

令和5年度（2023年度） 第2回

吹田市立老人デイサービスセンター指定管理者候補者選定委員会 議事録

1 開催日時、場所

令和5年(2023年)8月9日(水) 午後1時30分から午後4時30分まで

吹田市役所 中層棟4階 第3委員会室

2 出席委員

- (1) 寺本 尚美 梅花女子大学 教授 (1号委員)
- (2) 森木 友紀 千里金蘭大学 講師 (1号委員)
- (3) 和田 賢次 大阪府社会保険労務士会 労務監査推進特別部会員 (1号委員)
- (4) 渡邊 眞 吹田市民生・児童委員協議会 副会長 (2号委員)
- (5) 神谷 拓摩 近畿税理士会吹田支部 (3号委員)

3 欠席委員

なし

4 会議次第

- (1) 開会
- (2) 労務、財務についての講評
- (3) ヒアリング等審査
- (4) 答申
- (5) その他、閉会

5 議事の概要

(1) 開会

委員長 (挨拶)

それでは、次第のとおり、議事を進めたいと思います。まず、書類審査として事務局から資料説明をお願いします。

事務局 (議事の進め方について説明)

委員長 ありがとうございます。

事務局から説明がありましたが、御意見、御質問がございましたら、お受けしたいと思います。どなたかございませんか。

(質問等なし)

【内本町デイサービスセンター（法人A：社会福祉法人燦愛会）】

(2) 労務、財務についての講評

委員長 ないようでしたら次に応募者の労務や財務面について、専門的見地から御講評いただきたいと思っておりますので、よろしく申し上げます。

委員 (法人Aの人事労務の状況について説明。)

委員長 ありがとうございます。

只今御講評いただきましたが、御質問等はございますか。

(質問等なし)

委員長 ないようですので、財務の面について、専門の委員から御説明いただきたいと思っておりますので、よろしく申し上げます。

委員 (法人Aの財務状況について説明。)

委員長 ありがとうございます。只今御講評いただきましたが、御質問等はございますか。

(質問等なし)

それではないようですので、内本町デイサービスセンターのヒアリング等審査を始めます。

(3) ヒアリング等審査

委員長 まず、内本町デイサービスセンターの指定管理者候補者選定に係る、ヒアリング等審査を始めます。プレゼンテーションを開始してください。

法人A (プレゼンテーション)

委員長 質疑応答に入ります。何か御質問等はございますか。

委員 人材確保の件ですが、ハローワークへ定期的に訪問し就職説明会に参加されたりホームページを改定していると申請書に記載されていますが、紹介会社から紹介される比率はどんな割合でしょうか。

法人A 圧倒的に紹介会社からの紹介が多く比率は8割ほどです。厚労省は紹介手数料が高騰しており、法人運営に影響を及ぼしていることについて調査されています。紹介手数料は年収の25～30パーセントが現状です。雇用保険等からのキャリアアップ助成金などを活用しながら人材確保に努めています。どこも苦勞されていますが、ハローワークからなかなか人材が来てくれないのが現状です。

委員 事業計画でYoutubeやInstagramを活用しているとのことですが、具体的にはどういう形をイメージしているのですか。利用者の肖像権など色々問題も多いと思っておりますが、デイサービスセンターの発信に対して悪意の批判が返ってくるケースが容易に想像されますが、どの

ような対策をとられますか。

法人A Instagram を法人として活用しており、デイサービスセンターの発信もわずかですがしています。今後発信に対して悪意のある発信が出てくるところも予測されますが、Instagram の QR コードを入れたちらしの対象者は限定的にしています。コメントも削除できるようにしています。そのようなものがあつた場合には発信媒体にも報告するようにしています。しっかりと確認を行いながら動画投稿は慎重に行っていきたいと思っています。契約の時には肖像権の同意もいただいています。ちらしをまくときもお顔の掲載が必要な時には、改めて御家族や御本人に同意をいただいた上で行っています。

委員 (ア) 法人の基本方針等②吹田市立老人デイサービスセンター条例の目的を理解した基本方針の中に「デイサービスの 10 か条と落書きを定める」と書いていますがどのような意味ですか。

法人A 法人の基本方針として理念がありますが、デイサービスで守っていこうというものを、落書きという言葉が適正でないかもしれませんが、堅苦しくせずに内容をみんなで考える、みんなで見えるような形でやっていきたいと思いますという意味合いで落書きという表現でさせていただきます。例えば9番を変えようというような、すぐに変えられるような落書きという意味合いです。通常の落書きをしてという意味合いではございません。

委員 「笑顔で心を隠せ」というのはどういう心なのでしょう。

法人A 正直に申し上げて介護は過重労働です。例えば、認知症の利用者様から職員が暴言やきつい態度受けることが実際現場ではよくありますが、そうした時でもプロとして心をいらだたせるのではなく、笑顔で返しましょうという意味です。

委員 少し言い方を変えた方がよいかと思います。

委員 離職者は何人ぐらいいたのでしょうか。

法人A デイサービスだけというのは統計をとっていませんが、昨年度は法人全体で 12 パーセント、140 名ほどおられますので 14～15 名と考えています。通常介護の平均的な離職率は 17 パーセントと言われていています。特に介護では 3 年以内で辞める人が多いです。3 年を超える方は離職率がかなり下がりますので、定着するためにはこういった形の研修が必要か、スタートするにあたっての研修には非常に力を入れています。

委員 時期的なものや、同時に何人も辞めることはあるのでしょうか。

法人A 4 月、5 月や 12 月は確かに多いです。賞与の関連もあるのかなという気もしていますが、年によって変動があります。

委員 一度にたくさんの方が辞められることはなかったのですか。

法人A ないです。

委員長 申請書の記述が全般的にどの項目も短く、説明ももう少し丁寧にしていただいた方がいい

かなと思われるところがかなりありました。事業運営内容について、市立のデイサービスセンターの指定管理者として応募されていますが、内本町の地域特性を踏まえたデイサービスセンターとして特に力を入れていきたいところや新たにもっと充実させていきたいと思っているところがあれば教えていただきたいのが1点。もう1点、職員体制のことですが、常勤割合が25パーセントと少し低いと思うのですが、その背景と今後の方針について教えていただきたいというのと、市の施策に沿った事業運営について具体的なデータが何もなく、例えば女性管理者が何割いるのかといった具体的な内容も一つ教えていただけますか。

法人A　　まず1点目の地域のことですが、コミュニティーセンターが軸になっておりますので、吹田市全域ということではなく、吹田市が内本町の中心にあるというお考えかと考えておりました。そこには地域包括支援センターや障がい福祉関係のものであったりとか、ボランティアが行うクラブ活動のようなところもございます。地域の皆さまが、あそこに行けばみんなに会える、普段地域で御自宅にいらっしゃるとなかなか顔の見える関係が作れないということがございますので、あそこのセンターに行けば友達ができるよといった地域の関係づくりを考えていきたいというところなんです。また、デイサービスの具体的な内容としましては、機能訓練等を用いた介護予防に力を入れていきたいと動いています。地域に根ざしたというところですが、旭通商店街を通じて地域の方がそこで生活していることをわかっていただきたいということと、今までの生活を続けられるというところで機能訓練としても外に出てというところを考えています。実際に旭通商店街を歩いていただいて色々な段差がありますが、そこを歩くことで今まで歩けていなかったけれども一緒に歩くことができよかった、というようなお声をいただけるような形で取り組んでいるところです。常勤割合ですが私共も少ないと考えております。採用を通じて常勤職員にできるだけ多く入職していただきたいと考えております。法人の女性管理者の割合は50パーセントを超えております。介護ですので役職者の方に関しましても女性の方が非常に多く入っておりますので女性の参画にあたるというふうと考えております。

事務局　　終了時間です。

委員長　　法人Aは退室をお願いいたします。委員の皆様は採点をお願いいたします。

【採点】

【亥の子谷デイサービスセンター（法人B：社会福祉法人こぼと会）】

（2）労務、財務についての講評

委員長　　次に亥の子谷デイサービスセンターの指定管理者候補者選定に係る応募者の労務や財務面について、専門的見地から御講評いただきたいと思っておりますので、よろしく申し上げます。

委員　　（法人Bの人事労務の状況について説明。）

委員長　　ありがとうございました。

只今御講評いただきましたが、御質問等はございますか。

(質問等なし)

ないようですので、次に行かせていただきます。

続きまして、財務の面について、専門の委員から御説明いただきたいと思いますので、よろしくお願ひします。

委員 (法人Bの財務状況について説明。)

委員長 ありがとうございます。只今御講評いただきましたが、御質問等はございますか。

(質問等なし)

ないようですので、亥の子谷デイサービスセンターのヒアリング等審査を始めます。

(3) ヒアリング等審査

委員長 まず、亥の子谷デイサービスセンターの指定管理者候補者選定に係る、ヒアリング等審査を始めます。プレゼンテーションを開始してください。

法人B (プレゼンテーション)

委員長 質疑応答に入ります。何か御質問等はございますか。

委員 年次有給休暇制度の積立保存制度が就業規則にありましたが、実際に活用されている職員はおられますか。

法人B 今の時点では実績はないです。消化できるよう努力していますが、消化しきれない部門もございまして、不公平感を改善するために6年くらい前から導入しました。最大20日積立できますが、自己の病気など用途は限定されています。職員が安心して働き続けられるような制度の一つとして導入しております。

委員 制度の周知はされているのですか。実際にはなかなか使っていないということですか。

法人B 周知しています。

委員 「ノーリフトポリシーの推進」とはリフトを使わないというものでなくて、リフトを使うというのですか。

法人B 抱えない介護という意味で、職員の腰痛予防として職員が腰痛で離職しないように積極的に介護に福祉用具を使い、利用者にとっても職員にとっても安心安楽なケアを推進していこうという取組です。

委員 ICTの活用は具体的にはどのような活用をされていますか。

法人B 専用の介護ソフトで食事や活動内容などの記録をタブレットで行い業務の効率化を図っています。活動面では動画体操などテレビを見て行うような動画を用いて人員を減らしながら充実した活動ができるように取り組んでいます。

委員 ボランティアの受け入れはコロナからどのくらい回復しましたか。

法人B 1割、2割ほどです。高齢者施設ですのでクラスターで苦勞したので、できる限り慎重に段階的に受け入れをさせていただいています。御家族の面会も少しずつ段階的に行っています。

委員 中学生の職業体験はまだ行っていませんか。今後なさるつもりですか。今までの子供さんの反応はどうか。

法人B まだ行っていませんが今後行う予定です。これまでに寄せられた感想文では介護の仕事に興味を持ちましたというような反応があったのでこちらも積極的に実施していますが、中学校は今ストップしています。小学生の体験でキッズボランティアは再開しており、夏休みの宿題をしに来てもらっています。高齢者と触れ合う機会はなかなかないので、高齢者も子供たちの元気な姿を見てもらうことでお互いに関わることは今後も続けていきたいと考えています。

委員 法人は400人を超える職員がおられるということで、高齢者福祉の関係と保育園も行っておられますが、介護の方の離職率はどうか。

法人B ここ3年間の平均は7パーセントです。全国的な平均14～15パーセントよりは低いと思います。

委員 それは、どういう理由があると思いますか。

法人B 職員が働き続けられるように、ノーリフトポリシーや有休積立制度などの福利厚生や新人職員が悩んだ時に相談しやすい関係づくりに力を入れていることが、働き続けやすい職場になっているのかと評価しております。昨今は転職も多く、キャリアアップ支援として吹田市の資格取得支援制度を有効に活用して未経験だったが介護福祉士まで取った方もいます。キャリアアップを見える化しながら5年後10年後の姿を提供させていただいています。

委員長 運営内容として三つの予防を大事にされているとういことですが、市立のデイサービスセンターの指定管理者として実施されていくにあたって三つの予防の範囲内でも範囲外でもよいですが、今はまだできていないけれども、もっとさらに充実させていきたいと思っている事業内容があれば教えていただきたいのと、家族からの苦情や要望を受けてサービス内容を改善された、改善しようと思っていることがあれば教えてください。

法人B コミュニティーセンター内にあり、地域包括支援センターが同じ場所にあるので、三つの予防の一つである認知症予防について地域包括支援センターに相談があれば連携をとっています。認知症家族の会の方の支援ができればと思っています。コミュニティーセンターの中の催しの中の講師として介護でお困りの方の相談にのれるような地域のつながりで連携が取れればと思っていますが、まだ実現できていない部分でもあります。大きな苦情はあまりないですが、送迎の時間がもう少し融通が利かないか、活動内容をもう少し詳しく教えてほしいなどの御意見にすぐに対応するようにしています。大きな苦情にならないように、小

さな御意見、お悩みに対応しています。個別にケアとして、一人一人のニーズに答えていくことが大切だと思っています。また、市立施設として求められる役割として防災の面でも、災害が起きたときにも福祉避難所に指定されていますので、亥の子谷コミュニティーセンター内で連携し、防災の面での取組みは継続的に進めていけない課題だと考えています。地域で困窮者や一人暮らしの高齢者が増えていく中で、そういう方々が安心して暮らしていけるような迅速な対応を他の機関と連携しながら、他のデイサービスセンターでなかなか利用が上手くいかなかった方も積極的に受け入れていきたいと考えています。

事務局 終了時間です。

委員長 法人Bは退室をお願いいたします。委員の皆様は採点をお願いいたします。

【採点】

【藤白台デイサービスセンター（法人C：社会福祉法人 吹田みどり福祉会）】

（2）労務、財務についての講評

委員長 次に藤白台デイサービスセンターの指定管理者候補者選定に係る応募者の労務や財務面について、専門的見地から御講評いただきたいと思いますので、よろしくお願いします。

委員 （法人Cの人事労務の状況について説明。）

委員長 ありがとうございます。

只今御講評いただきましたが、御質問等はございますか。

（質問等なし）

ないようですので、次に行かせていただきます。続きまして、財務の面について、専門の委員から御説明いただきたいと思いますので、よろしくお願いします。

委員 （法人Cの財務状況について説明。）

委員長 ありがとうございます。只今御講評いただきましたが、御質問等はございますか。

（質問等なし）

ないようですので、藤白台デイサービスセンターのヒアリング等審査を始めます。

（3）ヒアリング等審査

委員長 まず、藤白台デイサービスセンターの指定管理者候補者選定に係る、ヒアリング等審査を始めます。プレゼンテーションを開始してください。

法人C （プレゼンテーション）

委員長 質疑応答に入ります。何か御質問等はございますか。

委員 職員の9割が10年以上勤務を継続されていると記載されていますが、離職率が16パーセントで116人中年度内退職が19人ということで計算が合わないように思うのですが。常勤の方も平均勤続年数6年とあるのもひっかかります。月に3～5日連続してリフレッシュ休

暇が取得できるように調整とありますが、実際の有給取得率が25%ということとデータと実際の数が合わないように思うのですが。

法人C 職員の数については、10年以上超えている方がほとんどです。数の計算違いはあったかもしれませんが。すみません。リフレッシュ休暇については2日以上連続して月に1回休みを取るようにはしていますが、有給休暇の取得率については現状難しいところがあります。有給の消化率は法的な年に5日以上取得は確保していますが、限られた職員の中で職員が働きやすい環境には努めています。

委員 有給取得率が低いことについて具体的に取得率を上げていく考えはありますか。

法人C 職員の募集が課題となっていますが、職員を募集しても入ってこないのが現状です。地域に目を向けて業界の横のつながりで声掛けをして探しますが、誰でもよいわけではないので精査させていただきながら確保に向けて取り組んでいます。

委員 有給がとりにくいのは人手が足りないからですか。

法人C ギリギリで回っているのが正直なところです。

委員 カスタマーハラスメント対策として過去に大きな問題があったのですか。

法人C 御家族さんからの過剰な要求があったケースがあります。送迎時にドライバーが御家族の手振りを見てこちらの方に寄せた方が降りやすいと思い家に寄せたら、いつもと違う行動をなぜするんだと御家族が激怒されたことがありましたが、ドライバー1人で対応するのではなく、事業所として対応しました。最終的には御利用者様から利用を控えたいと申出があったので、ケアマネジャーともお話をしてちゃんとした形をとりながらも終了させていただいたケースもあります。

委員 契約書に解除条項があるからといって契約解除は現実的に難しいところがあると思います。最初に説明もされているのですか。

法人C 契約書にそれを入れることで抑止力があると考えています。報道でも言われているように介護のハラスメントが問題になっています、契約書にはこのような条項を入れさせてもらっていますというのを最初に説明することで少しでもそういう状況を防げたらという抑止力の思いの方が強いです。

委員 判断は事業所ですということですか。

法人C 当然お話をするというスタンスです。一方的に判断するのではなく、ケアマネジャーや第三者の方に入っていて一緒に話をしながら進めさせていただいており、一方的に切ることはしないようにしています。

委員長 (イ) 事業運営内容⑥支援困難者の受け入れに関する体制や具体的方策について説明してもらえますか。

法人C 家族さんが杖を振り回している本人さんを怖がり、休まる時間がないということで御相

談があり、その方を受け入れたケースがあります。その方がどういう風な話し方をすれば落ち着くのかということについてケアマネジャーや職員で話をし、こういう話し方をしたら何分間か落ち着いたよ、症状が和らいだよと連携をとったことがあります。また、認知症の方で家族さんに威圧的になり、放っておくと勝手に出て行って、家族さんが捜索するといった大変な思いをされているという利用者さんを受け入れたこともあります。将棋が好きなので相手をしますが、利用者さん相手だとルールを無視して喧嘩になるので職員が相手をするようにしました。また、トイレに行くのを嫌がる方で、お下の方を便で汚すのですが、その方に対して言葉かけを変えてみようと、家に帰るということを意識しているので、「家に帰る準備しましょう」と変えるとスムーズにトイレ介助ができるようになったりしました。個別の対応をし、ケアマネジャーと連携して取り組んでいます。

委員長 市立のデイサービスセンターの指定管理者として、今後も事業を行っていくにあたって、この辺はやりたけれど十分にできていないところや、新たにもっと充実させていきたいと思っているところがあれば教えていただきたいのと、家族からの苦情や要望を受けてサービス内容を改善された、改善しようと思っていることがあれば教えてください。

法人C これから取り組んでみたいと思っていることは、避難訓練を地域と一緒にやった方が効果的だと考えていますので今後進めていきたいと思っています。災害拠点として地域とどのように関わっていくかを一緒にお話ししていただけたらと考えています。苦情などの改善の件ですが、アンケートの中から利用者、御家族の意見の中で改善方法を考えていきますが、職員の名前がわかるようにしてほしいという要望がありました。首から下げるのは掴んでしまう利用者さんもいるので安全性が難しいため、職員の名前の一覧を玄関に貼りました。また、送迎の際の挨拶や介助方法もより利用者さんが安全に落ち着いてということと、レクリエーションの内容も御希望の多いものを取り入れるように取り組んでいます。認知症の方も多く歌を好まれる方が多いので職員がピアノを弾いて歌の時間を取るようにしたり御希望に添えるようにしています。

事務局 終了時間です。

委員長 法人Cは退室をお願いいたします。委員の皆様は採点をお願いいたします。

【採点】

【集計】

(4) 答申

委員長 集計結果が算出されました。

集計結果により、内本町デイサービスセンターについては、法人Aが指定管理者候補者として決定いたしました。亥の子谷デイサービスセンターについては、法人Bが指定管理

者候補者として決定いたしました。藤白台デイサービスセンターについては、法人Cが指定管理者候補者として決定しました。委員の皆様、よろしいでしょうか。

委員 異議なし。

委員長 選定結果について、異議なしと認めました。

それでは事務局は、法人A及び法人B、法人Cの法人名を明記した答申書（案）を各委員に配付してください。

（事務局配付）

それでは、お手元の答申書（案）を当委員会の答申書として決定したいと思います、よろしいでしょうか。

委員 異議なし。

委員長 異議なしと認め、この答申書（案）を当委員会の答申書として決定いたします。

（5）その他、閉会

委員長 それでは、次の議題に移りたいと思います。

その他、事務局の方から、何かございますか。

事務局 まず、本委員会後のスケジュールにつきまして、御説明いたします。11月の市議会へ指定管理者指定に係る議案を提出し、承認が得られましたら、社会福祉法人燦愛会及び社会福祉法人こばと会、社会福祉法人吹田みどり福祉会と協定を締結し、来年の4月1日からの5年間について、指定管理者として、施設管理を担っていただくこととなります。

最後に、本選定委員会は今回をもちまして、終了となりますので、事務局を代表いたしまして、福祉部長より御挨拶を申し上げます。

（福祉部長あいさつ）

委員長 それでは、本日の会議は、これで終了いたします。

ありがとうございました。