

東大和市議会平成18年第3回厚生文教委員会記録

平成18年9月14日（木曜日）

出席委員（7名）

委員長	佐村明美君	副委員長	中村庄一郎君
委員	長瀬りつ君	委員	藤原宏子君
委員	関田貢君	委員	下条学君
委員	小林知久君		

欠席委員（なし）

委員外議員（3名）

議長	松浦誠君	1番	粕谷久美子君
2番	尾崎保夫君		

事務局職員（5名）

事務局長	石川和男君	事務局次長	西永宣昭君
議事係長	小島裕治君	主事	新井利恵君
主事	三浦文一君		

出席説明員（3名）

助役	小飯塚謙一君	福祉部長	関田実君
福祉部参事	北田和雄君		

会議に付した案件

- (1) 18第11号陳情 特別養護老人ホーム「さくら苑」に関する陳情

午前 9時50分 開会

○委員長（佐村明美君） ただいまから平成18年第3回東大和市議会厚生文教委員会を開会いたします。

○委員長（佐村明美君） 18第11号陳情 特別養護老人ホーム「さくら苑」に関する陳情、本件を議題に供します。

朗読いたさせます。

○事務局次長（西永宣昭君） 朗読いたします。

18第11号陳情 特別養護老人ホーム「さくら苑」に関する陳情

○委員長（佐村明美君） 朗読が終わりました。

質疑を行います。

○委員（関田 貢君） 今朗読されました中身につきまして、ちょっと時系列的にまとめて、その話の後何点か質問をしたいと思えます。

これ第1点目としては、8月5日のときにさくら苑で入所者の虐待を受けたという件で、新聞社が取材された旨の報告が市長から8月5日に知らせを受けました。そして8月6日に朝日新聞、関係新聞にさくら苑の問題が報道された。そして8月11日にはそのような問題があつて、8月11日には全員協議会室において、関係者の説明やら緊急改善策が発表されました。そして9月5日については、東京都の勧告についての知らせがあつたということで、市長から写しをいただくということの流れ。そして9月6日が東京都補助金の交付決定の保留について、そしてこの中身について今度は理事者に質問したいと思えますが、詳細な事実関係等が判明するまでの間、交付決定を保留するという項目がありました。詳細な事実関係という判明というような問題が、今回ここに陳情要旨に出てくるような1から4の項目が私は解決する間は、交付決定を保留するというふうに僕は言われているのかなというふうに、僕のひとり勝手に思っています。その辺の判明するまでの間というのは、どれくらいの期間を保留されるかと、行政としてのその辺の見解をお伺いしたい。

そして9月7日については、議会で緊急質問で議会としては市の方向性をお伺いしたところですが、市も同じく施設補助については、東京都と同じような決定をされています。そういう意味で、判明する期間とか交付決定の保留期間とは、どのようなことを解決すれば解除できるのかというふうな言い方をした方がいいのかなというふうに私は思います。そして問題趣旨の1から4の問題が明らかになるのかどうか。当然明らかにしなければ交付は保留されたままだと私は思っていますが、その辺どのように解釈しておりますか。

以上です。

○福祉部参事（北田和雄君） 東京都のさくら苑に対する経営支援補助の留保の件でございますが、その中に御質問者、御指摘の文言が入っております。私どもの方で東京都に確認しましたところ、東京都の方としましては、勧告が東京都からさくら苑に出されております。10月5日までに勧告に従った改善の報告をするように勧告は求めております。東京都に確認しましたところ、10月5日の報告を見て改善の状況を判断しながら、都の補助金の方については、留保の解除を考えるというような説明を受けております。

以上でございます。

○委員（関田 貢君） そうしますと、今10月5日の報告書を見て東京都が判断する。当然市も同様な態度をとっているわけですから、それに見習おうというふうになるんですか、市の態度はどうなんですか。

○福祉部参事（北田和雄君） 市としましても、今回東京都からさくら苑に勧告が出されたことを重く受けとめ

まして、施設整備費の補助金について留保いたしております。市の方としましては、さくら苑に通知した中では、東京都の勧告に沿った改善が図られるまでの間ということで、留保期間を設定しております。ですから10月5日にさくら苑の方から東京都に勧告結果の報告がなされますが、当然市の方にも報告をさせていただきますが、その報告を東京都は検証することになるかと思えます。その場合は市も一応同席をし、また市としての検証を行いながら確認をとって対応を考えたいというふうに考えております。

以上でございます。

○委員（藤原宏子君） 今関田委員が言われたことにつきましては、我々もずっと報告を受けた内容でもあるかなというふうに思うんですね。私はこの陳情者がおっしゃっている1番の中で、今般の事件以前に、さくら苑に対する苦情の件数や内容があったかどうかと。それらに対してどういう処理をされたかというのが、まず一つ聞かれていると思うんですね。それを、何かうわさの段階でいろんなことを言われているのが耳に入ってくることもないわけじゃないですね。そういったものは、やはり具体的に今回起こった事件と同じように、高齢者の本当に入所者の人権がきちんと守られる状況にあるのかどうかということは、一番根本の問題なんですけれども、やはり小さなことでも、もし苦情や何かがあったとしたら、そういったものをお聞きをしたいと思えますので、その点どうなのか、ひとつお聞きしたいと思っています。

それから、私はいろいろ思いますけれども、先日議会の方に説明がありましたときにも申し上げたんですけれども、やっぱりどこのこういう施設もそうですけれども、理事者、またとにかく管理者と、それから職員が本当に何があっても自由に発言でき、お互いに発言できることが必要だというふうに申し上げましたし、そのことがとても大事だというふうに思っています。その中で私はとても気になるのは例えば去年ですか、東京都の補助金が福祉施設に対する補助金が切られたことがあるんですね。そのときにいろいろ聞きましたら、どこの施設も1,000万円から2,000万円の影響がある。職員を減らさなければならぬというようなお話を聞きました。そういう状況の中で、今度は利用者の方からのお話ですけれども、とにかく苑へ行くたびに人が変わっていて、この前お願いしたことを聞こうと思っても人が変わっていてわからない。24時間対応の施設ですから、職員が順番に変わるの当然だと思うんですけれども、そういう介護保険になってから、それぞれの福祉施設の、ここではさくら苑ですけれども、職員の体制、それ以前と、ここ二、三年の職員の体制が変わっているんじゃないかって私は思っていますけれども、そういったことはわかっているのかどうなのか、ひとつお聞きをしたいと思えます。

それで、今回補助金の留保は大変な事件を起こし、またその後も骨折だとかがだとか、いろいろ報道されておりますし、こういった問題についても、一人一人の方の状況を見ますと大変な問題だというふうに思いますが、そういった点について、やはり利用者また御家族の意見を十分聞く場所はどうかというのを——場所についてどのように対応していらっしゃるのか、お聞きをしたい。

以上、ばらばらになりましたけれど、お尋ねします。

○福祉部参事（北田和雄君） 3点御質問いただいておまして、1点目の苦情の関係でございますが、苦情の定義もいろいろございますが、苦情につきましては、東京都国民健康保険団体連合会というのがございまして、そこに介護保険に関する苦情等の状況調査という調査がございまして、毎月こちらに各介護保険の保険者は苦情の件数を報告するというシステムになってございます。その報告に基づいて、15年から17年度の各3年間の苦情の件数でございますが、さくら苑につきましては1件ということでございます。内容につきましては、病氣にかかわる退所の取り扱いでちょっと苑の方と行き違いがございまして、市の方としましては、苑の方の説明

不足もありましたので、再度苑の方から家族によく説明をしてくださいという依頼をしまして、家族も了解をしたというふうに聞いております。

2点目の職員体制の変化の状況でございますが、特別養護老人ホームにつきましては、18年4月まで市は関与する権限を持っておりませんでした。保険給付に関する調査についてはありましたが、それ以外については市の関与のすべがありませんので、東京都が指揮監督権を持っておりましたので、職員体制の変化等についても市の方ではちょっと把握はできておりません。

あと3点目の苦情の処理でございますが、前の質問と関連するんですが、特別養護老人ホームに関する助言、指導は、東京都国民健康保険団体連合会に苦情の処理の委員会というものがございまして、そちらで助言等を行うように法的にはなっております。直接の指導、監督になりますと、今回勧告が出されたように、東京都の所管となっております。市の方で御相談いただいた場合、市で対応できる部分については対応させていただきますが、直接の施設の方への指導とかということになりますと、今説明申し上げました国保連の苦情処理委員会等を御紹介させていただくという対応で処理しております。

以上でございます。

○委員（藤原宏子君） 今苦情処理、苦情を受けて対応し処理するというのは、東京都の国保連の苦情処理の方だというふうに聞きましたけれども、私は利用者の家族だとかは、やはり市内の特養ホームで起こった問題を東京都にそういうものがあるというのは、そう簡単には知っていないと思うんですね。ですから、とりあえずは市の方に来るんじゃないかなというふうに思いますけど、そういう点で何件、これは苦情があったとか、そういうことを市の責任ではないにしても、なかったのかということについては、どうなんでしょうか。

○福祉部参事（北田和雄君） 苦情の件数は先ほど御説明したとおりでございますが、苦情といいましてもいろいろございますので、御相談等あれば市の方ではお受けをしまして、市で対応できる部分については、市の方で対応させていただきますが、対応が困難なものにつきましては、先ほど御説明したような対応をさせていただいているところでございます。苦情の件数でございますが、把握の方法、集計等いろいろやり方ございますので、その辺がどうだったのかという点については、もう一度再検討をしていく——再検討というか点検ですね、点検を行っていく必要があるかなというふうには考えております。

以上でございます。

○委員（下条 学君） 今ちょっと関連するんですけれども、ちょっと確認でお聞きしたいんですけども、苦情というふうな形で、今そういう流れだという話を聞きましたけども、今回の東京都の勧告書の中の2番に、事故にかかる関係書類から骨折及びけが等の事故に対しての事故原因の解明等々と話が載っています。それで昨年に限らず年寄りの施設ということで、骨折事故がかなり多いという形で話聞いておりますけども、骨折の事故報告書というんですか、事故報告という形は市の方に流れてきているのでしょうか。流れをちょっとお聞かせいただきたいと思います。

○福祉部参事（北田和雄君） 事故報告でございますが、市内の特別養護老人ホームで事故が起きた場合、市の方に報告を上げるようになっております。ただ事故といいましてもいろいろございますので、主に死亡事故、骨折、それからけがですね、ただけがにつきましては、すり傷とか軽度のものについては、一応報告には上がっておりません。これにつきましては、市の方で報告基準の要綱を16年9月に定めまして、それに基づいて様式も決まっておりますので、各ホームは市の方に上げるという流れになっております。

以上でございます。

○委員（長瀬りつ君） 今の下条委員に引き続いてなんですが、そうすると当然事故の場合、報告義務はあるわけですが、報告は何件あったのか。その後の市の対処ですね、それを伺いたいのと、それから先ほど苦情の件数、例えば相談ですが、苦情という意味では1件だというふうにおっしゃいましたが、相談については、点検とそのまとめ方が、つまりまとめていらっしやらなかったということですね。相談の件数として何件あったというものは残っていないということによろしいんですか。

○福祉部参事（北田和雄君） まず1点目の事故につきましては、市が要綱を制定いたしました16年9月以降については、各苑から報告いただいております。法的に説明しますと、介護保険法が平成12年に施行された段階で事故報告を各施設に義務づけておりますが、基準ですとか、様式とか、そういった面の指針がなかったものですから、これは東大和市に限らず、報告がなかなか施設の方に徹底されなかったということで、都道府県の方で再度通知がありまして、それを受け各市で要綱など、基準などをつくった経過がございます。ですので、市の方である事故報告のものは16年度9月以降のものということになります。それをもとに数を御紹介いたしますが、全体数でよろしいのでしょうか。まず骨折でございますが、16年度は2件、死亡につきましては1件、けがにつきましては3件、17年度につきましては、骨折が10件、死亡が1件、けがが5件、18年度につきましては、これは7月下旬までの途中でございますが、骨折6件、けが1件でございます。これにつきましては、市内4施設、特別養護老人ホームでございますが、それらの総計でございます。

あと2点目の相談記録の関係ですが、十分処理がされていなかったという点は、先ほど御説明しましたとおりでございます。

以上でございます。

○委員（長瀬りつ君） 確かに東京都の補助が介護保険が始まって施設の運営が非常に厳しくなっているということは伺ってはおりますが、しかし昭和26年に社会福祉事業法が制定されて半世紀以上にわたって、この社会福祉法人という形でさまざまな施設が運営されてきている実態の中で、それなりの危機感はそれぞれの法人にはあったらうというふうには思うんですけども、ただ営利を目的とする民間企業ではできないところを、自分たちはやっていくんだというふうなことを、しっかりと経営方針の中に打ち出していらっしやってやっていらっしやるわけですね。さまざまな内部の苦情解決体制だとか、個人情報に関しても管理体制だとか、さまざまなものをつくられているにもかかわらず、今回のような事件が起き、それでこの骨折が2年半ぐらいの状況の中でふえてきているというふうなことなどについても、なぜなのかという検証は特に市としてはされてこなかったという部分もあるんですね。原因はあるわけですから、さまざまな原因について、やはり市としては施設補助をしている関係もあり、きちんとその辺について、たとえ市に権限がなく苦情があれば紹介するだけなんですというだけではなくて、やはり市としての責任というのは市にある施設ですので、あるというふうに私は思います。

苦情の件数については先ほど伺いましたけれど、今後、指定管理者ということで当然この多摩大和園も包括支援センターの指定管理者になっています。その指定管理者を決定するに当たっては、議会でも議決をいたしておりますので、その際に指定管理者を選ぶ基準があると思います。ここの陳情要旨にもありますが、それらの選定に当たる基準ですけれども、大体決められている中では明らかにはされていますが、市として選ぶに当たっての基準ですね、それを明らかにしていただきたいのと、今後このような事件があったことを受けて、選定をするに当たりどのような基準の見直しをされるのか、伺いたいと思います。

○福祉部参事（北田和雄君） 指定管理者の選定の基準でございますが、ちょっと細かくなりますので、概略だ

け御説明させていただきますと、評価基準というのがございまして、それがさらに審査項目に細分化されております。評価基準というのは4項目ございまして、細分化された審査項目というのは12項目でございます。評価基準だけ申し上げますと、1項目目が市民の平等な利用を確保することができるものであるかという点が1点目。2点目としまして、事業計画書の内容が当該施設の効用を最大限に発揮させるものであるか。また、管理の効率化を図ることができるものであるか。3点目が、事業計画に沿った管理を安定して行うために必要な物的能力及び人的能力を有しているか。4点目が、当該施設の適正な管理に支障を及ぼすおそれがないこと、以上が評価基準でありまして、これに基づいて細分化された審査項目というものがございます。

基準につきましては以上でございまして、2点目の今回の事件を受けまして、基準の見直しの件でございますが、現在の評価基準の中には、今回のさくら苑の事件で問題となった人権に対する取り組みの項目は、特に設定はされてございません。関連項目はございますが、審査項目の中で法人の理念、姿勢等が施設の目的及び市の管理の方針に合致しているかという項目がございますので、これが類似しているかと思われまして。ただ具体的な表記はございませんので、今後福祉の基本的理念であると思われる人権に対する取り組みですね、これらについても、審査項目の中に加えることは検討していきたいというふうには考えております。

以上でございます。

○委員（長瀬りつ君） この陳情要旨にあります市民に対する説明の義務についてなんですが、東京都にというわけではなく、市に対してきちんと新聞報道のみではなく、直接してほしいという御希望だろうというふうに思いますが、今回の東京都の勧告が9月5日に出される以前に、8月25日に施設は都と市と、それから世田谷区に対して今後の改善策を提出しているわけですよ、8月25日にね、これまでの経過を見ると。改革委員会とか人権侵害の問題の調査委員会をつくり、それに基づいて改革プログラムを実施するんだとかというのが、8月25日に施設の方から出されているにもかかわらず、つまりそれでは十分ではないということで、あえて東京都から9月5日に改善策、勧告が出されたというふうには私は思います。

補助金の留保に関しては、もう8月30日の段階で直接法人の方に出されているわけですよ。その後改善策、勧告が出されているというふうな順番になっています。その件について、私達には都の勧告についての文面はいただきましたが、東京都からこの法人に対し、このような補助金留保の知らせが行っているという報告は後から、東京都の勧告が出た後から、改めていただいたような状況にあります。つまり市の方にそういう情報が来ていないと、法人から来ていないということですよ。だから、いかにこれまでそういう体制がとられていなかったかということですし、市の対応としても議会で確かに8月11日に全員協議会はありましたが、さまざまな新聞での市のコメントですとか、そういったものがやっと9月7日の朝刊に市のコメントが随分たってから、事が起きて随分たってから、このような事件が起きたことは遺憾だなんていう表明をしていますが遅過ぎます、市の対応は、そういう意味で。直接責任があるのは都だから市はいいんだではなくて、市民に対する説明というのは、やはり市が負っているというふうに思いますので、この新聞報道のみでなく、市民に対する説明というのをどんな形で行うおつもりがあるのか伺いたいと思います。

○福祉部参事（北田和雄君） 今回のさくら苑の事件に関しましては、8月11日に議員の皆様はさくら苑の理事長、常務理事、それから施設長をお呼びいたしまして、御説明を差し上げたところでございます。その会議の冒頭、市長の方からも今回の事件について、遺憾であるというようなごあいさつをさせていただいたかと思っております。

あと市の市民に対する説明でございますが、今回の事件に関しましては、市が補助金を支出している団体と

はいえ、独立した社会福祉法人が起こした事件でございます。そのため市民に対する説明責任は一義的には、やはり法人が負ってもらうというふうに考えております。ただ市民との関係のかかわりの深い施設であることも事実です。ですので、市としましては、法人へ市民への説明責任を果たすよう求めていきたいというふうには考えております。また、法人が市民に説明責任を果たせるような支援をできればというふうには考えております。

以上でございます。

○委員（長瀬りつ君） 当然社会福祉法人、民間だという意味で一義的な責任は法人が負っているというふうな御説明なのでしょうけれど、少なくとも20年にわたって債務負担行為という形で多額の市民の税金を施設助成という意味で支払っているわけですよ。そういうことを考えたときに、1企業がしたことだから、説明は企業がすべきだということは言えないというふうに思います。多くの民間企業と市はさまざまな形で委託契約を結んでいるわけですから、そういったことにも関連してくると思いますよ。民間企業がやったことだから、市には責任はないという言い方はないと思います。市として積極的に対処をしていただかないと、ますます市に対しても、またその法人に対しても、市民の信頼を得られるのは難しいというふうに思いますので、その辺について市の対応ですね、あらゆる点で市の対応が遅いというところは、今回の事件を見て否めないと思います。その辺についてもう一度伺いたいと思います。

○福祉部参事（北田和雄君） 御指摘のとおり確かにこの法人につきましては、債務負担行為で20年間の施設整備費の補助をしております。この補助金の条件としましては、80床あるベッドのうち50床を市民が優先的に使うということを条件としまして、平成4年でしたか、施設整備費の補助を始めた経過がございます。そういう意味では市とかかわりの深い施設であることも事実ですし、市民が利用する施設であるということも事実であるところでございます。ただ先ほど申しましたように、法人は法人としての定款もございまして、法人としての運営もあります。ですから、その中で特に社会福祉法人でございますから、ほかの法人に比べ社会に対する説明責任というものは非常に大きいものがあると思います。ですから、その点を積極的にやはり果たしていただくよう、市はやはり求めていく必要があると思っております。

ただそれから説明をする上でも、実際の事件が起きたのが法人の中でございまして、法人の対応についても私ども報告を受けておりますが、直接は法人がいろんな調査委員会をつくったりしてやっておりますので、法人の方がやはり中身についてはよく承知している部分がございますので、法人の方がそういった内部情報を積極的に市民に周知、公開することで、法人の信頼回復につながるのだというふうに思います。ですから、やはり法人が自主的に社会福祉法人としての責務を持って説明をしていただくことが、信頼回復につながるんじゃないかというふうには考えています。それを強く市は求めていきたいと思いますが、ただいかにせん1法人ではございますので、なかなか市民への周知というのも難しい部分もあるかと思っておりますので、周知するに当たっての手段等で支援ができることがあれば、市としては積極的に支援をしていきたいというふうに考えているところで、具体的に申しますと、法人の方でも現在第三者の調査委員会をつくって調査をし、さらに内部の改革委員会、これも専門家、第三者が入っております。それで改革に取り組んでおります。これらの状況をニュースで伝えるということも考えているようです。ですから、これらのニュースが広く市民に配布できるよう、市の公共施設の窓口にも置けるような支援とか、そういったことは考えていきたいというふうに思っております。

以上でございます。

○委員（長瀬りつ君） 積極的に市は法人に働きかけたいという御発言、御答弁ですが、ということは、つまりこれまでは働きかけていなかったということですね。これまでに、とにかく信頼回復するには、きちんと市民に説明する必要があるよというふうな働きかけは、きょうまでに市はされていなかったということでしょうか。

○福祉部参事（北田和雄君） 担当者といましては、苑の方にはその旨は伝えております。これからということではなくて、今までも伝えてきたことは事実でございます。ただ具体的にどうこうという話はなかなかこちらの方から言えるものでもありませんので、アドバイス、助言としまして一応伝え、あとは苑の方で考えていただきたいという対応をしておりましたが、今回勧告ということがありましたので、それを実施していただかなければいけませんので、それに向けて市民の皆さんに対しても説明をしていただくということを、今後は強く働きかけたいというふうには思っております。

○委員（小林知久君） ちょっと整理しますけれども、まず平成18年4月までは都の監督権があつて市は関与する余地はなかったという御答弁がありました。18年4月以降どういうふうに市の関与する余地が出てきたのでしょうか。そこをまずお聞かせください。

それから、陳情の2番にかかわることですが、市の方も補助の留保を都に準じて決めたということですが、具体的にどの補助金なのか。または、陳情の方では助成となっておりますが、施設整備の方なのでしょうか。このあたり具体的にどの補助金なのでしょうか。

それから複数の形で出していたのでしょうか。その他の部分もあれば、一部の留保なのか全体の留保なのかをちょっとお聞かせください。

まずはそこをお願いします。

○福祉部参事（北田和雄君） 法律改正の関係で市の関与でございますが、18年4月までは保険給付に関して調査権が市にはございました。あくまで、これ保険の給付に関する部分でございます。18年4月からは、それだけではなく全般的な報告を求めるという表現になっておりますが、そういった権限が特別養護老人ホームにつきましても、市に付与されたということでございます。

あと2点目の補助金でございますが、さくら苑に助成している補助金と申しますのは、先ほどから御説明しております施設整備費の助成のみでございます。この施設整備費補助の内容でございますが、特別養護老人ホーム、それから高齢者在宅サービスセンター、在宅介護支援センターという、この3施設が一体となって施設ができております。これらの施設の整備に関する補助金を20年間で補助しますということで補助したものでございます。留保したものはこの補助金すべてでございます。

以上でございます。

○委員（小林知久君） そうしますと18年4月以降、全体的な部分で監督していく義務というか、部分ができてきたということで、今回の事件に関しては、やはり市も一義的に責任を負う部分があります。法人の運営に対して遠慮するといいますが、あくまで民間法人という部分、気持ちはわかりますが、事がこれだけ重大になってしまった以上、これは私自身もそうです。議員としてのチェックが働かなかったという部分もあります。そういう全体のやはり反省に立った上で、今後市民の方の不安をどう解消していくかという部分が最も肝心かと思えます。それに当たって、御答弁では法人の説明の義務の部分を支援していくということはおっしゃっております。当然窓口等もそうですが、私としてはやはり市報なりホームページなり、市のある限りの広報手段を使って、現状をお伝えするべきことはお伝えしてほしいと思えますが、そういったお考えはあるのでしょうか。

それから、ここの陳情要旨の部分の4番にかかわる部分ですが、指定管理者の選定に当たって、人権に関す

る取り組みを加えていくことを検討するという部分——検討すると。この部分、これ自身選定の基準というのは非常に難しいというふうに私自身も思っております。ひとつ東京都は福祉施設に第三者評価の導入というのを2年ほど前からずっと広めていって、今主に保育園なんかでやっていっているかと思うんですが、まず第三者評価というのが、このさくら苑の方が行っていたのかどうかというのを把握されているかどうか。

それから、その有無とのかかわりはあるんですが、こういう都も進めている第三者評価に関して、こういう指定管理者なんかにも選定にも当たって導入していったりですとか、人権に対する取り組みという部分にとどまらず、幅広い意見、見識を法人選定、指定管理者に当たっては見ていくという、そういう第三者評価の採用なんかも含めて、もうちょっと幅広く基準は見ていってほしいなと思うんですが、その部分の御見解をお願いいたします。

○福祉部長（関田 実君） 1点目の市報等、ホームページを活用し市民に不安解消ですか、を努めたらどうなのかというようなお話でございます。

まず、先ほど参事の方からもお話しさせていただきましたが、社会福祉法上では一義的には社会福祉事業の経営者による苦情解決ということで、これは福祉法の第82条で解決がうたわれております。また、そのほか東京都社会福祉協議会の方におきましては、運営適正化委員会、要は苦情を適切に解決するために、この適正化委員会を設置するんだということで、こちらの方に上げていただくというような形が苦情の場合出てまいります。そのほか、先ほどもございました今後の公表等を含めて、施設の調整も一方では出てまいります。特にプライバシーの問題等も出てきます。ですから、市の方としてもホームページを活用して、どの程度出せるものなのかどうか。今後できるものとできないもの、当然出てくると思います。その辺のところを検討させていただきたいと思っております。

以上でございます。

○福祉部参事（北田和雄君） 第三者評価の件でございますが、さくら苑の方からは2004年に第三者評価を受けて、その報告書が市の方には届いてございます。それで概略申しますと、よいと思う点と特に改善する必要があると思う点というのがありまして、それぞれ3点ございますが、よい、特によいと思う点としましては、充実した豊かな生活、それから安全で安心な生活、人事における実績能力主義の導入という点が上げられております。特に改善の必要があると思う点につきましては、人材の育成、職員間のコミュニケーションの強化、サービス面の課題の設定と計画的な改善への取り組みということが上げられているところでございます。

あと、指定管理者の評価に当たっての第三者評価の活用でございますが、これにつきましては、現在のところ研究課題というふうにさせていただきたいと思っております。

以上でございます。

○委員（小林知久君） 第三者評価の部分——その前に済みません、広報の部分、一義的な責任は当然独立した法人ですからあるかとはいえ、補助金を入れている上に、やはり非常に公的特別養護老人ホームというジャンルの中では独占的になってしまっております。そういう意味では、市の方も相当程度責任があるという中で、個人情報への配慮は当然のこととして、その上でも市民の不安を解消する情報提供は必須かと思っております。そこは努力をしてもらいたいと思っております。

第三者評価の部分です。お聞きする限りなかなかいいところを突いているような感じがあります。そういった部分、こちらとしてもすべて採用していくというのは難しい部分あるかと思っておりますが、それでもやはりこれは法人にも、その評価を生かしていただく視点を持ってもらったりとか、第三者評価を再発防止ですね、特

養に限らず再発防止という考えの中で、第三者評価を積極的に推奨していくということが必要かと思えます。第三者評価に関しては、結構金がかかりますので、そういった部分に対する配慮も含めて、今後しっかりこれは議会ともども考えていかななくてはいけないというふうに思います。もう一度その部分、お考えをお聞かせください。

○福祉部参事（北田和雄君） 御提案といたしまして承らせていただいて、今後の研究課題というふうにさせていただきます。ということをお願いいたします。

以上でございます。

○委員長（佐村明美君） ここで10分間休憩いたします。

午前10時34分 休憩

午前10時45分 開議

○委員長（佐村明美君） 休憩前に引き続き会議を開きます。

質疑を終了して御異議ございませんか。

〔「異議なし」と呼ぶ者あり〕

○委員長（佐村明美君） 御異議ないものと認め、質疑を終了いたします。

討論を行います。

〔発言する者なし〕

○委員長（佐村明美君） 討論を終了して御異議ございませんか。

〔「異議なし」と呼ぶ者あり〕

○委員長（佐村明美君） 御異議ないものと認め、討論を終了いたします。

採決いたします。

18第11号陳情 特別養護老人ホーム「さくら苑」に関する陳情、本件を採択と決することに御異議ございませんか。

〔「異議なし」と呼ぶ者あり〕

○委員長（佐村明美君） 御異議ないものと認め、よって、本件を採択と決します。

○委員長（佐村明美君） これをもって、平成18年第3回東大和市議会厚生文教委員会を散会いたします。

午前10時46分 散会