

○西岡委員長 それでは、日程1、陳情審査に入らせていただきます。

継続中の審査、送付5-40、いきいきプラザ一番町指定管理者の選定について善処の陳情についてです。

陳情書の朗読は省略いたします。

本陳情について、執行機関から情報提供等がございましたらお願いいたします。

○小原高齢介護課長 委員の皆様のお手元に参考資料といたしまして、今週の月曜日、12月4日ですけれども開催されました、いきいきプラザ一番町運営協議会の資料の一部となりますが、「いきいきプラザ一番町 地域との交流活動について」を配付させていただきました。本資料につきましては、これまでの実績として7月以降のカメリア会主催事業、その他の主催事業を掲載しております。なお4月から6月までにつきましては、新型コロナウイルス感染症対策のため実施しておりません。

資料の3ページ目には、来年3月までの今後の予定を掲載しております。また、4日に開催されました運営協議会についてでございますが、町会関係、民生委員、学識経験者、地域団体、社会福祉協議会等の構成で、カメリア会が事務局として設置・運営しております。当日の議事内容といたしましては、協議会の委員長、副委員長の選任やいきいきプラザ一番町の事業進捗等について意見交換がされました。委員からは、主催事業のPRをもっとしたほうがいいのではないか。また高齢者に愛される施設となるように運営してほしい等の意見がございました。また10月22日でございますが、ご家族との懇談会、家族懇談会を開催したという報告を受けてございます。

ご報告は以上です。

○西岡委員長 はい。委員の皆さんから執行機関に確認したい事項等ございますか。

○はまもり委員 今回の陳情のところでポイントは三つぐらいあるのかなというふうに思っています。ご家族の方、ご利用者の方の声が反映されていなかったのではないかな。ここに関しては、今回のものというのは単なる物件とか物とかではなく、サービスであった人とのつながり、ご利用者様、ご家族の方と職員とのつながりといったものがあつたと思うんですけれども、ここがどのように反映できていたのかなというところが一つ。2点目が、裁判になっていたという情報が後から分かったということ。そして3点目が説明会の対応なのかなというふうに私は捉えております。

1点目のところをまず確認なんですけれども、このとき家族会みたいなものがなかった。ただ、東京栄和会さんに対して何も皆さん不満を持っていなかった。非常に感謝をされて関係を築いていたということなんですけれども、この辺、ご家族の意向が聞けなかったというところのちょっと理由を改めて聞きたいのと、あと、今後こういったことを替えるということになると10年後になるかもしれないんですけれども、どうやってその家族の方、利用者の方の意向を取り入れていくのかといったところを改めて教えてください。

○小原高齢介護課長 選定につきましては、昨年の4月あるいは7月の当時の委員会、常任委員会でもご報告させていただいておりますが、またこれも10月のときの答弁と同じ繰り返しになってしまうんですけれども、新たな指定管理者の選定に当たっては、指定管理期間の終了ということで、区のガイドラインがございますので、それに従い選定委員会を設置し、委員につきましてもそれに基つき選定させていただいたと。その選定委員会に家族を入れていない理由としては、いきいきプラザ一番町が特別養護老人ホーム以外の高齢

者施設や区民施設等を併設しており、それぞれの利用者等の家族の思いが異なるということでご答弁させていただいていたと思います。またそれについては変わりません。ただ一方、昨年常任委員会でもはまもり委員と同じような意見が当然出ていましたので、次回、今のご質問じゃないですけど、10年後ということになるかちょっとあれですけども、その時に、本日の委員会も踏まえて、ご家族のご意見を反映できるような形は検討したいというふうには思っています。

○はまもり委員 ぜひお願いしたいと思います。今、答弁にありました、いろいろな機能、複数機能を持っているのでなかなか委員を選出することが難しいというような事情は理解できますが、今回、説明会もその機能ごとに説明会をされていると思いますので、そこはご利用者、ご家族の方を機能別に意見を聞くということではできるとかと思っておりますので、そこはお願いしたいなというふうに思います。また、今後ご家族、ご利用者の方と、施設に関しては家族懇談会といったところが対応できるかといったところで、一つそれもよい方向性なのかなというふうに思っているんですけども、個別の対応ですね。ご利用者の方で何か事情が対応変更があるとか、そういったときには、必ずご家族の方にもきちんと丁寧な説明をされているという認識でよろしいでしょうか。

○小原高齢介護課長 視察のときにも、現場の責任者、施設長をはじめ、カメラア会の職員との交流というか意見交換させていただいていたと思いますけれども、基本的にはご家族だけではなく、利用者を含めて、直接職員に現場で聞くという対応は今までなかなかできていなかったという部分のご指摘がありますけれども、当然、今もしているということですし、これからもしていくということで、そこは区としても、もし不安あるいはご意見があれば、区のほうにも当然言っていただいて、必要な指導等はさせていただくというふうに考えてございます。

○はまもり委員 はい。お願いします。

○西岡委員長 ほかにございますか。

○牛尾委員 私からまず確認したいのは、やはり家族の皆さんの意見がカメラア会の方々の仕事に反映されるかどうかというのが一つあると思うんですけども、まずその前に、東京栄和会さんがやっていた頃の家族の皆さんと事業者の関係というのはどうだったのか。そういった懇談会なりそうしたことがされていたのかどうか。まずそこをお聞かせいただけますか。

○小原高齢介護課長 カメラア会も東京栄和会当時の懇談会のやり方と同じということで、それを引き継ぐというやり方をしています。ただ、東京栄和会につきましては、新型コロナウイルスの関係で、ここ二、三年ですかね、開催できなかったということで、家族懇談会、先ほどご答弁しましたけれども、カメラア会で開催した10月の懇談会につきましては、前回と同じような形で年2回程度開催するというふうに聞いています。

○牛尾委員 分かりました。この前、10月22日に家族懇談会を行ったということですけども、そうした家族懇談会の内容等は区というのは把握ができるんですか。

○小原高齢介護課長 報告は、何名いらっしゃった、あるいはこういうご意見があったという報告は受けています。

○牛尾委員 じゃあそこでこんな意見があったと。ここを改善してほしいというような要求もあったと。こういった指摘、苦情もあったというのも全て区としては把握できると

いうことでよろしいんですかね。

○小原高齢介護課長 当然区とカメラア会、法人との連絡というのは密にさせていただいていますので、それに限らず報告は受けてございます。

○牛尾委員 なかなか事業者の方に直接言えないという場合は、区としても、家族懇談会、利用者さんの皆さんの声もしっかり受け止める体制ができているということによろしいですか。

○小原高齢介護課長 4月以降も日々、毎日といったらあれですけど、その都度、区のほうにそういう声もありますので、それについてはしかるべき、法人に対して指示も含めて対応してございます。

○牛尾委員 あともう一つ、この陳情書の一番最後の⑧番、視察のときはお話を聞くことはできませんでしたから、理事長さんがどんな方かというのは直接会っていないんで分からないんですけれども、ここに書いているとおり、やっぱり高圧の態度だったと。人格、姿勢に問題があるという指摘もされていますけれども、私が気になるのは、やはり理事長さんがワンマンで、なかなか働いている方々が意見を言いづらいつつ、施設長さんが意見を言いづらいつつということになっちゃうと、これはこれで問題だなということだと思うんですね。そうした働く方々、あとは施設長さんがこういう問題があるよということを理事長さんに気を遣って言いづらくなっちゃうとなると非常に問題だと思うんですけれども、その対策といいますか、そこはどうなっていますか。

○小原高齢介護課長 法人の運営に関わる部分という形になると区からというのは難しいと思いますけれども、今回の陳情も、理事長もこの内容というのはもちろん把握しているというのは、施設長、あるいは今の部長からも聞いておりますので、今回こういう区民の方からこういう声があったというのは、理事長本人も認識しているというふうに確認してございます。また、先ほどの牛尾委員からのご質問にあったように、法人の運営まではなかなか指示というか、そこは難しいんですけれども、区民に対する、あるいは利用者に対して不信感にならないようにということで、それについては説明会のときにも区のほうでも理事長本人にある意味注意というか、していますし、これからももしそういう声があれば、区からは必要な指導というか、はしていきたいと思っています。

○牛尾委員 はい、分かりました。

○西岡委員長 池田委員。

○池田委員 感想のほうと引き続きになるかもしれないんですけれども、今回、家族懇談会が開かれたというところで、そここのところはコロナ明けでよかったんですけども、今後は、これまで全く意見というか声を聞いてくれなかったというところを払拭させるために開いていただきたいのが一つの理由でもあるんですけれども、年間どれくらいのペースでこういうような懇談会というのは開かれるのでしょうか。

○小原高齢介護課長 年間2回程度ということで聞いてございます。次回は来年、年明けの3月を予定しているというのは聞いてございます。

○池田委員 そこは皆さんが希望している方全員が出れるか分からないじゃないですか。というところで、執行機関のほうも、今回こういう陳情を出されて、皆さん、入居者の方、家族の方、心配されていますから、全体を会して集まったときに話を聞くという以前に、そこも大事なんだけど、しっかり日常的に何かお声があるかというところは常にアン

テナを張っていただきたいんだけど、そのところは事業者とのやり取りだったり、家族の方とのやり取りだったりというのは、執行機関としてはどの程度関わられるんですか。

○小原高齢介護課長 毎月定例的に法人と区のほうで定例的な会議、打合せというか、させていただいています。4月以降毎月開催しています。もちろんその中でそういうお声があったということもできるんですけども、基本的には日常的に担当者レベルも含めて、極端な話、メールあるいは電話等でそういう調整というか、法人との情報共有というか、そういう形はさせていただいています。また、ご家族の声につきましても、直接現場の職員が、皆さんお集まりにならなくても、それぞれのご意見、ご要望があれば現場で受け止めているというふうには認識してございます。

○池田委員 引き続きというか、今後ともよろしくお願ひしたいところです。私も何人もの入居者の方とか利用者の方の声を聞いた上での前回の委員会等々でのやり取りもありましたし、そのところは少しずつ改善をしていかなければいけないと思います。まだスタートしてからようやく半年というところで、まだこの先のほうが長いですから、いろんなよし悪しは出てくるかと思えますから、そのところを受け止めていただかないと安心して入居者の方が過ごせる環境にならないんじゃないかなと思いますので、お願ひいたします。

もう一点、これ陳情にも上がっているし、選定理由の中でも非常に私たちも取り上げていたんですけども、人工透析について治療をしっかりとできるんですというところで、ただ、その送迎については各自でお願ひをしなければいけないというような、ちょっとその辺のやり取りが多少曖昧さが残った感があったんですけども、現状、この間の懇談会というか、事業者の方に聞いたところ、今のところそういう対象になる人がいないんだというところでは済んだんですけども、引き続きそのところについては、審査のところでは、かなり今回は施設長も医師だということもありますから、改善というまでも、しっかりとそのところはできているんだというところは確認をしていただきたいんですけども、いかがでしょうか。

○小原高齢介護課長 人工透析につきましては、今、池田委員からもありましたけど、申請がショートステイで1件あったということだったんですけど、それも結果的には本人から取り下げたということで実績はまだございません。ただ、今ご意見がありましたように、基本的には個別にご相談いただいて対応できるものは対応していくという部分で法人は認識してございますので、そういう形で区からも指導したいと思っております。

○西岡委員長 はまもり委員。

○はまもり委員 関連してですけども、私も陳情に書いてあった⑤番と⑦番のところです。人工透析のところを実態と異なっているというようなことを書かれているので、もしかすると説明での行き違いがあったのか、この辺はきちんと情報を整理して、今の状況を家族の方、ご利用者の方に説明をしていただきたいなというふうにあります。

もう一点、⑦番のところなんですけれども、こちらもこの間の見学のときにはきちんとリハビリは行われているというようなことだったんですけども、今、書かれているような理学療法士が1名のみで88人の入所者に対応していて、十分なリハビリが行われていないということについて、現状の把握としてはどのようになっていますか。

○小原高齢介護課長 そうですね。人工透析につきましては、また個別に、個別というか、別途必要な説明はということは法人のほうも認識していると思います。また、理学療法士につきましては、前回もご答弁させていただいたんですけども、入居者は88じゃなくて82名ということで、まず人数がちょっと違うということなんですけども、あと、カメラア会につきましては、理学療法士、機能訓練指導員が一人一人の訓練機能指導計画を作成しており、理学療法士によるリハビリ課題へのアプローチが、以前とは違うということはありませんけれども、十分なりハビリが行われていないというご意見については、今後は利用者のご要望を伺う、丁寧に説明をするということで信頼関係を築いていきたいということで法人からも確認はしてございます。

○はまもり委員 お願いします。結局、⑤番と⑦番の透析のところと、あと理学療法士の話は、前回の見学のときも、やっています、大丈夫ですということだったんですけど、こういうふうになってきたというのは情報の行き違いなんですかね。ちょっとこの原因という、こういった声が上がってきたところというのは少し確認していただいたほうがいいのかなと思うんですけども、どんな原因があったんですかね。

○小原高齢介護課長 そうですね。基本的には現場のご説明が足らなかったというふうに認識してございます。

○はまもり委員 分かりました。ちょっとこちらは陳情を出していただいた方にも少し確認をしていただいて、説明が足りないのであれば、この方だけではなくしっかりと説明をしていただきたいなと思います。よろしくお願いします。

○小原高齢介護課長 この陳情の内容につきましては、先ほどご答弁しましたけども、法人としてももちろん全て把握してございます。これについてどういう形で、ご回答というのは個人にというわけではなく、説明不足ということもありますので、必要に応じて追加の説明というか、こういうご案内というか、個々に回答するという形ではなく、法人としてこういう問題に関してこう考えているというようなものは、何かしらの方法でご利用者様、ご家族様には周知というか、お知らせする必要があるのかなというふうに思っていますので、それについては法人のほうに指導、連絡したいと思っております。

○はまもり委員 お願いします。

○西岡委員長 よろしいですか。ほかにございせんか。

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

○西岡委員長 もしもなければ、本件陳情に関する質疑を終了いたしますが、取扱いはいかがいたしますか。

池田委員。

○池田委員 今回の陳情につきましては、しっかりこの委員会で視察にも行かせていただき、事業者のほうとも話を聞いたということは陳情者にとってはプラスに回答ができるようなものであったかと思っております。そうは言いながらも、やはりこのままで納得ができる方ばかりではないでしょうから、今回これをもってしっかりと今後事業者にはしっかり対応していただくところを伝えながら、今回のこの議事録も添えながらお返ししていいんじゃないかなと思いますけれども、いかがでしょうか。

○細越保健福祉部長 すみません。このたびこのいきいきプラザ一番町に関する陳情について、区の考え方を少し述べさせていただきます。

このたびの陳情というのは、施設開設以来20年以上にわたりましてこの運営を担ってきた事業者、これが交代する、替わるということで、関係者の皆様から、少しやっぱり不安から出されたものかなというふうに認識しております。陳情自体は議会に出されたものでございますけれども、区といたしましても、この事実はしっかりと受け止めて真摯に対応していかなければならないと思っております。その上で、今の考え方でございますけれども、先ほど来いろいろとご意見を頂きましたけれども、この新法人、運営体制が移行してから8か月経過いたしました。確かに小さなトラブルとか行き違いはありましたけれども、都度、適切に対応し、総じて無難というか、順調な運営がなされているというふうには認識をしております。先月の議会の視察でも、限られた時間ではございましたけれども、現場のスタッフの皆さんと意見交換をさせていただいて、法人の取組とか姿勢につきましてはある程度ご理解を頂けたと思っております。また、それに先立ちまして行われました利用者のご家族との懇談会ですか、それとか、またさらに今週4日、月曜日ですけれども、開催しました地域の関係者で構成する運営協議会の立ち上げ、こういったことは、この新法人がサービスの向上等、利用者、家族の不安払拭に努めている取組だということで私たちも区としても評価をしています。大切なことは、こうした利用者、ご家族、地域との信頼関係を構築することだと思っております。したがって、今後も気を緩めることなく日々取り組むように区からも指導・監督をしていきたいと思っております。まだまだ緒についたばかりでございますけれども、都度、法人とコミュニケーションを取りながら、運営状況を目配りいたしまして、区民の皆様はこの施設を安心して利用してもらえるような施設になるよう注力していきたいと思っております。

○西岡委員長 はい。保健福祉部長、ありがとうございました。

昨年12月と今年1月に実施されました地域の方々への説明会の各議事録は、事務局の協力を頂いて、全ての議員が閲覧できる環境とさせていただいておりますので、改めましてここでお伝えをさせていただきます。

皆様には2回の陳情審査において様々多角的に審査を頂きました。また、先日現地調査でいきいきプラザ一番町の現場の方々のお声もお聞きしたところです。先ほどの細越部長のお話にもありましたけれども、今後、我々ですとか、行政も指定管理制度として引き続きしっかり見守っていくことが大事ですし、陳情者の方が東京栄和会からやはりカメラ会に替わったことで、今回、陳情書を送付せざるを得ないような不安を抱くような思いをしたことと、利用者の方の思いを酌み取らないといけないということをすごく感じております。所管部としても、いきいきプラザ一番町の現況を今後も当委員会に適時報告してくだされば幸いです。よろしく願いいたします。

それでは……

○牛尾委員 一言だけ。

○西岡委員長 はい。牛尾委員。

○牛尾委員 本来なら利用者さんが不安をなくすためには、区が目配りしていく。ちょっと目配りしていくという状況のままではいけないと思うんですよ。本来指定管理だから、モニタリングがあって、そこでしっかりチェックをしていくと。そこでチェックをして業務改善していくというのが指定管理のやり方であって、なのに区がいつも目配りをしなければいけないというような状況をそのままにしておくこと自体が、それはもう不安につな

がっていくと。本来ならばお任せしましたと、よろしくお願ひしますとやるのが一番なわけで、そこはしっかり区が心配なく任せられるように、まだ始まったばかりですけどね、1年、2年かけてしっかり事業者の方々に対して、利用者さんが不安なくやれるようにしっかり指示をしていくということでお願ひしたいんですよ。これ、いっつもいっつも見てなきゃいけないというような状況をそのままにしておくということ自身がよろしくないんじゃないかと思うんで、そこはしっかりチェックをしていくということでお願ひしたいと。改善していくべきはすぐ改善していくということでお願ひしたいと思ひますので、そこはよろしくお願ひします。

○西岡委員長 じゃあ、まとめて、白川委員。

○白川委員 この陳情書がこちらに来たというのが、結局、不満を施設自体がカメラア会自体が吸い上げられなかったということですので、この不満をカメラア会に直接吸い上げる力があれば、陳情書は出なくてその中で解決できたわけなので、そこだけ改善してほしいということをお願ひいただければいいかなというふうに思ひます。まず反論しないで、とにかく向こうの不満は全部聞くと。やれる範囲で改善していくということがいいんじゃないかなと思ひます。

○西岡委員長 そうですね。要は家族懇談会も開かれるようになって、コミュニケーションがやはり大事かなと思ひるので、今、白川委員もおっしゃいましたけど、皆さんいろいろご意見がありましたけれども、やはりその意見聴取、ご家族の方が要は不安にならないように、カメラア会さんもしっかりコミュニケーション、説明をしっかりといただくというところが一番大事かなというふうに多分全議員思っていると思ひるので、改めまして、じゃあ部長、よろしくお願ひします。

○細越保健福祉部長 まさに、今、委員長がまとめていただいているとおりでございます。しっかりと受け止めるということが大事だと思ひます。それは今回の陳情審査を経て新法人のほうも認識していると思ひます。先ほど牛尾委員おっしゃられたように、当然指定管理でございますので、決められたモニタリング等はやっております。それをやった前提の上で、さらに今回こういったこともありましたので、区としてしっかりと目配りをしていきたいということでございますので、よろしくお願ひしたいと思ひます。

○西岡委員長 はい。皆様、いろいろと、本当にありがとうございました。

それでは、本陳情につきましては、本日の議事録をもって陳情者にお返ししまして、審査を終了したいと思ひますが、よろしいでしょうか。

〔「はい」と呼ぶ者あり〕

○西岡委員長 はい。

それでは、以上で日程1、陳情審査を終わります。