

第3回横浜市寿町健康福祉交流センター指定管理者選定評価委員会議事録	
日 時	令和4年5月23日（月） 13:30～17:00
開催場所	横浜市役所 29階N-05会議室
出席者	選定評価委員： 阪東委員長、佐藤委員、村田委員、長倉委員、鈴木委員（5人） 事務局： 健康福祉局生活支援課援護対策担当 遠藤課長、坂田係長、加藤職員（3人）
欠席者	なし
議 題	1 評価の確定
開催形態	非公開
決定事項	1 評価報告書、評価シート及び評価結果一覧表について、本日の議論に基づき内容を修正、各委員に送付し、委員の確認を得た後に確定する。
議 事	<p>1 事務局からの説明</p> <p>第2回委員会後に各委員が作成した評価シートを事務局が取りまとめて作成した評価シート案の内容を説明。</p> <p>2 議事</p> <p><評価領域1 施設目的の理解></p> <ul style="list-style-type: none"> ・評価基準1－（1）施設の目的や基本方針 （委員）基本方針を浸透させる努力はしていると思うが、本当に浸透しているかは読み取れないので、記録をもっと残すべき。 （委員）基本方針の浸透が見える化できるとよりよい。 ・評価基準1－（2）地域の理解 （委員）特に大きな問題はないが、強いて言えば、女性や子どもに対する視点が触れられていなかった。 （委員）この評価基準に直接関係はないが、健康コーディネート室の業務は多岐にわたっている。人員が足りるのか、という懸念がある。 （委員）人員については、後の方に職員配置に関する項目があるので、そちらで触れることとしたい。 ・評価基準1－（3）利用者の意見の反映 （委員）アンケート結果が集約されておらず、意見が反映されているかが不明。個別的には対応している、というところで止まっている。 （委員）意見の収集の仕方や、出た意見の分析が課題。 （委員）施設内にとどまらず、外に出て意見を収集してもよいのでは。

(委員) 「意見を集約、記録し、運営へ反映させていくプロセスを積み重ねていくこと」や「意見をどのように運営に反映させるか、様々な観点から考えること」を、「改善すべき点・課題等」に追記してほしい。

・評価基準 1 - (4) 利用者の苦情への対応

(委員) 基本協定書で設置することとされている第三者委員が設置されていないのは問題である。市もきちんと指導していくべき。この機会に、基本協定の他の項目についても確認すべき。

(委員) 苦情件数が減っていないことについては、原因自体が多いということもあると思うが、苦情を言いやすい環境になった、ととれる。件数が多いから状況が悪い、とは必ずしも言えない。

(委員) 悪いことを正直に記録している点は評価できる。

(委員) 件数が減っていないことよりも、同じような苦情が何度も寄せられていることが気になる。苦情の記録だけでなく、それを受けてどのように改善したかも紐づけして記録するとともに、ただ対応するだけでなく、それが利用者に伝わるようにしていくことで、同じ内容の苦情も減り、職員の負担軽減にもつながると思われる。

(委員) 対応の迅速さに改善の余地があることも付け加えておきたい。

<評価領域 2 職員配置・人材育成>

・評価基準 2 - (1) 職員の勤務体制・勤務状況の把握

(委員) 超過勤務の振替をきちんと行っている点は評価したい。勤務時間が長くなるよりは、振替で休んだ方が職員の継続性・安定性につながる。

(委員) 職員の継続性・安定性のためには、楽しいと思える職場づくりをしていくことも大事だが、その点はあまり見えてこなかった。

(委員) 非常勤職員が多いことによるマネジメントの難しさがあるので、より一層の継続性・安定性の確保に取り組んでいただきたい。人員体制については、指定管理者から市へ積極的に改善の協議を持ち掛けてほしい。

(委員) 寿地区ということで、現実問題として、職員確保の難しさはあると思う。どうすればそれを乗り越えられるか、市と協議することが必要。

(委員) 現在行われている工夫については評価する。そのうえで、人員不足や非常勤職員が多い中でのマネジメントの難しさを踏まえ、人員配置の改善について市と協議して行ってほしい。さらに、メンタルケアや職員の継続性・安定性のためのサポートについても考えていてもらいたい。評価シートはそのような記述としてほしい。

・評価基準2－(2) 人材育成

(委員) 福祉の仕事は、キャリアアップや職場内の情報共有が職員のモチベーションになる。特に非常勤のモチベーションが下がりやすいので、やりがいを持たせるためにも、研修を含めた人材育成はとても大事だが、研修の記録がなかったのは残念だ。

(委員) 接遇の教育を実施することで、苦情自体が減っていくのでは。

(委員) 人事考課制度や研修部会の立ち上げなど、枠組みはあるが、中身が伴っていない。例えば研修内容を職場内で周知するといった仕組みが見えなかった。取組自体は実施されているが、具体的な中身を充実させてほしい。

(委員) 専門職として必要な研修と、地域特性を踏まえた研修の二本立てが必要では。前者の研修が足りていない。

(委員) 寿地区の特性をあらかじめ理解した上で望んでこの職に就いた職員と、そうでない職員とでは、大きな違いがある。後者の職員の安心に配慮することで、地区の人々と積極的に触れ合うことができるようになる。そういった、専門職が持つべき専門性とは違った視点も必要。

(委員) 班長会議や経営改善委員会の内容をどう職員にフィードバックしているか、というところも読み取れなかった。ここは大事なところだと思う。PDCAサイクルを活用して、個々がたてた目標を管理して、しっかり評価してあげる、といった流れができるとうい。

(委員) 接遇に特化しなくても、地域特性を考えて、人と対峙して行う姿勢というか、そういったことを視野に入れて研修を行っていくことが大事だ。

・評価基準2－(3) 利用者への対応

(委員) 利用者への対応はよい。苦情をきちんと聴く、という姿勢を持っていることは評価できる。

(委員) 苦情はあって当たり前。苦情の受け止め方によっては住民を傷つけてしまうこともある。地域住民は、苦情が多いのは悪いこととは思っていない。言葉だけとらえると苦情めいているが、実際には本人は一種のコミュニケーションとして発していた、という場合もある。そのような時は、「これは苦情ではなくコミュニケーションだ」と意識してとらえていくことも必要になってくる。そうすることで、職員の負担減にもつながっていく。

(委員) 苦情対応の記録用紙は、苦情を記す欄は広いが、対応を記す欄が狭い。そのため、改善に向けたアクションにつながりにくい印象を持った。

(委員) 対応記録をフィードバックする機会を設ける、接遇研修を行う、第三者委員会を早急に設置して利用者の対応について第三者の視点で学ぶ機会を設ける、といった工夫をしてもらいたい。

・評価基準2－(4) 個人情報保護・人権擁護

(委員) 電子カルテの導入により、個人情報管理や情報セキュリティはより重要になっていくと思うが、未だ準備不足という印象。

(委員) 電子カルテを導入すると、様々な情報が漏えいするリスクが生まれる。外部研修ではなく、外部から講師を招いて職場内で研修を行った方がよい。そうすることで、個人情報保護に成熟した職員だけでなく、職員全体で情報共有が図られる。

<評価領域3 事業運営>

・評価基準3－(1) 地域・交流活動事業

※特に意見なし

・評価基準3－(2) 医療・健康管理事業

(委員) 様々な病歴を持つ方も多い。漏えいすれば偏見にもつながっていく。センシティブな地域なので、個人情報の管理には高い意識を持って臨んでもらいたい。

(委員) 職員数を考えると、非常によくやっている。院内処方を院外処方に切り替え、その分の人員を医療に充ててはどうか。また、院内処方薬剤師でなくても調剤・処方できてしまう。院外処方にした方が、専門職である薬剤師が処方するので望ましい。

(委員) 処方箋を渡されても、院外薬局に行けない人もいる。院内処方にせざるを得ない、という背景もあるかもしれない。

・評価基準3－(3) 健康コーディネート事業

(委員) 健康コーディネート室と医療相談室は、重複する部分も多い。効率よい人員配置ということを考えると、一体化してもいいのでは。

(委員) 横浜市は事業それぞれに対して人員配置を行っているのか。

(事務局) 具体的な人数は指定していない。事業実施に必要な人員をつけるよう指定している。

(委員) 健康コーディネート室は、高齢者の方にとっては、健康チェックを行う場だけでなく、一時的なたまり場の存在になっている。健康の話を気楽にできる場所とたまり場が両立していることは、とても意味がある。

(委員) 健康コーディネート室は単なる健康増進の場所ではなく、地域住民の居場所としても重要な役割を担っている点は評価できる、という点を追記してほしい。

・評価基準3－(4) 地域連携

(委員) 高齢者の街ということを考えると、サッカーというのはピンとこない。高齢者の方へ訴求力があるのかが疑問。地域住民のニーズに合わせた取組があってもいいかと思う。

(事務局) 地区住民を意識した「歩くサッカー」や、チームメイトの栄養管理担当を招いた講習会等も実施している。

(委員) 地区外の人が地区を訪れるきっかけとしてのねらいもあるのだとすると、Y.S.C.C. との連携も意味があると思う。

(委員) 一方寿地区の皆が盛り上がるイベントも欲しい。

(委員) Y.S.C.C. 以外にも、季節のイベントはいろいろとやっているが、高齢者が多いという特性を踏まえ、地域連携の在り方について、引き続き考えてもらいたい。

<評価領域4 施設の維持・管理>

・評価基準4－(1) 施設の維持保全管理・備品の管理

(委員) 業務の基準で定められている備品台帳は、早急に完成させてほしい。具体的な管理の方針は市とも協議してもらいたい。現状のサイクル表は、やることの一覧に過ぎない。何月に何をやったか、といった管理ができていないのは問題。今はまだ建物は新しいが、今後を考えると少し心配だ。

(委員) 建物の修繕や整備に関する年間もしくは複数年度にわたる計画はあるのか。またどのような管理のされ方がされているのか。

(事務局) 大枠でいえば、市の建築局が管理している。大規模修繕は市で行っていくことになる。

(委員) 突発的な修繕を指定管理者が担う、というイメージか。

(事務局) 突発的なものも規模によっては市が担うが、日々行うような小規模な修繕は、指定管理者が行うことになる。

・評価基準4－(2) 施設の利用許可

(委員) アンケートは、ただ実施するだけでなく、分析まで行うのが望ましい。利用者あつての施設なので、アンケートは重視してもらいたい。

(委員) 新しい施設であり、様々な部屋を利用できるので、もっと広報に注力すべき。同じ方が継続して施設を利用しているが、施設を知らない人もいるのでは。

(委員) コロナ禍が落ち着いたら、施設の利用を高める努力をしてもらいたい。

・評価基準4－(3) 事故防止体制・緊急時対応

(委員) 日常的に様々な問題があるが、現場はよく対応していると思う。ただし、ヒヤリハットの記録が十分でない。その場その場での対応となってしまうので、きちんとやった方がよい。

(委員) マニュアルの整備が終わっていないのは問題だ。

(委員) 誰がマニュアル整備を担当するのか、明確化されていないのでは。

・評価基準4－(4) 防災に対する取組

(委員) 寿地区では、防災拠点運営委員会の発足により、地域が一体化した。このことは大変意義のあることと思う。外国人や帰宅困難者の受入の要として機能しているところも評価したい。

(委員) 施設内での防災訓練をしていないのが気になった。高齢の方や車いすの方もいるので、訓練はやった方がよい。施設の上には市営住宅もある。いざ発災すると混乱しかねない。

<評価領域5 経営管理>

・評価基準5－(1) 横浜市との協働

(委員) 内容のわかる記録がない。従事者研修時に使われた資料を残すなどしてあればよかったのだが。横浜市との協働という概念が、職員間で整理されていないのでは。

(委員) 中区の受託事業とセンター受託事業が混在していたのが気になった。評価シートの「PR事項」欄にも中区の事業を記載している。人もお金も混在しているといった印象を抱いてしまう。そこはきっちり区分けすべき。

(事務局) 中区の事業も今回の評価指標としている。それで中区の事業も記載しているのではないか。もちろん、それぞれの事業の会計は明確に分けるべきだが、人員や実施方法については、それで効果が上がるのであれば、必ずしも会計ほど厳格な区分けが必要とも言い切れない。

・評価基準5－(2) 横浜市の重要施策を踏まえた運営

(委員) 指定管理事業としては、市からの資料を皆で回覧したり、どこかに保管したりするべき。その観点が欠けているのは問題。

(委員) 情報が足りず、市の重要施策を踏まえた運営ができているか評価することが困難。市からの広報、ニュース及び通知などについては、指定管理者の内部でわかりやすい周知の仕方をしていく必要があるが、それらが実施されていることを示す材料がなかった。

	<ul style="list-style-type: none"> ・評価基準5－（3）指定管理料の執行 (委員) 規定自体が形骸化している印象。さらに決算書の作成者が会計監査も行っているという事実が、ガバナンスがしっかりしていない、ということを実に表している。 (委員) 電子カルテの予算をたてている途中というのが気になった。することは決まっているが予算は決まってないのか、と。 (委員) 内規を形骸化させないことと、ガバナンスをしっかりさせるべきことを指摘しておきたい。 ・評価基準5－（4）効果的かつ効率的な運営 (委員) 指定管理料という限られた資源のなかで、よくやっていると思う。職員の勤怠管理についても手作業よりも効率のよいやり方を検討していく、という話もあった。少しずつではあるが、効率的な運営に向けて動き出している印象。 (委員) 予算執行残は次年度の予算として使えるのか。 (事務局) 指定管理者制度上は可能だが、この指定管理者は公益財団法人であり、余剰金あまりあってはならないようにと県から指導を受けている。余ったら、何らかの形で使い切るか、市に返還するか、になる。 (委員) 電子カルテ導入は、ハード・ソフト両面で費用がかさむ。執行残があったとしても、最終的には足りなくなる可能性がある。将来予算が不足する、といったことがないよう、正確な予算作成が必要だ。 (委員) 市としては、指定管理者制度により経費を削減していきたい、というスタンスだと思うが、現場の実態を考えると、もっと正規職員を採用すべき。どの指定管理者も抱える問題だと思うが、この指定管理者については、特に感じる。 (委員) 指定管理者制度が抱える問題もちろんあるが、よりよい事業運営をしていくために、指定管理者も受け身でない姿勢を持つ必要もある。 <p>4 事務局からの説明</p> <p>以下の事項について事務局より説明。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本日の議論を踏まえ、評価報告書、評価シート及び評価結果一覧表を修正した上で各委員に送付し、委員の確認を得た後に確定とする。 ・評価結果を指定管理者に提示するとともに、市ホームページで公表する。
<p>資 料</p>	<p>資料1 評価報告書</p> <p>資料2 評価シート</p> <p>資料3 評価結果一覧表</p>