

第2回 新潟市亀田市民会館及び新潟市老人福祉センター福寿荘 指定管理者申請者評価会議 議事録

1. 日 時 令和6年10月16日（水） 午前9時～

2. 場 所 新潟市江南区区役所（3階）302会議室

3. 出席者

評価委員

小嶋委員 （関東信越税理士会新潟支部税理士 税理士法人 信越会計 代表社員）

宇田委員 （新潟医療福祉大学看護学科 教授）

佐藤委員 （新潟市介護認定審査会委員）

清野委員 （亀田西小学校区コミュニティ協議会会長）

事務局

江南区地域総務課長、地域総務課長補佐、地域総務課職員2名

江南区健康福祉課長、健康福祉課職員2名

4. 傍聴者 0人

5. 会議次第

1 開 会

2 申請者プレゼンテーション及び質疑

・プレゼンテーション1社

申請者	（プレゼンテーション） 最初に、新潟市亀田市民会館及び老人福祉センター福寿荘指定管理者業務における当社の経営理念ですが、「安全、安心、快適、ふれあいの施設、地域交流、情報発信拠点としての機能をもたせ、地域世代間交流に貢献します」を掲げました。新型コロナウイルスも収束し、人々の交流が活発になってきた今、当社は、同施設で地域の皆様が安心して集い、盛んに活動できるふれあいの施設へと復活させるべく、さまざまな事業を展開してまいります。そしてこの具現化に向けては、以下の三つを基本方針とします。基本方針①、安全、安心、快適な施設。基本方針②、地域の皆様が集うふれあいの施設。基本方針③、公共施設の長寿命化。 それでは、この三つの基本方針に則り、若干の補足説明をさせていただきます。基本方針①、安心、安全、快適な施設。豊富な経験とノウハウの蓄積が、安全、安心を生みます。当社は、平成18年度より現在までに県内25施設にて
-----	---

指定管理者実績を有しており、防犯や災害対策においてさまざまなノウハウがあります。臨時休館基準などが整備されており、加えて本社には 24 時間管制センターが設置されております。また、令和 6 年 1 月 1 日に発生した能登半島地震では、同施設を含めた指定管理者 3 施設にて避難所設置、避難者受け入れを行った実績もあります。

そして福寿荘のように高齢者利用の多い入浴施設では、特にレジオネラ属菌対策が重要項目となります。当社は、ご覧いただいているとおり、温泉施設も含め多くの入浴施設管理実績があり、豊富なノウハウを活用し、異常時の早期発見に努めます。その重要ポイントの一つは、循環設備の日常的チェックです。増殖の温床となるバイオフィルムを除去するよう、副館長以下の職員が定期的にチェック項目に沿った除去作業を行います。また、当社独自の衛生管理基準を設定し、各種条例以上の衛生管理を行うほか、異常値を発見した場合には即時対応いたします。

さらに、現在の指定管理者業務では、新型コロナウイルス、O157、ノロウイルス、インフルエンザなどの感染症対策など、感染症対応スキルは必要不可欠です。当社は、長年、厳格な衛生管理が求められる新潟大学医歯学総合病院手術室、ICUにおいて、一般病棟清掃業者では困難な清潔環境総合管理業務を受託しております。これらのノウハウを同施設にも活用し、利用者の方々に安心してご利用いただける安全な衛生管理をお約束します。そして、そのスキルを活用した感染症対策マニュアルに沿った清掃にて、感染症の拡大を未然に防ぐとともに、職員の安全も確保します。そのためにも、年 1 回、安全衛生一般研修を実施します。

基本方針②、地域の皆様が集うふれあいの施設。現在、同施設では、令和 5 年度実績にて 110 回の自主事業を行い、2,459 名の方からご参加いただいております。今後とも交流事業を中心として自主事業を行い、ふれあいの施設を進化させます。現在行っている交流事業は、原則継続します。①健康教室、毎週木曜日に福寿荘にて自宅でも簡単にできる健康体操教室を開催します。②気軽に省エネくらぶ、環境講座、同団体と共催にて食ロスクッキング、フレイル予防、草木染など、環境や省エネに関する教室を開催します。③福寿荘ボランティア活動、地域団体の方より、カラオケ、落語、民謡、舞踏、フラダンスなどの芸能を披露していただきます。そのほか、感謝祭については、3 年ごとに開催予定です。

	そして、亀田市民会館にオープンした「かめじまカフェ」ですが、6月にオープンしたにもかかわらず、5,482 人の方からご利用いただきました。地域の方々からの評判もよく、亀田市民会館利用者以外のお客様も増えていることから、順調に伸びていくと思われます。そして、かめじまカフェ主催事業として、「えんではよごし」の協力のもと、「かめじま珈琲 de えんではよごし子ども食堂」を開催します。令和6年9月に初めての開催でしたが、当日は147名の親子連れから来場いただきました。今後も幅広い世代の方が訪れることができる市域交流活動として、ボランティアの力を借りながら運営してまいります。そして、フードバンク新潟と協力し、当社が取り組んでいるフードドライブ＆ベビー用品・学用品リユース事業を同施設でも行います。 そして、能登半島地震の際には、当施設は避難所となり、47名の方が避難されました。その経験からも地域自治会と連携した防災への取組を行い、防災意識の向上を図るとともに、地域の見守り、支え合い体制に寄与いたします。 基本方針③、公共施設の長寿命化。同施設は、設置より40年以上経過していることから、大切な公共財産を後世につなげていくためには、予防保全に基づく計画的維持管理が必要となってきます。そのために、法定制定以外でも施設アドバイザーや警備員がこまめに施設を訪れ、職員の話を聞きながら不具合をチェックすることで予防保全につなげます。また、現在、光熱水費及び人件費高騰については、新潟市より補填もいただいておりますが、本社人員を活用すること、かめじまカフェを含めた収益事業を拡大することで、財政負担軽減が図れるよう努力いたします。 最後に、私たち環境をサポートする株式会社きらめきは、今まで培ったノウハウ、ネットワークをフル活用し、地域の皆様が利用しやすい安全、安心、快適な環境を提供することにより、地域の健康増進、世代間交流に貢献してまいります。ご静聴ありがとうございました。 (プレゼンテーション終了) ただいまの説明について、ご質問等がございましたら、お願いいたします。 小嶋委員、何かありましたらお願いいたします。 収支計画書を見ていたのですがけれども、先ほど言った賃金のスライドということで、賃金は法定どおりの経費で、それはいいと思うのですがけれども、それ以外にも物価高騰で経費も増えていますが、それ以外はほぼ変わらない計画になっています。この辺の見込みと、あと増えた分は、先ほどのカフェ、要は自
--	---

申請者	主事業が毎年 50 万ずつ増えているのですね。それで補填しているという感じになっていまして、2026 年、2027 年と 50 万ずつ増えているので、それはすべてかめじま珈琲で賄うつもりなのか、それ以外の何かで、最終的には、令和 11 年度には 200 万円になっていますので、そこまでもっていけるのか、別なことも考えているのかも含めて教えてください。 今回、指定管理料を増額いただきまして、大変ありがとうございます。その中で配分させていただいているのが、まずは賃金の上昇も見込まれるところから賃金上昇に充てられる部分、それから光熱水費も、恐らく今後も下がることはなく、上がっていくだろうというところから配分させていただいております。それ以外の部分では、自主事業からの補填という形で考えておりまして、これは、まず基本はかめじま珈琲。これは今回初めて導入させていただきましたので、ここを中心にとは考えております。そのほか、収益事業をなるべくできるように、それは亀田市民会館だけではなく、今後の指定管理事業の中では恐らくそういう方針でやっていかなければいけないという時代の流れですので、何かしらほかの足掛かりといたしますか、そういうものもつくっていこうと考えております。ただ、まず中心は、かめじま珈琲をスタートしましたので、順調に進めていきたいと考えております。
小嶋委員	ありがとうございます。50 万ずつ増えていたので、順調に増えていけばいいのですけれども、それで全部賄えるかどうかというのがあったので。分かりました。
申請者 司会 清野委員	ありがとうございます。 ほかにありますでしょうか。では、清野委員。 私は利用者の立場というか、地域住民になります。けっこう利用させていただきまして。最近 3 年くらいは直接申し込みをすることはしていないのですけれども、その中で、いわゆる接遇の部分とか、サービス提供の部分でちゃんとマニュアルが整備されているかと思います。事前資料の中で 9 ページになるのですけれども、苦情対応マニュアル及び接客・接遇マニュアルは随時見直しを行うと、それからマニュアルに基づいた接客・接遇研修を実施しますとあるのですが、実は、私、過去に少し不快な思いをしたことがありました。少し失礼な言い方で申し訳ないのですけれども、会社自体の経営がしっかりしていらっしゃるのは一番基本だと思うのですが、私ども利用者にとっては、やはり会社がどうこうというよりも、これもまた失礼な言い方なのですけれども、や

申請者	はり施設がいいかどうか判断するのは職員の対応なのです。職員がうまく対応していただければ本当にいい施設になるという感じがありまして、過去に指定管理が替わられて申請者さんになられましたけれども、少し不快な思いをしたということで、どのようなマニュアルの見直しをしているのかとか、そういうものがあったら、過去にマニュアルを見直したことがあるのかとか、その辺を少しお聞きしたいなと。例えば、危機管理では、避難訓練、救命訓練等は年2回、6月と11月にやったということですがけれども、いわゆる接遇の部分はどうのような取組をしているかお聞きしたいと思います。 まずもってご利用されている中で不快に思うことがあったということで、その点は大変失礼いたしました。 弊社といたしまして、職員の接遇の部分は、一番重要な部分だと考えております。その中で、年1回、指定管理者事業部、すべての施設の職員を集めて研修を行っております。その中の研修の一つとして、サービス顧問という形で、同じく新潟市の指定管理施設のゆいぽーとがあるのですが、その館長がもともとキャビンアテンダントをやっておりまして、新潟市の民間校長もされている方でしたので、その職員をサービス顧問として据えて、接客、接遇を年1回必ず入れております。その研修の中で、ただ聞くだけではなく、終わってから各職員同士でグループワークを行い、自分の施設ではこういう事例があった、次はこうしたほうがいいねという、水平展開をするような試みをしております。ですので、そういうことをやっていきながら、職員のレベルアップ、資質アップのところに努めておる次第です。
清野委員	分かりました。ありがとうございます。
司会	では、宇田委員、お願いします。
宇田委員	もう実績も十分にあるので、今後の展開についても具体的な計画とかすごく面白そうな催し物とか、拝見して感心していたのですがけれども、事前の資料の中の広報ですね。広報で、ホームページが、市の施設のホームページから申請者さんのほうにもリンクして、予約と少し催し物の案内もされていて、この資料にもホームページの活用ということが書かれていたのですがけれども、更新があまり。どの程度で更新されているのかと確認したら、2023年12月で終わっていたようなのですがけれども、その辺の方針と、利用される方は高齢者、近くの方が多いため、それほど頻繁に見てはいないと思うのですがけれども、今後のことを考えるともう少し定期的に行ったほうがいいのかと思いますので、

申請者	その辺の方針について教えてください。
宇田委員	更新が非常に遅れているのは、私ども、常日頃から感じております。やはり今は情報時代ですので、今後は、定期的に更新するのは当然だと思っておりますので、来期に向けてではないですけれども、今後、更新は適宜するように見直したいと思います。
司会	よろしくお願いします。
佐藤委員	佐藤委員、お願いします。
申請者	ここを利用される方々の年齢層というのは、やはりどちらかというと高齢者の方が多いのでしょうか。
申請者	そうですね。ただ、今、公共施設予約システムといってインターネットで予約が取れるようになりましたので、若い方たちにもけっこうシステムが広がりました。県外の方からも予約を受けることができますので、当初は割と高齢者ばかり、8割が高齢者でしたけれども、今は6割程度です。割と若い方もご利用いただくようになりました。
佐藤委員	感染予防マニュアルはきちんと、しっかりしていると思うのですが、年に1回、そういう講習みたいなことをやっていただくと、それに安心してしまつて、1年するとけっこう忘れていくことが多くなると思うのです。その講習を、皆さんに意識づけするために、年1回ではなくて、もう1回、回数を増やしてもいいのではないかなという気はするのですが、いかがでしょうか。
申請者	非常にいいご意見だと思います。確かに年1回では、春先にやっても冬になるとけっこう忘れがちですし、非常に手薄になりますので、年に最低でも2回やればベストではないかなと思いますので、参考にさせていただきます。ありがとうございます。
佐藤委員	そうしていただければ、お年寄りの方は安心して利用できるかなと思いますので。
申請者	ありがとうございます。
司会	ほかにご質問はありますか。
小嶋委員	参考のために。この5年間、コロナで感染者が出たと思うのですが、職員や利用者が感染した場合、実際にどのように対応したのか。また、どのような反省点があるのかということをお教えてください。
申請者	職員でコロナに感染したというのは、例えばご家族が感染して二次感染的な

	ものはあったので、それは即時こちらに連絡をいただいて勤務停止してもらおう。職員に関するものはそうですし、利用者の方も、利用者から報告がない限り私どもは分からないので、報告を受けた段階で利用は控えてもらうようにと、その程度しか対応しておりませんでしたけれども、感染が広がったということは、今のところはないですね。
小嶋委員	ありがとうございました。
佐藤委員	今現在のコロナに対しての消毒とか何か、気を付けていることはありますか。
申請者	出入口の消毒液は必須です。
佐藤委員	福寿荘のほうは。
申請者	福寿荘もそうですね。あと、例えば職員が風邪気味だとか、咳をする場合は、随時マスクを着用するように心掛けています。利用者の方にも、特に福寿荘は高齢者が主ですので、あまり咳込んでいる方には、入館拒否はできませんので、こちらから無料でマスクを配布してということは今でもやっております。
司 会	ほかにありますでしょうか。
宇田委員	1月1日の能登半島地震のときは避難所になったということなのですがけれども、それを踏まえて、今後具体的にどのようなという、地域の町内会との連携というところも先ほどお話があったのですが、どのような話で今進んでいるのか、もう少し具体的に教えていただけますか。
申請者	避難所の運営に関するものは、年に1回、文化会館で江南区の方々と一堂に会して、毎年レベルアップしています。我々も自治会の方も集まって、当然所管課の方も含めてですけれども、一番迅速にできる避難所運営の方法というのを、年1回ではありますけれども、会議をしております。毎年私も参加して思うのですが、天変地異が非常に多いので自治会の方も非常に興味があるらしくて、深いところまで質問がありますので、それに答えられるように職員も日々勉強しております。
申請者	補足になるのですが、弊社は防災士の資格をもった職員もおりまして、その職員を中心として、市民会館の部分だけではなく、ほかの施設でも防災デイキャンプという形で取り組んでおります。地元の方々から利用していただき、その防災備品の確認や、実際に施設に来たらこういう避難物資などもあるというのを確認していただけるような機会をつくっております。
宇田委員	ありがとうございます。
清野委員	亀田市民会館は避難所になっていますけれども、ただ、運営委員会というの

申請者	がやっと立ち上がっただけで、まだ委員長も決まっていないみたいなのですね。だから、その辺は地元としても申し訳ないのですけれども、また区と協議して、早く決めなければだめなので、そのときにはご協力をお願いしたいと。 我々、ご協力させていただきたいと思います。 (質疑終了)
-----	--

- 3 申請者評価・意見交換（非公開）
- 4 指定管理者候補者の確認（非公開）
- 5 閉 会