

令和7年度第2回さいたま市福祉局指定管理者審査選定委員会 議事概要

1 日 時 令和7年9月26日（金） 14時00分～16時40分

2 会 場 本庁舎2階 特別会議室

3 出席者 (委 員) 高松委員長、近藤委員、清水委員、中野委員、山崎委員、
西渕委員、高橋委員
(所管課) 高齢福祉課
(事務局) 福祉総務課

4 欠席者 なし

5 質問内容と答申結果

指定管理者候補者案について質問を受け、次のとおり答申した。

区分	施設名称	施設数	募集方法	指定期間	指定管理者案
1	老人福祉センター 武藏浦和荘	1	公募	令和8年4月1日～ 令和13年3月31日	オーエンス・アイルグループ
2	老人憩いの家ふれ あいプラザ	1	公募	令和8年4月1日～ 令和13年3月31日	公益財団法人さいたま市文化 振興事業団
3	高齢者生きがい活 動センター	1	公募	令和8年4月1日～ 令和13年3月31日	公益社団法人さいたま市シル バー人材センター

6 議事要旨

施設の指定管理者候補者案選定に当たり、令和7年7月から8月まで指定管理候補者の公募受付を行った結果、各募集区分とも1団体から応募があった。提出された事業計画書等に基づき、申請団体によるプレゼンテーション及び各委員からの質疑を行った後、各施設の指定管理者候補者案を選定した。

区分1：老人福祉センター武藏浦和荘（所管課：高齢福祉課）

【A団体（オーエンス・アイルグループ）への質疑等】

Q 事業計画書24ページの收支計画について、文化事業収入が毎年110万円計上されているが、物価高騰が進む中で満足度を上げながら運営することができるのか。場合によっては値上げの可能性もあるのではないか。その辺りの方向性を教えていただきたい。

A 昨今、物価高騰や人件費等が増額しているが、当団体としては、事業の核となる参加

費や業者に直接関わる部分に対する値上げは最終的な手段とし、まずは、講師への報償や材料費等といった経費を抑える形で参加費を維持し、事業の質を落とさない形で運営を行いたいと考えている。やむを得ない場合は所管課に相談をするが、基本的には先のとおりの運営を行う方針である。

- Q 「施設管理費」内の「求人広告費」に毎年10万円を計上しているが、雇用状況はどのようにになっているか。また、どのような媒体で求人を行っているか。
- A 求人広告費については、令和4年度から令和6年度までの実績をもとに算出をしており、求人を常に行なうことはないが、あくまで実績値をもとに計上している。求人媒体はindeedを使用している。募集内容に応じて他媒体にも求人が出るため、効果的に応募があることから利用している。
- Q 事業計画書17ページで、「令和8年度以降は利用者数を年間5～6%ずつ増加させ、コロナ禍前の利用者数の水準を超えることを目標」とあるが、目標としている割合の根拠はあるのか。
- A 令和12年度の次の指定管理期間開始までにコロナ禍前の利用者数の水準に戻すという目標を掲げているため、増加目標を各年で平準化して設定している。
- Q 利用率向上のため、シルバーポイントを付与するような事業は実施しているか。
- A 毎朝9時から10分間ラジオ体操を行っており、そこに来られている方にシルバーポイントを付与している。
- Q 事業計画書33ページの支出計画で、人件費を毎年3%の上昇率としているが、埼玉県の最低賃金が1,078円から1,141円と5.8%上昇しているのに対し、毎年3%の上昇で賄うことが可能なのか。
- A 事業計画書24ページの収支計画の中で、常勤及び非常勤職員の人件費の内訳を記載している。常勤職員は月給、非常勤職員は時給となっており、最低賃金が関わる非常勤職員の支出内訳では、概ね年5～6%の上昇で設定をしており、支出計画の内容で賄うことが可能と考えている。
- Q 事業計画書41ページについて、窯室の利用者が利用方法を間違えてしまうことで生じる危険性は考えられるか。また、過去にそのような事例はあるか。
- A 利用者が直接窯に陶芸作品を入れることはなく、講師や職員が窯に入れ、機械を動かしている。警備として職員不在時も確認しているため、利用者への危険性はない。
- Q 情報セキュリティについて、過去にトラブル等は起きているか。また、その場合に改善したという事例はあるか。
- A 把握しているトラブルはない。
- Q 事業計画書42ページの危機管理体制について、年2回の防災訓練を行っているとのことだが、利用者も参加しているのか。
- A 職員のみで行なう訓練や、利用者、地域の方、企業等を交えた訓練も実施している。帰宅困難者訓練はJRと合同で実施している。
- Q 実施している消防・避難訓練には、サウスピア内併設施設の職員も参加しているのか。
- A 南区役所、子育て支援センター等、サウスピア内併設施設の職員の方にも参加いただ

いている。併設施設の職員の方にも参加いただくことで、建物全体での危機管理意識を高めるとともに、有事の際に適切な協力体制が取れるようにしている。

- Q 事業計画書 24 ページの支出計画で、利用料金収入が毎年均等で計上されているが、利用者数の増加と利用料金収入は比例しないのか。
- A 利用者数が増加すれば利用料金収入も増加することはあるかと思われるが、あくまで実績をもとに平準化して計上したものである。
- Q 事業計画書 24 ページの支出計画で、施設管理費の中にある利用者満足度調査の計上について、第三者機関に調査を委託していると思われるが、具体的にどのようなことをしているのか。また、費用対効果はあるのか。
- A 利用者満足度調査は年に 1 回、第三者機関にお願いしているアンケート調査となっており、昨年度は 17 日間で 235 名の利用者にお答えいただいている。質問項目が 18 間あり、性別やどこから来たか、どの年齢層が施設を多く利用しているか、利用者が求めるものは何か、施設にどんなサービスを求めているか等の意見を分析し、運営に反映させるために使用している。
- Q 事業計画書 6 ページに記載のある、利用者からの意見・改善必要事項等は、どの時期に利用者からいただいたものなのか。
- A 直近 1 ~ 2 年でいただいた回答を記載している。
- Q 事業計画書 6 ページの利用者からの意見のうち、「多目的室（陶芸室）の床のビニールシートの経年劣化がみられる」という項目があるが、具体的にどの程度の劣化を指して利用者から意見をもらったものなのか。また、何年くらい使用したものなのか？
- A 少なくとも 5 年以上使っており、ボロボロになっていた。足を引っかけるおそれがあり、講師の先生も含めて要望があったため、今年 3 月に張替えを行った。

区分 2：老人憩いの家ふれあいプラザ（所管課：高齢福祉課）

【B 団体（公益財団法人さいたま市文化振興事業団）への質疑等】

- Q 浴室の巡回はどのくらい頻度で行っているのか？
- A 浴槽の点検と浴槽内の安全管理の 2 種類の巡回をそれぞれ 6 回ずつ行っており、重なる部分もあるので計 10 回は行っている。
- Q 男女別の利用人数はどのような比率となっているか。
- A 1 日につき約 100 名が施設を利用しており、そのうち 6 割程度がお風呂を利用して。男女比でいうと男性が 45%、女性が 55% 程度という状況になっている。
- Q 職員配置はどのようになっているか。また、職員は資格を有しているのか。
- A 職員についてはプロパー職員が 1 名（施設）。併設のコミュニティセンター（ふれあいセンター岩槻）はプロパー 1 名と臨時職員 5.25 人で、合わせて 7.25 名体制となっており、午前・午後は 3 名、夜間は 2 名で従事している。風呂の運営に関する資格は特にない。
- Q 事業計画書 99 ページで、令和 6 年度の利用者満足度は 88.6% とあるが、どのよ

うに調査を行ったのか。

- A 年に1回利用者にアンケートを実施しており、その中で職員の応対の仕方や利用者の意見を聞くような項目がある。ここでは、窓口対応の項目をピックアップして、88.6%の利用者満足度としている。
- Q 入浴施設ということで光熱水費が費用負担として考えられるが、燃料費が高騰している中、毎年同じ額の光熱水料費支出で積算して良いのか。積算にいたった根拠を知りたい。
- A 光熱水費は併設されている「ふれあいプラザ岩槻」と共通経費として計上している。基本的には面積按分をしており、本施設では経費の10.8%を計上している。光熱水費の上昇を見越した上で積算しており、電気代は長期契約をしているため、単価は年度ごとでは変わらない。変わる要素として、再生エネルギー賦課金や燃料費があるが、賦課金や燃料調整値を高めに調整する等して、毎年同額で計上している。
- Q 委託費支出の内訳について、どのような分野を外部に委託しているのか。また、何項目ほど委託しているのか？
- A 業務委託についても光熱水費と同じで「ふれあいプラザ岩槻」と按分しているが、委託している業務は15件である。金額の大きい業務として、清掃や植栽管理、空調設備、自家用電気工作物等がある。
- Q クレーム対応に関する研修等はどのようにしているか。
- A カスタマーハラスメント研修や接遇研修の中で、利用者が何を言おうとしているのかを事前に把握するような指導を行っている。窓口の利用者が、どのような気持ちで利用しているのかを常々聞きながら対応しているため、大きなクレーム等は現状届いていない。
- Q 事業計画書66ページの施設管理費のうち、ガソリン代等として計上している燃料費支出の年間7千円はコミュニティセンターとの按分をしているものか。
- A 按分している経費は通信運搬費、燃料費、光熱水料費、委託費の4科目となっている。
- Q 入浴施設において、利用者の利用方法の違いにより発生したトラブルや苦情はこれまでにあったか。
- A お風呂での苦情は大小含めてある。受付の時点でコミュニケーションを取りながら利用者の要望を把握して運営を行っているため、様々な意見があることを職員も理解はしている。たとえば、夏と冬でお湯の温度がそれぞれ決まっているが、コミュニケーションを取る中でお客様にご理解をいただいている。
- Q 入浴は利用者同士での諸問題を生むと思うが、解決例などあれば教えてほしい。
- A 談話室にはカラオケが設置しており、かつては一日中いつでもカラオケを楽しむことができていたが、友人同士で来ている利用者がカラオケのそばで会話するのが嫌だという意見や、併設施設の図書館で借りてきた本をゆっくり読めるようにしてほしいとの意見があったことから、談話用の日とカラオケができる日を一日おきにする取組みを今年から始め、利用者からは好評を得られている。現在は、目立ったクレームはない状態である。

区分3：高齢者生きがい活動センター（所管課：高齢福祉課）

【F団体（公益社団法人さいたま市シルバー人材センター）への質疑等】

- Q 登録会員4,700人の内、実際に活用した人は何%くらいなのか？
- A 昨年度末の数字ですと、1年に1回でも就業した人の割合は75%である。センターの地域活動や研修に参加した人では全体の83.2%になる。
- Q 光熱水料費が毎年338万3,000円で積算されており、金額的に大きいと思われるが、どのように積算を行っているのか。
- A このところ光熱水料費が値上がりしていることを踏まえ、多く積算している。
- Q 光熱水料費のうち、ガス代が月11万円で積算されているのはなぜか。
- A 建物の空調がガスヒートとなっているため、夏季及び冬季に光熱水料費が高くなってしまうためである。
- Q 冷暖房の経費削減について、冷暖房を28度に設定しているが、多くの人が集まる中で熱中症等のリスクはないのか。
- A 目標として28度としているが、体調不良が起きないように、巡回し声掛けをしながら、状況に応じて適切な温度で対応している。現時点では、気候による体調不良者は出でていない。
- Q 他の講座と比べて、傾聴ボランティア養成講座への委託費が80万円と高く積算されているが、それはなぜか。
- A 傾聴ボランティア養成講座は外部の講師に依頼しており、講座は8日間と長期にわたるものである。外部講師を長い間招くために金額が大きくなっている。パソコン講習等は当団体で登録している人が講師になっているため、比較的安価で開催できている。
- Q 講師選定についてはどのように考えているか。
- A 講師については、傾聴ボランティア養成講座をスタートした時から長年お付き合いしている信頼関係のある方であるが、値段については今後検討すべき懸案事項であると考えている。
- Q 管理者給与について、常勤1名に対して月7万円の積算となっているが、勤務形態はフルタイムか、それともパートタイムのような時間設定なのか。
- A 当団体の職員である事務所長がセンター長を兼務し、管理担当を行う職員も当団体の職員であるため、常勤である。月7万円はその一部分を指している。
- Q 団体会員の他に、地域の方やその他交流のある方等も利用しているのか。
- A 本センターは、会員のみならず地域の方等にも利用していただいている。
- Q 施設の衛生管理の考え方についての「5S」とは、誰に対して行うものを指しているのか。
- A 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう適切に対応するため、会員スタッフ・職員等に徹底させているものである。
- Q スタッフの中には色々な経験や資格を持った方がいるかと思うが、具体的にどのような方がいるのか。

- A 植木の剪定をする会員や除草をする会員、清掃をする会員等、あらゆる技術をもつた方が登録している。
- Q 苦情は無かったとのことだが、利用者へのアンケートでは、改善点等の声は無かったのか。
- A 利用者の声を聞くために利用団体の代表者会議を年に2回行ったり、意見箱から要望を聞き入れる態勢を取ったりしている。大きな要望はないが、過去にカラオケ機器に入っている曲が古いとの意見や、マイクの調整が上手くいかない等の声が出ており、そのような意見があった時には、その時々で対応を行っている。
- Q 年輩の方の接遇等に関して、一定の資格や経験等でスタッフとして採用していることはあるか。
- A 会員になるには、研修会に全員参加していただき、接遇的な研修を受けていただいている。その後、生きがい活動センターで就業する会員は、救命講習や接遇講習、コンプライアンス研修等を受講していただいている。その他にもセンター長を中心に研修を行うこともある。

【結果】

7名の委員全員が出席であるため、下表の「各区分における委員一人当たりの持ち点」より、7名での満点は、区分1及び区分3では1,400点、区分2では350点となる。満点に対する60%は、区分1及び区分3では840点、区分2では210点となり、各区分で上記の点数を獲得しないと候補者として認められない。

応募のあった団体の審査を行った結果、合計得点は以下のようになつた。

区分	施設名称	指定管理者案	各区分における委員一人当たりの持ち点	合計得点／満点 (満点に対する割合)
1	老人福祉センター 武藏浦和荘	オーエンス・アイルグル ープ	200点	1024／1400 (73.1%)
2	老人憩いの家ふれ あいプラザ	公益財団法人さいたま市 文化振興事業団	50点	266／350 (76.0%)
3	高齢者生きがい活 動センター	公益社団法人さいたま市 シルバーハウスセンター	200点	974／1400 (69.6%)

3区分とも基準となる満点の60%を超えていたため、候補者資格を満たしている。なお、応募のあった団体は、現在、これらの施設を運営している団体であるため、実績評価として、実績評価点に審査員の人数である7を乗じた得点を各区分の合計得点に加点し、最終合計得点は以下の表のようになった。

区分	施設名称	指定管理者案	実績評価点	最終合計得点
1	老人福祉センター 武藏浦和荘	オーエンス・イルグル ープ	5	1, 059点
2	老人憩いの家ふれ あいプラザ	公益財団法人さいたま市 文化振興事業団	1. 3	275. 1点
3	高齢者生きがい活 動センター	公益社団法人さいたま市 シルバー人材センター	5	1, 009点

3区分とも申請団体は1団体であり、提示された指定管理料は市の積算額の範囲内であった。

また、指定管理業務に係る経費、管理運営体制及び実績等を上記のとおり総合的に評価した結果、さいたま市福祉局指定管理者審査選定委員会として、上記の申請団体を指定管理者候補者案として選定した。

以上