法第 109 条に基づき、地域福祉推進に取り組み、誰もが安心して暮らせる市のまちづくりを目指しています。

経営実績では、福祉課題を抱える当事者の組織化や支援ボランティアの育成、小学校区に設置の校区福祉委員会とともに地域福祉活動を展開する一方、障害者や高齢者、子育て世帯、生活困窮者等を対象とした支援活動や福祉サービスを幅広く展開しています。

組織状況は、169 団体からなる組織会員から選出された理事・評議員による理事会、評議員会と幹事の構成となっています。

事務局は、3 課体制で、正職員 41 人と契約職員 157 人です。

法令遵守につきましては、法令遵守に関する方針や公益通報者保護に関する規程を定め、強化に努めています。

続きまして、運営方針です。本会は住民主体を基本として、福祉課題を地域全体の問題として捉え、みんなで解決を図る活動を通して、地域福祉の推進を行っています。経営戦略プログラム、地域福祉活動計画を策定し、目標を定めて計画的な運営・事業展開を行っています。

休業制度では、育児休業、介護休業に関する規則を定め、取得しやすい環境づくりに努めています。

次に、指定管理者の申請理由です。本会はさまざまな団体と連携しながら、枚方市の地域福祉を推進する団体です。高齢者だけにとどまらず、さまざまな福祉課題について、当事者支援や福祉サービスの提供など、幅広い取り組みを継続的に展開しています。この経験を活かし、福祉センターを、包括的な支援が行える福祉の拠点としたいと考えております。

また、昭和 51 年から長きにわたり、福祉センターの管理運営を行ってきた実績から、より効率的で適正な運営を行えると考え、継続して申請いたしました。

次に、国税・市民税などは、確定申告の上、完納しております。

財務状況は健全です。将来の事業展開等の対応を目的に、基金や積立金も設置しています。

施設管理の実績は、総合福祉センター以外に総合福祉会館、くすの木園の管理運営を行っています。

次に、施設の経営方針に関する事項の、施設の現状に対する考え方と将来展望です。福祉センターでは現在、健康づくりや介護予防として、ロビーにおいて「ひらかた元気くらわんか体操」「ラジオ体操第 3」などを毎日実施するとともに、各種講座等を行っております。

また利用者の要望で実施した文化祭は、利用者と事務局による実行委員会で、企画運営を行い、共につくり上げるイベントとして定着するなど、一定の成果が出ています。

2025 年には、団塊の世代が後期高齢者となる時期を迎えます。その状況を踏まえ、高齢者の心身の健康維持と生きがいつくり、社会参加を支援する取り組みが重要です。そのため利用者の多くが、貸室利用者やサークル加入者となっていることから、誰でも気軽に立ち寄れることができる場づくりを展開したいと考えています。

次に、指定管理料は、5 年間で 3 億 3,648 万 5,000 円と上限額を下回っております。

5 ページの 8 から 10 の項目につきましては、関連法令などを遵守した運営を行います。利用者に対する接遇対応の向上については、気持ちよく安心して利用していただけるよう、接遇研修を実施するとともに、障害者差別解消法に基づき、今回は独自で定めております対応方針にのっとり、取り組みます。

施設の利用向上については、日々利用者の意見に耳を傾け、改善していきます。昨年度、熱中症対策として、グラウンドに簡易ミストを設置したところ、大変喜んでいただきました。

トラブルへの対応では、設備や備品の日常点検を小まめに行い、故障には迅速に対応します。苦情

は統括責任者が対応し、第三者委員も設置しています。

利用者の安全、秩序維持については、各種マニュアルを設置し、退館時には巡回警備を徹底し、安全に対し、万全を期していきます。

自主事業では、超高齢社会への対応として、生きがい対策や健康づくり、また趣味の幅を広げていただく機会となる趣味の講座を実施します。

これまでの講座や事業の実績、また応募状況から、利用者の健康志向が高いことが考察できます。このため健康体操やヨガなど、体力や健康維持ができる講座を充実します。

また、生涯を通じて学び続けることが生きがいにつながることから、アンケートや利用者の意見を反映させたテーマを設定して、実施したいと思います。

また、今後の課題として、介護予防や認知症予防が重要と考えます。そこで介護福祉健康講座については、社協の強みを生かして、成年後見や健康管理、介護予防に関する意識を高める講座を実施します。

さらに、社会参加のきっかけとなるボランティア講座、世代間交流やロビーコンサート、文化祭などのイベントも充実させます。

次に、社会福祉協議会のネットワーク機能を生かし、売店・食堂コーナーなどを利用して、誰もが気軽に集える居場所づくり事業を行います。

具体的には近隣地域の住民組織やボランティア組織などと連携し、カフェを実施します。それに合わせ、福祉事業所の協力によるパンやクッキー、野菜や花苗などの販売、さらにはそれらのつくり方や育て方を学ぶ場を設定します。この取り組みを通じて、触れ合い、交流し、学びの場となる福祉拠点としていきます。

次に施設の管理に関する事項です。施設管理は、関係法令に基づき、点検・保守を行います。職員の配置も規定に従い、有資格者を適正に配置します。廃棄物については、廃棄物許可業者と契約し、適正に処理します。備品管理や環境への配慮についても適正に行います。

公正採用への対応として、推進委員を配置します。障害者雇用率は、3.74%で、規定を上回っております。男女共同参画に関する取り組みは、本会の管理職12人のうち5人が女性となっております。また、ハラスメントの防止に関する規定を定め、職員周知を行っています。

次に、情報公開及び個人情報保護の措置に関する事項です。本会は、特定個人情報等取扱規程など、4つの規程を定めております。

次に、緊急時における対策に関する事項です。緊急時のために危機管理対応マニュアルを設置し、利用者の安全確保と迅速な対応に努めます。また、業務マニュアルを整備するとともに、意見箱や利用者アンケートにより、ニーズ把握を行い、サービス向上に取り組むとともに、施設の利用促進を図ってまいります。

最後になりましたが、今回社会福祉協議会の特性を活かした事業展開を、企画しております。ぜひ指定管理者として、運営をお任せいただきますよう、よろしくお願いいたします。

以上、簡単ではございますが、説明とさせていただきます。ありがとうございました。

**(会長)** それでは、私ども委員のほうから、プレゼンテーションの内容と事業計画について、いくつか質問させていただきますので、お願いします。

では委員の皆様、御自由に御発言を、どうぞお願いします。

**(A委員)** 3点ほどありまして、まず施設の運営方針に関する事項で、社会参加の支援をされるということで、プレゼンいただいたと思うのですが、具体的にどんなことを支援するのか、ちょっとここでは、わからなかったものですから、具体策をお聞かせいただければと思います。

2番目は、「施設運営に関する計画」の、11、12ページあたりのところですけど、カフェの実施を行いたいというようなことを言われたと思うのですが、ここにもこの辺の情報がなかったので、どのような運営とか、内容をイメージされているのかを、確認したいと思います。

3番目は、緊急時における対応ですけれど、18ページの緊急時の連絡網を見ますと、つながりが示されているだけで、指示命令系統がどうなっているか、どういう形でされるのかということが、これではわかりにくかったので、もしそれに関する情報があれば、お願いしたいと思います。

**(申請団体1)** まず1つ目の社会参加の支援につきましてですが、今講座としまして、介護福祉健康講座、それからボランティアの講座を行っております。講座を開催することによって、おうちにいらっしゃる方が、講座に参加し、いろんな物事の幅を広げていただいて、社会参加につなげていただく。いち参加者、講座生が、講座の出席者と一緒に何か考えるというふうな場面もございますし、体験することもございますので、参加者同士がまた交流するであったりとか、またその人たちが地域に帰ったときに、その得たものを地域の方にお伝えいただくというふうなことで、人と人のつながりができることによって、その社会参加を広げていくというイメージを持っております。

カフェにつきましては、福祉センターに、以前売店がありましたところに、今回指定管理者が自主事業で事業を展開していいというふうな募集要項になっておりましたので、以前売店であったところ、または食堂を利用してと、考えているところでございます。

具体的には、今、社会福祉協議会のつながりがあるボランティアグループであったり、地域組織の人たちとのつながりがございます。地域やボランティアさんでもカフェをされてる場合もありますし、そういう皆さんの力を借りまして、センターでカフェを開催して、1人でも御参加、利用されている方でも気軽に集っていただけるようなカフェができればいいなと思っております。センターが主催となって、地域の方、地域住民の組織の方に協力をいただいて、カフェを開催するというようなことを考えております。

3つ目の緊急時の対応ですが、連絡網をつくっております、総括責任者から委託業者それぞれ警備会社であるとか、または設備を管理しております業者であるとか、そのトップと連絡をとり合えるような体制をとっております。もちろん担当課の長寿社会総務課とも、総括責任者のほうから緊急事態が起きましたら、そのトップに連絡をさせていただいて、事故あるときは調整が必要であれば、市の担当課とも調整しながら、物事に対応するというふうな形をとっております。

**(A委員)** 1点だけ追加で質問で、カフェの件ですけれども、私も見落としてるかもしれないんですけど、いただいた資料には記載がなかったと思うんですが、ここを見たら詳しく出ています、というものがもしあればお聞かせください。

**(申請団体1)** この確認事項一覧表の中では、詳細には記述をしておりますでしたが、先ほど申し上げた内容で、企画を考えているところです。

一覧表の中では3ページの、「2. 施設の経営方針に関する事項」の、6番、「食堂や売店等を活用し、誰もが集える居場所づくりに取り組み、地域福祉の拠点としての機能を発揮します」というふうな内容で、表示をさせていただいているところでございます。その部分と、8ページの⑦、「地域の住民組織・関係団体との連携による居場所づくり事業の展開」ということで、「売店や中庭を活用し、校区福祉委員会やボランティア、地域包括支援センター、いきいきネット相談支援センターと連携し、誰もが気軽に集える居場所づくり事業に取り組みます。様々な人との「出会いの場」「交流の場」「学びの場」となる運営を行い、住民参加による地域の福祉拠点を目指します」という部分にあらわさせていただきます。

**(会長)** ほかにございませんか。

**(B委員)** 2点ほど伺いたいんですけども、事業計画書の11ページの7)で「講座やイベント等の実施」で、年間で10回講座を10講座実施しますとか、例えば介護福祉健康講座の実施も年間10回実施しますとか、この10回の根拠は、これまでの実績も含めて、どういう形で算出されているのかということ、伺いたいというところが1つ目です。

2つ目は、事業計画書の13ページの12)の「セルフモニタリング及び利用者アンケートの実施」で、先ほども説明の中で、「市民サービス向上の観点から日常的に執行状況を自己評価している」というふうなことをお話しされてたんですが、そういったこともどういった形で自己評価されてるのか、もう少し聞きたいというところと、年1回利用者アンケートの実施とか意見箱の設置等で、意見聴取を行って、サービスの向上に反映していますということですが、先ほども熱中症のミストの話もあったんですけども、実際ほかにもどういった具体例があるのかとかですね、あるいはどういった形で利用者の方にフィードバックされてるのかとか、そのあたりを2点、お聞かせいただければと思いますので、よろしくお願いします。

**(申請団体1)** 1つ目に、講座を10回実施しますというのがどういった根拠になってるかというところで、御質問いただきました。今現在、介護福祉健康講座については、3回しております、利用者の方からのニーズが、体操であったり、認知症の関係にもかなり関心度が高い。自分の体力がどれくらいあるかというふうなところに、関心があります。今現在は体操、体力測定、認知症のサポーターの養成講座というものを年3回開催しております。これに加えて、利用者アンケートでもやはり関心の高い成年後見制度などというふうなことが捉えられてます。

その内容とかを加味しますと、大体テーマが10回ぐらいに分けて、コンパクトに1回、年間この時期に、この内容でやりますというふうなことを、年度当初に提示をして、御参加をいただくような形で、示せたらいいなと考えております。月1回、12回ではないですけども、月1回ぐらいのペースで開催ができれば、より皆様に学んでいただける場としても、福祉センターを活用していただければと思っております。

2つ目の利用者アンケート実施等につきましてですが、毎年1回開催をしております。その中でもほんとにいろいろ御意見や要望をいただくのですが、ここ何年かの中にその内容で、センターが答えさせていただいた内容について、少し御紹介いたします。これについては、市の担当課ともお話し、調整しながら、実施していったものもございます。

卓球プレイ中ですね、まぶしいために遮光のフィルムを張ってほしいという要望が、卓球の団体さんからございました。それで、中庭側の体育室の窓に、遮光フィルムを張らせていただいたのが1つございます。

同じく卓球、体育室の卓球ゾーンとフリーゾーンの境に、仕切りネットがありまして、その仕切りネットと転倒を防止するためのものがあるのですが、危険なのでそれを結束バンドで固定してほしいという御意見をいただきました。危険防止のために、結束バンドで固定したというときもございました。

後、福祉バスの送迎のことであったり、いろいろと御意見をいただきます。福祉バスの運行等につきましては、福祉センター単独でお答えすることができかねる部分もありますので、その点については市の担当課と調整・協議をしながら、いい返事ができればというふうなことがございますので、単独でお答えできない部分もあると、市民の皆さまにもお伝えしながら、実施をさせていただいたことをお伝えして、フィードバックさせていただいております。

**(B委員)** セルフモニタリングはどんな感じですか。自己評価っていうところの。

**(申請団体1)** 自己評価ですね。アンケートの関係でよろしいですかね。

(B委員) そうですね。執行状況っていったところで、日々職員の方、どんな形で、そのあたりをしっかりとモニタリングされたりとか、その辺の何かエピソードがあれば。

(申請団体1) プレゼンの中でも触れさせていただきましたが、やっぱり利用者の意見には耳を傾けるような姿勢で、我々スタッフは日々対応しています。例えば、マッサージ機が非常に利用頻度が高く、故障が起きたりとか、そんなことも日々、声としてはあるんですけど、この辺のところは利用者さんにも御理解いただいて、今、現状のものでお使いいただかないといけないっていうところが、どうしてもございます。それについては、丁寧に御説明をさせていただいているところです。故障とかの対応についても誠意を持ってやらせていただいて、苦情にも対応をさせていただいているところです。日々200人、300人、400人と利用者の方がいらっしゃいますので、窓口で対応したこと、お聞きしたことは丁寧に伝えるしています。

(会長) ほかにございませんか。

(C委員) アンケートのことに引き続きまして、質問させていただきたいのですが、私たちアンケート集計結果というものをいただいてまして、それを見ますと、利用者が専ら東部の方になっているというような状況が見えますが、とても立地条件として、なかなか車でないと行けないようなところですけども、これは広く枚方市の方に使っていただこうと考えたときに、今までどのような働きかけといたしますか、努力をされてきたのか、これからどのようにされていくのかというようなことを、少しお聞かせいただきたいと思います。

(申請団体1) センターのある場所が、枚方の東の、京阪バスでも枚方市駅から30分かかるようなところがございますので、なかなか枚方市全体からというのは難しいところでは、実際ございます。

送迎バスの利用をしてお越しいただくということ、私たちが勤めておるところですが、車を利用される方が多いですし、またバイクや自転車でお越しになる。気軽にお越しいただけるという感覚で、日常、福祉センターを御利用いただいているかと思えます。アンケートの結果でも、枚方市の東部の利用者さんが多いですけど、やはり枚方から送迎バスを御利用いただいて、御夫婦でお越しになる方もございます。なかなか多くの方が枚方市市域全体っていうふうなことは難しいかと思うんですけども、福祉センターのホームページにもより多くの情報発信をさせていただくなり、また講座等につきましては、趣味の講座とかは、内容によっては遠くからでも御参加もいただいております。介護保険健康講座であったり、ボランティア講座であったり、やっぱり関心のあるテーマについては、東部の方に限らず遠方からでも、御参加いただいておりますので、ほんとにニーズに応える。どういうふうに応えていくべきかというのは、より多くの方、広く市民の方が利用していただけるように、利用者の皆さん、それから受講生の皆様とともに、考えてまいりたいと思っております。

(C委員) もう1つ、14ページのところに、「職員配置」というのがありますけれども、これは1日の施設内の人員配置ということでよろしいでしょうか。

(申請団体1) そうです。

(C委員) 11人、1日に配置されるということですか。

(申請団体1) そうなりますね。

(C委員) これは今現状でも1日11人の配置ですか。

(申請団体1) 今ですね、体制としては、職員4人と、受付が2名おりますが、次期は受付を1名の体制で、職員が4人おりますので、職員が受付のスタッフとともに業務を行うという形で考えているところがございます。ローテーションが少し変わってくると思います。

(C委員) そういうことでしたら、今までは少し人員が豊かであったと。次期に向けて、少し人



員を減らしていても大丈夫だということですか。

(申請団体1) そうです。そういう体制で、業務を行おうという予定をしております。

(会長) ほかにございませんか。

(副会長) 2点あるんですけども、看護師さんをスタッフとして雇われるってことなんですけれども、この方っていうのは、契約職員さんで、常に毎日いらっしゃる方ではないということでしょうか。

(申請団体1) 看護師が、健康相談員になっておるわけですけども、看護師も2名おりまして、週3日の勤務をしていただいてまして、常に看護師はおります。

(副会長) じゃあ2人いらっしゃって。

(申請団体1) 2人おりまして、交代で勤務しております。機能回復訓練室で、健康相談員になっていただいております。

(副会長) あと、アンケートの結果を見ておりまして、どうしてかなって思う点があったんですけども、スポーツクラブとかに行ってる方に聞きますと、高齢な方でしたら、よくお風呂だけ入りにいくとかいう方がいらっしゃったりするんですけども、無料で入浴できるっていうような施設がおりってということと、後、足湯もおりってということで、「いいな」と思ったんですけども、アンケートを見る限りでは、利用してる方がすごく少ないなと思ったんですね。きっと脱衣所とかそういう施設のことも、スポーツクラブのレベルにするにはなかなか難しいところもあると思うので、その辺はどのようにお考えなのかなと。実際のところどういう状況なのか、教えていただけますか。

(申請団体1) まず浴室ですが、火・木・土が女性の日で、水・金・日が男性の日です。お風呂の毎回の利用状況については、女性の比が多いです。30人、40人、多かったら50人のときもございます。男性は20人ぐらいとか30人ぐらいかと思います。お風呂を御利用する方は、結構常連さんが多いです。おうちで1人で入浴するのはちょっと不安がある方や、ひとり暮らしの方は結構御利用されてます。

足湯は、まだ御存じない方がおありで、このアンケートを見ていただいたら、まだまだ知られていないかもしれません。今、夏場で、比較的利用人数は少ないです。冬場になりますと足湯を使って、足が温まる。体全体が温まる、これがあることがありがたいというお声は、かなり御利用の常連さんからは、お声を聞くことができます。

なので、施設全体の利用者が、お風呂であったり足湯であったりを御利用になるっていうのはなかなかないかもわかりません。特に団体で、ほかの活動をされている方が、お風呂を兼ねて利用することが、まだ少ないかと思います。

(会長) ほかにございませんか。

それでは質問も出尽くしたようですので、これもちましてプレゼンテーションを終了いたします。

申請団体の方、どうもありがとうございました。

[申請団体1 退室]

(会長) それでは、委員の皆様、ここで事務局に御質問、または確認されたい事項がありましたら、お願いします。

(B委員) いただいている参考資料の、採点メモ、今の枚方市社協さんの記載ページが、一部ずれていたりしていたかなと思うんですが、これは採点には入らないということで、いいんですか。

(事務局) 採点、確認事項は、事業計画のどこに記載されているのかを探しやすいようにというような目的で御用意させていただいております。ページがずれているところがあったということなん

ですが、内容の表記がされているか・されていないかという点において、評価いただければというふうに考えておりますので、よろしくお願いいたします。

委員から出ていました、カフェの記載につきましても、確認事項一覧には書かれていなかったのですが、事業計画書、12 ページには「カフェスペース」という表現だけが入ってたかと思います。

**(A委員)** ここに書いてあるのは「カフェスペース」なので、カフェではないですね。

**(事務局)** そういう表現だったかと思います。

**(会長)** ほかに何かございませんか。それでは準備がよければ、次の申請団体に移りたいと思います。

事務局で誘導をお願いします。

〔申請団体 2 入場・準備〕

**(事務局)** それでは、ただいまからプレゼンテーションを行います。

プレゼンテーションは、初めに団体名及びプレゼンテーションされる方のお名前を述べてから始めてください。

なお、プレゼンテーションの時間は 10 分間です。終了 1 分前になりましたらベルでお知らせし、所定の 10 分になり次第、打ち切りとさせていただきますので、御了承ください。

なお、プレゼンテーションが終了しましたら、引き続き、委員の皆さまからの質問にお答えいただきます。

準備のほうはよろしいでしょうか。それでは、始めてください。

〔申請団体 2 の出席者、自己紹介〕

**(申請団体 2)** 本日はこのような機会をいただき、ありがとうございます。どうぞよろしくお願いいたします。

それでは提出した資料のインデックスの 2 をご覧ください。初めに、経営方針より、御説明いたします。3 ページをごらんください。

弊社は、大阪府吹田市に本社を置いており、お客様第一主義を経営理念に掲げ、お客様の要望に対し、真摯にこたえ続けてまいりました。その結果、建物総合管理業から始めたものが、多岐にわたった事業展開となり、その一環として指定管理者事業にも取り組んでまいりました。現在大阪府を中心に、24 施設の運営・管理を行っています。

また、弊社の休業制度については、提案書に記載のとおりとなっております。

次に、指定管理者の指定を申請した理由について、4 ページをご覧ください。

現在管理運営を行っております 24 施設は、老人福祉センターや市民プラザ、生涯学習施設など、さまざまな利用目的の施設であり、これらの運営から得たノウハウから、誰もが気軽に利用できる新しい時代の施設運営を行うことが、これからの老人福祉のあり方となるのではと思い、応募いたしました。

次は、経営の継続性・安定性について、5 ページをご覧ください。

提出資料のとおり、国税に係る徴収金は完納しております。資本金は 18 億円で、東証二部上場を果たしており、直近事業年度の決算においても、増収増益を果たしております。したがって、経営の継続性・安定性については、必要かつ十分に満たしていると御判断いただければと思います。

次に、施設の現状に対する考え方及び将来展望について、6 ページをご覧ください。

人生 100 年時代を迎え、これまでの「20 年学び、40 年働き、20 年休む」という人生のステージが大きく変わりました。時代が大きく変化していく中で、社会とかかわり続けるためには、誰もが生涯にわたり必要な学習を行い、その成果を生かすことのできる生涯学習社会の実現に向けた取り組み

で、高齢者の社会参加及び地域力向上を目指したいと考えております。

次に、施設運営に関する計画について、同じく6ページから14ページをご覧ください。

弊社は今回の指定期間の指定管理料を、3億4,518万4,000円と見込みました。利用者数の向上策としては、施設体験会、多世代間交流、旧売店スペースの活用、平等利用の確保、の4項目について、計画と御提案をしております。

コンプライアンスとしては、関係法令の遵守、管理スタッフへの教育の徹底を図ります。その他取り組みとして、接遇・マナー及びクレーム・トラブル対応の研修の実施と、施設管理に関する知識や、技能の向上を図ります。

利用者からの苦情やトラブルは、公平・公正な立場で対処します。また、発生したトラブルについては、貴市と連携をとりながら、速やかに処置するとともに、スタッフ全員で共有して再発防止に努めます。

そして、平等利用を確保して、利用者の秩序維持に努めます。また、バリアフリーチェックリストを活用して、施設内のチェックと改善に努めるとともに、支援が必要な利用者には、援助などを実施します。

利用者アンケートを定期的実施するとともに、御利用の機会がなかった方々に対しても、インターネットを利用したアンケートの実施を検討しています。

自主事業は、目的を施設の周知活動と、利用者への還元とし、文化祭や高齢者お出かけ推進事業、映画上映会などを定期的かつ継続的に開催します。利用率の低い部屋では、アニマルセラピーや特殊詐欺防止講座などを計画しております。

次に、施設の管理に関する事項について、15ページから20ページをご覧ください。

枚方市の条例や規則を遵守し、組織体制は16ページの図のとおりとして、適切な管理計画のもと、運営を行います。

施設の維持管理計画は、点検と清掃を日常と定期に区分して、実施回数を定めています。人員配置は、総括責任者1名、総合マネジメント業務3名、管理運営・警備スタッフ計4名、健康相談・指導スタッフ2名、老人作業所・事業実施スタッフ2名を雇用します。設備運転管理・清掃・老人作業所の管理や警備は、再委託とします。

施設内で生じる廃棄物は、有効活用やリサイクルの推進により、排出を抑制し、分別と廃棄場所の整理整頓を実施して、清潔感を保ちます。

備品は、備品台帳による在庫の再確認を行うとともに、指定管理者が購入したものは別台帳で管理して、市の備品と区別を行います。

鍵は、管理台帳を作成し、業務引き継ぎ時に貴市と双方で確認いたします。

弊社は既にISO14001とISO50001の認証を取得しており、環境負荷の低減・省エネに取り組んでおります。これに基づいたエネルギー使用量の節減、廃棄物の排出抑制と適正処理、並びにグリーン購入の推進、環境保全啓発の実践を実践してまいります。

そして弊社は、府の公正採用選考人権啓発推進員制度に従って、推進員を選任し、応募者の適正と能力に基づく公正な採用選考を行っております。

また障害者雇用率は、2.3%と、法定雇用率を達成しており、大阪府障害者サポートカンパニー優良企業に登録されています。

また、吹田企業人権協議会に所属するなど、人権への取り組みに力を入れています。施設スタッフに対しても、年1回の人権研修、個人情報保護管理研修、コンプライアンス・関連法規研修を実施いたします。セクシャルハラスメント防止対策として、防止規程及び実施要領を規定しているほか、「性

的嫌がらせQ&A」などを作成して、防止に努めます。

次に、情報公開及び個人情報保護の措置に関する事項について、20 ページから 21 ページをご覧ください。

枚方市情報公開条例及び施行規則などにに基づき、業務で所有した情報の公開については、貴市と相談の上、貴市や開示請求者へ報告いたします。不開示情報及び正当な利益を害する恐れがある情報などに関しては、非公開といたします。

弊社は、プライバシーマークを取得しており、個人情報取り扱いマニュアルをもとに、個人情報保護に関する教育を実施し、個人情報保護を周知徹底いたします。

次に、緊急時における対策に関する事項について、22 ページから 23 ページをご覧ください。こちらについては、災害対策マニュアルと地震対策マニュアルを整備しております。また緊急時に、現地スタッフが一時対応できるよう、緊急時マニュアルや防犯マニュアルを策定します。普段から施設内でのスタッフが、利用者にお声がけするなど、不審者が侵入しがたい雰囲気づくりに努めてまいります。

弊社は、本社に警備本部を設置しており、24 時間 365 日連絡を受けることが可能な体制があり、万一の場合、速やかに関係者に連絡が可能です。

また貴市から緊急時や災害時に福祉避難所の開設が指示された場合には、避難所の開設・運営に全面的に協力いたします。

リスク分担については、23 ページに記載しているリスク負担区分一覧に従います。また責任分担が不明確な案件については、貴市と協議いたします。

次にその他について、24 ページをご覧ください。

アンケート結果などで利用者の御意見を運営に取り入れるとともに、ユニバーサルデザインを採用したチラシやポスターの作成、高齢者のスマホ利用者増加を見込んだ無料Wi-Fiの設置などを御提案いたします。

また、新規利用者の開拓として、ホームページ、SNSなどのウェブ媒体の積極的活用を図るとともに、従来の紙媒体も継続しながら、利用者層を広げる御提案をいたしております。

最後に弊社は、本施設の管理運営の重責を十分に認識し、貴市並びに市民の皆様に愛される施設に貢献することを、お誓い申し上げます。

御清聴、ありがとうございました。

**(会長)** はい、ありがとうございます。

それでは、我々委員のほうから、いくつか質問させていただきますので、お願いします。

では委員の皆様、御自由に御発言をお願いします。

**(A委員)** 「施設運営に関する計画」のところで、利用のなかった方へのアンケートをインターネット等で実施するというをおっしゃってるんですけども、具体的にどういうふうに進めていこうとお考えですか。かなり重要な視点だと思うのですが、具体的にどういうふうに進めていこうとお考えなのか、もうちょっと詳しい情報を、あればお聞かせください。

**(申請団体2)** アンケートの件でしょうかね。

**(A委員)** そうですね。利用者アンケートというところの。

**(申請団体2)** 実は他の施設でもさせていいただいている、私どもがやらせてもらっている老人福祉センターでもそうなんですけど、利用者アンケートというのを、紙ベースでとらせていただいております。その結果に基づいて、いろんな問題点だとか、そういったことを見ていく、あるいは要望・不満な点だとかもありますので、そういったことを、アンケートをとるだけじゃなくて、それを

具体的に、例えばその結果として、こういう形に変えました、といったことは、紙で張り出したりであるとか、ホームページ上で載せてという形で、皆さまにわかりやすく変わった点についても、発表、発信していきたいというふうに思っております。

後ですね、LINEですとか、そういう外部のインターネットのものを使って、検索された方などに、また来ようかなと思うきっかけを考えてくださった方にアピールできるところを、アンケートとして提示していきたいなということで、今はLINEなどで考えております。

**(A委員)** 既に使用してない方をどうするのかっていう御提案があったように思ったので、お尋ねしました。もう1点、地元の方を採用するかどうかということについては、何かプランとかはあるのでしょうか。

**(申請団体2)** 私どもも今回の施設につきまして、今現在、他の団体様が管理運営をされておられますので、一番いいのはその方全員に来ていただくというのが一番いいでしょうけど、私どもの考え方っていうのが、やはり総括責任者は弊社の者から1人は入れたいなというふうに思っております。その中で、今現在の方で、私どもの条件とかが面談の結果合うという方は、面接をさせていただいて、次来ていただくということにしたいと思っております。

私どももいろんな現場が近くにございますので、こちらに載せていただいたように、やっぱり地元の方を、枚方市内の方を優先的に採用したいという思いもあります。例えばおやめになったといつたときなんかには、そういった方を優先的に採用したいというふうに思っております。

**(会長)** ほかにはございませんか。

**(B委員)** 3点ほど質問させていただきたいのですが、まず例えばセンターを利用されているお年寄りの方々が、体調急変されたとき、そのあたりのことがちょっと書かれていなかったような気がします。急変時は、現時点で、どういうふうになさってるかとか、もし御縁があって、御社で対応となったときに、どういうことをシミュレーションされてるかというのが1点目になります。

それからちょっと私が読み込んで、なかなか見つけられなかったんですが、夜間時の巡回は定期でなされるのでしょうか。機械警備だけじゃなくて、人員巡回もなされるのかどうか、ちょっと読み込めなかったので、そのあたりを確認させていただきたいというのが、2点目です。

それから3点目は、セクシャルハラスメントの防止規程とか、実施要領を書いているんですが、定期的に見直しなさってらっしゃるのでしょうか。制定が大分古くて、そこから今いろんな社会の現状も変わってきている中で、そういう見直しをなさってらっしゃるかということと、私も今大学で勤めてまして、お財布とか手帳とかに、個人がいろんなハラスメント関係の、相談窓口のカードとかを持ってたりするんですが、そういったことは御社のほうではどうなさってらっしゃるのかなといったところを、そのあたりの3点について、お願いいたします。

**(申請団体2)** 体調急変時の件について、御説明させていただきます。今、私が担当してる藤井寺市の老人福祉センターですけれども、利用者の気分が悪いときには看護師が常駐しておりますので、まず体調を確認してもらって、ちょっと普通ではないという状況になりましたら、救急車を呼ばせていただいて、要るときは館長が付き添いで、一緒に病院のほうに運ばせていただいております。

利用者証に緊急連絡先を書いておりますので、御家族の方に連絡をとらせていただいて、御家族の方に引き渡すというところまでを、館のほうでやらせていただいております。

もちろんそれと同時に、担当の市の方にも御報告させていただいているという状況で、後ほど御家族の方から、「特に問題ありませんでした」とか「病院移りましたが、意識は戻っております」という御連絡をいただいておりますので、基本御本人の申告と、もしくは看護師が見て、あの人ちょっと、よろけているなとか、危ないなというところであれば、そういうお部屋に連れて行って、体

調をまず確認させていただいて、救急車の手配をするという流れで、今やらせていただいております。

夜間巡回時につきましては、機械警備会社のほうに再委託をしようと計画しておりまして、そちらの会社で、夜間の巡回を考えております。

**(申請団体 2)** セクシャルハラスメントの見直しの件なんですけど、ちょっと最後になって申しわけありません。私どものほうでもいろいろそういったことが変わっていった点については、私どもも男女雇用機会均等法の関係と、プラス今会社の中で、そういったものも先ほどお話ししました、私ども社員証とかがありまして、その裏のほうに、そういったこともちょっと忘れてしまうものですから、そういったことも書かせていただいて、という形で、やらせていただいております。

**(会長)** ほかにございませんか。

**(C委員)** 指定管理者実績ということで、幾つかの老人福祉センターを運営をされてらっしゃいますし、それで次はこちら枚方で、ということですがけれども、御社独自のノウハウで新しい事業を行うことで、利用率の向上を図り、またひとり暮らしの高齢者が遠慮なく来館できる施設運営が、老人福祉の一助になるのでは、ということで、応募されてますけれども、このあたりもう少し具体的に、どういったノウハウをお持ちで、どういった実績を挙げられたのかという点、具体的にお聞かせください。

**(申請団体 2)** 私は四條畷市と門真市の老人福祉センターの担当をさせていただいております。私のほうで、ちょっと進めさせていただいている活動としましては、ちょっと話が少しずれるかもしれませんが、今大きなイベント、敬老のイベントが終わったところでして、これは何かって言いますと、昨年まで門真市役所さんが主催でやってらっしゃった門真市敬老会がございまして、これがルミエールホールという、駅近の施設でやってたんですけれども、それが改修に当たるということで、今年からなくなってしまったっていうところもありまして、指定管理者で何かやらしてもらえないかということで、今回初めて指定管理者で、大きなイベントをさせていただきました。「感謝のつどい」というような名前で、敬老会をやらせていただいたところ、370名弱ほど、例年大体400名ほどの利用者が、来館者がいたらしいんですけども、今回初めてということにもかかわらず、多数のお客様にお越しいただいた。その中では新規のお客様もいらっしゃってるんですね。実際アンケートでそういった結果もとれましたので、そういったイベントにすぐとりかかって、新規の利用者の掘り起こしというところもやっております。

それと、枚方市の場合は、皆さんから利用料金とかを利用者さんからとられてるということがありますので、私どもの老人福祉センターとは、少し違う点なんです。我々がほかの公民館であるとか、コミュニティセンターをさせていただいたときには、やっぱり自主事業でいろんな楽しくおもしろく来ていただけると、枚方市の場合は60歳以上じゃなくても御利用できるという施設になっておりますので、皆さまに世代間交流というような形のものも、老人福祉センターではやっております。若い方は、中学生ぐらいの方に、老人福祉センターの職場体験というようなことをやっていただいて、老人福祉センターがどういったものなのかというのもわかっていただくというようなこともやっておりますし、今回も自主事業でいろいろと提案を、今でもされてますけど、少し違った視点で、今までアンケートの結果で、「もっとこういうことをしてほしい」とかいうのもありましたので、そういう少し、老人福祉センターであんまりやらないようなことも、セラピーであるとか、そういったことも取り入れて、提案させていただいているという状況です。

**(C委員)** もう1つですけれども、16ページに、人員配置表をいただいておりますけれども、これで見ましたら1日の人員配置数というのは7名ということでよろしいでしょうか。

**(申請団体 2)** そうです。

(C委員) 7名で十分ですか。

(申請団体2) 大丈夫です。というのは、こちらのほうにはちょっと載ってないですけども、表のところで、その上の段の16ページの上のところに、エリアマネージャー、非常駐というような者がおりまして、彼ら以外にまた別にこの地区のエリアを担当する者が別にまたおります。そういった者に、統括責任者のフォローというのもさせますので、非常駐ではありますけども、そういった者のフォローもありますし、我々も指定管理チームということで、全面的にいろんなイベントごとにバックアップもしますので、この体制で十分いけるというふうに思っております。

(C委員) 今までもそういった実績で、やっておられるということですね。

(申請団体2) やってまいりました。

(会長) ほかにございませんか。

(副会長) 人員配置のことですけど、令和2年からの管理運営体制、仕様書に、設備運転管理スタッフ2名と、清掃衛生管理スタッフ2名と記載されてると思うんですけども、御社の組織体系では1名1名になっておりますので、このあたりの人材についてはそれで足りるとお考えなのかということを、まずお聞かせください。

(申請団体2) これについて御説明させていただきます。

こちらに書かしていただいている命令系統図は、その日に出てくる人数を記載させていただいておりますので、実際に今おっしゃっていただいた設備運転管理スタッフっていうのは2名でローテーションを回して、実際には1人です。で、同じく清掃管理スタッフも数名でローテーションしながら、その日その日に当番制でかわっていくと。ローテーションというのをしているというような解釈でお願いいたします。

(副会長) 後、人材に関する収支、予算の話ですけども、先ほど、緊急の場合、他施設では看護師さんがいらっしゃるとおっしゃったんですけども、この人件費のところには恐らく正社員4名とパート8名の方の人件費、お給料と、後、社会保険等が計上されてると思うんですけども、その辺が計上されているのかということと、後、3年間の収支を見させていただきますと、人件費に関しても3年間ずっと定額になっているので、9月にも最低賃金が結構自由になりまして、恐らく1,000円に、この期間中に1,000円に上がるのではないかと思うので、その辺を考慮されているのか疑問に思いましたので、その2つを、教えてください。

(申請団体2) 今いただきました人件費ですね。そちらの考え方につきましては、もちろんおっしゃるとおり今最低賃金が年々上がっておりまして、大体3%ずつですか。徐々に上がってきている状況で、1,000円までいこうという大方の見込みがあるわけですけども、当然私どもも、その辺はちょっと視野に入れまして、1年目から3年目までは大体これぐらいでいけるんじゃないかというところの見込みの数値を入れております。

まださらに上がった場合の、上振れリスクといったところも加味しまして、4年目5年目につきましてはまた見直しさせていただきまして、人件費はちょっと上げさせていただいているというような状況でございます。

後、資格者ですね。そちらの社会保険料につきましても、人件費に含まれてるということで、ご認識いただければと思います。

(副会長) わかりました。

(会長) ほかに何かございませんか。

それでは質問も出尽くしたようですので、これでプレゼンテーションを終了いたします。申請団体の方、どうもありがとうございました。

＜申請団体2 退出＞

(会長) それではここで、委員の皆様から事務局の方に御質問や確認されたい事項がありましたら、お願いします。

(A委員) 16 ページの、いわゆる設備運転管理スタッフの再委託のところで、再委託はどの程度いいとか悪いとか、その辺の目安とか基準はあるのでしょうか。

(事務局) 募集要項の中で、管理業務において、再委託を認める業務は明示しておりますので、この範囲で今回については出てきているということで確認しております。

(A委員) 問題はないということですか。

(事務局) 問題はないということです。

(会長) ほかにございませんか。

それでは、次に移ります。

**案件（2）採点について**

(会長) 案件（2）「採点について」を議題とします。事務局から説明をお願いします。

(事務局) それでは、御説明します。

採点の基本的な考え方につきましては、先ほど御説明しましたとおり、確認事項及び加点事項について、A評価からE評価で採点いただくものでございます。

採点に当たり、必要がございましたら、大変お荷物になるかと存じますが、採点表、評価コメントとともに関係資料をお持ち帰りいただくか、私ども事務局から郵送させていただければと考えております。

また、それぞれの申請団体について、御評価いただいた採点表、評価コメントにつきましては、メールにて返信いただきたいと存じます。採点表、評価コメントのデータにつきましては、本日の会議終了後、各委員宛てにデータを送付いたします。

また、返信期限につきましては、事務処理手順の都合上、10月9日、水曜日中には届きますように、お願いいたします。

また、本日、申請資料一式をお持ち帰り、または郵送させていただいた場合につきましては、大変お手数ですが、次回、第4回の委員会の際、御持参いただくか、または着払い伝票をお渡しいたしますので、第4回委員会の当日の、10月21日、月曜日、午前中までに事務局に届きますよう、郵送いただければと思っております。

なお、お送りいただいた採点表、評価コメントにつきましては、事務局で取りまとめを行い、次回の委員会におきまして、採点結果の集計、また委員の皆様の評価コメントを取りまとめた案として、御提示させていただきたいと考えております。

以上でございます。

(会長) ただいまの説明に対して、委員の皆様から御質問、御意見ございませんか。

(意見、質問等なし)

**案件（3）その他について**

(会長) 次に、案件（3）その他について、事務局から何かありますか。

(事務局) はい。次回の委員会につきましては、繰り返しとなりますが、10月21日、月曜日の午後6時から、市役所別館4階特別会議室で開催いただき、採点結果の集計等を御提示した後、本施設の指定候補者について、合議、答申へとお進めいただきたいと存じますので、よろしく願いいたし



ます。

事務局からは、以上でございます。

(会長) 以上で、本日の日程は全て終了いたしました。

よって、第3回枚方市総合福祉センター指定管理者選定委員会を閉会します。どうもありがとうございました。

(閉会 午後7時22分)