

# 令和元年度 第1回 沖野老人福祉センター 管理運営委員会 記録

日時：令和元年5月21日(火) 10:00～11:20

場所：娯楽会議室

参加委員：安部幸子、阿部良平、石森新治、岩淵后代、太田紀子、小笠原しげ子、木村幸子、清野章三、高橋勝男、丹野春江、寺嶋幹也、中村知恵子、畑山三枝子 (敬称略、五十音順)

センター出席：植木館長、本田(司会)、五十嵐(記録)

## 1) 館長挨拶

あいにくの天候で足元のわるい中をお集りいただき大変ありがとうございます。平成から令和に時代が変わりまして、また新しい気持ちでスタートさせたいと思っています。今日は、いろいろ皆さんにご説明したり、協議して頂く内容が盛りだくさんあります。時代は令和になりましたが、今まで通り引き続きセンターの運営にご協力いただきますようよろしくお願いいたします。

## 2) 管理運営委員会について

① 「沖野老人福祉センター管理運営委員会」について、「概要」「目的」「任期」の内容については(資料P2)の通り。

② 新規委員の紹介および委嘱状交付

令和元年度沖野老人福祉センター 管理運営委員会名簿については(資料P3)の通り。

今年度、趣味の教室から選任された下記の3名に委嘱状を交付する。

○石森 新治氏(抹茶教室)、○木村 幸子氏(舞踊教室)、○丹野 春江氏(六和功教室)

## 3) 議題

①今年度の活動内容について

「今年度のおもな事業(終了分・未定も含む)

※内容については(資料P4)の通り

※今年度は従前の年間事業に加え、利用者アンケート等を参考として沖野市民センターと連携して昨年度から引き続いてのボランティア養成講座や上記新事業の実施。その他、月例・定例の年間事業を通じて、今年度事業計画の重点目標である ①いきがいづくり・介護予防・社会促進 ②「地域福祉の拠点化」の実現に向けて取り組んでまいります。(本田)

② センターの各種事務取扱における変更点について

○団体利用案内の一部改訂

「仙台沖野老人福祉センターご利用案内」(資料P7)

5) 1回の利用時間(最長)および休館日において、

・昨年までは10月第2月曜日を休館日とし、年1回の全館メンテナンス日としていたが、今年度は、10月の月曜ではなくなったことをお伝えします。(館長)

- ・毎月の休館日については館内掲示し、広報誌「センターだより」にも掲載しますので具体的な休館日についてご確認ください。(館長)
- ・利用時間が午後は1時～4時となっているが、今までは4時を過ぎて使っていたよ。(阿部委員)  
⇒若干、片付けなどで時間を過ぎている方もいて、時間ピッタリに活動を終えるように、というように厳しいお伝えはしておりません(館長)
- ・大広間で4時過ぎまで将棋をしている人がいると思うが？(阿部委員)  
⇒卓球の方々には、4時以降は自由に使っていていただいております。(本田)
- ⇒部屋の利用活動時間は4時までとなっているが、4時30分までに片付けや掃除をしてお帰り頂くことにしています。(館長)
- ・この要綱内容につきまして皆さんから承認をいただきましたので本日、令和元年5月21日からの実施とさせていただきます(本田)

#### ○利用者カードの取り扱いと入館時の受付表記入について(資料P9)

- ・入館して頂いたときに、今後は受付表に名前・住所・年齢などを記入して頂く事になります。(本田)
- ・今までは利用者カードを発行していて、受け付け時に利用者カードの番号を見せるという形で行ってききましたが、仙台市の老人福祉センターについて、運営要綱で決まった内容があります。それによると(資料P9)「Q&Aにおいて(質問)利用するために、どのような「手続き」が必要ですか？  
(回答)利用される方のお名前、ご住所、電話番号、ご家族等の連絡先などを記入して頂きます。」と書いてあり、これは毎回書いていただかないと駄目なものになっていたようです。それを沖野のセンターでは、皆さんのご負担を少なくするために、今までは利用者カードを発行して番号を言っていた事で処理していましたが、年二回仙台市内の老人福祉センター館長会議において、「毎回毎回利用者の名前などを書いて頂く事になっているんです」という話が出ました。仙台市としてもセンターを利用して頂くためには、最低限、お名前、住所のところは書いていただく必要があるという事を確認してまいりました。たぶん沖野では、本当はおこなうべきところを省略した形で行ってきたことが昨年分かりました。今までは番号だけで受付をおこなってききましたが、今回皆様に事情をお伝えして了解を頂いたうえで正しい形に戻したいという相談・お願いです。(館長)
- ・利用者カードはどうするの？(清野委員)  
⇒利用者カードに関しては、皆様の緊急連絡先や万が一の場合に備えての情報なども入っているので、あの利用者カード番号とセンターの方で皆様方の情報を管理するためのファイルを作成しています。このファイルには、番号、お名前、住所、緊急連絡先などが一覧表になっていて、個人情報にも関連することですので、職員の方できちんと施錠できるところに管理させていただいて、番号と利用者番号が一致するような形になっています。何か緊急事態が起きた時には、その番号で必要な情報により対応できるよう皆様の情報を管理しています。

これとは別に入館の時の受付票を書き添えたいので、利用者カードはこのままお持ちいただきください。

例えばあまりないかと思いますが、住所が変わったとか、緊急連絡先の電話番号が変わったとか、こういった場合は申し出ていただき、ファイルに書いてある内容を修正し正しい情報として管理していきたいと考えております。

利用者カードはお持ちしていただきたいのですが、お手をかけてしまいますが、受付票は記入して頂きたいと思います。

出来るだけ皆さんのお手間も省けるような形にしたいという思いがありまして、今回相談員の方で検討してもらい、住所は全部書かなくても大丈夫なように、(資料P10)を見ていただきたいのですが。

お住いの区に○だけ書いてもらう形となっております。お名前だけは書いて頂くことになります。サンプルとして①～③を本田から説明いたします。(館長)

- ・改善の大先端を沖野のセンターで行ってきたわけで、むしろ市役所の方で改善していかなければいけないと思います。(寺嶋委員)
- ・今のままで何が問題なのか？(寺嶋委員)
- ・わざわざ健康診断してもらって利用者カードを作っていて、毎回入館時には提示しています。住所が変わった場合などは申し出るのは分かるが、それ以外に毎回、入館票を記入する必要はないと思います。(清野委員)

⇒結局今まで沖野のセンターでやっている形は仙台市の方へ、簡素化した形で行っていき、という届けとか相談もなく行って来たようです。

仙台市の老人福祉センター運営要綱の決まった話題を出し、他のセンターとの館長会議で「入館時にその都度入館票を記入して頂く事に意味があります」との意見がありまして、簡素化することだけが良いわけではない、という意見もたくさん出ております。

手間かもしれませんが毎回入館票を書くことで、「ご自分の認知症予防にも役に立っていますよ」という意見をお持ちのセンターもあって「そこは崩すべきではない」というご意見もたくさん挙がっております。(館長)

- ・今まで来館者を職員が簡単に把握できるように考えて作ってきたわけで、形を変えなくてもいいのではないかと(阿部委員)
- ・今まで簡素化されて良かったという意見が多く聞かれていますよ。(清野委員)
- ・現在のままで何がいけなのですか？(寺嶋委員)

⇒何がダメというよりも、仙台市の判断で決まった通りにやっていかなければいけなかったことを、たぶん沖野センターは独自で利用者の皆さんの利便性ということで行ってきましたが、その利便性を考える前に、まず老人福祉センターを運営するうえで、こういう形でやってくださいという形に則ってやらなければいけなかったのです。(館長)

- ・市役所の方で何か差支えがあるのですか？(寺嶋委員)

⇒差支えというか、利用される皆さんがその利用にあたって本来の形で言うと、入館の際にその都度申し込み(入館票記入)をして頂くことになっていたものを登録しているという事で、その分職員が代わりにチェックするという形になっています。

でも本来は職員がチェックするというのではなく、利用者の皆さんにその都度申し込みをしていただかなければいけないという、そもそも老人福祉センターを利用していただくためには、そういう手順に則って利用していただく必要がある、という事をおそらく利用者カードを作る時点で、もう少しきちんと説明しておく必要があったのかな、と思います。(館長)

・来館時に受付職員へ利用者番号を申し出ているが、これに手間がかかるという事ですか？(清野委員)

⇒受付した集計票も年度末で全部集計して、仙台市に報告しています。どういうところから利用されているとかを報告しています。

・仙台市に了解をとらないで利用者カードを発行したのか？(阿部委員)

⇒そういうことになるんでしょうね(館長)

・利用者カードで簡単に利用者が受付できることは、センターの簡素化で良いことだと思います。(清野委員)

・利用者カードと受付票の2つで受付をしなくてもいいと思います。(安部委員)

・利用者カードで市役所に報告するうえで、何かわずらわしい事でもあるんですか？(寺嶋委員)

・センターの利用要綱に反しているの、戻りましょうと言っているんですよね(阿部委員)

・利用者カード持っても役に立たないことになりますよね。(太田委員)

⇒一度利用者カードを発行して、皆さんそのやり方に馴染んできた方々に今更受付票を記入していただく事には、かなり抵抗感があるんでしょうね。(館長)

・いちいち毎日受付票を書かせるのは、効率よい事務管理にもつながらないですよ。(寺嶋委員)

・たまに来館する人は受付票を書いていますよ。それでいいじゃないですか。(畑山委員)

⇒その方々は利用者カードをお持ちでない方だと思います。(館長)

・センターのやり方に従いますけれど、市役所自体が改善しないといけないとおもいます。(寺嶋委員)

・今のやり方でいいと思いますよ(畑山委員)

⇒今皆さんにご意見お伺いしてみても、本来であればその都度に受付票の記入が正しいやり方ですが、なかなかその都度記載していく形は、受け入れられないという意見が殆どの方々から聞かれました。今日伺った意見を踏まえて次回の館長会議で、沖野のセンターとしては通年やってきたやり方が皆さんに定着しており、ぜひ他のセンターでも導入してみてもはどうでしょうかと、いう意見が圧倒的に多数でしたという意見をお伝えします。

またその時に「決まった形で行ってください」となった時にまた皆さんに相談させていただきます。新規でご利用される方については利用者情報も記入して頂き、しっかりセンターで管理させていただく事と何か変更があった場合には、速やかにご連絡を頂きますとありがたいです。

めったにありませんが来館中に突然体調不良で救急搬送されることもゼロではありません。そういった時に連絡の付けようがないという事が一番心配ですので、何か変更があった場合には速やかにお知らせいただくという事を徹底いたしていきたいと思っております。

利用者カードの発行のない方に対しては、受付票の形を若干修正設定した内容をお知らせさせていただきます。

利用者カードを発行しているの方々については、今まで通りという事で対応させていただきたい

と思います。

また仙台市と確認した内容が分かりましたら、その都度連絡させていただきますのでよろしくお願い致します。(館長)

- ・利用者カードを新しく発行することは可能ですか？(岩淵委員)

⇒それはあります。今まで通り皆さんがカードの形でやっていきたいという事のご意見がありましたので、新しく利用者カードを作りたいという方にはこれまでと同じくおこないます。また仙台市に次の会議の時に沖野のセンターではこういうご意見でした。最初にご利用いただく時にしっかり情報はいただいております、こういう形で管理しております、という事を仙台市にも伝えていきます(館長)

- ・市役所の方はおそらく変えようとしませんよね。立場上ね。(寺嶋委員)

- ・趣味の教室の方は、いちいち書かないです。世話人が分かるようになっているためか、利用者カードも、持っていない方が多いです。(太田委員)

⇒趣味の教室に関しては、申し込みをいただく時点で住所、名前、連絡先は何っているもので、それらは一覧にして事務管理をおこなっています。

基本的にセンターを利用されている方々のご住所や連絡先に関しては、利用者カードであっても受付票であっても趣味の教室であっても、センターとしてすべて把握はしております。

仙台市の老人福祉センターの運営要綱に則って考えるという提案でしたが、沖野のセンターとしては不便だし、利用しづらいということで今まで通りで対応させていただきます。

また仙台市と協議した中で何かあれば、管理運営委員会でご報告させていただきます。ありがとうございました。(館長)

#### ○個人情報の保護に関する基本方針について(資料 P11)

- ・「個人情報の保有期間・消去」(資料 P12)において①～③について下線の通りとし、了承いただいでよろしいですか(本田)
- ・利用者カードを申し込んでいただいた用紙は3年経過したら破棄します。これらの用紙は情報が残らないようにシュレッターをかけます。(館長)
- ・皆さんに了承を頂きましたので本日、令和元年5月21日から施行することとさせていただきます。(本田)

#### ③ 指定管理評価マニュアルの評価概要(館長)

- \* (参考資料として「モニタリングシート」配布、終了時に回収)
- \* 仙台市の指定管理をうけてこのセンターを運営しております。運営についてはこのように、このようなところに気を付けて運営してくださいというものです。

#### ○施設の目的や基本方針の確立

- ・設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。
- \* 様々な項目があって細かい基準があり、それに基づいてしっかり運営しているか、年一回仙台市の評価を受けることになっている。5月23日に仙台市の現地調査を受けることになっている。

例えば設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていて、職員が理解しているか。

- ・募集要項や仕様書に示されている関係法令及び条例などが遵守されている公の施設に従事する職員としての倫理保持、服務規律遵守を確認する取り組みを実施している。
  - ・事業者は施設の設置目的を踏まえ、施設運営上の基本方針を策定している。
  - ・利用者に対して老人福祉センターの設置目的や施設運営上の基本方針を周知している。
  - ・職員は老人福祉センターの設置目的を理解している。
- \* こういった視点で全部の細かい部分に従って、仙台市の評価を受けることが年一回行われています。
- \* 上記の条例があり、先ほどの「受付・入館票」の話となったのです。

仙台市で出している条例に基づいてしっかり運営できているか、調査されることになっています。

仙台市が実地調査に来た時には、沖野のセンターはこういう理由があって、利用者様からこういう依頼があってこのような形にしています、という事で回答したいと思います。

#### ○施設目的の達成度

- ・利用者本位で事業計画が立てられているか。
  - ・高齢者への精神の状態の特性を理解し、十分な配慮をおこなっているか。
  - ・健康づくり、介護予防への取り組みが充分になされているか。
  - ・健康相談、生活相談、助言が適切になされている。
  - ・地域や他の施設との連携がとられている。
  - ・利用者にとって、不平、公正に利用できる仕組みを構築している。
- \* これら施設運営を通して施設目的を達成しているかが評価の視点で、求められているものは細かく沢山ある。

#### ○施設の運営管理体制

- ・管理職を含む常勤職員および非常勤職員の勤務実績について
  - ・各職員はほかの職員の業務状況を適切に把握しているか。
  - ・事業計画の職員体制と実際の体制に相違はないか。
- \* これらが評価の視点となっている
- ・開館に関しては、仕様書また事業計画書に定められた通りに開館しているか。
- \* 今回のゴールデンウィークに沖野のセンターは3日間開館しており、利用者の方にとって開館するという事で大変良い事ですが、この3日間開館するだけのことでも仙台市に届け出をして許可を受けなければならない事になっています。
- \* 仙台市の指定管理を受けているためその都度仙台市への確認が必要になります。また指定管理料の執行状況もきちんと経理書で作成されているか、沖野のセンターでは法人本部のほうで経理担当職員が管理しています。

#### ○個人情報の保護

- ・前項で（本田）が説明した内容であり、個人情報の保護に関して取り扱いについて、職員などに関する研修を年1回以上開催、実施しているか。

- \* 取り扱いに関するルールやマニュアルなどが整理され、管理責任者が設定されているか。
- \* 個人情報を収集する際の必要な範囲で適切な手段で収集していますかなど。
- ・ 個人情報が漏洩しないよう適切な管理できるような措置をおこなっているか。
- \* 個人情報を取り扱う際のセキュリティ対策について、仙台市のほうで毎年個人情報の情報セキュリティに関する研修会に職員を参加させまして個人情報を保護するような取り組みを沖野のセンターでは行っています。

#### ○事故防止対策

- ・ 過去に発生した事故の内容や対応内容を原因分析して改善のための対策をおこなっているか。
- ・ 事故防止のチェックリストやマニュアルを用意し整備してあるか。
- ・ 事故発生時の対応体制が確立されているか。
- \* これらで、連絡体制が確保しているか、研修を行っているかなどが評価として挙げられています。

#### ○災害発生時の対応体制の構築

- ・ 防災マニュアルに基づいた避難訓練を行っているか。
- \* センターでは年二回防災訓練を行っており、利用者の方にも参加して頂き、万が一の事が起きた時に安全に利用者の方々を避難、誘導できるような体制を作っておいてください、というものが求められています。

#### ○施設、設備の維持管理

- ・ 建物、設備が適切に管理され安全性かつ良好な機能の保持が実現されているか、
- ・ 目に見える損傷がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。
- ・ 発見された不具合が適切に処理されている。
- \* これらについては、センターの方からも皆様方には備品を大切に扱っていただきたい、とかトイレを清潔に使ってくださいとか、お願いしておりますが、こういったところも仙台市から求められていることをご理解いただきたいと思います。
- \* 清掃関係でも目に見えるホコリとかゴミ、汚れなどがいないか、そういった衛生的な状態を保持すること、などが求められております。

#### ○掲示業務

- ・ 安全で安心感のある環境を確保しているか。
- \* 定期的に館内外の巡回をおこない、事故や犯罪を未然に防止することにつとめている、鍵の管理方法が明確になっているか。などが挙げられています。

#### ○環境への配慮

- ・ 仙台市では仙台市環境構造計画を作成しており、省エネ、ゴミの発生抑制などに具体的目標を掲げて取り組んでおりますので、仙台市の指定管理を受けた沖野のセンターのような事業所でも同じよ

うにおこなってくださいと、求められております。

#### ○サービスの質の向上

・職員のマナー

\* 利用者の皆さんが気持ちよく利用できるように、接客マナーは適切にできているかなどや挨拶や電話対応、服装なども適切かどうかなども項目として挙げられております。

#### ○利用しやすい受付案内の実施

\* 窓口やスタッフが利用者の方の相談に適切に対応できるように研修を行っていますか、などが挙げられています。

\* 利用者の皆さんが等しく利用情報を得ることができるよう適切な利用情報の提供を行っているか、という事で見学への対応、パンフレット、館内掲示などについてなど、細かく項目が規定されております。

※利用者の皆さんからの苦情への対応やアンケートを実施して利用者の皆さんの満足度を把握しながら意見や課題などがある場合にはきちんと対応してください。などの項目がきちんと決まっっていて、これに則った、あるいはこれに則って達成できているだけではなく、それより更に上回るサービスをそれぞれのセンターで構築してください、という事が求められている状況にあります。

皆さんのいろいろなご要望に応えられるよう、そのほか事故防止とか、個人情報の保護とか、行政の方から求められている様々なことがありますので、センターの我々だけでは気づかなかつたり、不十分なところも多々あると思います。

管理運営委員会の皆さんに定期的な環境整備（花壇整備）でお世話になっておりますが、これはとても大切なことです。

皆様のお力があるって花壇の整備などで美しい環境を維持して頂いております。

職員だけでは管理していく事が難しいことがたくさんあります。

管理運営委員会の皆様、それ以外の利用者の皆様にセンターの運営に積極的に関わっていただくという事で、仙台市からの評価に応えられるような運営ができると思いますので、忌憚のないご意見を私どもと一緒にセンターの運営にかかわっていただくと有難いと考え、今回参考に「モニタリングシート」をみていただきました。

「最終的にセンターが決めたことに従いますよ」というご意見をいただきましたが、それでも主役は利用者の皆さんですので、皆様方の貴重なご意見、忌憚ないご意見をこの会議の場で、また日常の場面でもお聞かせいただきたいと思っております。

#### ④ その他

・センターとして職員の制服はありますか？（石森委員）

⇒制服は特にありません。他のセンターでも制服はありません。もしお気づきのところで「あの職員の服装が最近乱れている」などがあれば、是非ご指摘いただければと思います。（館長）

清潔感がある服装が大事だともい、皆で気を付けているつもりではおりますが、何かお気づきの

ことがあればご指摘ください（館長）

- ・年間の活動予定の中に「夏まつり」がございます。今年の「夏まつり」は8月9日（金）13：30～14：30まで例年と同じ時間帯に実施予定しております。現在出し物のコーナーでは、ポップコーン、水ヨーヨー、輪投げ等の遊びのコーナーを例年同様に開催することを考えておりますが、これまで行ってきた「みそおでん」のコーナーにつきましては、保健所から、直接調理を行う作業及び食品管理についてご指摘がありましたので、今回は見送りとなったこととお知らせいたします。また7月10日の「第2回 管理運営委員会」で、「夏まつり」に向けた準備やお手伝いしていただく方についての内容などもお知らせしたいと考えております。よろしくおねがいします（五十嵐）

4) 終了

次回 令和元年度 第2回 管理運営委員会

日時：令和元年7月10日（水） 13：30～14：30

議題：年間行事「夏まつり」について、その他