

令和5年度第11回佐倉市指定管理者審査委員会会議記録

日時	令和5年10月2日（月）午前8時50分～午前12時00分	
場所	佐倉市役所議会棟2階第4委員会室	
出席委員	八木直人（委員長）、櫻田孝（副委員長）、室谷利子委員、菅原優輔委員、吉光孝一委員 ※八木委員長、菅原委員はZoomで出席	
施設所管課	社会福祉課	小林課長、井上主査、新井主査補
	自治人権推進課	齋藤課長、岡本主査、衛藤主査
事務局	資産経営課	谷田部課長、橋本副主任幹、金田主任主事
傍聴人	2人	
議題	（1）西部地域福祉センター 個別ヒアリング [公開] （2）委員協議 [非公開] （3）西志津ふれあいセンター 個別ヒアリング [公開] （4）委員協議 [非公開]	

※八木委員長からZoom参加のため個別ヒアリングの進行を櫻田副委員長に変更する提案があり、各委員全員賛成により承認された。

1 西部地域福祉センター 個別ヒアリング

審査書類における疑問点を中心に委員会から質問し、申請団体から回答を得た。

①社会福祉法人 佐倉市社会福祉協議会

（主な質問と団体からの回答） ○：質問 →：回答 ◎：意見

○事業計画書にある地域福祉の推進についての考え方と実施について、「地域住民をはじめ企業や各種団体そして行政等がつながり、支えあうことが地域福祉の推進と考えます。」という記載がある。具体的には、どのように実施するのか。

→社会福祉協議会が考える地域福祉としては、コロナ禍による生活困窮者の問題が大きいと考えている。当センターは、市内で人口が多い地区にあり、地域福祉の推進は必要不可欠である。地域福祉の推進として、当センターを拠点とし、地域を回り、住民の困りごとを拾い上げる「地域福祉コ

ーディネーター」の活動事例がある。虐待を受けている母子の相談をコーディネーターが受け、転居やその後の支援を行っている。この活動を当センターで会議を開いている子供食堂のネットワークに情報提供した結果、当該ネットワークにて困窮している子どもへの支援が必要との結論になり、地区の小中学校や子ども食堂利用者にアンケート調査を行い、地域のニーズ把握に繋がった。更には、災害時等において子供食堂が調理の担い手となりえる可能性についても、検討を開始している。このように、地域住民と共有することで地域福祉の推進を進めたいと考えている。

○事業計画書に、「浴室については、新規利用者の拡大に向けて広報啓発活動に努め、施設全体の利用件数の増加を目指します。」という記述がある。浴室の利用は、設置管理条例により 60 歳以上に限定されているが、ただし書きで、市長が必要と認める場合についてはこの限りではないとされている。利用拡大に向けてこの制限を緩める考えはあるか。

→令和元年の豪雨災害時には、所管課と協議した上で、被災者の浴室として利用していただいた。今後も、災害時には年齢制限関係なく浴室を開放していきたい。また、より多くの方に利用していただく観点から、季節のイベントである 菖蒲湯・ゆず湯等の際には年齢制限の緩和を所管課と協議していきたい。

○浴室の維持管理は、誰がどのように実施しているのか。

→日々の管理は、受付の職員と管理員の 2 名が管理している。浴槽等の衛生管理については定期的に行っており、浴室、脱衣室を見回り、利用者の安全管理を実施している。また、利用者の健康面については、受付にて利用券に氏名、住所、血液型、緊急連絡先を記載してもらっている。さらに、必ず体温を測ってもらい、血圧計の利用も促している。

利用者が少人数のときは、利用者の方たちの見守り合いを促し、お風呂の音に注意を払うなど、適宜、状況に応じてチェックを行っている。さらには、利用者が出てきた時に、浴室内を見回り、安全の確保を図っている。管理員と受付の職員が常に連携をして情報共有をしている。

○疾患のある人に対する配慮と書いてあるが、具体的にはどのようなことを行っているのか。

→緊急連絡先を把握するだけでなく、その方のご家族にも状態に応じて連絡をしている。体調が悪い時や気になる時には、1 階の保健センターの保健師に協力を仰いでいる。

○途中で具合が悪くなった人だけではなく、当初受付の時に、疾患がある人が利用に来たときは、どのように対応をするのか。

→受付で体温と血圧等のチェックを実施した結果によっては利用を控えるようお声掛けをしている。それでも利用するという方には、見回り時に特に注意を払うとともに、緊急連絡先として、ご家族の方と連絡がとれるか等、事前の状況把握及び体制の確保に努めている。

○受付や管理員は職員か、アルバイトか。

→アルバイトであるが、平日は職員も勤務しており、職員は受付と管理員から緊急等の報告がきたら速やかに対応できる体制を整えている。休日も職員への連絡体制を整えており、状況に応じて速やかな対応ができるようになっている。

○収支計画書について、租税公課はどのように算出しているのか。

→社会福祉協議会は、収益事業と公益事業と社会福祉事業の3つの事業があり、それぞれ課税収入額を分けて積算し、その按分により算出している。顧問税理士に相談の上、数値等の確認もしていただいている。

○収支決算で、計画書においては全く剰余金が発生しないような計画になっているが、もし決算で剰余金等が発生した場合、その使い道はどのように考えているのか。

→剰余金に関しては修繕費等、施設の環境整備に充てていくことや、イベント等の予算として活用することで、利用者への還元を図っていきたい。

○現在、施設の修繕が必要な箇所について教えて欲しい。

→平成10年に施設ができてから年数が経っており、浴室の濾過機や施設内の雨漏り等が修繕の必要な箇所であると考えている。

○市の社会福祉協議会では社会福祉法人としての自主財源の確保について、どのような取り組みを考えているのか。

→社会福祉協議会の自主財源としては、介護保険事業と障害福祉サービス事業所としての収益が大きな柱となっている。自主財源確保は市の社会福祉協議会にとどまらず、社会福祉協議会の大きな課題と考えている。できるところから実施しており、心の遺言ノート、エンディングノート等の作成と販売など、福祉で活用でき、収益にも繋がるものを一つ一つ実施していきたいと考えている。

○本施設の特徴として浴室が挙げられるが、浴室だけでなく浴室を踏まえた市民が楽しめるような計画はあるか。

→地域の方たちが様々なサークル活動をしているので、活動の発表等の場を設けることなど、地域の方たちの交流も含めて、浴室でゆっくりでき、くつろげる企画を考えていきたい。

○危機管理のマニュアル等について、どのようなフローで実施をするのか、研修体制について伺いたい。

→月に1回、職員会議において、定期的に社会福祉協議会の管理職も出席の上、情報共有をし、危機管理体制を整えている。また、危機管理マニュアルの徹底や周知、消防訓練等も含めて実施している。

○人員体制について人員配置のところを見ると、日曜・祝日が非常勤職員の2人体制と書かれている。常勤職員不在時の危機管理等、様々な非常時の対応は可能なのか。また、このような施設は人員の確保が重要だと思われるが、欠員が出た場合に、どのように人員を補充し、体制を維持するのか。

→欠員が生じたときは速やかに募集をかける。また、欠員が生じて管理運営に支障をきたさないよう、社会福祉協議会の職員が定期的に研修を受けている。

危機管理への対応については、研修等を通じて実施している。土曜日、日曜日の連絡体制の具体的なフローとして、センター長、社会福祉協議会のリーダー、事務局長まで速やかに連絡ができる体制を整えている。また、近隣在住の職員が連絡を受け、現場に向かう体制も整えている。

○研修や日常業務の体制整備について、常勤職員と非常勤職員で差があるのか。

→常勤職員、非常勤職員ともに同じレベルで対応できる体制が整えられている。

○募集要項に「地域の高齢者等が、健康でいきいきとした生活を送るための居場所づくりや娯楽、教養の向上等の事業提案を期待します。」と書いてあるが、具体的にどの事業提案がこのことに該当するのか。

→企画事業にある椅子ヨガはそれにあたると考えている。昨年度コロナ禍明けに定員30名で5回実施したところ、すべて定員となり、とても人気があった事業でもある。継続したいという利用者の声があるため、継続していきたい。

また、地域の方には健康と居場所づくりに関するものが人気のあること

が把握できているため、自力整体等の企画事業を通年通して実施して居場所作りをしていきたいと考えている。

○娯楽・教育の向上の部分について、申請書のどこに記載があるのか。

→企画事業計画書には特に記載していない。娯楽については、娯楽室を使った週2回のカラオケを企画している。また、常時囲碁や将棋ができるスペースを開放している。そこで娯楽を楽しんでいただいている。

◎記載がない内容については評価することができないため、書けることは全部書いていただきたい。

○今回の申請に際して、新たな取り組みはあるか。

→生活困窮が地域の大きな課題になっており、困窮世帯に対する支援としてフードバンクというものが地域の中で展開されている。困窮世帯の大きな問題の一つとして、ひきこもり等、地域と繋がりが持てないという問題がある。社会福祉協議会で受託している生活困窮者自立支援事業では、多く相談が寄せられているため、その実態を把握している。そこで、西部地域福祉センターの場所を活用して、フードバンクで集まったものを地域の方たちにお渡しする、または子供食堂で活動している方の食材として利用してもらい、食を中心とした引きこもりの方と地域の方との交流する機会を作っている。福祉の循環として、この取組みを展開していきたいと考えている。

次に地域の方や農家の方々が野菜を作る際に、脱プラスチックの取り組みとして、新聞紙や紙で野菜を包装するという取り組みをしている。引きこもりの方や、地域との繋がりが切れてしまっているような方に声をかけて、包装紙を作るという取り組みを毎月行いたいと考えている。

地域との繋がりが切れてしまっている方には、常に参加できるような形で声かけをして展開していきたいと考えている。このように困窮世帯や地域から孤立している方への支援の拠点としての活用を考えている。

○ひきこもりの方や子供食堂関係の活動は、この西部地域福祉センターで行うということか。拠点として使うというのは、食材の受け渡しの拠点として西部地域福祉センターを使い、ひきこもりの方等の包装紙づくりもこちらで行うということか。

→そのとおり。

2 委員協議

個別ヒアリングに基づく、所感報告や意見交換等を行った。

①施設所管課の所感

- ・生活困窮者対策について、意識して対応したいという意見を伺うことができた。また、受付の体制、特に浴室の受付と管理員の2名体制での対応で、お互いにコミュニケーションを図りながら対応しているという点で、心配していた部分の解消に繋がった。
- ・書いていないことに関する評価ができないという点について、ヒアリングの中で意見されていたが、今後協議の中で明確に文書として残すようにしていきたい。

②主な意見

(○：委員質疑 ◎：委員所感 →：施設所管課・事務局回答)

- ◎制約された現状の中でよく考え、取り組んでいるという認識を持った。しかし、事業計画書を見ていくと、地域福祉の推進については事務局としての支援にとどまっているように思われる。もっと地区社協、理事会などの団体と共催事業を企画し、センターの独自性や強みを生かした方向にシフトしていくことが必要だと考える。
- ◎浴室の管理は重要なことだと思うので、アルバイトではなく常駐の人が管理した方が良いのではないか。
- ◎人件費の考え方や租税公課の内訳に疑問が残ったため、今後は内訳の詳細まで提出させて確認をして欲しい。
- ◎説明の中で事業計画書に記載のない内容もあったため、もっとその内容を書き込むべきだと思った。社会福祉協議会自体が行政と近くなりすぎて、財源的に厳しい点は認めるが、自主財源のことや浴室の湯あがりの部屋の活用などを考えると、発想の柔軟性が少ないと感じた。子供食堂など、全国的に展開していることだけではなく、もっと施設独自のものを自分たちで考える必要があると考える。
- 高齢者を対象の中心とした施設だと思うが、独自事業でフードバンク、困窮世帯とひきこもりの支援をすることについて、西部地域福祉センターで実

施することは問題がないか。

→地域福祉センターでの活動内容として、条例で示されるように高齢者の福祉向上が第1目標である。一方で、西部地域福祉センターが志津方面の福祉拠点として活動される場所という位置付けもあり、今回示されている生活困窮者対策というのは、市が進めるべき方向に合致する部分があるため、望ましい内容であると考えている。

○例えば独自事業ではなく企画事業に入っていたとしても施設で実施可能な内容か。

→企画事業としても、生活困窮に対する取り組みは問題がないものと考えている。特段、施設所管課の方から企画事業として示していなかったが、事業者が現在の市の活動を把握する中で、生活困窮に対して必要と考える取り組みを示したものとする。

◎個別事項の地域福祉活動の推進のところが、困窮世帯の話以外にもっと書いた方が良かったと思った。

【委員長】

当委員会で指定管理候補者として適当と認められる団体として、社会福祉法人佐倉市社会福祉協議会を推薦することとする。

3 西志津ふれあいセンター 個別ヒアリング

審査書類における疑問点を中心に委員会から質問し、申請団体から回答を得た。

①テルウェル東日本株式会社

(主な質問と団体からの回答) ○：質問 →：回答 ◎：意見

○事業計画書の安全管理・危機管理について、提出された申請書類には、施設全体の危機管理計画、危機管理マニュアルの添付がなかった。業務基準書では作成することになっているが、全施設合同での防災訓練はどのように実施されているのか。

→年2回の消防訓練を実施しており、テルウェルを中心として志津図書館、ルームさくら、市民サービスセンター全体への周知から始まり、各部署とマニュアルを作成して、消防署に実施計画書を提出し、それに基づいて実施をしている。

また、西志津ふれあいセンター自体が市の防災計画において避難対象施

設となっており、1,000人の避難者が来るという想定となっている。マニュアルでもこの点を精査し、対応については市と連携をしながら進めていきたい。

○西志津ふれあいセンター連絡会について、「情報交換の中でいただいたご意見・ご要望は“地域のニーズ”“生の声”として受け止め、検討・対応してまいります。」とあるが、具体的にどのような声があつて、どのような対応をして、施設運営に活かしているのか。

→連絡会のメンバーは、自治人権推進課、近隣の小・中学校の教頭先生、施設を利用している団体サークル、実習事業の中で絵画教室、写真教室の代表の方の参加、西志津ふれあいセンターの施設長、図書館長、旧適応指導教室の先生となっている。意見交換において、小学校の教頭先生から、働き方改革について意見があつた。部活動がある生徒は授業終了後、学校内活動をしているが、部活動がない生徒の放課後の対応について、近隣に西志津ふれあいセンターがあるので、生徒の活動の受け皿になっていただけたらありがたいという話があつた。この話を何とか実現したいと思い、来期の独自事業として考えている。

また、写真家の方からの意見で、志津図書館は頻繁に出入りがあるが、2階は何をやっているところなのかよくわからないという意見があつた。西志津ふれあいセンターをもっと広くPRした方がいいということと、2階の運営にあたっては、例えば写真展等の開催をもっと広く実施したほうが良いのではないかという提案もあつた。

○放課後の受け入れ体制についてどこに記載されているか。

→バドミントン教室は、西志津の中学校ではバドミントンが非常に盛んであるという話があり、弊社のグループ会社にバドミントンのスポーツクラブがあるので、そこから人を招いてバドミントン教室を行うことで、放課後の受け入れやバドミントンの普及による地域の活性化につなげていきたい。

また、ふれあいデーの実施は、多様な年齢層の方々の集まる場として、週に1度、将棋やボードゲームを通じて、地域の方々と触れ合うコミュニティの場にできると考えている。

○現在は計画の段階で、来年以降に行うということか。

→そのとおり。

○公共施設の利用者の多くが高齢者であり、若者の利用拡大が課題の一つで

あると思うが、この施設における若者の利用、特にホールをどのように利用しているか、その状況を教えていただきたい。

→ピアノの発表会など、若者を集める施策の実験を行いたいと考えているが、ホールの下が図書館となっているため、開館中は大きな音を出すことが難しい。

図書館や近隣へ音の影響について、図書館休館中にロックフェスティバルを夜間に実施することについて市と話を進めている。

○若者を集めることを考える上で、施設の情報発信をどのようにしていくのか考えがあれば教えていただきたい。

→情報発信については、市のホームページ以外に指定管理者のホームページ等も活用し、発信していくことを考えている。

◎市のホームページ同様、若者が指定管理者のホームページを見ることは稀なのではないか。例えば、ライブハウスなど若者たちがいるところに直接情報を発信するなどの考えも必要だと考える。

○避難訓練について実施をしていると伺ったが、この避難訓練、避難計画を作る等の話は市から提案したのか、それとも、申請団体が提案をしたのか。

→団体本部として、防災訓練を全社的に年1回行っている。その中で必要事業継続計画というものがあり、存続させなければならない事業が決まっている。そうした事業については防災訓練を実施するよう、団体本部も含めて要請している。また施設の方についても自発的に各施設と連携を取りながら、年に2回防災訓練を実施している。

○引き続き指定管理者となった場合に、防災訓練や避難訓練等を同様に実施するということで良いか。

→良い。防災訓練は必ず実施するものだと認識している。

○西志津ふれあいセンター連絡会については、市役所からの発案なのか、それとも申請団体から発案なのか。

→弊社から提案をさせていただいた。

○引き続き指定管理者となった場合に、西志津ふれあいセンター連絡会についても継続していくということで良いか。

→継続させていただく。

- 西志津ふれあいセンターの役割について、どのように考えているか。
- 公共施設であるため、利用者・市民の施設と認識している。大事なことは、公共性、安全性、公平性の3つと認識している。
- 今後運営していく中で、幅広い年齢層の方々の地域のコミュニティという場になるということと、市と我々が連携しながら情報発信をし、市の魅力を市民の皆様に伝えていくということも非常に大事であると考えている。
- この施設の役割を踏まえて、市民文化の向上及び福祉の増進への方策、現状の施設の課題についてどう考えているか。
- 夜間の活用や、若者をどう取り込んでいくか、どのように西志津ふれあいセンターの利用価値を上げるのかということについて、施策や検討を進めていくことが課題と考えている。
- ◎事業計画書には夜間の稼働率が低いという課題しか書いていない。若者のことについては書いていないため、ヒアリングにおいて補足していただいた説明と受けとめておく。
- 本施設において、外国人やLGBTの方などのマイノリティの方に対する配慮や取組みは考えているか。
- 通常の方と同じように対応している。
- ◎マイノリティの方に対する啓発、普及事業というのも、市と地域で実施をしているものがあると思う。経営の話だけではなく、様々な社会問題、地域の問題に対して、解決策となるような施設の活用も考えていく必要があると思われる。
- 事業計画の中で、令和6年度から利用率等が回復するという計画が立てられているが、数字の根拠は何か。
- 平成30年時点では利用率が上がってきていたが、その後コロナ禍となり、利用の規制がされ利用者が大きく減ってしまった。また近くにある志津公民館の会議室が1時間単位で借りられるようになっており、会議室の利用者が志津公民館の方に流れてしまったということもある。西志津ふれあいセンターの会議室は、決められたコマ数というのがあり、午前、午後、終日、夜間という区分となってしまう。代わりに、ホールやギャラリーを活用して利用者を増やしたい。本来のギャラリーの目的を活かして利用者を増加させるだけでなく、夏休み等の長期休暇中には勉強ができ

る環境を整えて受け入れるという体制をとっている。

○施設の 1 時間単位での利用について、利用者からそのような希望があるとのことだが、このことについてどのように考えているか。
→希望に応えたいという思いはあるが、弊社だけで決められることではない。

○利用率の拡大については、1 時間単位の利用を前提として検討しているのか。
→1 時間単位での利用は考慮していない。

○人員体制について、配置のところでは契約社員の 2 名が所長、副所長となっている。このことについて、特に社員等でなくても問題なく業務が行えるということか。
→事務については無期雇用の社員が行っており、特に問題等も発生していないため、この体制で問題ないと考えている。

○勤続 5 年以上を基本として、本人の申し出により無期雇用との記載がある。無期雇用への転用の実績等に関してはどうなっているか。
→勤続 5 年になるタイミングで会社の方からアナウンスをし、当人の希望を聞いた上で、希望があれば無期雇用に転換している。

○契約社員だが無期雇用の状態があるということか。
→パート社員、契約社員ともに無期雇用について法律で定められている。
○健康状態に留意して 70 歳まで勤務することが可能だということだが、実績はどのようにになっているのか。
→清掃の社員で 70 歳の社員がいる。

○AED や心肺蘇生はかなりテクニカルな部分があり、実際に AED 等に触れた研修をしないと実行できないことがあると思う。研修体制は契約社員、パート等の立場で異なるのか。研修体制はどのようにになっているのか。
→研修は西志津ふれあいセンターに所属している全社員が対象になっている。公共施設ということで、コンプライアンス、企業倫理、安全性、個人情報という部分については、重視する必要があるため、本社と連携しながら研修を行っている。実際に AED 等に触れての研修を近隣の消防署と連携して実施している。

○通信事業者として、西志津ふれあいセンターの運営に活かせる強みはあるか。プログラミング教室の実施については強みを活かした独自事業だと思うが、それ以外に何か通信事業者としての強みを活かした、事業の実施はあるか。

→弊社の強みは、ICT の活用と IT 化という点である。労働環境の部分の改善にも繋がってくる。身近なものから IT 化を進めていき、業務に集中できるようにしている。

また、Wi-Fi については、自動販売機に Wi-Fi が接続されており、自動販売機の利用料収入が Wi-Fi 使用料に運用できるようにしている。

◎ホールやギャラリーの利用についても IT 企業、ICT 企業としての強みを活かした運営を望みたい。

4 委員協議

個別ヒアリングに基づく、所感報告や意見交換等を行った。

①施設所管課の所感

- ・基本的な課題に対するとらえ方、若者を多く集めていこうという姿勢などに関しては、非常に評価できると考えている。

- ・情報発信に関しては、SNS の活用など、そういったところまで踏み込んでいただけると良いと思うが、先ほどテルウェルの説明があったように、2月の図書館休館時期に向けて、イベント的なものを実施しようとしている。取り組みの中で、若者の動きにある程度気づいていくところがあり、気づきの中で情報発信についても、今後新たな動きが出てくると考えている。

- ・LGBT、外国人等のマイノリティへの通常時とは異なる対応の問題に関しては、今後、より踏み込んでいってもらって、施設をより良いものにしていただきたいと考えている。

②主な意見

(○：委員質疑 ◎：委員所感 →：施設所管課・事務局回答)

(主な意見)

◎収支計画書の租税公課の記載について、申請者と所管課の理解が相違しな

いよう確認をして欲しい。

○公民館に利用者が流れているため、利用時間を1時間単位にしたいという説明があった。この利用状況を変えるのであれば、条例の改正をする必要があると思うがどのように話が進んでいるのか。

→具体的な話がでていないわけではないが、西志津ふれあいセンターだけではなく、すべてのコミュニティセンターに関わってすることでもある。1時間単位にすることによってどういう弊害が出てくるのか慎重に進めていかなければならないと思われるため、今後検討していきたいと考えている。

◎関係機関との協力体制を構築した上で、地域連携を図るための連絡会の発足をして成果を出している。そういう意味では、指定管理者として地域社会の形成の一翼を担っているという感触は伝わってきた。

◎複合施設として、利用者の安全を図るために基本的なことから整理する必要があると考える。申請書類に合同の危機管理のマニュアルの添付がない。ヒアリングにおいて実施しているという認識は持ったが、複合施設において誰が音頭を取って進めているのか、コミュニケーションを取って協力し、利用者の安全を図っていくという面では少し心配な面がある。

◎西志津ふれあいセンターの連絡会について、発足したばかりという説明だった。その中で出た生の声に対して、すぐに活かそうと計画し、実施できる体制があることについて運営の努力を感じた。

◎地域との連携が、この施設運営の基本になっているということを感じた。

◎企業としての強みを活かしたシステム化についても優れたところがあると思った。

◎若者の利用拡大について、ライブハウス等、様々な意見を聞いて具体的に考えている点が良かった。

○企画事業については、この指定管理の募集では無いということを再度確認したい。

→本施設について、企画事業はなく、独自事業のみとなる。

○企画事業がないということは、例えばギャラリーの展覧会やホールを使ったイベント等もすべて独自事業として実施をするという趣旨と理解してよいか。

→そのとおり。

◎全体的に安全な運営を実施することができると思うが、市民文化の向上に関する理解については、施設の本来の役割を果たすことができる提案について、もう一步踏み出した理解と提案が欲しかった。

◎施設について個別のことを多く書いているため、細かいところまで目が届いていると感じた。

【委員長】

当委員会で指定管理候補者として適当と認められる団体として、テルウェル東日本株式会社を推薦することとする。

以上