

北九州市立新門司老人福祉センター 指定管理者検討会 会議録

- 1 開催日時 令和6年10月8日(火) 13:30~16:10
- 2 場 所 北九州市役所本庁舎15階 15C会議室
- 3 出席者 検討会構成員：小鉢構成員、近藤構成員、島田構成員、
田村構成員、山下構成員
事務局：保健福祉局長寿社会対策課長、生涯現役推進係長、
担当職員

4 会議内容

- 議事次第、選定基準、採点上の注意事項等について事務局より説明
- 構成員の互選により、座長を選出

○ プレゼン（「株式会社トキワビル商会」より提案内容を説明）

■ 質疑応答（「株式会社トキワビル商会」との質疑応答）

（構成員） 苦情対応に関して、第三者委員会のような会社以外の方が苦情の受付をする制度は設けられているのか。

（応募団体） 常に開設している訳では無く、問題が起こった時に、適宜対処する形をとっている。

（構成員） 苦情に関してはカスハラが問題になっており、従業員のメンタルの問題にもつながってくるが、その辺の対応はされているのか。

（応募団体） カスハラは最近本当に増えている。マニュアルは完成していないが、過度な要求に対しては毅然とした対応を取ることと、出来ない場合は本社の担当と一緒にあって対応にあたるということを現場に指導している。

（構成員） 苦情というのは、個人個人が口頭で言うのか。

（応募団体） 口頭が多い。文書というのはほとんど無い。

（構成員） 令和7年度からの利用者数の目標について、これまでの実績からすると結構多い。年齢撤廃になるというのは一つあるが、それ以外に入場者数を増やす策というのはあるのか。

（応募団体） 策に関しては、「こうした施設がある」、「こうした事業を行っている」ということの情報発信が必要と考えている。

情報発信は、インターネットや市報、SNSでの発信と、新聞やミニコミ誌にチラシを入れるなどして行う。

事業の部分に関しては、当社は他の施設で様々な年齢層を対象に事業を行っているので、そこで行っている取組みをマッチングさせるなどして、利用者のニーズを満たしたいと考えている。

(構成員) 雇用の話をされていたが、地域貢献ということで地元の人を雇用する考えや計画があれば伺いたい。

(応募団体) 基本的には地元雇用を最優先としている。人手不足であるため幅広く募集は行うが、あくまでも地元での採用を最優先に考えている。

(構成員) 年齢撤廃になると、小さなお子さんも来て、動きの鈍い高齢者とちょこちょこ動くお子さんが一緒に過ごすことになる。いいところもあれば、悪いところもあると思うが、その辺の課題は抽出して対策は考えられているのか。

(応募団体) 当社が運営している指定管理施設の中には、高齢者の施設であるが年齢撤廃して小さなお子さんが来られる施設がいくつかある。

そうした施設の事例を活用して、現場での不安が解消されるように指導していく。

(構成員) レジオネラ対策について、2時間ごとに残留塩素濃度を測定し、異常値が出たら速やかに担当課に報告するとあるが、

- ・これまでに異常値が出たことはあるのか
- ・出た場合はどういう対応を取っているのか
- ・そういうのはマニュアル化されているのか

以上、3点について教えてもらいたい。

(応募団体) 最後のマニュアル化については、マニュアル化はしている。

これまでにレジオネラが発生したことは無い。2時間ごとに残留塩素の測定はしているが、それだけでは不十分なので、通常の衛生管理、清掃や消毒、定期的な配管洗浄などをしっかりと行うことでレジオネラの発生を抑制できると考えている。

(構成員) お客さんが多くなると残留塩素が飛んでしまい、残留塩素が消えるようなことは実際にはあるのではないか。

(応募団体) おっしゃる通り、人間が入ったら塩素濃度はどんどん変わっていくので、絶えず測っている。急な落ち込みが発生した場合には追加で塩素を入れたりして一定の数値を保つように努力している。

(構成員) そうした辺りのマニュアルはあるということか。

(応募団体) はい。

○ プレゼン（「株式会社ぱいおにあ」より提案内容を説明）

■ 質疑応答（「株式会社ぱいおにあ」との質疑応答）

（構成員） 障害者の雇用の話があったが、その雇用形態は一般雇用なのか、就労継続なのか。

（応募団体） 最初に就労継続支援A型から経験して、一般雇用の方へと考えている。

（構成員） 地域に貢献されているということについて、行政や社協などと、何か繋がりはあるのか。

（応募団体） 門司区役所と戸畑区役所で食堂をさせてもらっているほか、北九州市立高校の食堂をA型で行っている。

（構成員） レジオネラ対策のところで、現在の7日に1回の交換を5日に1回の交換に変えると話があったが、何か御社なりのノウハウなどがあるのか。

（応募団体） できれば毎日交換がいいが、経費が1回7千円位と思っている。認めていただければ、なるべく短くしたいと考えている。

（構成員） コストとの関係で、5日に1回くらいならいけるということか。

（応募団体） 15万程度のプラスだったと思うが、それ位なら経費節減の中でも。隣の温水プールでボイラーと水質管理を3年させていただいているので、その経験もある。

（構成員） 提案書にもあるが、基本的には雇用は地元と継続雇用を考えられているということによいか。

（応募団体） 高齢の方もいるが、地元の方を継続して雇用していきたいと考えている。

（構成員） 子ども食堂の計画があるが、年齢撤廃するとはいえ元々は高齢者のための施設であることから考えて、何か集客のための対策や企画は考えられているか。

（応募団体） 市内では3千人以上の不登校児童がいる。私たちが福祉を行っていて感じるのは、核家族化で関わりが少ないということ。老人福祉施設ではあるが、お互いが生きがいを持ってやれる関係性を作りたいと考えている。富山型デイサービスでは子供から大人まで面倒をみており、佐賀では共生事業というのをやっている。そういう事業を見学に行くと皆笑顔になっている。そういうところを目指したいと考えていて、子ども食堂や不登校支援を行っていきたい。

（構成員） 具体的には何かあるのか。

（応募団体） 元々、色々な団体に所属しており、団体の中には子ども食堂を行っているNPOもある。ノウハウを持っているその団体と協力しながら、行っていければと考えている。

学習支援の関係では、門司の大里東童館で支援加配教員を集めて勉強会を毎週行っている。子ども食堂ではないが、松ヶ江地区でもそういうニーズを聞いているので、子ども達を巻き込んでいきたい。

(構成員) 具体的に、高齢者と子どもがコラボするようなところまでは、まだ考えていないというところか。

(応募団体) やって行く中で、反応を見ながらと考えている。

(構成員) 苦情に関する対応のところですが、具体的には何かありますか。

(応募団体) プール管理で、これまでに色々なトラブルへ対応してきた経験がある。皆で協力した解決していった。トラブルは片付けていかないと上手くいかないことは良く知っている。

具体的に色々なケースがあるのを食堂から見ている。利用者協議会の中にかけて、議論をしながら解決したい。また、地元の自治会とも付き合いがあるので、地元の意見も聞きながら解決したい

(構成員) 形式的なことだが、提案書の中の色々な数値でコンマと小数点が混在しているが、コンマという認識でよいか。

(応募団体) はい。

○ プレゼン(「労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団」より提案内容を説明)

■ 質疑応答(「労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団」との質疑応答)

(構成員) 高齢者の雇用を考えていて、実際にやっておられるとのことだが、障害者の雇用については、どのようにお考えか。

(応募団体) こちらの方も導入を考えている。ただ、初年度は高齢者の方の働き方の安定を考えており、障害者の方も受け入れていきたいが、まずはチャレンジショップの方から入っていただき、2年目以降に体験という形で入り、最終的に就労という形を考えている。

今は、清掃の方を中心にやってもらうことを考えている。

(構成員) 1年目はやらないということか。

(応募団体) 体制を整えないといけないので、やらないというか、やれないと思う。

(構成員) 人材の件ですが、基本的にレジオネラ対策というのは、非常に専門的な知識が必要だと思う。どういう人材を充てることを考えているのか。また、その人の資格などはどう考えているのか。

(応募団体) まず、研修は必須かと考えている。レジオネラ研修というのがあるので、まずは研修を受けてしっかり理解できている人。もう一つは経験が大事だと思っている。レジオネラ菌以外にも赤カビや黒カ

びなどもあるので、経験のある方を選抜したいと考えている。

(構成員) 浴場管理の経験者の中から、そういった研修を受けていただき、知識を深めてもらった方を採用する予定ということか。

(応募団体) 育成もあるので、働いている方々にも研修を受けていただくという事は考えている。

(構成員) ボイラー管理者について、今、当てがある人とかいるのか。

(応募団体) 今の時点では、当てがあるという人はいないため、全国から引っ張ってこなければいけないと考えている。

(構成員) 北九州市を中心に探すと書かれているが、ボイラー管理者以外も団体の東京本部と組むということで、地元の雇用促進というのは考えられないということか。

(応募団体) それは考えている。地元雇用で補えないところを、外部で探すことになる。

(構成員) 数字を見る限り、入場者数の目標がかなり固く、その反動としてかなり収入が減るため、指定管理料が高くなってきていると思う。収入は、これぐらいでいくのか、改善していく見込みがあるのか、どのように考えているのか。

(応募団体) 改善は出来ると考えているが、やってみると上手くいかない事例が結構ある。プラスになる分は良いため、リスクマネジメントとして最悪を想定した組み方をしている。

(構成員) 現段階で構わないが、北九州市内や周辺の福祉的団体、例えば社協などと繋がりや連携の実績はあるか。

(応募団体) 連携の実績は表面的には無いが、イベントや事業のことで相談を行ったりしてお世話になったことはある。

○ 構成員は、提案概要のヒアリングと質疑応答を受け、提案についての評価を行い、得点を記入し発表

○ 構成員による意見交換

(構成員) 難しい。個人的には内容的にトキワが良いと思ったので、このような点を付けた。

書類を見て評価したので、このような点になったのかと思う。長く付き合えば内容が変わってきたこともあると思うが、文書で評価したので。

パイオニアはもう一つかと思う。ワーカーズコープは内容的には良い点もあった。向上性もあるかと思うがこのような点になった。

(構成員) 一番高く付けたのはトキワ。財政状況ならワーカーズコープの方が大きいですが、それに加えてこれまでの実績があり、利用者の評価も

高いので、もう一回続けてやっていただきたいと思い、実績も踏まえて総合的に判断した。

(構成員) パイオニアについては少し具体性に欠けるところで、なかなか点数が付けられなかった。

トキワについてはビル管理の事業者ということで衛生管理に関しては知識があるしプロであると思われるので、公衆浴場のレジオネラ対策も含めて、しっかりと代表の方も認識されており、運営面にしても過去の実績からみて、問題無いと考える。

ワーカーズコープの素晴らしいと思ったところは、方針のところで「寝たきりにしない、介護予防の総合的な拠点に」ということで方向性が非常に明確に出ている点。まさに老人福祉センターとしての今後のあるべき姿という点では、こういうのを具体的に出せるのは素晴らしいと思った。ただし、それが絵に描いた餅に終わるのかというのは正直分からないところがある。また、管理面についてはこちらは素人なので難しいと思うが、レジオネラ対策でどういう人材を置かなければならないかという認識はきちんと持たれていたもので、ある程度できるのかなと思った。またこの施設は公衆浴場の許可施設であるので、何かあれば行政部局による立入検査も行われ管理状況も担保できることと、他の老人福祉センターの指定管理の実績状況についてもきちんとやられているという評価もあることから、一度ここに任せてもいいのかという気も少しした。

(構成員) 現事業者のトキワで問題ないかと思って点数は付けたが、結果的に辛い点数となった。

パイオニアの点数が一番良かったのは、地域に根付いている事業者であるところ。地元とのコラボなどの提案もあったので点数が甘くなったかもしれない。

ワーカーズコープはスタッフ不足で現在閉鎖しているという施設もあった。

また、「寝たきりにしない、介護予防の総合的な拠点」というのも、介護施設ではないので、そこまでしなくてもいいのではと思う。

行事を色々行うようなことも書いてあったが、市民センターで行うようなことが皆書かれている。市民センターでは地域のまちづくり協議会がお金を出して色々な催しをしており、ここまで行うのは少し行き過ぎの気がしたため、辛い点数を付けてしまった。

(構成員) パイオニアの地元密着型というのは大賛成で、地域に根付いてやっていただけたらいいと思っている。ただし、色々なことを聞いても具体性に欠けたり、社長が頑張りますとおっしゃってはいたが、持続可能な運営をしないといけないのに、「ケースケースで場当たりの対応します」ではないが、そのような発言と受け止めたので、

それでは従業員のためにも厳しいのではないかと思ったため、辛い点になっている。

一方でトキワは安定的な運営で経験もあり、今までやっておられたので安心して任せられるのかとも思ったが、年齢制限撤廃というところでトキワ自身も課題は認識しておられるものの、今までの経緯からあまり発展していない、今までどおりのことしか考えておられないのかというところに少し不安を感じている。

ワーカーズコープは色々な提案をされていて、新しい風みたいなのところでいいのかと思っていましたが、少しビックマウスのように聞こえた。全国展開をやっておられるので色々なところから聞いて、目新しいものを何もかもここに詰め込んで頑張っているのは分かるが、門司でそれがやれるかと思った時に厳しいと思ってこういう点数になった。

- 意見交換を踏まえて各構成員に意見の修正の機会を与えた後、採点結果を取りまとめた。各構成員の評価に差があったため、事務局から構成員座長へ検討会としての検討結果（総合的な所見）について確認を依頼。

（構成員・座長） 検討会の結論は多数決では無く、皆さんの合意で決まるもの。皆さんと結論が異なっていた構成員へ意見を伺うが、最も総合得点の高かったトキワビル商会へ決まるということでよいか。

（構成員） トキワビル商会で問題無いと思う。

（構成員・座長） 他の方も付けられた評価の修正は無いか。

（全構成員） 有りません。

（構成員・座長） 検討会としては、最も優れた提案を行った株式会社トキワビル商会を指定管理者として相応しいと判断する。この検討会における議論を十分に考慮して最終決定を行うように市に求めたい。

- 事務局から、検討会の検討結果を参考に、市において審査してうえで指定管理者を選定する旨を伝えて、検討会を終了した。