

北九州市立障害者福祉会館等指定管理者検討会 会議録

- 1 開催日時 令和6年10月3日(木) 18:00~20:00
- 2 場 所 北九州市役所 15階 15C会議室
- 3 出席者 検討会構成員：今村構成員、田村構成員、寺田構成員、松中構成員
事務局：保健福祉局障害福祉部長、障害福祉企画課長、共生社会推進係長、担当職員1名

4 会議内容

- 当日の配布資料・議事次第等について、事務局より説明
- 検討会の位置づけ及び選定基準、採点の注意事項について、事務局より説明
- 構成員の互選により、座長を選出
- 応募団体より提案内容について提案概要を基に説明
- 質疑応答

(構成員) 令和3年度の当期損益について、令和4年度と令和5年度は利益が出ているようだが、令和3年度はマイナスとなっている。何か改修工事を行ったり、新たに何かの設置を行ったりしたのか。

(応募団体) 令和3年度については、当法人の基本財産は法人の規模と比較して少なかったため、基本財産を積み増しするという対応を行った部分でのマイナスとなっている。

(構成員) 指定管理者にとって、市民の方々の満足度というのは非常に重要なことだと考えている。苦情解決のシステムのことについてお話をいただいたが、苦情を蓄積されてという話があったので、概ねで結構だが、年間どれぐらいの案件があるのか、件数だけでも教えていただきたい。

(応募団体) 現在、指定管理者として、福祉会館の運営をさせていただいており、毎年苦情解決委員会を、第三者委員の方も含めて実施させていただいている。

ここ何年かで苦情が出たという具体的な案件については、昨年度が1件、一昨年が0件という程度である。幸いなことに福祉会館の中での利用者からの具体的な苦情ではなくて、点字図書館での郵送貸出の際、返送用の宛名の点字がつぶれていて読めなかったという苦情をいただいた。そこは郵便局の発送作業中に点字がつぶれてしまったことを確認した上で、ご本人に説明を行った。

施設の利用についての具体的な職員の対応が悪い等の苦情は寄せられていない。苦情が寄せられなかった年については、会館の利用者意見懇談会で団体に集まっていたいただき、要望事項等の意見を聴き取るような場を毎年

設けている。その中で具体的な備品の要求や施設の改善等の意見は上がってくる。例えば、輪転機が少し壊れやすいので変えて欲しいとか、閉館時間を1時間延ばすことはできないかとか。市と協議をさせていただきますと回答するような内容である。

(構成員) 苦情を受け付けるオープン性、例えば苦情箱を置いているとか、そういう部分での状況はどうなっているのか。

(応募団体) 東西の会館に意見箱を設置して、直接紙に書いたものを投書してもらう形を取っている。視覚障害のある人については直接意見を聴き取ったりするようなこともある。

また、その場で出たご意見については、職員で対応させていただき、改善した内容を本人に連絡するという形を取っている。

加えて、民間のスーパーにもあるような「お客様の声」も実施しており、自由に書いていただけるような形で設置をしている。

生の声が聞ける形を取っており、その回答等も提示し、皆様に共有できるようにしている。

(構成員) 危機管理体制や安全対策というところで、初期対応から改善、再発防止までのフローをお示しいただいた。この辺りの実効的な部分で、近年の状況や、実際の事故に対してどのような改善を行ったかお伺いしたい。

(応募団体) 基本的に、福祉会館はコムシティとウェルとばたに入居している団体になるので、防災訓練についてはビル全体での防災訓練を行っている。

今日、提案書でご提案したのは、福祉会館単独でも訓練に取り組んでいきたいという内容のご提案だが、全体で訓練をする時には、他のフロアの方たちと一緒に逃げるという方法を取る形になり、我々も職員の体制が手薄になることがある。

そういった中で、車椅子の利用者が多かった時には、どのような形で避難をするか、社会福祉協議会とも訓練の時に話し合いをして、上のフロアや社会福祉協議会のスタッフに6階へ来てもらって、車椅子の方と一緒に階段を抱えて降りるような訓練というものに取り組んでいる。

ただ、訓練はあくまで訓練のため、実際に車椅子の団体が多数利用されている状況になった場合には、少し課題が残ると思う。我々の人員体制と社会福祉協議会との体制というところが少し課題にはなるかと思っている。

(構成員) 具体的にご協力いただけるとなると社会福祉協議会ということになるのか。

(応募団体) 総合案内に一度連絡をして、総合案内スタッフから入居しているフロアに応援を頼むような体制で訓練をしているので、そうした流れになる。

(構成員) 施設の設置目的に応じた営業広報活動に関する効果的な取り組みのところでお聞きしたい。

色々なネットワークを使って、誰でも利用できるようにということで、市政だより等を挙げられているが、どれぐらいそれで参加されているのか。利用者には学生もいれば大人もいると思うので、今の広報活動でどれぐらいの利用があるのか知りたい。

(応募団体) 会館講座に関しては、募集の枠はいつも埋まる感じにはなるが、申し込みが多いと新しい方を優先させていただいているため、毎回抽選に落ちてしまう方がいる。

その対応として、講座の先生と話して、別日を設けて来ることができる方を募集して、できるだけ皆さんに受けていただけるようにはしている。

また、近年はお子様と一緒に申し込まれるお母様もいるが、市と協議の上その方も受け入れることで、一緒に講座を受けてもらい、お子様の将来像を描ければよいと考えている。

(構成員) 市政だより等をお見受けしたが、なかなか市政だよりが目にはにされにくい。市のホームページにも当然載っているが、目にしない方もいらっしゃる。そのような状況での情報発信をどのように考えられているのか。

(応募団体) 市政だよりには必ず載せるようにしている。視覚障害のある人などは、点字や音声の市政だよりで申し込まれる方が多いが、当団体のホームページにも講座は全て掲載しており、オンラインで申し込まれる方も増えてきている。

また、別の団体にはなるが、障害福祉に関するイベントを集めた広報誌にも必ず掲載を依頼するようにしているので、どれかを見て申し込まれている方が多い。ただ、北九州市全域になると、やはり福祉会館を知らない方が結構いらっしゃる。

(構成員) やはり健常の方に知っていただくことでそういう差別を無くすことは、大切なのかなと思う。そういったことを取り入れる必要があるのではないかな。

(応募団体) 社会参加講座は障害のある人しか受けられないものも多くあるが、健常の方のボランティア養成もいろいろとある。

現在、市民センターから出前講演等の依頼があった際は、積極的に職員が出かけるようにしている。そこで、東部障害者福祉会館や西部障害者福祉会館はご存じですかと最初に聞くと、ほぼ手が挙がらないという現実はある。

ただ、障害がある人とのトラブルで困るとか、何か教えてくれないかという、電話やメールは増えており、いろいろな発信をネット上に載せていくと、いろいろな問い合わせがあるとは、肌で感じている。

会館があるということをどのように知らせていくかは、一つの大きな課題だとは思っている。

会館がコムシティとウェルとばたに移転してから、小倉南区や門司区の方はなかなか知る機会が少ないという声はよくいただくので、門司区の小学校から依頼があった時は積極的に出かけるようにしている。

特別支援学校についても、会館を知らない方が多くいらっしゃるので、北九州高等学園等では、卒業前に、基幹相談支援センターとも連携して、会館があるということを知っていただく取り組みは始めている。

(構成員) 出前講座は、どのようなことをされているのか。

(応募団体) まず、市民センターや学校がどういうことを望むかを伺う。例えば精神障害のある人とのつき合いがうまくできないという地域であれば、精神障害のある人のご家族と一緒にってもらい、話をさせていただく。

我々支援者側が話すよりも、当事者の方が一緒に行ってお話してもらえらるというのが、うちの強みだと思っている。

(構成員) SDGsについて今回取り入れているが、付け加えることはないか。

(応募団体) もともと17の項目の中で取り上げたい項目はあったが、身の丈に応じた活動を粛々とやっていく必要があるかと思い、「すべての人に健康と福祉を」「ジェンダー平等を実現しよう」「安全な水とトイレを世界中に」「人や国の不平等をなくそう」「住み続けられるまちづくりを」の5つを取り上げた。

当団体としては、民間のいろいろな施設に障害のある人たちが気軽に参加できるようになるのが社会参加だと考え、それを理念として活動している。そういった中で、この5つが特に社会参加にとっては必要な、差別をなくすための取り組み、バリアフリーの取り組み、サービスの制度利用についての啓発、という部分に関係してくると思い取り上げている。

また、当団体は北九州市のSDGs推進の団体の登録もしており、障害者アート等の方面で、色々な連携を取っている。

(構成員) 職員の専門性の部分で少しお伺いしたい。非常にベテランの方が多いという印象だが、資格だけではなく専門性の研鑽のようなどころも必要になってくると思う。そのあたりの研修体制等は具体的にどのようなことがされているのか。

(応募団体) 基本的には、手話通訳であれば近隣の地域との研修会やコーディネーター一会議、手話通訳者の専任職員会議等、他の地域との研修がある。点字図

書館についても、九州視覚障害者情報提供施設協議会という協議会に加盟しており、その中で、視覚障害のある人の情報提供に必要な音声訳や点訳について、研修として実施するような取り組みが毎年行われているので、そこに職員を参加させて、基本的には教育を図っている。

また、福祉の業界はなかなか人の入れ替わりがなく、長年の経験を蓄積した職員が多いが、職員の高齢化に伴って、退職をする時期がいずれやってくる。そうした中で、新しい職員に対しては、OJTという形で1年間、隣で一緒に実務をしながら専門技術を身に付けていくような、民間企業が実施しているような形での研修についても実施している。

(構成員) 外部で研修を受ける際は、費用等のサポートはされているのか。

(応募団体) 基本的には北九州市主催の無料の研修の中で、精神障害や知的障害等、障害当事者の方たちに特化したような研修に参加させるようにはしている。必要な研修であれば、法人から負担して遠方の研修に参加させることも行っている。

(構成員) 人員配置について、60代が多いため定年が、例えば主任や課長クラスの場合70歳までなのではないかと思った。その時に、指定期間の5年の中で、退職する方がいるのではないかと懸念している。

(応募団体) 現在定年は60歳で、65歳までは継続雇用で切り替えている。働き方改革関連法案以前までは、3月31日で役職定年も実施していたが、働き方改革の中で、それは同一労働同一賃金の原則にはそぐわないということで、役職定年を撤廃し、65歳の退職までは継続雇用にはなるが、役職を作るといった形での雇用を継続している。

指定期間の5年の途中で、新しい職員に繋げることはあると思うが、それもうまく実施していきたい。

○構成員は、提案概要のヒアリングと質疑応答を受けて各自得点を記入。その後、集計結果をもとに構成員全員で意見交換を行った。

(構成員) プレゼンを行っていただいたが、説明者の2人とも好感が持てて、内容的にも、障害のある人へ寄り添っている雰囲気が感じられた。アートや出前講演なども行っており、指定管理者として適していると思われた。

(構成員) これまでされてきたことに関する実績と、またそこに対する積み上げてきたものをお話いただき、概ね好感触で受け止めている。

活動内容の充実性については、非常に設置目的に沿って充実している印象を受けたが、そこに付随する広報活動が、もう少し時代に応じたような

もので、実際に声が届くところがあっても良かったのかなというところで少し評価を下げている。

併せて、社会貢献や地域貢献というところに関して、気になった点が、地域団体が結構限定的な対象と連携しているような印象を受けたので、もう少し広く連携があると、周知ももっと広がっていくのかなと思った。

(構成員) 実際にこの会館の名前は知っているが、何をしている場所かという情報は、特別支援学校、学級では、ほとんど知らない人もいると思う。そういった情報がないところにも情報を提供してもらえように取り組んでもらえたら嬉しいと思い、その部分の評価は少し下げている。あとはすごく良かったと思う。

(構成員) 基本的に特に問題ないというように感じた。50年の歴史の中で実際に活動されていることも、信頼感、安定感と言える。

また、こういった管理制度に関しては継続性が非常に重要だろうと思うが、その部分では全く問題ないと思う。

なお、長年の取り組みやたくさんの受託事業を行ってきたことも、全く問題ないと思った。

今、皆様方の意見を聞いてなるほどと思ったのが、時代のニーズに応じた情報発信の対応をしていくということと、関連している団体が、ある意味限定されていると感じた。そのような部分を少し広げていくというのは、それぞれのご意見に賛同したい。

妥当性は高く、特段問題ないと思っている。

(構成員) 先ほどお話が出た情報発信の方法と、連携する団体のことについて、付帯意見とした方が良いのかどうか。何か言葉を考えるとするなら、現代社会のニーズに応じた情報発信方法の更なる検討と、関連団体との更なる連携を広げるといった趣旨の意見を付したいと思うが、よろしいか。

○付帯意見について最終的な取りまとめを行い、検討会を終了した。

【付帯意見】

現代社会のニーズに応じた情報発信への対応及び、社会貢献等における関連団体との連携の拡大に努められたい。