

平成28年度千葉市保健福祉局指定管理者選定評価委員会
第1回医療施設等部会 議事録

1 日時：平成28年8月5日（金） 午前10時00分～午前11時08分

2 場所：千葉市役所 議会棟3階 第3委員会室

3 出席者：

（1）委員

大道正義委員、小田攻副部会長、齋藤裕美委員、高橋和久部会長、山田良治委員

（2）事務局

加瀬健康部長、若菜保健福祉総務課長、能勢健康企画課長、高本生活衛生課長、
平野健康企画課長補佐、小野保健福祉総務課主査、岡田健康企画課主査、
柴田生活衛生課主査、鴨作保健福祉総務課主任主事、上野健康企画課主任主事、
木平保健福祉総務課主事

4 議題：

（1）年度評価について

ア 千葉市休日救急診療所

イ 千葉市斎場

5 議事の概要：

（1）千葉市休日救急診療所及び千葉市斎場における平成27年度の年度評価について、事務局からの説明ののち、質疑応答を行い、委員会の意見を取りまとめた。

6 会議経過：

○小野保健福祉総務課主査 それでは予定の時刻となりましたので、はじめさせていただきますと思います。本日はご多忙中のところお集まりいただきまして、誠にありがとうございます。私は本日の司会を務める保健福祉総務課の小野と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

まず、資料の確認をさせていただきます。配付資料は「次第」「委員名簿」それから「席次表」が両面になっておりまして、前半・後半で少し説明員の入れ替えをいたします。「部会の進め方」、評価資料としまして事前に水色のフラットファイル1冊をお配りしております。不足等がございましたら、事務局までお知らせ願います。

続きまして、会議の成立についてご報告いたします。本日の出席委員ですが、小田委員から少し遅れてしまうという旨のご連絡を頂戴しておりまして、現在、総数5名中4名ということで半数以上にご出席いただいておりますので、「千葉市公の施設に係る指定管理者の選定等に関する条例 第10条第2項」に基づき会議は成立しております。

また、本日の会議ですが、市の情報公開条例第25条に基づき公開されております。それでは、はじめに健康部長の加瀬よりご挨拶を申し上げます。

○加瀬健康部長 皆さんおはようございます。健康部長の加瀬でございます。「千葉市保健福祉局 指定管理者選定評価委員会 医療施設等部会」の開催に当たりまして、一言ご挨拶を申し上げます。委員の皆様方には、大変お忙しいところご出席を賜り誠にありがとうございます。また日頃から、本市の保健福祉行政をはじめ、市政各般にわたりまして多大なるご支援、ご協力を賜わり心から感謝を申し上げます。

さて、梅雨もどうやら明けたようでございますが、なかなか天候が不順な状況が続いておりまして、ゲリラ豪雨のようなものもあったようです。ここに来て、ずいぶん夏らしくなってきたということです。おそらく今週末辺りから来週にかけて、非常に高温の季節を迎えて、体の方についても、特に皆様方の健康に留意いただかなければならないような非常に暑い時期がくるようです。是非、委員の皆様方も体には気をつけていただきたいと思います。

また、この時期は食中毒の関係もいろいろございます。いま皆様方のお手元に1つずつ団扇を配付させていただいていますが、昨日、関係団体の協力を得まして、私ども千葉市の方で「食中毒対応」という行事を行いました。これは、その際にそれぞれ配付させていただいた団扇でございます。今回、お手元に配付させていただきましたので、皆様方も是非健康に関する管理と併せまして、食中毒への関心も持っていただければと思います。

さて、本日は委員の皆様方に、休日診療所および斎場の指定管理者が昨年度に行った管理等に対しまして、年度評価をしていただく予定となっております。休日救急診療所につきましては、本年の4月から新たな指定期間がスタートしております。

また、斎場につきましては、昨年4月に事業者が変更となりましたので、新たな指定管理者が行った管理状況について評価をしていただくことになります。いずれの施設につきましても、住民サービスの更なる向上のために、こうした年度評価等による検証は大変重要となります。本日は委員の皆様方から、豊富な経験と専門的な見地から、忌憚のないご意見をいただくことをお願い申し上げまして、開会の挨拶とさせていただきます。本日はどうぞよろしくお願いいたします。

○小野保健福祉総務課主査 それでは、ここから先は高橋部会長さんをお願いしたいと思います。よろしくお願いいたします。

○高橋部会長 それでは議事に入る前に、本日の審査の流れについて、事務局から説明をお願いいたします。

○若菜保健福祉総務課長 保健福祉総務課長の若菜です。よろしくお願いいたします。

机上に配付しております資料のうち「部会の進め方」というA4の1枚のものをご覧ください。本日の審査の流れになります。まず①「年度評価の説明」ですが、当局から昨年度の管理の実績や業務の履行状況について、資料に基づき説明をいたします。次に②「年度評価の質疑応答」を行いますが、ここでは質疑のみを行い、ご意見等については後ほど頂戴したいと思います。

続いて「年度評価の意見協議」に入ります。まず、③「財務状況」からご意見を伺います。ここでは指定管理者の倒産、撤退等のリスクを把握するため、まず、公認会計士である山田委員から財務諸表についてご意見をいただき、皆様のご意見を取りまとめた後、部会の意見案を決定させていただきます。

次に、④「管理運営」についてご意見を伺います。ここでは、今後の指定期間において、よ

り適切に管理運営がなされるよう「管理運営のサービス向上」や「業務効率化の方策」「改善を要する点」「評価をする点」などのご意見をいただきたいと思います。委員の皆様からの意見について協議・調整をしていただいた後、最終的な部会の意見案を決定していただきます。

①から④の流れにつきまして、本日はまず「千葉市休日救急診療所」について行っていただき、終了後に説明員の入れ替えをして、「千葉市斎場」についても同様に行っていただきます。なお、平成22年度の第1回の委員会において、部会の議決事項を委員会の議決事項とする旨決定しておりますことから、ここで決定した意見を委員会として市長に答申していただくこととなります。

また、当該意見については、評価シートの「6 保健福祉局 指定管理者選定評価委員会の意見」欄に掲載され、ホームページ等で公表されます。本日の審査の流れについては以上でございます。

○高橋部会長 ただいまの説明に対しまして、何かご質問、ご意見等はございますでしょうか。ご発言がなければ、早速、議事に入ります。なお、ご発言の際は、お名前を述べてから行っていただきますようお願いいたします。

それでは議題（1）年度評価について、まず「ア 千葉市休日救急診療所」についてです。事務局よりご説明をお願いします。

○能勢健康企画課長 健康企画課の能勢でございます。休日救急診療所の「指定管理者評価シート」についてご説明いたします。よろしくお願いいたします。それでは座って説明させていただきます。

それでは資料1－1をご覧ください。まず「1 基本情報」ですが、こちらについては記載のとおりです。

続きまして、「2 管理運営の実績」です。「（2）利用状況」をご覧ください。①利用者数についてですが、救急患者に対する初期診療は、平成27年度は21,176人の方が受診しております。前年度比91.4%で、1,980人の減少でした。

次に、ねたきり老人・心身障害者（児）の歯科診療では、平成27年度は672人の方が受診しております。前年度比は104.7%で30人の増加でした。休日救急診療所の患者数が減少した要因といたしましては、平成27年度のインフルエンザ流行入りが1月中旬になりまして、例年より遅れたため、年末年始の患者数が伸びなくなったことが挙げられます。インフルエンザの患者数の実績を見ますと、インフルエンザ患者数は前年度と比較して1,378人減少しております。

それから、救急患者に対する初期診療と、ねたきり老人・心身障害者（児）の歯科診療を合わせた利用者数の合計ですが、21,848人でした。前年度比は91.8%で1,950人の減少でした。

以降の「（3）収支状況」「（4）指定管理者が行った処分の件数」「（5）市への不服申し立て」「（6）情報公開の状況」については、記載のとおりですので割愛させていただきます。

続きまして、次のページをご覧ください。「3 利用者ニーズ、満足度等の把握」です。「（1）指定管理者が行ったアンケート調査の結果」についてです。「①アンケート調査の実施内容」は記載のとおりです。なお、平成27年度は休日救急診療所を利用された方のみ、アンケートを実施いたしました。特殊歯科を利用された方には回答者負担を考慮いたしまして、事務局職員が直接所感などをお尋ねし、意見聴取を行いました。また、診療所内には「診療所長への手紙」として意見箱を設置しておりまして、随時ご意見を受け付けできる仕組みにして

おります。調査の結果は②、③に記載されておりますが、概ね好評を得ております。

続きまして「（２）市に寄せられた意見、苦情」についてですが、「①意見、苦情の収集方法」は記載のとおりです。「②意見、苦情の数」は、平成27年度はゼロでした。

続きまして「４ 指定管理者による自己評価」についてですが、記載のとおりですので説明は割愛させていただきます。

続きまして、次のページをご覧ください。「５ 市による評価」の説明に移らせていただきます。先に、表の中ほどにある「履行状況」の欄をご覧ください。数字が縦に並んでいる欄です。これは左側にある確認事項について、当課職員がモニタリングを実施した評価を数字で表したものです。

上から13項目めの「カンファレンスの定期開催」については、平成27年度には新たに地震、津波を想定した防災訓練を実施していることから、「仕様、提案を上回る実績・成果があった」として「３」の評価としております。それ以外の項目については、すべて「仕様、提案どおりの実績・成果があった」と認められるため、「２」の評価としております。

このような履行状況の内容を踏まえ、上段にあります「所見欄」を記載しました。所見といたしまして、下記の（１）については「市との連携に関して、未収金督促を迅速に行うため、市への報告を１か月毎から受診日毎に変更する等、改善が図られた」、（２）については「医師会、歯科医師会、当番制で診療に携わる医療スタッフ等と十分に連携を図りながら、円滑に医療が提供できている、また27年度については新たに地震、津波を想定した防災訓練や、職員のメンタルヘルス研修の受講など、職員の能力向上に資する取り組みを実施した」、（３）については「インフルエンザ患者数の減少より、使用料・手数料収入は計画より23%減となったが、特殊歯科については、受診者確保のため関係業種の連携会議への参加等積極的にPRを行った」といたしました。

これらを総合的に勘案し、概ね「仕様、事業計画とおりの実績・成果が認められ、管理運営が良好に行われていた」と判断をして、評価を「A」といたしました。

説明は以上でございます。よろしくお願いいたします。

○高橋部会長 それでは、まず質疑応答から行いたいと思います。なお、ご意見は後ほどお聞きしますので、よろしくお願いいたします。それでは、ご質問がございましたらお願いします。

○山田委員 山田です。よろしいでしょうか。11ページの下の方ですが、1-3「利用者からのクレーム事例」に、休日等初期救急診療は「３件」という記載がありますが、これはどういった内容でしょうか。

○能勢健康企画課長 まず２件につきましては、体調不良で受診をしたが、医師のいわゆる「言い方」といいますか、「応対について不満がある」というものがあります。医師の説明が高圧的な感じがするというので、「やさしく対応して欲しかった」というものです。

もう１件は、当日ではなく１週間前にお子さんが受診したということで、父親が来所して「誤診があったのではないか」と言われました。当日は内科を受診して「腸炎」と診断されましたが、夜中にまた痛みが出てきて、救急車で市立の青葉病院に搬送になったという苦情でした。

○高橋部会長 よろしいですか。他には。

○大道委員 １件だけ伺います。最初の説明資料の３（１）②のアです。記載では、回答者の属性として10歳未満が37%でした。お子さんの受診ということで、今のお話もそうでした

が、先ほどの11ページのアンケート、サンプル数360名の下ですが、利用者の96%が体調の急変・悪化ということです。患者さんとして来られる方々のことで、アレルギーについて具体的に把握されていることがあったら、教えていただきたいのですが。

○能勢健康企画課長 食物アレルギーによる2次医療機関への搬送事案は2件ほどありますが、千葉大学附属病院に搬送された事例と、県のこども病院に搬送された事例があるということです。

○大道委員 ありがとうございます。実は、お子さんを連れて飲食店に入られた時に、小麦や卵のアレルゲン表示については今はかなり表示してくださっていますが、イモをすり下ろしたものに等について、出す方が中身の説明をせずに「実は卵白を入れていました」ということが、耳に入ったことがありました。お尋ねしたのは、そういうことです。

それからエピペンについても期限があるので、その期限についてはたぶん確認はされていると思いますが、重々ご注意をという意味です。すみませんが、よろしくお願いします。

ありがとうございました。

○高橋部会長 他にご質問はございますか。どうぞ。

○齋藤委員 はい。齋藤でございます。1-1の2ページ目、「3 利用者ニーズ・満足等の把握」②調査の結果ですが「受付から会計までの所要時間」について、下から数えて5行目ぐらいにアンケートの結果が出ています。これは、受付から診察をして終わるまでの時間ということですね。60分以内というのがありますが、30分以内というのは、救急ですから何か処方箋を出すという簡単なものではなくて、何らかの処置があつてのものだと思いますが、30分以内で終わる診療というのは、救急であるものでしょうか。

○事業者（保健医療事業団） あります。

○齋藤委員 どんなものでしょうか。

○事業者（保健医療事業団） 事業団の渡辺です。30分以内の診療ですが、やはり休日救急診療所は救急の病院ですが、7割～8割ぐらいは軽症の方が来られます。普通の風邪や、お腹が痛い、頭が痛い等の患者さんも多く来られます。診察をして「処方箋なし」という形でお帰りいただく患者さんも、1割～2割ぐらいいらっしゃいます。そういう方が30分以内で帰られるのだと思います。

○齋藤委員 承知しました。ありがとうございます。

○岡田健康企画課主査 よろしいですか。

○高橋部会長 はい。

○岡田健康企画課主査 診療科によっても混み具合が違っているかもしれませんが、あとは眼科でも、簡単に「結膜炎ですね」ということで、すぐに処方というような例もございます。そういった個々の案件で時間に差が出てしまうということです。

○齋藤委員 わかりました。

○高橋部会長 よろしいですか。他にご質問はありますか。

○小田委員 つかぬことを聞きますが、例えば、休日診療で受け付けた患者さんの中で、極端な話、ジカ熱等で外部の保健所等と連絡を取り合いながら、もっと広域体制を作らなくては

いけない場合もあり得ると思います。そういう場合には、休日診療との兼ね合いはどうなっていますか。無ければいいのですが、あった場合には。

○能勢健康企画課長 新たな感染症対策が、やはりいろいろとされているところです。医療スタッフの知識も高めなければいけないということで、当然、医療スタッフを対象とした講習会なども実施しております。

今年度につきましては、6月にジカ熱の勉強会、7月には蚊の媒介性感染症についての講習会を行い、参加していただいている現状です。また、保健所内に休日救急診療所がありますので、そういった疑われる患者が発症した場合は、当然ですが休日救急診療所とは別の形で、すぐそちらの方へ移っていただいて、感染が広がらない中で対応していくということです。

保健所を含めて、そういった事案が発生した時の医療体制や診療体制については、常に連携を取って対応していくということで協議しています。当然、その先は市のもっと大きな医療機関への搬送などもございます。市内の医療機関も含めまして、そういった体制について、いろいろと取り組んでいるところです。

○小田委員 相互にそういうものを発見した時は通報して、という体制づくりは、準備ができていますね。

○能勢健康企画課長 はい。

○小田委員 実際に、その体制が機能を発揮したことはあるのですか。

○事業者（保健医療事業団） 保健医療事業団ですが、当然うちの方で毎週日曜にやっている中で、今ならジカ熱等は南米あたりが完全に主ですが、感染対象地域にはタイなども入っております。タイの患者さんであれば、外国から帰って来られて熱が発生された際は、「タイから帰ってきたんだよ」ということで、初めに窓口にお話いただくような形になっています。

そうした場合は一応隔離をさせていただいて、別室をちょっと特別な場所にご用意させていただき、感染症対策課の方にも電話をして対応を聞きます。実際は何でもなかったという事例が何件かありますが、そういった形で隔離はさせていただいております。

○小田委員 千葉市の場合は空港を持っていませんから、空港は成田ですから、むしろそちらは神経質になっていると思いますが、中には列車に乗って千葉市まで来た時に、具合がおかしくなったというのものもあるかもしれません。言わずにいたのが、改めて「ちょっと行っておくか」と言って、休日診療を知っている人から聞いて、こちらに来る人がいるかもしれません。わかりました。

○高橋部会長 私から1つ、今のご質問に関係しているのですが、外国人の方がここに来ることはあるのでしょうか。もしあるとすれば、その際のコミュニケーションが非常に難しいとか、そういう問題はあるのでしょうか。

○事業者（保健医療事業団） 事業団の渡辺です。外国の方は確かに最近多く来られているので、去年ぐらいから5カ国語対応の間診票をご用意させていただいています。あとは常勤・非常勤を問わず、看護師さんの方で英語のできる者がおります。この間もそうだったのですが、看護師さんの方で英語でコミュニケーションをとられている形で、診察を行っているケースが見受けられました。一応、そのような形での対応を把握しております。

○高橋部会長 どうもありがとうございました。他にご質問はありますでしょうか。それでは、ご質問がなければ意見協議に入ります。

それでは、まず「指定管理者の財務状況」についてご意見を伺います。指定管理者である

「公益財団法人 千葉市保健医療事業団」の3年分の決算書類をお配りしておりますが、これらの資料をもとに、まずは山田委員より専門的見地からのご意見をお聞きしたいと思います。どうぞよろしくお願いします。

○山田委員 はい。公益財団法人 千葉市保健医療事業団の決算書を3年分見たところ、倒産あるいは事業撤退について、特段の懸念は見受けられませんでした。以上でございます。

○高橋部会長 ありがとうございます。他の委員の皆様から何かご意見がございましたらお願いします。よろしいでしょうか。それでは、「千葉市休日救急診療所における指定管理者の財務状況」に関し、当部会の意見としては「財務状況は良好である」という趣旨でまとめたと思います。よろしいでしょうか。

(異議なし)

○高橋部会長 どうもありがとうございました。それでは、その旨決定いたします。

続きまして、施設の管理運営についての意見協議に入ります。ここでは「管理運営のサービス向上や業務効率化の方策」「改善を要する点」、また「評価する点」などについて、ご意見をお聞きしたいと思います。それでは、何かご発言はございますか。

○山田委員 では、山田です。1－3の最後の12ページです。災害備蓄医薬品の管理のところ。この使用期限が到来した医薬品については交換されたということですが、これによると新しく購入したのは、10セット42万5千円ということです。廃棄分については、同じ10セットを廃棄したという理解でよろしいでしょうか。

○事業者（保健医療事業団） はい、そうです。

○山田委員 この廃棄はどのようにされていますか。業者に返すとか、あるいは、どこか他の施設で使えるものは使うとか、そういう対応でしょうか。

○事業者（保健医療事業団） 休日診療で一応使われておりますので、自家消費させていただいているような形です。

○山田委員 そうですか。では、基本的にその辺は単なる廃棄ではなくて、使えるものはできるだけ使うようにしているという理解でよろしいですか。ありがとうございます。

○高橋部会長 他にご発言はよろしいでしょうか。

○小田委員 1つだけちょっと聞きますが、空港を媒介とするようなジカ熱の問題は、やはりどうも気になります。例えば、特に土日や休日の場合、通常はオープンしている病院や医療施設でも、最近はクローズの場合が多いですね。そうすると、数字で見るとおり、かなり多くを休日診療で引き受けなければならないのが実情だと思います。

通常の場合はいいいですが、複数の患者と言いますか、例外的な現象かもしれませんが5人、10人といった患者が出てきて、しかも「まだいるかもしれない」という対応をしなければならない時に、どういう準備体制を作られているのかということです。そこはどうなのでしょう。

例えば極端な場合に、成田市辺りから日曜日に応援要請が休日診療に来て、「千葉でも引き受けてもらえないか」という依頼が来る時などについても、視野に入れて考えた方が良いと思います。

○加瀬健康部長 はい、おっしゃるとおりです。新たな感染症といったものは、どういった状況で出てくるのか、全く想像もつきません。現実には、数年前にいわゆる豚インフルの場合にも、いろいろな問題がありました。ただ、この休日救急診療所は千葉市の医師会、歯科医師

会、薬剤師会、それぞれ三師会さんのご協力を得ながら運営している場所でございます。その辺りについても、特に医師会さんの最新の知見等を集めて、そういった対応方法についても十分に検討した上でやっております。

先ほど申し上げた豚インフルの時には、診療体制に関し「こういう場合にはこういう体制で」「更に増えたら更にこう変えて」という形で、ケースバイケースで、事例なども検討しながらやってきた実績があります。ですから、今後についても医師会さんのご協力を得ながら、そういった対応をしっかりとやっていきたいと思っております。

○小田委員 案外、ウイークポイントは言葉かもわかりませんね。コミュニケーションの問題ですね。直接は関係ないのですが、私が過去に扱った事件では、お父さんがパキスタン人で、お母さんがペルー人ですが、子どもは日本で生まれて日本で育っているわけです。

パキстанはウルドゥー語を使っているようですが、子どもはウルドゥー語はもちろんできませんし、ペルーはスペイン語ですから、これも子どもは全然駄目です。お父さんはウルドゥー語と片言の日本語はできますが、スペイン語は全然駄目です。お母さんはスペイン語で、日本語は片言も駄目なのです。

それで、どうやってコミュニケーションを取っているかという、家庭内では子どもが両方から聞いて、片言の日本語で通訳して何とかなっている状況でした。これは珍しいと思っていました。ただ、考えてみると珍しいことではなくて、これから増える可能性があります。そういうとんでもない事例もあり得るので、頭の片隅に置いていただいた方が良いと思います。亭主の具合がおかしいので、奥さんと呼んだからといって話が通じるとは限りません。

全然国籍が違って、日本に来て結ばれた場合には、お互いに知らないわけです。片言の英語か片言の日本語しか駄目なのです。そんな時にどうするのかということもあるので、しかも疾病を抱えていると、医者の場合もおそらく困ってしまうわけでしょう。それも、一応頭の片隅に置かれたら良いのかと思います。

○高橋部会長 他にご意見はございませんか。ご発言がなければ、昨年度の「休日救急診療所における指定管理者による施設の管理運営」に関し、当部会の意見としては「管理運営は良好に行われている」という趣旨でまとめさせていただきたいと思いますが、よろしいでしょうか。

(異議なし)

○高橋部会長 ありがとうございます。それでは、その旨決定いたします。「ア 千葉市休日救急診療所」については、以上となります。

それでは、説明員の入れ替えをいたしますので、少々お待ちください。

(説明員入れ替え)

○高橋部会長 それでは、続きまして「イ 千葉市斎場」に入ります。まず、事務局よりご説明願います。

○高本生活衛生課長 生活衛生課長の高本と申します。よろしくお願いします。座って説明させていただきます。資料2の指定管理者評価シートをご覧ください。

はじめに、「1 基本情報」についてでございます。施設名は「千葉市斎場」、指定管理者は「ちば斎苑管理グループ」でございます。指定期間及び所管は、ご覧のとおりでございます。

次に、「2 管理運営の実績」についてご説明いたします。(1) 主な実施事業は「火葬施設業務」「葬儀式場業務」「霊きゅう自動車業務」「葬儀用祭壇貸出業務」「施設維持管理業

務」「その他施設運営業務」でございます。それぞれの事業の実施時期及び概要につきましては、表にお示ししたとおりでございます。

(2) 利用状況についてですが、平成 27 年度の実績としまして、①火葬件数は 8,260 件で、前年度比 101.5%でございます。②式場利用件数は 1,055 件で、前年度比 100.9%でございます。③霊安室利用件数は、上段が件数で 328 件、前年度比 107.9%、下段が延べ利用日数で 840 日、前年度比 116.8%でございます。④霊きゅう車利用件数は 209 件で、前年度比 87.4%でございます。⑤葬儀用祭壇貸出件数は 3 件で、前年度比 37.5%でございます。

(3) 収支状況でございます。収入実績といたしまして、指定管理委託料の決算額は 3 億 6,622 万 3 千円で、計画比 97.9%でございます。次に支出実績ですが、決算額は人件費が 9,542 万 2 千円、管理費が 2 億 5,294 万 7 千円、合計で 3 億 4,836 万 9 千円となっています。計画比は 93.1%でございます。一番下の収支実績ですが、決算額 1,785 万 4 千円となっております。

1 ページめくっていただきまして、(4) 指定管理者が行った処分の件数でございますが、使用許可が 9,855 件となっております。(5) 市への不服申立てはございませんでした。

(6) 情報公開の状況につきましては、公開場所は当該施設と市政情報室の 2 か所でございます。また、文書公開の申出はありませんでした。

次に、「3 利用者ニーズ・満足度等の把握」についてご説明いたします。(1) 指定管理者が行ったアンケート調査の結果についてです。まず、①アンケート調査の実施内容ですが、調査方法は火葬棟及び式場棟、業者控室にアンケート用紙を配置するとともに、斎場職員が利用者からの聞き取りを行った記録を活用しております。回答者数は、アンケート用紙での回答が 22 枚、聞き取りによる意見聴取が 82 件となっております。

アンケートの質問項目は、「施設について」「職員について」「その他要望等」としてあります。②調査の結果についてですが、回答者は遺族、会葬者、葬祭業者等となっております。施設関係では、待合室の利用についての意見や要望が見受けられました。職員関係では、業務の丁寧さや対応の良さ、特に収骨業務時の所作について賞賛をいただいたところでございます。

③アンケートにより得られた主な意見、苦情、それへの対応につきましては、以前からの要望に対し、待合室のベビーチェアを 6 脚から 18 脚に増やしたところでございます。また、足の不自由な会葬者のために、洋室の待合室を希望される方が多くいらっしゃいますので、現状の施設等の説明を行い、ご理解をいただいているところでございます。

その他、頂いたアンケートの内容と、ご意見への対応を明記した紙を待合ホールに掲示し、行えることはすぐに行い、行えない内容は理由を明記することにより、一方通行ではなく相互交流を行うことといたしました。

(2) 市に寄せられた意見・苦情についてですが、意見・苦情の収集方法等は、市のホームページに連絡先を明示しております。また、市への意見、苦情や問い合わせは、電話・メール・市長への手紙・コールセンター等で行われています。

なお、意見を 1 件いただきました。この内容についてですが、妊娠 9 週の死産児は、通常は医療廃棄物として取り扱われることとなりますが、今回は通常の火葬と同じように行ったことにより、セレモニー時の故人様や母親への心遣いについての感謝のお手紙をいただいたところ です。

次に、「4 指定管理者による自己評価」についてですが、前指定管理者が行ってきた業務

のやり方を引き継ぎながら、その中で特色を出すようにしました。特に故人様への尊厳を保つため、全職員が遺族役に扮して行う社内テストに合格した者のみが、ご遺族様へのセレモニーが行えるシステムが、セレモニー業務の質を向上させ、収骨時にご遺族様から「丁寧であります」とのお言葉を頂けることにつながっていると、自負しているところです。

その他ですが、火葬予約を 10 日先まで行えるようになりました。これによりまして、年末年始でも「予約が取れない」などのクレームはありませんでした。また、過去最高の火葬件数にも関わらず、光熱水費等の維持管理コストは、前指定管理者よりも抑えられたところです。加えて、火葬の集中する時間帯のみ勤務していただく「短時間パート」を採用することにより、管理コストを抑えた内容となっております。次のページになります。

次に、「5 市による評価」についてでございますが、評価は「A」でございます。市の所見につきましては「前指定管理者が行ってきた業務のやり方を引き継ぎ、支障なく業務に従事できている」「収骨を丁寧に行い、遺族の方からの感謝の言葉も得ている」「会葬者の意見等をもとに、ベビーチェアを増やす等、きめ細かい対応ができている」「研修、訓練を通じて、有資格者の増加や業務の更なる改善を行い、斎場職員としての資質の向上に努めている」「地域住民との交流会を設け、地域との融和を図っている」「火葬予約を 10 日前まで出来るようにしたが、適切に業務に従事している」、また「市への速やかな報告、適切な経理事務、備品・消耗品の適切な管理、個人情報への厳密な管理等が行われている」ことについて、評価をしたところでございます。

履行状況の確認についてですが、概ね仕様、提案どおりの実績・成果が認められ、良好な管理運営が行われていました。また、(2)施設の効用の発揮、施設管理能力において、「利用者サービス」として、増加する火葬需要に対応するため、一日当たりの火葬取扱件数を引き上げたことは、成果として評価をしました。

説明は以上でございます。よろしくお願いいたします。

○高橋部会長 どうもありがとうございます。それでは、まず、質疑応答から行いたいと思います。なお、ご意見は後ほどお聞きしますので、よろしくお願いいたします。

○齋藤委員 齋藤でございます。二点お伺いしたいのですが、まず、2-1の2ページ目の下です。指定管理者による自己評価で「過去最高の火葬件数にも関わらず、光熱水費の維持管理コストは前指定管理者より抑えました」とあります。人件費を抑える方法はいろいろとあるのでしょうか、光熱水費を抑えるのは具体的にどういう方法で行ったのか、あとは3ページ目で、興味でお聞きするところもありますが「市内雇用・継続雇用の配慮」のところ「前指定管理者からの雇用者を15名継続雇用している」ということですが、確かここで審査した時に、「正規雇用というより、短期雇用を増やすことで経費を抑える」ということがあったと思います。この15名の方々は雇用形態が変わってしまったのかどうか、この二点についてお聞きしたいと思います。

○高本生活衛生課長 はい。一点目についてでございます。光熱水費というのは、待合室などの空いている時間帯なども、小まめに切るようにしたということです。今までは全部つけていたのですが、小まめに切ることによって光熱水費を削減したことになります。

よくあるのは「円高の関係で電力が安くなったり高くなったりした」ということですが、こちらのことではなくて、あくまでも空いている部屋について小まめに切ったりすることにより、節約ができたというところでございます。

○事業者（千葉市斎場） 斎場長の徳尾です。よろしくお願いいたします。雇用形態については変わらずに「契約社員」となっています。

○齋藤委員 以前も契約でしたでしょうか

○事業者（千葉市斎場） はい。契約社員でございます。

○齋藤委員 わかりました。

○高橋部会長 他には。はい。

○大道委員 大道です。今の経費の節減ですが、施設や器具、備品など経年的なものもあると思いますが、状況的には、修理費あるいは修繕費の変動はいかがですか。

○事業者（千葉市斎場） 修繕費に関してですが、いまは電気関係のものが経年劣化で壊れております。今年度からおそらく増えるのではないかと、こちらでは予想しております。

○大道委員 ありがとうございます。火葬炉についても数が多いので、大変苦勞されていると思いますが、頑張ってください。

○事業者（千葉市斎場） ありがとうございます。

○小田委員 それでは1つだけお尋ねしますが、この斎場は確か前回までの法人と、今回以降に扱っている法人が違うわけですね。替わりましたよね。両方を比較して検討した時に、どうしようもないというか、考えざるを得ない大きなポイントは経費の問題でした。現在、新たに参入してきたこちらの会社の方が経費が安いのです。これは無視できなかったわけです。

ただ、その時に私が申し上げたと思いますが、反面、経費にウエイトを置いた考え方をする結果として、下請けの対応というものや、あるいは契約社員の対応というものに逃げられたら困ると。

何故なら、関係者が増えれば増えるほど、統一的な管理が難しくなってきます。そして、いざとなった時には責任のなすり合いが始まるのです。特に、ここは2つの法人がワンセットでやっているわけです。そうすると会社のそれぞれの考え方もあるでしょうし、「いざという時は間に合うのか」と聞いたら、「そういうことの無いように、しっかり努力するから大丈夫です」という話でした。それはそれで結構ですが。

これを見ますと、2-1で評価シート2ページ目の一番下の「指定管理者の自己評価」で、一番最後に「火葬の集中する時間帯のみ勤務していただく『短時間パート』を採用している」と、そして「管理コストを下げている」ということですが、これは考え方としては結構だと思います。問題は、そのパートを採用した時の、パートを業務に就かせる時の管理体制はどうなっているのかということです。一切をお任せして、本部からの会社の人間が、どこかで休憩もしているのか、まさかそういうことはないと思いますが、そこはどうでしょうか。

○事業者（千葉市斎場） 短時間パートの従業員の件ですが、やはり集中する時間帯というのは、火葬場が集中する時間帯ですが、11時から14時の間は大変件数が増えておりまして、その間に出勤していただくことになります。その間、私や副場長も、もちろん業務に出ておりますので、そういったことはありません。特に、休んでいるということはないです。

○小田委員 斎場の現場に一緒にいるわけですね。

○事業者（千葉市斎場） はい。

○小田委員 それなら良いと思いますが、最近をよく丸投げが流行っているものだから、ちょっと気になるわけです。そういうことは無いと思いますが。

○事業者（千葉市斎場）　そうですね。パートさんに関しても、同じく社内テストを行っておりますので、業務には問題なく従事しています。

○小田委員　なるほどね。結構だと思います。当たり前かもしれませんが、非常に緊張状態を持続させながら勤務しているようなので、その状態を続けてほしいのです。

○事業者（千葉市斎場）　はい。

○山田委員　山田です。利用者サービスの向上というところで「10日先までの予約を可能にするシステムに変えた」という記載がありますが、これは具体的にどういうことをされたのでしょうか。

それともう1つ、この利用状況のところで、霊きゅう車の利用件数が前年度よりも減少しているのですが、これはどういうところに原因があるのでしょうか。2－3の7ページ「霊きゅう業務について」の記載を見ると、霊きゅう車は仕様登録から25年を経過して劣化している状況のようです。この辺りが何か影響しているのでしょうか。設備の更新等も斎場の課題の1つですので、その辺りをちょっと教えてください。

○柴田生活衛生課主査　生活衛生課の柴田でございます。お願いします。予約の10日先までの変更ですが、従前は5日先までしか火葬の予約ができませんでした。先ほど申し上げましたように、火葬が集中した「11時から14時までの間で5日まで」では、どうしても込み合ってしまった。どうしても予約が取れないとか、朝や夕方になってしまうこともございました。10日先まで火葬の予約ができるような形で解消いたしまして、予約の集中する時間についても、火葬予約を先にする等ができるようになりました。

○山田委員　単にスパンを延ばしただけということですか。それとも予約システムについて、コンピュータの重要なシステムを入れ替えたということですか。

○柴田生活衛生課主査　いえ、この話は改修ではなくて、10日先まで予約ができるようになったということです。余談ではございますが、今年度において、予約システムは斎場が導入して10年経ちますので、予約システムについてもシステム更新ということで改修する予定ではございます。

霊きゅう車の方ですが、確かに古い霊きゅう車を持っていることもありますが、実際にお使いになるのは、霊きゅう車を持っていない葬儀会社さんになります。ちょっと推移につきましては、その年において霊きゅう車を自社で持っていない葬儀会社が、斎場のものを使ったということです。霊きゅう車を使いたいというニーズがあったり、無かったりというのが影響しているのかと思われます。具体的に分析というのは難しいですが。

○山田委員　では、特に「霊きゅう車が古くなったから利用件数が落ちた」というわけではないのですね。

○柴田生活衛生課主査　はい。

○高本生活衛生課長　補足ですが、霊きゅう車の利用件数につきましては、平成23年が210、平成24年が227、平成25年が224、平成26年が239、平成27年度が209となっております。その年によりますが、26年度が比較的高かったという状況です。

○山田委員　ありがとうございます。

○大道委員　以前にも、たぶん伺いましたことだと思います。ちょっと忘れてしまいましたが、「レジャー・サービス施設費用保険」というのがリスク管理に入っていますが、説明では「お出でになった方に何かあった時のこと」という表現ですが、ちょっとご説明いただけます

か。

○高本生活衛生課長 名前自体は「レジャー・サービス」となっていますが、施設の利用者に対するボランティア保険的な意味合いです。

○大道委員 具体的にはどんなことを想定して。

○高本生活衛生課長 施設内でケガをしたり、転んでしまったりとか。

○大道委員 それは、基本的には自己責任もあるのではないですか。施設のつくりが悪いとか、そういうことではなくて。

○高本生活衛生課長 それはケースによりますけれども、市の施設上に瑕疵があったりということ。

○大道委員 まだ起こっていないのでしょうか。起きていないですよ。一応入っているということですよ。

○高本生活衛生課長 そうですね。

○大道委員 どんなことが対象になっているかとお尋ねしたのです。はい、わかりました。

○高橋部会長 他にご質問はありますか。はい、どうぞ。

○小田委員 余計なことかもしれませんが、最近はペットブームです。非常に良い面と悪い面がありますが、中には自分の飼っているペットを我が子同様の感覚でみて、葬儀まで出す人もいます。あるいは、その前に具合が悪いので獣医のところに持って行って、いろいろ治療をしてくれたが、結局は死んでしまうと「あの医者はヤブだ。」などと平気で言う人が、最近はいらっしゃいます。

そういう世相からすると、3ページに「過去に体験した特異な事例」ということで、宮崎市の葬祭センターの事例で、ペットの持ち込みについての対応が書いてあります。これは最近の世相からすると、前もって丁寧によく説明をしないと、トラブルになる恐れがあります。

というのは、死んだ人に対して非常になついていたから最期のお別れをさせると、入れろと言っている人がいるかもしれません。それで「ペットは入れませんから、こちらでお待ちください」と対応した場合に、普通の関係ではないのだから、より家族同様なのだから、最期のお別れぐらいさせてくれと、かなり強行に言って来る人がいないとも限りません。こういう時代になってくるとね。

だから、その辺の対応を上手く考えたほうが良いと思います。そういう人がいないに越したことはないですが、何となくいそうな感じがするものですから。

○事業者（千葉市斎場） よろしいですか。先日あった事例ですが、ペットを連れてこられた会葬者の方がいらっしゃいました。犬アレルギーなどの件もあるので、盲導犬以外はお断りしていますが、駐車場は炎天下のために車の中が大変暑くなります。そちらに配慮をして、従業員駐車場ですと木の陰に隠れて影ができておりますので、特別に移動いただき対応した次第でございます。

○小田委員 まあ、それで「わかりました」と言って、了解いただければいいのですが。どうしても故人と一番仲が良かったからと、我が子同様に可愛がったのだから、最期ぐらい会わせてやってくれとあくまで言って来ると、ちょっと厄介です。普通の話では通じないので、その辺も気をつけて対応を考えておいた方が無難だと思います。1回ガタガタともめてからでは遅いからです。

○事業者（千葉市斎場） はい。

○高橋部会長 他にご質問はありませんか。ご質問がなければ「意見協議」に入ります。

それでは、まず、指定管理者の財務状況についてご意見を伺います。

指定管理者である「ちば斎苑管理グループ」を構成する法人の決算書類をもとに、まずは、山田委員より専門的見地からのご意見をお聞きしたいと思います。どうぞよろしくお願いします。

○山田委員 ちば斎苑管理グループを構成する2つの法人「イーグリス・グループ有限責任事業組合」「東京ワックス株式会社」の2社の決算書3年分について見たところ、倒産、あるいは事業撤退のリスクについて、特段の懸念は見受けられませんでした。以上でございます。

○高橋部会長 ありがとうございました。

他の委員の皆様から、何かご意見がございましたらお願いいたします。

それでは「千葉市斎場における指定管理者の財務状況」に関し、当部会の意見としては「財務状況は良好である」という趣旨でまとめたいと思いますが、よろしいでしょうか。

（異議なし）

○高橋部会長 ありがとうございました。それでは、その旨決定いたします。

続きまして「施設の管理運営」について意見協議に入ります。

まずは「管理運営のサービス向上や業務効率化の方策」「改善を要する点」、また「評価する点」などについて、ご意見をお聞きしたいと思います。それでは、何かご発言はありますか。

○山田委員 山田です。この収支状況を見ますと、収支実績では決算額にプラス1,700万円の黒字が出ているわけですが、これは「ちば斎苑管理グループ」さんがいろいろとコストを削減した成果だと考えております。この黒字部分は次年度の委託料のところでは、委託料の引き下げの原資になると考えてよろしいのですか。

○柴田生活衛生課主査 そこはならないです。

○高本生活衛生課長 原資にはせずに、そのまま斎苑さんの収益・収入…。

○山田委員 今年度の話ではなくて、次年度ですが、要するに委託料引き下げの話にはつながらないのですか。

○高本生活衛生課長 今のところは考えてないです。

○山田委員 そこまではいかないのですか。その辺は最初に何か決まりがありましたか。

○高本生活衛生課長 契約する時に、最初に「枠は何年間」という計画が決まってやっています。その中でどれだけ収益が上げられるかは、経営努力ということで、斎苑さんにお渡しする形でやっております。

○山田委員 総額が決まっている中でしたかね。なるほど。はい、わかりました。

○高橋部会長 それでは、ご発言がなければ、昨年度の「千葉市斎場における指定管理者による施設の管理運営」に関し、当部会の意見としては「施設の管理運営は良好である」という趣旨でまとめさせていただきたいと思いますが、よろしいでしょうか。

（異議なし）

○高橋部会長 ありがとうございました。それでは、その旨決定いたします。

本日予定されております議題は以上で終了となります。

これをもちまして「平成28年度 千葉市保健福祉局 指定管理者選定評価委員会 第1回医療

施設等部会」を閉会いたします。

それでは、進行を事務局にお返しします。よろしくお願いいたします。

○小野保健福祉総務課主査 はい。委員の皆様、お疲れ様でございました。最後に事務連絡を申し上げます。本日の会議の議事録でございますが、後日、内容のご確認を皆様をお願いする予定です。案を作成し次第、事務局よりご連絡いたしますので、ご協力のほどよろしくお願いいたします。

それでは、本日は以上となります。お忙しい中どうもありがとうございました。

千葉県保健福祉局指定管理者選定評価委員会

医療施設等部会

部会長 _____