

第2回川口市行政評価外部評価委員会（第一部会）			
日時	令和3年7月5日(月) 13:25~15:05	場所	第一本庁舎6階 601大会議室
評価委員	石川部会長、高田委員、高德委員、吉村委員、稲垣委員	傍聴者数	1名
事務局	企画経営課：山崎次長、竹田課長補佐、田中主査、菅原主任、神山主任		

評価事業	証明発行業務費
担当課	市民生活部 市民課
説明者	田村次長、渡辺補佐、小澤係長

ヒアリング

◆ 事業の概要及び事前質問への回答について、田村次長より説明

- 事前質問への回答については別紙のとおり

◆ 説明を受けて、委員から事業に関する質疑応答

質疑応答

・ 部会長

- 別紙1「事前質問一覧表」のNo.2について、「電話連絡は職員以外の委託職員が行ってもよいが、仕様に入っていないのでできない」という趣旨の回答があったが、委託職員が電話連絡をできるように仕様に入れ込めばよいということか。
 - ◇ 委託職員が行える電話連絡の範囲については、定型的な質問をマニュアル化したものに限定し、すべての電話対応ができるようにすることは考えていない。
- マニュアル化は、ある程度、日常業務の中でできていると思われるが、まとめるにはどのくらいの時間を要すのか。
 - ◇ 概ねマニュアル化はできているため、3か月程度と考えているが、委託を開始してから盛り込む内容もあることから、その部分については別途時間を要する。
- 「職員」の定義はあるのか。再任用職員もその中に含まれるのか。
 - ◇ 定数として配置される正職員を想定している。再任用職員も審査や判断は可能だが、出勤日数が常勤職員と異なることから現行は含めていない。常勤として勤務する職員が業務を行うにあたっては妥当と考えている。

・ 委員

- 委託会社はどちらか。
 - ◇ 株式会社KDSという人材派遣も行っている会社である。
- 民間事業者に委託をするにあたって考慮しなければならないのは、委託会社が個人情報の流出防止や管理責任をどれだけ負うことができるかなどである。これからの世界の潮流から鑑みると、グレートリセット、スマートシティ化によるITや5Gなどで個人情報のチェーンブロック化が進むことから、委託会社がどのような会社かを知る必要があると思われる。例えば、会社の沿革や株主の調査をし、サーバーの設置場所等、疑わしいところがないかなど吟味する必要があると思われる。
 - ◇ 現在、川口市の情報セキュリティポリシーに基づき、市職員と同等の情報資産保護義務を負うこととして、委託会社の選定にあたってはいるところではあるが、ご指摘のとおり、今後は委託事業者についてより一層丁寧に吟味していく。

- 次回、委託業者の状況について伺いたい。
 - ◇ 次回までに現在委託している事業者について資料を準備する。
- ・ 部会長
 - 委託を質量ともに増やしていくと、2～3 倍経費がかかるとの回答があったが、そこまで経費をかけずに済む方法は考えているのか。
 - ◇ 全面委託や一部委託など何通りかに分けて試算はしているが、その中で事務が効率的に進み、かつ事故が起きにくい方法について検討していきたいと考えている。
 - 住民票や戸籍情報の管理の仕組みはどのようになっているのか。
 - ◇ 外部に接しない環境で情報の取扱いをしているため、外部への流出はないものと考えている。また、入力などの作業についても、誓約をして、市職員と同等レベルの流出防止義務をもって業務にあたらせているため、問題はないものと考えているが、具体的な流出防止対策の仕組みについては、次回までに回答したい。
 - 内部の検討の状況については伺えたが、実現に向けての将来性の部分が曖昧に感じられた。改めて、事業の将来の展望について伺いたい。
 - ◇ 令和 4 年度までに委託化をできるだけ進め、市の方向性に則って徐々にシステムを導入したいと考えている。

ディスカッション

◆ 質疑応答を経て、委員同士でディスカッション

- ・ 部会長
 - 先ほどの質疑応答で、委託会社や、情報自体のシステムの内容、事業の将来性について伺ったが、それらも含めて、問題点、課題、次回担当課に聞きたいこと、求めたい資料などディスカッションしていきたい。
- ・ 委員
 - 令和 4 年度までに委託化を進めたいとの話があったが、具体的な情報がなく、来年度の導入は難しいように感じた。委託にあたっていくつかのパターンを検討しているとの話もあったので、その内容と費用について聞いてみたい。1 社だけの見積もりだと適正か判断ができないので、できれば複数社の見積もりがあればよいと思う。
- ・ 部会長
 - パート職員や再任用職員に個別の業務を任せ、担当課自前で事務処理する場合と、一括で業務全体を事業者へ委託した場合の費用の積算も知りたいと思っていたがどうなのだろうか。事務局で何か把握しているか。費用面や管理面を比較して、どちらがより効率的か判断すべきと思うが。
- ・ 事務局
 - 把握はしていないが、財政面的観点から考えると必要な情報であると思う。次回までに担当課に検討してもらいたい内容であると思う。
- ・ 委員
 - 今回の議論の対象となっている委託の形式とは、外部にある委託業者の人間に情報を渡して処理してもらおう形なのか、それとも担当課に委託業者の人間が来て処理してもらおう形式なのか。その点が不明なため、ここで整理しておきたい。

- 部会長
 - 後者であろう。雇用関係においては、直接担当課が指示や管理をするのではなく、仕様を示された委託業者側が作業者に指示する形式となっていると思われるが、担当課に確認することとする。
- 部会長
 - 今回のディスカッションをまとめると、委託会社の件、住基や戸籍などの情報自体の管理の内容の確認、いくつかのパターンで計画しているという将来計画について伺うこととする。また、委託の形式、パート職員や再任用職員を組み合わせた場合の費用の見積もりについても伺いたいと思う。

次回に向けた確認

◆ ディスカッションの結果について、部会長から事業担当課へ伝達

- 部会長
 - まず確認をしたいのだが、委託をする場合とパート職員などを採用する場合の雇用関係の違いについて、前者は直接の雇用関係がなく、業務の仕様を示された委託業者の職員として業務を行うという認識でよいか。後者は直接市民課が指示を出し、業務を管理する形態ということによいか。
 - ☆ そのとおりである。
 - 上記を踏まえながらになるが、先ほどの質疑応答の中で業務の委託化を進めようとの話があったが、一方で、パート職員、再任用職員を組み合わせで担当課が直接管理し業務を行わせるやり方もある。委託した場合、担当課が直接雇用や業務管理した場合のいずれについても、良い面、悪い面について考えていただき、次回回答していただきたい。
 - 2つめは、本事業の将来計画について、具体的に回答をいただきたい。
 - 3つめは、住基や戸籍などの情報の管理の仕組みについても伺いたい。
 - 最後に、委託している会社の情報を教えていただきたいと思う。

評価事業	老人デイサービスセンター指定管理者管理運営費
担当課	福祉部 長寿支援課
説明者	堀江課長、山田係長
ヒアリング	
<p>◆ 事業の概要及び事前質問への回答について、堀江課長より説明</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 事前質問への回答については別紙のとおり <p>◆ 説明を受けて、委員から事業に関する質疑応答</p> <p>質疑応答</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 部会長 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 利用者 28 人中 4 割が対応困難な方との説明があったが、28 人という数字はどう考えたらよいか。 <ul style="list-style-type: none"> ◇ 5 施設ある老人デイサービスセンター「れんげそう」の 1 日あたりの平均利用人数である。施設により定員が異なるなど条件が違う部分はあるが、5 施設平均で 1 日あたり 28 人の利用がある。 ➢ 各施設の定員から考えると利用人数が少ないように思われるが、おおよその利用人数はどの程度か。 <ul style="list-style-type: none"> ◇ 年度により営業日が異なることから、指標として 1 日あたりの平均利用人数を提示した。過去 3 か年の平均利用人数の実績としては、平成 30 年度 31 人、令和元年度 30 人、令和 2 年度 28 人と、年々漸減傾向にある。 ・ 委員 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 公営と民営、それぞれのデイサービスセンターに勤務する介護士の賃金は差があるのか。相対的に公営が民営より給与が高いという認識でよいか。 <ul style="list-style-type: none"> ◇ 民間のデイサービスセンターの介護士賃金については、明確に公表されているものがないため比較は難しいが、公の施設のデイサービスセンターの人件費の歳出に占める割合は高いことから、相対的に公の施設の賃金が高いということは推測される。なお、施設を運営する社会福祉事業団の職員給与については、市の外郭団体という関係から、市職員の給与に準じているものである。 ➢ 全国的に介護士、看護師などの賃金が低水準であることが問題となっていることから、公営施設勤務の職員についても賃金水準が低いか懸念していたところであったので、説明を聞いて安心した。 ・ 委員 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 利用者ひとりあたりに配置される職員の数を知りたい。 <ul style="list-style-type: none"> ◇ 国によって定められた人員基準がある。公の施設のデイサービスセンターでは、現状、管理者を常勤で 1 名、生活相談員を専従で 1 名以上、機能訓練指導員も常勤で 1 名以上、看護職員 1 名以上、介護職員については、利用者の人数に応じて最低限配置する人数に定めがある。例えば、横曽根れんげそうでは 1 日あたり平均利用者 28 人として、およそ 8 人を最低限配置することになるが、実際には 14 人配置している。民間のデイサービスセンターも余裕をもった配置をしていると思われるが、市営についても国の基準を上回 	

る配置をしているところである。

・ 部会長

- 私自身も過去、社会福祉事業団の常務理事に就いていたことがあるので、市職員と同等の賃金水準であることは承知している。一方、民間の保育園の経営にも携わっている経験から感じることは、民間の保育士や介護士賃金は低水準でありながらも細やかな対応を求められている。厳しい状況の中、ぎりぎりの中でも工夫して事業を行っており、それが民間の活力につながっている側面もある。

公と民の役割分担を明確化し、民でできることは民に任せるという流れの中で、福祉分野を民間が担うことが主流になってきている。社会福祉事業団というのは、その流れの途中経過において、他に受け皿がないときの一時的な存在であり、役割を果たせば事業団は解散していくというのが全国的には主流である。川口市が社会福祉事業団を継続している理由は、財政的な側面や福祉に対する市の考え方など様々あろうが、将来的な事業団の方向性やあり方を決める部署はどちらであるか確認しておきたい。

- ◇ 川口市社会福祉事業団が指定管理をしている、老人デイサービスセンターや特別養護老人ホーム、養護老人ホーム、軽費老人ホーム等の指定管理に関しては長寿支援課が所管している。委員ご指摘のとおり、公と民の役割分担の必要性は認識している。老人デイサービスセンターについては介護保険制度が発足してからは介護保険のサービスのひとつとなっており、民間においても同等のサービスを行う多数の事業者ができています。民間とサービスが競合する中で、所管課と現場職員の共通認識として、社会福祉事業団の役割は、民間では対応困難な利用者の受け皿としての存在であると考えている。

・ 部会長

- 説明の中で例に挙げられた、家族の要望が高い、利用者本人が迷惑行為を行う、利用料を払わないなどの「支援が特に困難な方」は全て市で受け入れているということか。

- ◇ 「支援が困難」という中にはレベルが軽重様々であり、民間でも一部受け入れている実態はあるが、受け入れた中でトラブルが発生し、最終的に公の施設で受け入れることになるというケースもある。

- 民間の施設で利用料を払わないケースも受け入れているとのことだが、公の施設で受け入れた後も、やはり利用料を払わない状況は継続しているということか。

- ◇ 事業団からはそのような報告を受けているケースもある。もちろん未払い状態が継続することは望ましくないため、利用者本人や家族に働きかけをするなど対策は講じている。しかしながら、利用料を払えるだけの資力があるのに払わない場合と、生活が苦しく利用料の支払をする余裕がないため払えない場合と、未払いの理由は利用者によって異なる。後者のケースにおいては、そもそも利用者の生活が成り立っているかを把握する必要があり、課内のケースワーク等高齢者の生活支援を行う担当や地域包括支援センターなどと連携をとったり、場合によっては生活保護につなげるなど支援にあたっている。

・ 委員

- 資料 12 ページの「8 老人デイサービスセンター収支状況」に記載のある指定管理料の歳入に占める割合が、施設ごとに見ると 2 倍近く差があるものもある。その理由は何か。

- ◇ 市と社会福祉事業団の間で締結している、老人デイサービスセンターの指定管理に関する協定は、施設ごとではなく、5 施設をまとめて結んでいることから、各施設で共通す

る費用については、項目ごとに各施設に振り分けている。そのため、振り分けられた項目の金額によって差が生じており、例えば、給食業務のうち配送料については、5施設全体の費用を芝れんげそうにおいて計上しているため、費用負担のバランスから相対的に他の施設よりも高くなっているという状況である。

- 説明のとおりであるとする、施設ごとに差があるように見えるが、実際には各施設ともほぼ同じ割合の指定管理料を使っていると考えてよいのか。
 - ◇ 各施設の利用人数もサービス内容には大きな差はなく、収支項目の配分の結果であるといえる。共通する費用の計上をどの施設で行っているかの違いによるものであり、その費用項目の金額によって指定管理料や介護保険収入の割合に差が生じているものである。
- 老人デイサービスセンターの開所時間は何時から何時までか。
 - ◇ 基本的には午前8時30分から午後5時までである。ただし、利用者の状態によって送迎に個別対応が必要な場合もあつたり、支援のレベルによっては利用者の受け入れ時間が介護報酬にさほど影響しないこともあることから、利用者によって異なることもある。
- 夜勤者はいないのか。
 - ◇ いない。

・ 部会長

- 指定管理料の支払の仕方と、各施設の業務に差があり、事実上指定管理料を按分しているとの説明があつた。施設を複合的に利用しているため、施設ごとの指定管理料の積算は難しく、収支項目を施設ごとに按分し、そこに指定管理料を充てているとの説明があつたが、収支の内訳が分かりにくくなっている印象を受けた。施設を維持するうえで必要な経費であれば、施設の所有者である市が建物をしっかりと維持管理したうえで、指定管理を受ける事業者から家賃をもらうなりするのが一般的ではないかと思う。しかしながら、市の施設を使用させて、さらにその按分した部分に指定管理料を充てる構造が、収支状況を複雑にしている。それについてもう一度説明を願いたい。
 - ◇ 施設の維持管理に係る項目については、清掃、機械警備、廃棄物収集運搬、設備保守等様々あるが、建物全体の費用としてかかっているものである。複合施設のため、その全体に係る費用を、それぞれのフロアに入居している各施設の割合に乗じて、負担しているものである。また、複合施設といつても、デイサービスセンターが入居しているフロアとは別のフロアには、同じく社会福祉事業団の別の施設が入居しているため、施設全体の維持管理は社会福祉事業団で行っていることから、各施設の割合に応じて費用負担をしているところである。
- それでは、建物の指定管理も別途、社会福祉事業団が受けているということか。そちらの指定管理の所管課はどちらになるのか。
 - ◇ ご指摘のとおりである。また、社会福祉事業団が管理する複合施設における、たたら荘などの別の指定管理も、デイサービスセンターとは別の協定をむすんでおり、その所管課も長寿支援課である。
- 建物全体の管理も指定管理で行い、部分的な施設についても指定管理をしているということか。それではコストが二重にかかっていることにならないのか。
 - ◇ 建物全体の管理にかかる指定管理は行っていないが、社会福祉事業団が施設を管理する

役目を担っているということである。フロアに入居している施設ごとにそれぞれ指定管理をしているが、建物全体の維持管理はトータルで契約しているため費用が安く抑えられているという側面がある。

ディスカッション

◆ 質疑応答を経て、委員同士でディスカッション

- ・ 委員
 - 一般企業でも、家計においても、得た収入の範囲の中で支出を決めて、貯蓄をしていくのが通常だと思われるが、今回議題にあがっている施設では指定管理料で賄っていることに非常に違和感を覚えた。理解が難しい。
- ・ 部会長
 - そのとおりだろう。指定管理の内容が、施設の維持管理であるというなら、市の建物でなくてもよく、社会福祉事業団が自前で建物をつくってその中で施設を経営してもよいのではないかと思えてしまう。今回の指定管理の構造を見ると、市への依存が強いように感じる。
- ・ 委員
 - 指定管理料に含まれる費用はどういった性質のものなのか。担当課の説明のとおり、フロアごとの施設にかかる建物の維持管理費用相当であるとしたら、これほど高額になるものなのか疑問に感じるところはある。職員の給与なども含まれているのなら納得はいく。
- ・ 委員
 - 同感である。ただし、公共の役割は利益を追求することではなく、どのような相手でも支援するのが役割であるから、福祉サービスでも公と民それぞれで行うものであろうと考える。
- ・ 委員
 - 役割分担ということであれば、公の施設は「対応困難」者の受入れに特化し、それ以外を民間の施設で受け入れるようにすればよいのではないか。
- ・ 部会長
 - 民間にも様々ある。営利目的の株式会社もあるが、社会福祉施設の運営に携わっている多くの民間の法人は、非営利目的の社会福祉法人などが中心であり、利益を追求しないという意味では市と同じ立場であるといえる。しかしながら、そのような法人は、ぎりぎりの中でも使命を果たしながらいかにサービスを安く提供できるか血のにじむような努力をしながら運営を行っているのが現状である。そのような民間の法人と比較すると、公の施設はそれほど努力を必要とせず、賃金、待遇が恵まれているといえよう。民間も公の施設の職員と同水準の賃金や待遇であれば問題はなかろうが、そうではない現状では、市からの指定管理料で多くを賄っている公の施設のあり方に対して市民の理解を得られるか難しいところがあるのではないか。
- ・ 委員
 - 介護士の賃金が全国的に低いことから考えると、公の施設に勤務する介護職員により高い賃金が支払えていることは介護士にとっては救いであるし、通常より困難なケースを中心に取り扱う意味で、民間とは違う付加価値があるので民間より高めの賃金でも妥当だと思う。
- ・ 部会長
 - そういう意見もあろうかと思う。さて、部会のディスカッションのまとめと担当課に聞いてみたいことをまとめると、まず指定管理料の詳細や内訳を示してほしいことが1点めに挙げ

られる。指定管理者は議会の議決を経て決定するものであり、指定管理料の内訳も公開になっていると思われるので、この会議で資料として求めても支障はないように思う。

- 次に、公の施設のデイサービスセンターの役割を特化することが可能かについて聞いてみたい。「対応困難」な利用者の受け皿に特化することで、通常ケースを受け入れる民間と役割の違いを明確にし、双方役割分担することで全体のコストを低減していくことにつなげられるのではないか。また、「対応困難」なケースを公の施設に集約することによって、民間より高い賃金の意義ができるように思う。民間も公の施設同様に賃金が上がることが望ましいのはもちろんだが、その実現には厳しい状況であることから、公の施設に限って言えば、市からの財政的な援助を当然とするのではなく、賃金や待遇に見合った役割があることを理解して自ら努力もするべきと考える。
- 3点めとして、2点めとも関連してくるが、施設の将来計画についても伺うこととする。現状の施設、管理の仕方を維持したままで事業を行っていくのか確認しておきたい。将来計画を考える中で、困難ケースの受入れに特化していくかも検討事項にあがってくるはずである。
- 最後に、人員基準と実際の人員配置の状況についても伺うこととする。

次回に向けた確認

◆ ディスカッションの結果について、部会長から事業担当課へ伝達

・ 部会長

- 1点めとして、指定管理料の全体の内訳と施設ごとの内訳について教えていただきたい。なお、確認しておきたいが、指定管理料から人件費を支払っているという実態はあるのか。
 - ☆ 介護保険事業収入とあわせて人件費の支出に充てているので、指定管理料で人件費や事業費にどの程度充てているのかは定かではないが、介護保険事業収入が歳入の大半を占めているためほとんどをそちらで賄っているとも考えられる。なお、歳出の中で人件費の割合が高いのは事実である。
- 2点めとして、将来計画について説明いただきたい。現状の施設、管理の仕方を維持したままで事業を行っていくのか、将来的には「対応困難」な利用者の受入れに特化するなど施設のあり方や方向性を変えていくのかについて伺いたいと思う。
- 3点めとして、人員基準と実際の人員配置状況の比較を知りたい。

○証明発行業務費（市民課）

No.	質問内容	市民課からの回答
1	現在「一連の業務である郵便物の開封、システム入力」と「発行業務」が会計年度任用職員と委託業者に分かれている理由は何か？	証明書等発行業務は以前から委託しており、今年度から郵送分も追加することとしたもの。郵送物の開封については以前から会計年度任用職員が取り扱っている。システムへの入力については、会計年度任用職員と委託職員双方が行なっている。
2	郵送請求内容の確認、追送依頼などの電話連絡を職員が行わないといけない特別な理由があるか。	電話連絡については、必ず職員でなければならないという特別な理由はなく、民間事業者への委託も可能であるものの、現時点では電話連絡は仕様書に盛り込まれていないことから、職員が行なっているもの。
3	市の職員でなければ証明発行ができない法令の根拠を教えてください。	平成19年12月24日閣議決定の「公共サービス改革基本方針」によると、請求や申し出に対する交付・不交付の決定や請求・届出内容等に対する審査そのものについては、市職員が自ら行なう必要があるが、それ以外の業務については市の適切な管理下にある状況にあれば、民間事業者へ委託して取り扱わせることができるとされている。そのため、市職員でなければ証明発行ができないわけではなく、その証明自体の交付・不交付の決定については、必ず市職員が行なうものと認識している。
4	全ての業務を委託にした場合、イレギュラーな案件や判断が難しいときはどのように対処していく予定か。	判断を必要とする案件やイレギュラーなものについては、今までどおり市の職員が対応することとなるが、案件ごとに委託者と受託者で調整を図り、定型的な対応が可能な案件はマニュアル化により委託を進める。
5	現行の業務においても、既に委託を取り入れているようであるが、委託料の抑制を図るうえでも、現行の契約内容の中で業務のフローの見直しを行うなどの改善を図ることは難しいか。	現行の契約においては、証明発行部分について、窓口受付のものと郵送受付のものとあわせて委託するなど、効率化を図っているところである。今後、委託業務を拡大していく際には、事務の洗い出しをし、欠かすことのできない作業は取り入れたうえで、事務改善などによりスリム化を図り、委託料の抑制を考えながら行なっていきたいと考える。
6	資料の中に、他の自治体の状況を表しているものがあるが、今回、アウトソーシングを考えている業務の仕様で考えたときの事業費は、どのくらいになると試算しているのか。	現時点では郵送にかかる一部委託のみならず、窓口業務の一部や戸籍・住民記録等の入力も併せて委託をしており、委託費は約8千万円ほどである。今後、窓口・入力・発行・郵送請求など、委託できるものについては全面的に盛り込む内容に見直しを行なった場合、事業費の増加は当然想定され、現行の2、3倍程度になると見込んでいる。
7	効率性を上げるための業務の一部委託は有効であると思われるが、市民課としてはどこまで業務の委託化を図る考えか。	職員が必ず行わなければならない審査・確認以外は委託化を考えているが、事務を適正に進め、事故を起こさないために、金券扱いや封入封緘など、要所部分に職員の確認をどの程度入れるか検討が必要であると考えている。
8	現在、市民課の業務が多岐にわたっていることで、職員にしわ寄せがきてしまっているとも感じ取れるが、その要因を市民課としては、業務量と比較し、配置職員の数が少ないからと考えているのか、または、業務フローのそれぞれの段階で見直しの必要箇所があると考えているか、俯瞰的に自分の課を見た時、どのように感じているか。	現在市民課では、すでに業務があふれており、その対応で精一杯であることから、先を見越して手を打つなどの対応ができる余地も人員もない。これは以前に比べ業務量や業務内容が急激かつ格段に増えていることに対し、そもそも余力がなかったことから場当たりの対応で急場を凌ぐことに終始し、抜本的な対策に取り組みなかったためであると考えている。まずは職員のすべきこと、委託できることをきちんと見極め、早急にかつ適切に委託を活用しつつ、そこから生まれるであろう余力により、業務自体の見直しや改善などを行うとともに、先を見て計画的に組織改正や人員配置を進め、組織の健全化を図りたい。また大幅な人員増による管理体制の複雑化など、指示命令系統が複雑化も考えられることから、システム化も同時に進めていきたい。

9 川口市は、今後10年間は人口増加傾向にあると思われるが、限られた人員・予算の中で将来的にこの事業の方向性を具体的に教えてほしい。(例：IT化の推進等)

限られた人員・予算の中で、新たな要望・要求などへ対応していくためには、これまで通りの業務の進め方では対応しきれないと考えことから、ICT化の推進は必須であると考え。今後は市の政策部門と連携を取り、市の進める方向性に則ったICT化を遅滞なく進めるとともに、担当課業務が持続的に提供できるよう、委託による業務の平準化や、限られた人材の有効活用などに努め、令和7年度第二本庁舎への移転時には、窓口のあるべき姿が実現できるよう努めたい。

○老人デイサービスセンター指定管理者管理運営費（長寿支援課）

No.	質問内容	長寿支援課からの回答
1	高齢化社会が進む中、デイサービスセンターは必要と考えるが、公の施設として5か所も必要か。	支援が特に困難な利用者の受け皿を確保する点ではある程度行政として関わる必要性があると考えている。現在、1施設1日当たり平均約28人の利用者を受け入れており、そのうち約4割は対応困難な利用者である。公の施設として何施設必要かについては、施設の場所や施設の老朽化、維持管理費なども併せて検討していく必要があると考えている。
2	民間のデイサービスセンターは、市からの管理費（補助金等）なしで運営しており、資料の中にあるデイサービス施設を指定管理で管理している他の自治体でも、指定管理料がゼロで運営している自治体もあるようだが、本市のこの5つの施設では、なぜ指定管理料が必要なのか。	デイサービスセンターが業務を行っている複合施設の維持管理費が案分され計上されるほか、支援が困難な利用者に対応するため職員を手厚く配置するための人件費、送迎に配慮を擁する利用者に対応する送迎費など受け皿を確保・維持するための経費が必要なためである。
3	5か所の老人デイサービスセンターに関する収支状況を教えてほしい。	別添のとおり。
4	「支援が特に困難な対象者」とあるが、具体的はどういう方々か。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 家族が施設側へ不当な要求や苦情を申し立てる方 ・ 職員や他の利用者に対して、迷惑行為、暴力行為、セクハラ行為を繰り返す方 ・ 資金不足による利用料の滞納、もしくは支払いの遅延がある方 ・ 身体的理由（麻痺や拘縮がある）により介護にかかる労力や時間を要する方、また、入浴介助、ベッドや車いすへの移乗時に複数職員を必要とする方 ・ インスリン注射、経管栄養、重度の褥瘡等により、施設内で常時医療的行為が発生する方 ・ 虐待（身体的、精神的、性的、経済的、ネグレクト）の理由により、緊急保護の受入、その後の措置、担当課との連絡調整業務の必要な方 ・ 認知症等に起因する状態（不穏、徘徊、無断外出等）のある方 ・ 単独送迎を望む方 ・ 指定の時間に間に合わないなどの理由で個別送迎を行っている方
5	「民間では受入困難とされるような利用者も含めて受け皿を確保するために事業を実施してきた」とあるが、この理由以外に公の施設として運営すべき理由はあるか。	ない
6	指定管理施設は、セーフティネットの役割を担っているとあるが、実際、民間の施設で受け入れ困難となった利用者が、この5か所の施設に受け入れを求めてくるケースはどのくらいあるのか。全体の利用者から見た割合を教えてください。	4割程度 ※実施に民間事業者を受入困難とされた方の他、ケアマネージャーが受入困難事例と同等と判断し民間事業者に依頼せずに市のサービスに直接依頼された場合も含む
7	利用者の減少、施設の老朽化を踏まえ、施設の統合はできるのか。また、余剰となった施設について、民間事業者への売却等は可能なのか	施設の統合を検討することは可能である。ただし、利用者や職員の調整のため、指定管理期間のうちに整理を行うような時間的な猶予が必要と思われる。また、施設の売却については、老人デイサービスセンターの入る建物が、複合施設や学校の一部を利用しているため売却は困難である。
8	施設を縮小化した場合に、縮小対象となった施設の利用者の取扱いはどうするのか。	新規の受け入れを縮小し、統合する施設に集約する。その場合、民間の施設で受け入れ困難となる利用者を優先し、それ以外で期間内に集約できない利用者については民間施設への移管を調整する。
9	事業の必要性は理解できるが、施設の老朽化や利用人数の減少が見られている本市においても、公の施設からの方向転換の議論は避けて通れないと思われるので、現在の所管課の施設運営に対する方向性についての考えを教えてください。	地域でのセーフティネットの役割をどの程度保持する必要があるか等を検討し、事業の継続や施設数を判断していきたい。