

(様式第1号)

芦屋市指定管理者選定・評価委員会（養護老人ホーム 和風園）会議録

日 時	令和2年9月17日（木） 9：30～12：00
場 所	芦屋市役所 東館3階大会議室1
出席者	委員長 豊田 孝二 副委員長 神部 智司 委員 藤川 千代 安達 昌宏 市出席者 高齢介護課 課長 篠原 隆志 高齢介護課 係長 田尾 直裕 高齢介護課 係員 西村 勇一郎 高齢介護課 係員 北次 佑有 事務局 企画部 部長 川原 智夏 マネジメント推進課 課長 島津 久夫 マネジメント推進課 主査 岡本 将太 マネジメント推進課 係員 井上 裕士 EY 新日本有限責任監査法人 角田 達哉
事務局	マネジメント推進課
会議の公開	■非公開 選定・評価委員会において諮り、出席者4人中4人の賛成多数により決定した。 〔芦屋市情報公開条例第19条の規定により非公開・一部公開は出席者の3分の2以上の賛成が必要〕 <非公開とした理由> 審議の内容に法人情報が含まれているため、非公開とする。

1 会議次第

- (1) 開会
- (2) あいさつ
- (3) 委員長・副委員長選出
- (4) 会議運営に関する説明等
- (5) 議題「外部評価（審議事項）」
- (6) その他
- (7) 閉会

2 資料

- 資料1 次第
- 資料2 委員名簿・出席者名簿
- 資料3 委員会タイムスケジュール
- 資料4 - 1 評価審査要領
- 資料4 - 2 評価基準
- 資料5 第三者評価結果（案）
- 資料6 芦屋市指定管理者選定・評価委員会報告（案）
- 資料7 施設及び指定管理者の調査票（概要等の記載）
- 資料8 施設のパンフレット等
- 資料9 仕様書（今期指定期間）
- 資料10 事業報告書（今期指定期間）
- 資料11 年度評価表（今期指定期間）
- 資料12 事業計画書（令和元年度）
- 資料13 公募時の事業提案書・選定時の採点集計表
- 資料14 マネジメント推進課事前調査報告書
- 資料15 基本協定書（今期指定期間）
- 資料16 年度協定書（令和元年度）
- 資料17 法人等の財務状況に関する書類
- 資料18 芦屋市公の施設の指定管理者の指定手続き等に関する条例
- 資料19 指定管理者選定・評価委員会規則
- 資料20 施設の設置管理条例

3 会議の成立

芦屋市指定管理者選定・評価委員会規則第2条第1項により第1号委員から2人の委員が選出されている。この委員会は、委員定数4人中4人の委員が出席しており、芦屋市指定管理者選定・評価委員会規則第4条第2項により委員の過半数が出席していることから、会議は成立していることを確認した。

4 委員長，副委員長の選出

芦屋市指定管理者選定・評価委員会規則第2条第1項及び第2項により委員の中からの互選で豊田委員が委員長に選出され、同条第4項の規定に基づき、豊田委員長の指名により、神部委員が副委員長に選出された。

5 審議内容（外部評価）

豊田委員長	事務局より審査要領の説明をお願いします。
事務局	【資料4の「評価審査要領及び評価基準」と資料5の「第三者評価表（案）」に基づいて、審査要領の説明】
豊田委員長	ただいま事務局から説明がありましたが、質問はございますか。
各委員	【審査要領について質疑・応答】
豊田委員長	それでは、事務局で作成した審査要領で進めることとします。

	続いて、ヒアリングに入る前に、本委員会に先立ち実施されました事前調査の概要について事務局から、説明願います。
事務局	事前調査結果につきましては、事前調査をお願いいたしましたコンサルタントの角田様からご説明いたします。
事務局	【資料14の「マネジメント推進課事前調査報告書」に基づき報告】
豊田委員長	事務局から説明がありましたが、ご質問があればお願いいたします。
豊田委員長	今回、1ページ目の2、(1)、④で無作為に抽出した取引がありますけど、全体に占める割合、どれぐらいを抽出したことになるんですか。
事務局	今回、財務調査手続ということで、監査のようなサンプルの採り方は実施しておりませんが、1つの指針として、全体事業経費、発生経費のうちから1%を超えるものを抽出させていただきました。その点で、例えば条件を選ぶとか、そういう形の採り方をさせていただいてはおりません。
豊田委員長	では、費用全体の1%を超える金額の取引を抽出したことになるんですね。
事務局	はい。
豊田委員長	分かりました。ありがとうございます。 それでは、これより担当課職員に入室いただきヒアリングなど、具体的な審議に入ります。
担当課	【入室・着席】
豊田委員長	それでは、まず市の担当の方より、施設の概要をご説明いただき、その後、毎年、1年間の運営結果を評価されております「年度評価表」を基にこれまでの管理運営状況等についても説明願います。評価結果は、事前に送付いたしましたファイルの 【11番「指定管理者評価表」】 に記載されております。また、特に評価すべき点、課題となっている点などがあれば、それも含めてご説明ください。説明時間は、概ね5分以内で簡潔にお願いします。説明の後、各委員から質疑を10分程度行いますので、それに対して、ご回答ください。
担当課	【説明】
豊田委員長	それでは各委員から質問をお願いします。
藤川委員	何点かあります。1点目が、定員30名に対して、入所者の数が、おおむね半分程度になっているかと思えます。これは指定管理に出すに際して、指定管理料の積算などの前提とされている人数と乖離がないのでしょうか。あと、指定管理者が提出されている資料13番の提案時の事業計画書の10ページにおいて、空き部屋を活用した取組を、施設改修等が必要になるかもしれないという文言付きで提案されています。これは、市が募集時にそういう取組の記載を求めたものなのか、それとも事業者側が自ら空き部屋を活用する余地があるのではないかとということで書かれたものなのかというあたりです。要は、この事業をやる必要性と申しますか、実際やっているのかどうか事業報告の中で読み取れなかったもので、その確認をお願いします。
担当課	まず、1つ目の費用の積算についてです。入所者については、30人は入らないだろうということで、いわゆる人件費部分については案分した結果で、おおむね7割ぐらいの積算であったかと思えます。水道光熱費とか修繕費とかいったものは、入所者が少なくとも多くてもかかってくる部分ですので100%計上となっております。実際のところ、今現在、入所人数が13人で、ショートステイの利用人数が月平均3人から4人ぐらい

	<p>のご利用がありますので、7割となりますと21人ぐらいですので、若干少ないところがありますので、その部分については、パンフレットなども作っていただきながら、できる限り利用を促進しています。やはり、養護老人ホームで、一定の入所基準がございますので、どなたでも入れる施設ではないということがございます。ただ、そういった施設があることをきっちり周知して、入りたいと思っておられる方が漏れなく入れるようにつなげていく必要があると考えております。もう1点。空き部屋につきましては、そもそもこの施設が、定員30名としたときに余分に部屋がございました。その空き部屋を使って、市が何か取り組めないかということで、提案をさせていただきました。そのときに法人から、1、2、3、4ということで計画書がございました。1の部分につきましては、他市の方を受入れることで措置費が、例えば神戸市などから芦屋市に、入ってきますので、それは歳入部分として確保できることとなります。他市の方は当初2名だったのですが、4名まで増えましたので、1番の部分については取り組んでいただいている認識でございます。2、3、4については、別途一時支援金が必要となるということで、今現在、取り組めていない状況です。</p>
藤川委員	ありがとうございます。
豊田委員長	<p>私からも一問一答みたいな形でお聞きしたいです。まず評価表で、先ほど全般的事項Cとご判断されたのは、書類の提出期限を守れなかったと、お話があったと思います。その後、出されている毎月の月次報告書は期限どおりに出されているんですか。</p>
担当課	<p>月次報告は翌月15日までに提出となっておりますが、これについては期限内に出されています。</p>
豊田委員長	<p>分かりました。あと、先ほど、去年の事業収支は赤字で、今年度黒字になったというお話だったと思います。その前の評価表を見ると、その前の年度も赤字、赤字、赤字、黒字です。過去何年間の推移で行くと赤字の割合が多い。たまたま今年度、黒字になっただけなのか、そのあたり、事業の安定性という面で確認したいんです。</p>
担当課	お調べします。
豊田委員長	<p>追加で、先ほどコンサルタントの方からの報告で、和風園と聖徳園に兼務している職員の人件費が75と25で案分していた。それは合意があるんですか。</p>
担当課	<p>合意はしております。平成30年度が50対50で、令和元年度は75対25。事前に、兼務している職員は、この職員は兼務するというので、こちらにもご相談をいただいて、案分することについても了承しております。</p>
豊田委員長	<p>書面では残っていないということですか。</p>
担当課	<p>この部分でこういう比率だから、こう案分することがきっちり書面で交わすことができておりませんでした。今後はきっちり口頭レベルではなくて、何かしら書面等をする必要があるのかなと思っております。</p>
豊田委員長	<p>案分割合は年度によって変わるんですか。</p>
担当課	<p>平成30年度は、和風園の業務50と聖徳園の業務50でしたが、兼務されている方を最終的には和風園に専任のような形となるよう聖徳園の業務を移行している最中なので、現在は和風園が75で聖徳園25という形です。</p>

豊田委員長	分かりました。
担当課	先ほどの事業収支の件ですが、平成 25, 26, 27 年度が黒字、28, 29, 30 年度が赤字、31 年度が黒字という状況になっております。29 年度とか 30 年度の赤字の理由としては、法人から聞いておりますところは、やはり保守費・修繕費が 29 年度、30 年度などはちょっと多かった。令和元年度は修繕もあったのですが、いわゆる介護が必要な方が増えてきまして、特定施設の利用による収入の部分がかなり増えたということで、黒字化しているということで確認をしております。
豊田委員長	そうすると、比較的、特殊要因で黒字になったということですか。
担当課	今、13 人中 11 人の方が介護認定を受けておられると聞いております。これまでは、13 人中 5 人とか 6 人だったので、介護保険のサービスを受けることで事業所、和風園に収入が入ってきます。ですので、今後例えば、認定を受けられている方が退所されて、今度またお元気な方が入ってこられると、収入がまた減ってしまうことはあるかと思いません。
豊田委員長	何を気にしているかということ、安定的に黒字確保ができるかどうかです。先ほどの話だと赤と黒半々ぐらいで、赤字のときの理由はあるにしても、黒字もそういう要因があって黒字になっているだけだとすると、本当に安定的に今後もやっていけるとこなのかというのは、ちょっと気になるころではあって。そのあたりは、引き続き管理というか監視してください。
担当課	はい。
豊田委員長	分かりました。今回、感染症予防はされていると思います。万が一発生したときのマニュアルみたいなのは、市全体で何か作られているんですか。クラスター発生したときに入所者はどうするとか。
担当課	施設に感染症対策のマニュアルがあります。それにプラスして、国から新型コロナウイルス感染拡大に関する留意事項で通知が出ております。それを市から、通知に基づいてきっちり対応してくださいということで、全ての市内の事業所に周知をさせていただいてご説明をさせていただいています。通知によりますと、まず PCR 検査を受ける人が出た時点で、すぐに市へ連絡をいただくことになっています。その時点で、市から施設に対して、ほかの職員とか利用者にもそういった症状の方がいらっしゃらないかなどの確認をさせていただき、陽性となった場合の体制等をきっちり考えた上で、あらかじめ消毒などもしておく。和風園は入所施設ですので、陽性となればその方は入院になります。ほかのスタッフにつきましては、保健所が濃厚接触者で特定をされれば、濃厚接触者の方は自宅待機になります。法人からの応援とか、あと兵庫県で応援システムみたいなものが今ございますので、そういった中で施設の職員を応援してすることになるかと思えます。聖徳園さんは、和風園の前にあしや聖徳園という特別養護老人ホームを運営されておられますし、西宮とか枚方にも施設があり、職員がかなりおりますので、法人内での応援で対応していただけるとお伺いはしております。
豊田委員長	分かりました。ありがとうございます。
神部委員	確認レベルでお願いしたいです。利用者満足度の調査は、利用者本人が直接回答を記

	入る方式で行われているのでしょうか、それとも職員が利用者へヒアリングを行い、その回答を記入する方式で行われているのでしょうか。
担当課	これは、本人回答です。
神部委員	実施回数は年に1回、毎年度2月ですね。
担当課	年に1回でございます。
神部委員	調査結果を拝見して気になったのが、満足度が8割を切っており低いのかなという印象があります。あと、令和元年度を見ると、平成30年度よりも少し下がっているんです。総合的な満足度は、質問項目の2番ですよ、項目全体の平均値とかではなくて。
担当課	2番だけです。
神部委員	ですので、その他の質問項目1から10までの項目については反映されてなくて。過去の項目とか見てみると、やはり質問1の言葉遣い・態度とか苦情対応、相談・要望への対応が6割ちょっとの満足度です。このあたりは、サービスの質の維持・向上と密接につながってくるのかなと思います。利用者評価を年1回ではなく、もう少し増やしてやってみるとか、あと項目ごとにしっかり分析していくところが必要なのかなと感じました。
担当課	確かに、相談とか要望・苦情の職員の対応に満足していますかというところが6割ぐらいになっております。法人からも、少しでも満足していただけるように入所者とコミュニケーション図るとか、茶話会で月に1回皆さん集まっていたら、お話をされているということです。こういった施設でいいますと、職員と利用者さんの信頼関係が、委員おっしゃるような一番大事かと思っておりますので、そういったところで取組がきちりできておるかどうか、我々ももう少し気をつけて見ていかないといけないと思っております。和風園からの聞き取りでは、ご利用者さん同士で、2人部屋の中でいろいろと不満とかを聞くようなこともあるようです。何よりも快適に、皆さんが自立して生活できるような支援をしっかりとできるように、我々も引き続き確認してまいりたいと思っております。
神部委員	ありがとうございます。
藤川委員	後ほど指定管理者に聞こうと思っているのですが、令和元年度もその前の年も、年度評価表の総合評価のコメントで、品質目標を設定し、目標に向けて実施できているというコメントを所管課で入れてくださっているのかなと思います。これは具体的に、何に関する品質目標で、どこに該当する話だと思ったらよろしいですか。
担当課	確認させていただきます。
豊田委員長	1点だけ。施設、所管課というか市全体でお聞きしたいです。今回、こういう施設の評価をすると、いつもコンサルタントの評価の中で、備品の管理がちゃんとできてないとか指摘が出るんです。そのあたり、市全体で統一・指導をされてないですか。
事務局	今、指定管理施設、15施設あります。大体、年1回か2回、指定管理者の担当で集まって総括はしています。そういうご指摘をいただいている旨も周知していますが、なかなかそのあたりが是正されてないところもありますし。今年、3件評価がありますけども、ある施設はきちりできているというのは、あるのはあるんです。

豊田委員長	そうなんですか。
豊田委員長	品質目標の件ですか、どうぞ。
担当課	法人との面談の中で、品質目標についてのファイルを作っておられるところまでは確認しております。大変申し訳ないですが、サービスの分野がどういったものかまでは今お答えできません。
藤川委員	分かりました。それを前提に、後ほど聞きたいと思います。ありがとうございます。
豊田委員長	追加でなければ、指定管理者にご質問したいと思います。ご入室をお願いしたいと思います。
指定管理者	【入室・着席】
豊田委員長	それでは、まず指定管理者の担当の方より、これまでの管理状況等について説明願います。施設の概要については、すでに説明済ですので省略いただいて結構です。また、説明の中で、特にアピールする点、課題となっている点なども含めてご説明ください。説明時間は、概ね10分以内で簡潔にお願いします。説明の後、各委員から質疑を35分程度行いますので、それに対して、ご回答ください。
指定管理者	【これまでの管理状況等について、平成30年、令和元年度の事業実績を踏まえて、概略説明】
豊田委員長	では、委員から何か質問等あれば、お願いしたいと思います。
安達委員	平成18年から指定管理、どうもありがとうございます。先ほどの地域交流スペースも、いろいろと活用されていると思います。毎年、計画書に基づいて実施していただいているんです。実際、運営するほうとすれば、十分活用できていると思っているのか、もうちょっとこうすれば活用できる方法があるのか、そのあたり、お教えいただけますか。
指定管理者	ペースとしては、必ず月に1回以上は開いていますので、それなりに活用はしていると思っています。先ほど申し上げた、体操教室が月に2回、栄養改善教室が月に1回という形で、その場所でやっています。あと、先ほど申し上げた、幼稚園のボランティアに来られる方も、そのスペースでやっていますので、十分活用はしているかと思えます。
安達委員	そういうことですね。福祉の分野で、費用対効果はあまり使いたくないですけども、今、養護老人ホームの収入がベースになっています。指定管理者として、もうちょっとこういう活用があるのではないかなという思いはございますか。
指定管理者	活用ですね。行事を考えていかなければならないのかと思いますけども。そこは少し検討課題とさせていただきたいと思います。
安達委員	入所者はどうしても限られていますので、この建物は30人定員だけれども、11人ぐらいです。例えばミニ特養だとかランチとか、いろいろ手法があるのかなと思いますが、そのあたりは何か思いはありますか。
指定管理者	ミニの特養を設置しようと思えば多分、部屋の構造自体から変えていかないといけないです。そうすると、そこは芦屋市さんとの関連も出てくるとは思いますけど、どこが改修するのかという費用の面も多分出てくるとは思います。一時期、病院の退避、待機場所みたいなことも検討したこともあるんですが、ただそうすると、入り口が一緒だったらち

	よっとまずいじゃないかという話も出たりして。そのあたりは流れています。
安達委員	そうですね。以上です。
豊田委員長	先ほど老朽化が今後の課題だというお話が出て、過去、この施設に関する赤字・黒字でいくと、赤字の年は施設の修繕が多くて、赤字になっています。そうすると、今後、修繕費等含めて増えていくのかなと予測されるんですけど。最後は市との相談だと思いますけど、そのあたりどうお考えですか。
指定管理者	修理に関しては、絶対必要なものを最優先にしないといけないと思います。確かに大きな工事が、指定管理者だけではできないという面はあります。防災も含めて、やらないといけない場所とか環境、入居者さんの環境が悪化するようなものはできるだけやっていく。修繕赤字が、毎年膨らんでいくわけではなくて、この年やれば、その次の年は減るという形になると思うんです。次から次へと物が壊れていくわけではないと思うので、そこは見極めながらやらないと、おっしゃるとおり、赤字が膨らんでいく可能性は否定できないです。
豊田委員長	建物が老朽化すると修繕の頻度も増えるでしょうし、一回一回の金額も大きくなる可能性が高くなるかなと思うので、そのあたりは改善しつつ、慎重な判断が要るのかなという気はする。今までがたっぷり黒字があって、余裕があるならいいですけど、結構ぎりぎりの状態で過去も来られているような感じなので、1個でも大きいのが発生すると、どんと赤字が膨らむ可能性があるんで、そのあたりが気になったところではあるんです。
指定管理者	そうですね。大きなのは市との協議になってくると思います。修繕も、むやみやたらに1つの業者でやっているわけではなくて、合見積を取っていますので、少しでも安いところというのは、やはり考えてやっております。
豊田委員長	分かりました、ありがとうございます。
神部委員	ご説明ありがとうございました。幾つか、質問させていただきたいんですけども。まず、サービスの質の維持・向上という観点からは、職員の方々の研修体制がすごく大切になってくると思います。今、職員の方々への研修については、どのような内容で、年間当たりどれぐらいの回数実施しておられるのかについて、資料からは詳しく把握できなかったんで、あるいは見落としているのかもしれませんが、教えていただけますでしょうか。
指定管理者	一応研修に関しては、聖徳園のやり方ですけども、年の初めに、大体この月にこの研修しますよというのを計画しています。また、兵庫県老人福祉協会にも加盟していますので、そこの研修があれば参加できるようには努めています。ほぼ毎月1回、何かをやっています。法人本部でも人権研修とか接遇研修もやっていますので、これは年に1回か2回にはなってしまいますけども、聖徳園の部門がそういうふうに研修をやっています。
豊田委員長	資料の10の2の4ページに、報告としては上がっておるような内容かと思います。
神部委員	これが法人独自とか県の主催の研修、トータルの表ですよ。分かりました。参加人数については、1名というところも結構あるんです。職員の方々が大体10数名いらっしやっていて、参加人数がちょっと少ないという印象もあるんですけども。

指定管理者	どうしても対面という研修になってきますと、誰かが代表して行かざるを得ない、施設を空けるわけにはいかないので。ただ、一人の人に集中するだけではなくて、介護職なら介護職、相談員は相談員で、必要な研修はやっぱりありますので、それに応じて研修に行っているということです。こういう研修の結果については、毎月職員会議をやっているんです。その中である程度の報告もし、資料も全部閲覧できるようになっていますので、行った本人に聞くなり、その資料を見るなりで、研修の効果を広げているということですね。
神部委員	職員の方全員で、内容の共有をきちんと行われているということですね。
指定管理者	そうです。
神部委員	それから、個人情報保護で、事業計画書の（様式2）の4ページの（3）番を拝見していたんです。文書やパソコン・メモリ媒体の管理については、特に厳しく管理すると書かれているんです。ここでの、特に厳しくということについては、具体的にどのような意味合いがあるのでしょうか。
指定管理者	まず、当然ながらUSBは使用禁止です。うちのデータというか、聖徳園全体そうですけれども、サーバがありまして、そこにデータが置いてあります。そのサーバで和風園なら和風園のフォルダがあるんですけれども、その中には他の事業所が入ってこれられないような設定になっているんです。また、その中でも特に重要なファイルには、パスワードをかけて見られないようにしております。書類等にはロッカーに鍵が当然かかりますので、全部キャビネットに鍵をかけて、その鍵を集めているキーボックスにも鍵をかけて。そのキーボックスがあるところも当然事務所なので、その事務所も鍵がかかっているという状態です。
神部委員	もう一点だけお聞きしたいです。同じく事業計画書で人件費内訳を見ていくと、費用ではなくて、私は職員の方々の所持資格であるとか年齢とかを見させていただいたんです。宿直員の方々3名いらっしゃるんですが、ご年配の方が多いかなというイメージがあつて。宿直という仕事の身体的な負担もあつて、もちろんシフト組んでおられると思いますけど、このあたりについては大丈夫でしょうか。
指定管理者	大体、3日に1回の勤務になっています。宿直は、業務負担はそんなに大きくないというのがあります。
神部委員	ただ、先ほどお聞きした話ですと、13名中11名が介護認定を受けているということで、入居されている方々の状態像が、ちょっと要介護に傾いているのではないかなという懸念もあつて、そこも含めたご質問ですけれども。
指定管理者	夜間に関しましては、皆さん割とリズムができていますので、大体9時ぐらいには就寝されます。それまでも何回か見回りというか、1時間に1回ぐらいは見回りをしておりますので、そこで何かあれば夜間職員の方が対応にはなりますが。特に介護をしないといけないということはない状況です。おむつを替えることとかは、特には設けておりませんので。
神部委員	今、お聞きしていることと関連するんですが、利用者満足度の調査項目の9番目として、夜間は安心して眠れておられますかという項目があります。令和元年度の数値を見て

	いると、満足度が下がっているかなと思っていて。その原因として、入居されている方々の介護度とか、要介護状態もあるのかなと。もちろん、居室の物理的な環境もあるでしょうけど、夜勤の体制と、あと夜間の睡眠満足度と、入居されている方の状態像の関係の中で、気になったので質問させていただきますけれども。特に夜間は心配ないということですね。
指定管理者	そうですね。
神部委員	分かりました。
安達委員	今、万が一何かあった場合は、聖徳園から応援はあるんですよね。
指定管理者	救急の対応があったときにはどうするかというのはマニュアルを作成しておりますので、そのマニュアルに沿って、夜間の方に、こういうふうに対応してくださいということをお願いしております。夜間職員が待機している場所、2つお部屋がございますので、そこにも夜間救急対応の仕方マニュアルが2つ添付しております。
安達委員	連絡して、駆けつけると。
指定管理者	もちろん相談員にも連絡が入りますので、相談員もすぐ駆けつけられるようにはしておる状況です。
神部委員	何か福祉の資格はお持ちの方ですか。
指定管理者	夜間職員ですか。1人は介護支援専門員を持っています。あと1人、ヘルパー2級持っている方がいらっしゃいます。1人は無資格ですね。
神部委員	分かりました。ありがとうございます。
豊田委員長	先ほどの個人情報の関係でお聞きしたいんです。サーバにデータがあって、ファイアウォールとか、よそから見られないようになっていると、おっしゃっていたと思うんです。プラス、パスワードも設定している。パスワードは、その重要度に応じて中の役職者で、上の人は全部見られるけど、下の人は見られないみたいな、そういう内部の段階に応じたセキュリティーは、何かされているんですか。通常は、例えば施設長とか、上の人は全部見られるけど、下の職員はここまでしか見られませんといった、重要度に応じた設定がされているところもあるのかなと、そこはどうですか。
指定管理者	介護支援ソフトというのはあるんですが、サーバの分とはちょっと違うんですけど、個人の介護の様子とか支援の様子を入れた、市販のパッケージがあるんです。その中では、例えば相談員が見られる場所、介護支援専門員が見られる場所、看護師が見られる場所、それぞれ異なっています。
豊田委員長	特定個人情報とか、個人情報の大元のところは、特に職員であれば皆さんパスワードを知っていて、アクセスできるような形ですか。
指定管理者	職員の個人のパスワードを持っていますので、そのパスワードを入力しないと入れない状況にはなっています。
豊田委員長	ただ、その方が自分のパスワードを入力すると、一職員であろうと、個人情報にはアクセスできるような形にはなっているということですか。
指定管理者	なっていますね。ただ、その中の記録で見られないものは当然あります。
豊田委員長	それは、職員とか、役職に関係なく全員が見られないのですか。

指定管理者	役職というよりも、職種といったほうがいいかもしれないですね。
藤川委員	先ほど、所管課から毎年の評価の過程で、サービスの向上に関連して品質目標を設定して、自己管理をされているとお聞きしています。具体的にどのようなことをされているか、ご説明いただけますか。
指定管理者	今年度に関しては、例えば芦屋病院であるマチネーコンサートに皆さんが参加できるように援助していくとか、あと芦屋警察学校の寮歌祭とかにも参加できるようにしようということと、地域の夏祭りに参加できることをあげていたんです。ちょっとコロナの関係で、外出とかそういう催し物は全て中止になってしまいましたので、また新たに目標立て直してやるようにしています。それは、聖徳園の本部にも今年度の目標という形で毎年あげていっておりますので、そこから評価をしていただく形にはなっているんですが、例えば、養護老人ホームの特性としまして、精神的に問題を抱えている方も中にはいらっしゃると思います。会話する時間を設けて、その方の思いを傾聴していくこと、普段の会話の中からもっと掘り下げて、その方の要望を聞く。あとは、このレクリエーション活動をどういうふうに動いてやっていくというのをやっております。
藤川委員	目標を決めてやるというイメージで、私、満足度何パーセントといった数値目標を持って進捗管理や評価もされているのかなという印象を持っていたのですが。
指定管理者	半年に1回はあしや聖徳園の本部に出しております。もちろん皆さんの意見を聞きながら、どういうことだったかを数値で表して、報告はさせていただいておりますので。
神部委員	なるほど。本部からのチェックも入っていることになるんですかね。
指定管理者	そうです。内部監査でも、そういうことは聞かれますので。
神部委員	ちょうどお聞きしたかったんです。内部監査、事業計画とかに触れてらっしゃるので、どんなことをされているのかなと思ひまして。
指定管理者	養護老人ホームを持っているのがうちだけになりますので、養護老人ホームってどんなところですかとか、どういう理由で入居されているんですかという感じの質問であったり、あとは、例えば精神的なフォローが入ったときに、職員がどういう体制を取っているかも含めて質問事項があります。あと、地域貢献に関してどれだけ行っているかというのも入ってきます。
神部委員	実際に来られているということですか、監査をされる方が。
指定管理者	そうです。
神部委員	そういう質問事項等を持った上で、本当にそのとおりにやっているかの確認をしに来られていることになるんですか。
指定管理者	そうです。
神部委員	なるほど、ありがとうございます。あと、全般的な質問になりますが、利用者のアンケート調査等の内容は、恐らく指定管理者でも、結果をご覧になられているかと思ひます。利用者の考える和風園の改善すべき事項等について、どのように認識されて、どう改善していこうと思っておられるかというあたりを説明をお願いします。
指定管理者	アンケートを作成しております。そこに満足度、施設に対してどうかとか、職員の言葉遣いであったりとか、そういう接遇マナーであったり等の面も含めて、10項目ほど用意

	<p>させていただいております。その中で、自由に書いていただける欄がありますので、そこで意見が出た場合は、職員会議で話し合っ、こういう意見がありましたということ。じゃあそれに対して、対策をどう立てていくかも話し合った上で、在所の方にお返しする形にはさせていただいております。</p>
神部委員	<p>その結果の内容を見て、具体的に即時対応というか、すぐに話し合いを持たれて対応されているということですかね。</p>
指定管理者	<p>そうですね。あとは月1回茶話会をやっておりますので、そこで意見が出た場合、早急に対応することもしております。</p>
神部委員	<p>なるほど、ありがとうございます。</p>
豊田委員長	<p>私から2点ほど。1点が、所管課の評価表を見ると、書類の提出に、昨年度ですか、期限が守れなくてC評価になったりしているんです。遅れた理由って何かあるのか、理由があれば改善できるので、来年度に向けてどう改善して行こうと思っているか、そのあたりご説明いただけますでしょうか。</p>
指定管理者	<p>1つは、聖徳園が3月末決算ですけど、処理をやってしまうのが4月、5月、ほぼ2月かかってしまうんです。どうしても締めが4月末ということで、まだ確定してない数字があったりするんです。大体の数字で、後に修正が入っていいのであれば出せるという形なんです。理事会にかけるので完全に確定するのは6月です。できるだけ、早くやるようにはしていきますけれども。ただ、内部事情を言いますと、経理担当が1人でやっているの、ちょっとしんどいのかなというのはあります。</p>
豊田委員長	<p>そうすると、今回だけの特殊事情ではなくて、基本的に理事会とか経ないと確定できないものであれば、毎年その期限、間に合わないような気はするんですけど。そのあたり、昨年度、その前の年は期限を守っていたけど、今回遅れたという説明やったような気がするの、毎年間に合わないですか。</p>
担当課	<p>決算書類等の報告は年度終了後3か月以内になっておりますので、ひとまず3か月以内となっているんです。その部分について、令和元年度については3か月以内の提出がなかったことと、あと委託先の再委託の書類関係で、後から出てきた分があったことです。委託調理とかそういった再委託するときには、事前にお話は聞いておるんですけども、報告書という形では後から出てきたということです。</p>
豊田委員長	<p>例年はちゃんとしているけど、前年度はたまたま3か月超えたということですか。</p>
担当課	<p>そうですね。3か月が法人さんにとってはぎりぎりなのかなとは思いますが。</p>
豊田委員長	<p>一応、市として定めているルールなので、本来守っていただかないといけないもので。たまたま今回、コロナの影響とか何かで遅れたとかだと、例年、大丈夫なのかなと思ったりするんですけど。今のお話だと、出たり出なかったりみたいなので、可能な範囲で守っていただければなとも思います。</p>
指定管理者	<p>はい。</p>
豊田委員長	<p>もう1点がこのご時世なのでお聞きしておきたいんですけど、今回コロナが発生したので、衛生管理という意味でマニュアル、コロナに向けたマニュアル、あるいは予防もそうですし、発生した後の対応の危機管理に向けたマニュアル、そんなものは作られて</p>

	いるんですか。
指定管理者	1つの冊子になったマニュアルという形ではないですけども、聖徳園全体が一番守るべきこととして、当然検温、入社時の検温、手洗い消毒はやっていますし、面会制限もそうですね。特に、コロナに特化したわけではないですけど、県とか市の通達も合わせて、そのあたりが全部情報として流れてきていますので、対応はそれに準じてやっています。
豊田委員長	文書化したものはないけども、一応そういう取組をされているということですか。
指定管理者	文書化というか。県からも通達が来ますので、それを全部、職員に回覧できるようにしております。
豊田委員長	分かりました、ありがとうございます。
藤川委員	危機管理について、1点。災害時の避難等に対する、マニュアルへの対応でお聞きしたいです。和風園さんの場所は、たしか土砂災害の警戒区域ですよ。近年、大規模な台風とか大雨に備えて、要介護の方の割合が増えてきている中で、何か対策として、例えば訓練だったり、マニュアルの見直しだったり取り組んでおられることがあれば、お聞きしてよろしいですか。
指定管理者	年2回、防災訓練をやっております。実際に3年、4年ほど前に大雨が降ったときに関しましては、あしや聖徳園に2晩ほど避難させていただきました。その中で、施設の西側に川が流れておりますので、なるべく東側に避難しました。あとは重度の方というか、車椅子の方はいらっしゃらなくて歩ける方ばかりなので、その中でも、ちょっと介護に手がかかるような方から先に避難させていただいて。雨の場合は垂直避難で、1階の方が3階に避難するのも何度か経験はありました。
藤川委員	分かりました。
担当課	市も連携を取らせていただいて、そういった避難準備が必要な場合は垂直避難をお願いしています。避難勧告とか避難指示のレベルの際は連携を取りながら、明るいうちに避難しようということで、2年前はスムーズに避難させていただきました。
藤川委員	そうですか。
担当課	その後、そこで2晩過ごしたときに、やっぱり寝るのに困るなということで、課題となったので、法人さんで段ボールベッドを購入させていただきました。
神部委員	入居者の方からの苦情対応について、昨年度、1つでも構わないので、どのような苦情もしくは要望が寄せられ、それに対してどのような対応をされたのかについて、教えてくださいませんか。
指定管理者	入浴に関してですが、自立されている方が多いので、割と朝早くから入浴は準備しております。食事が終わればすぐに入浴したいという希望もありますので、朝食が終わった時点で用意ができています。お湯の管理がうまくいってなくて、苦情が寄せられたことがありました。その中で、すぐに職員が謝罪に行きまして、今後こういうことがないように徹底していきますと、お約束させていただいたのと。職員のお湯の温度管理に関しましては、温度計を準備するのと、お湯の確認をしに行くのを徹底するように対策を取っています。

神部委員	分かりました。ありがとうございます。
豊田委員長	よろしいですかね。ではこれで質問を終わらせていただきたいと思います。それでは、これで質疑を終わらせていただきたいと思います。指定管理者、所管課の方、ご退席ください。ありがとうございました。
担当課・指定管理者	【退席】
委員長	それでは、養護老人ホーム 和風園の管理運営に係る評価について委員会としての意見をまとめていくということになりますが、各委員におかれましては、お手元の採点表をまずすべてご記入ください。採点表は、お手元の【4-2「養護老人ホーム 和風園 指定管理者評価基準」】にあります。委員名と採点結果をご記入いただきましたら、事務局へ提出願います。
各委員	【評価について審議・採点表記入・採点表提出】
事務局	【採点表の集計及び採点結果表を配布】
豊田委員長	採点が済んだようですので、事務局から説明をお願いします。
事務局	【採点結果及び評価案を説明】
豊田委員長	採点による評価は、このような結果となりましたが、この結果に対して、また、点数外に特に配慮すべき点など、特にこの評価を補正する必要はございますか。
各委員	無いです。
豊田委員長	それではよろしいでしょうか。本施設の評価につきましては「B」といたします。その後の手続きについて、事務局から説明願います。
事務局	本日審議いただきました内容をまとめて評価票の案を作成いたします。案が作成出来次第、各委員の皆さまに、送付させていただき、内容をご確認いただきます。その確認後、評価票として確定させ、豊田委員長名により市長への報告書として、作成します。また、本日の会議の議事録につきましても、案がまとまり次第、各委員の皆さまに送付させていただき、内容をご確認いただきます。最終的には、評価結果及び議事録をホームページにおいて、公表させていただきます。
豊田委員長	各委員におかれましては、後日、評価内容及び議事録の点検をよろしく願います。市におかれましては、委員の皆様から示された意見等を、指定管理者とも十分協議の上、今後の施設の管理運営に反映していただきますようお願いいたします。以上で審議は終了します。