

令和4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

日時 令和4年11月17日(木)午前10時から正午まで

場所 吹田市立高齢者生きがい活動センター

2 出席委員

- (1) 森 直人 吹田市医師会 理事
(学識経験者)
- (2) 井元 真澄 梅花女子大学 教授
(学識経験者)
- (3) 上村 美佐子 大阪府社会保険労務士会 労務監査推進特別部会員
(学識経験者)
- (4) 岩脇 ちゑの 吹田市民生・児童委員協議会 会計
(市内の福祉を目的とする公共的団体の代表者)
- (5) 鷲 明美 近畿税理士会吹田支部 正会員
(公認会計士、税理士その他会計に関し専門的知識
又は経験を有する者)

3 欠席委員

なし

4 会議次第

- (1) あいさつ
- (2) 委員長及び副委員長の選任
- (3) 諮問
- (4) 第三者モニタリング・評価について
- (5) ヒアリング
- (6) その他

5 添付資料

【資料 1】指定管理者制度導入施設の第三者モニタリング・評価シート

【資料 2】吹田市介護老人保健施設等第三者モニタリング・評価について(答申)

【参考資料 1】条例、協定書、指定管理者募集要項等

【参考資料 2】雇用契約書、勤務表等

【参考資料 3】 事業報告書、決算書等

【参考資料 4】 指定管理者指定申請書（平成 30 年度募集時）

【参考資料 5】 指定管理者制度導入施設のモニタリング・評価シート（市実施）

【参考資料 6】 指定管理者制度導入施設の管理運営状況総合評価シート

6 議事の概要

委員長

本日は、第 1 回目に実施した 2 施設とは別の、千里山西デイサービスセンター及び藤白台デイサービスセンターを対象として、管理運営業務の評価について審議を行います。

審議の進め方について、改めて事務局から御説明をお願いいたします。

事務局

【審議の進め方について説明】

委員長

ありがとうございます。

それでは、次第に沿いまして、事務局から、「吹田市立老人デイサービスセンターにおける、指定管理者及び市のモニタリング・評価の説明」をお願いいたします。

各委員におかれましては、評価の説明を受けながら、併せてお手元の【資料 1】評価シートへの記入をお願いします。

事務局

それでは、最初に吹田市立千里山西デイサービスセンターの評価の説明の前に、当デイサービスセンターの指定管理者の方々に入室していただきます。

【指定管理者の方々の紹介】

それでは、評価の説明をさせていただきます。

【指定管理者及び市のモニタリング・評価の説明】

委員長

説明が終わりました。それでは、次に評価項目「1 管理運営体制」につきまして、専門家の委員から評価した内容の講評をいただきます。委員お願いいたします。

委員

「1 管理運営体制」の講評

評価基準：当施設の人員体制に関して、雇用契約、労働時間等が労働関係法令を遵守

したものであるか。

【就業規則、雇用契約書、賃金規定ほか各規則・規定等を基に講評。】

- ①前回の指摘事項であるセクシュアルハラスメント、パワーハラスメント等に関する規定が改善されて具体的に定められており優れている。
- ②一箇月単位の変形労働時間制を採用していたが事業場・職種ごとの就業時間の具体的記載があること。各月で変動する労働時間の総枠時間の記載がされている点が良い。
- ③育児・介護休業規程が令和4年4月以降の法改正事項に対応していないため、速やかに改正されたい。

委員長

委員講評ありがとうございました。それでは、次に評価項目「4 サービス提供の継続性及び安定性」につきまして、専門家の委員から評価した内容の講評をいただきます。

委員お願いいたします。

委員

「4 サービス提供の継続性及び安定性」の講評

評価基準：サービス提供の継続性及び安定性に関して、

- ・施設の管理運営に係る経営状況が健全であり、継続的かつ安定的なサービス提供が可能であるか。
- ・団体本体の財務状況も健全であり、引き続き、安定的かつ継続的な管理運営を行うことが可能であるか。

【活動計算書、損益計算書、貸借対照表等を基に講評。】

- ①コロナが発生してしまった点は、業務に大きく影響してマイナスになったが、売り上げの規模からみれば翌年以降の回復は十分に期待できる。
- ②指定管理者法人の財務状況は安定している。

委員長

委員講評ありがとうございました。それでは、次にヒアリングを通して【資料1】評価シートを完成していただきます。御質問があればお願いいたします。

委員

事業報告書P 2.3 辺りについて、年中無休ということですが、日曜日のニーズは少なくても事業が難しい場合もあると聞くことがあります。こちらの施設はニーズが高くて実施しているということなのでしょうか。

指定管理者

日曜日のデイサービスを長く実施しておりますので、広く知れ渡っていると思います。他のデイサービスセンターを利用されている方でも、日曜日にだけこちらの施設を使いたいと仰る方もいます。ですので、日曜日の稼働率が他の日と比べて大きくへこむことはありません。

委員

お盆もお正月もサービスを提供されていて、お疲れ様でございます。
研修についてですが、こちらの記載は内部研修ということでしょうか。

指定管理者

はい。

委員

外部研修についての実施状況は、どのような感じなのでしょう。

指定管理者

外部研修は比較的少ないかなと思っております。

委員

加算は取得するのが難しいとされている中で、きちんと取組んで取得されていることは評価しております。

一方で、地域団体との連携や地域貢献に関しては、昨年度はコロナ禍での行動制限もあり、取組が中々難しかったとは思いますが、どうだったのでしょうか。今年度に入ってこういう取組をしている、もしくは、こちらに記載はないが昨年度こういう取組をしたということがありましたら、教えていただけますでしょうか。

指定管理者

私共の法人として、他の施設では運動会などを徐々に再開しています。ただ、私共が気にしているのが、こちらの施設がある千里山の地域行事が止まっている中で、私共だけ地域行事を実施しますと、近隣に非常識な印象を与えてしまうことです。今年度も、千里山では市民体育祭がなく敬老会も記念品配付だけで、規模を縮小して人が集まることをなるべく避けている状況です。今後千里山の地域行事が通常通りに再開しましたら、足並みを揃えるつもりです。

委員

P13の利用者アンケートについて、詳しく御報告いただいております。統計値だけでなく、意見などの自由記述も沢山まとめており評価しています。実際に、このアンケート結果を踏まえての、施設での取組はどうなっていますでしょうか。

指定管理者

例えば、連絡帳の記載をもう少し詳しくしてほしいという希望に対して、書式変更はしなかったのですが、職員に意識付けを行い、御家族の要望している記載内容に応えられるようにしました。その他は順次、改善に取り組むようにしています。

委員

内容は多岐に渡りますからね。例えば、会議の場でこうした情報を皆で共有して、このように改善しましょうということを、されているということによろしいでしょうか。

指定管理者

そのとおりです。

委員

かしこまりました。ありがとうございます。以上です。

委員

この利用者アンケートは、基本発言は無記名で書いておられるのですよね。

指定管理者

全員無記名です。

委員

厳しい意見が出ていても、このように記載されているというのはなかなか素晴らしいと思いますが、無記名なので誰か分からないがこのようなことがあったのか、こうしましたとか、何か文章にしたらどうか、書かれた御家族の気持ちには応えてはいますか。

指定管理者

無記名でどなたが書かれたか分からない御意見については、全体を通しての対応ということにせざるを得ないのですが、アンケートで書かれていることは、その前後に直接口頭や、連絡帳等でお伝えいただいているものも結構重複してありますので、どなたが書かれたか

というのは、なんとなく分かるケースもあります。そういうところについては、個別に対応するようにはしております。

委員

潜在的な意見が出てきているケースもあると思うので、書かれていない人も思っているようなこと、例えば、挨拶がなかったとかを見ますと、よほど辛かったのだと思います。人質を取られていますからね。御家族、御利用者の満足度は、御利用者から聞き取れないということで、御家族の満足度が大事かなとは思いますが、私が運営しているわけじゃないですが、御利用者の連絡帳にある記載を見て、この方はこういう方であるとか、御家族と同じような気持ちで見ているということもあると思いますので、連絡帳の充実等を頑張っていたければと思います。ありがとうございます。以上です。

委員

今の関連で、御家族の意見、どなたが書いたか分からない御意見については、例えば千里山西だより等の家族向け広報誌の中で「こういうような御意見がありましたので、本センターではこのようにいたします。」というようなことを、紹介することも考えられるのではないかなと思います。

指定管理者

そうですね。それは本当に参考にさせていただきたいと思います。

まだ一部の御家族に限定されていますが、LINEの公式アカウントを作成しまして、それを通した御家族とのやり取りを進めている段階です。

委員

分かりました。ありがとうございます。

委員

アンケートについては、どれぐらいの期間でどのような方法で取られているのですか。年1回とこちらに書いてあるのですが。

指定管理者

年1回、御家族に配付して回答をいただいています。

委員

年1回でないと、取りまとめは大変なのではないでしょうか。

指定管理者

いえ、頻度を上げることは難しいことではないですが。

委員

年1回ですと、入所されるタイミングによって、「今伝えたいこととかも、もういいや。」となってしまうこともありますので、年1回では十分なかなと思ひましてね。

それから読ませていただいた中で、「利用するデイサービスでの様子が分かりません」という家族の方がいるのはすごく辛いですよ。先程の話ですが、連絡帳に御利用者のデイサービスでの過ごされた経過をどのようにしたら伝わるか。

忙しいと思いますが、職員の方と考へてもらえたらと思ひます。

利用者の家族としては、「今日一日こんなことをしていました。」というのが、糧なのです。振り返ると、子供が保育園で、一日長い時間預けて保育士から手紙をもらったなら「今日はこのようなことをしていたのだ。」というような、その延長線で、連れて帰ってきての生活がありますのでね。デイサービスを御利用の御家族も、全く同じパターンではないのかなと。大事だと思ひます。

指定管理者

ありがとうございます。

委員長

ヒアリングが終了いたしました。

ここで指定管理者の方々に退室していただきます。指定管理者の方々にありがとうございます。

【吹田市立千里山西デイサービスセンター指定管理者の方々 退室】

それでは、次に吹田市立藤白台デイサービスセンターの評価の説明に入ります。事務局お願いします。

事務局

評価の説明の前に、吹田市立藤白台デイサービスセンターの指定管理者の方々に入室していただきます。

【指定管理者の方々の紹介】

それでは、評価の説明をさせていただきます。

【指定管理者及び市のモニタリング・評価の説明】

委員長

説明が終わりました。それでは、次に評価項目「1 管理運営体制」につきまして、専門家の委員から評価した内容の講評をいただきます。委員お願いいたします。

委員

「1 管理運営体制」の講評

評価基準：当施設の人員体制に関して、雇用契約、労働時間等が労働関係法令を遵守したものであるか。

【就業規則、雇用契約書、賃金規定ほか各規則・規定等を基に講評。】

- ①育児介護休業において最新の令和4年4月及び10月の法改正事項を反映させて作成できており優れている。
- ②就業規則本則にパワハラ防止に関する規定がないため改善されたい。
- ③有期雇用労働者の雇用契約書について「雇用管理の改善等に関する窓口」を設置し通知するパートタイム・有期雇用労働法上の義務があるため追記すること。また雇用契約の更新の有無につき記載がないため追記すること。

委員長

委員講評ありがとうございました。それでは、次に評価項目「4 サービス提供の継続性及び安定性」につきまして、専門家の委員から評価した内容の講評をいただきます。委員お願いいたします。

委員

「4 サービス提供の継続性及び安定性」の講評

評価基準：サービス提供の継続性及び安定性に関して、

- ・施設の管理運営に係る経営状況が健全であり、継続的かつ安定的なサービス提供が可能であるか。
- ・団体本体の財務状況も健全であり、引き続き、安定的かつ継続的な管理運営を行うことが可能であるか。

【活動計算書、損益計算書、貸借対照表等を基に講評。】

- ①新型コロナウイルスの影響で厳しい数字ではあるが、職員退職が無い点が良い
- ②指定管理者法人の財務状況は大変安定している。

委員長

委員講評ありがとうございました。それでは、次にヒアリングを通して【資料1】評価シートを完成していただきます。御質問があればお願いいたします。

委員

事業報告書のP2、3の内容中心に質問と確認をさせていただきます。

まずP2、管理業務の実施状況の中で、開所時間が7時45分から18時となっているのですが、資料にある雇用契約書等を見ますと、職員の方は皆、8時から8時30分の就業時間になっています。そうすると、7時45分にはどなたが出勤して、どう開所しておられるのかなということ、まずお聞きしたいと思います。

指定管理者

管理者が鍵を開けて、厨房の方が朝早く来られてと、そのように開所しています。

委員

では、資料に載っていない方々が早くに来て開けておられるということですね。分かりました。

次に、その下部の職員体制の表で、その他というのは何も記載がないのですが、理学療法士の方でよろしいですか。

指定管理者

はい。

委員

ありがとうございます。P3の加算の取得について、市の方からも取得に向けて努力してくださいという旨のコメントがあったかと思います。左側の表で①、②のどちらか一つが取ればということと、右側の表も5つ以上取るようにというのが市からの要望であります。いかがでしょうか。ここはなかなか難しそうですね。

指定管理者

できるだけ取っては行きたいとは思いますが、中度のケア体制やADLのこと、来年の4月からはLIFE（科学的介護情報システム）が始まります。色々な職員の事務的な仕事が増えている状況で、職員体制等事務的なことを整えていく必要があるため、その目途がついてからと考えている状況です。少しずつ加算を増やしていくと、事務業務ばかり増えてしまい、いざという時に、職員の日中のケア、介護だけでも大変なのですが、その業務が中々大変なところで取得するのもどうかと思っています。

委員

かしこまりました。大変だと思いますけれども、よろしく願いいたします。

次に、そのページの下部、地域の団体との連携や地域貢献についてです。新型コロナウイルスの感染が広がって、特に昨年度は行動制限も出て大変だったと思いますが、今年度に入って少しは復活しているようなこととか、やはり難しいようなこととか、現状をお聞かせいただければと思います。

指定管理者

この6月位ですが、コロナ禍の前までは近くの小学校の2年生の方が、地域の関係ということで、デイサービスにもいつも回って来られていました。それが、今そういうことができない状況ということで、デイサービスの方から小学校に行って、小学生にデイサービスの仕事内容をお話ししてもらえないかという依頼が小学校からありまして、お受けしました。

コロナ禍前まであった、地域の小学生や中学生の介護体験ができていないこともありまして、このような依頼はできるだけお受けするようにしています。

委員

ありがとうございます。次に、P10の事故防止・安全対策の所で、事故の内容を書いておられる3行目、「ボールに車を当てる 1件」というのは、これはたぶん逆で「車にボールをあてる」ということですか。もし事故だとしたらこれはどういう事故だったのですか。

指定管理者

「ボール」の間違いでした。送迎時に御利用者の方は乗ってなかったのですが、車をバックした時にボールに当てました。

委員

「ボール」ですね。それで事故というのですね。わかりました。ありがとうございます。

次に、P11の苦情への対応はこういう苦情があって、このように対応したと記載されていますが、要望への対応は、一部対応を書かれています。この辺はどういうふうにセンター内に共有して、個々に対応するように伝えていますか。

指定管理者

要望があった場合は、職員間で共有しまして、すぐに対応できることに関しては、すぐに実施しています。少し時間がかかることに関しては、そのようなことを御家族や御利用者に説明させていただいて、できるだけ改善の方向で考えております。

委員

かしこまりました。ありがとうございます。

委員

御利用者、御家族様サービス向上アンケート集計結果とありますが、この回答は記名・無記名のどちらなのでしょう。

指定管理者

基本無記名です。

委員

見ていると、なかなか不満がないような感じにも見えます。色々な御家族のことを書いていますが、そのまま全部記載されたのですか。もう少し厳しい意見もなかったのかなと、邪推してしまうのですが。

指定管理者

書かれたものは、そのまま記載させていただいています。

委員

年に何回くらいの予定ですか。

指定管理者

年に1回です。

委員

御利用者もしくは御家族は色々な要望や対応といったことを、普段どのような感じで施設に伝えることができるのでしょうか？

指定管理者

御意見箱というのがありまして、そこに、もし何かあれば入れていただく等しております。

委員

名前等は書かなくていいのですか。

指定管理者

はい。連絡ノートを作っていて、利用された時に施設での御様子をお書きして、持って帰っていただいて、また、何か御家族からあれば御家族の記入欄に記入していただいています。記入欄に色々書いていただいている御家族もおられますので、それらを読ませてい

ただいで対応すべきことは対応するという形にしております。

委員

スーパー等でお客様アンケートが書いてあって、「〇〇のような御意見をいただいて、このように分かりやすい表示に変えました。」というような、Q&A みたいに意見と対応を提示すれば良いのかなと思いますが、そういうのはされたことはありますか。それが正しいことかどうかは分かりませんが、いつもスーパーで面白いなと見ていまして、自分の声、単なる大多数の中のたった一人の意見を拾い上げて対応しましたと言っただけだと、御利用者の満足度が上がるのかなと思います。

指定管理者

記入して書き出したことはないのですが、対応させていただいたことに関しては御本人と御家族にお話しさせていただいています。

あとアンケートに関しては、集計したものは報告するようにしております。

委員

ちなみにその連絡ノートは、いつ読んだり書いたりするのですか。

指定管理者

来られた時にすぐ読ませていただいて、即対応すべきことは即対応しております。記入は基本的に昼から帰られるまでの間にしております。

委員

入浴時に血圧が高くて入浴できないということがどこの施設でもあって、よく相談を受けるのですが、御家族や御本人からしたらデイサービスセンターでの入浴や食事はものすごく大事なことです。ですので、できる限り入浴してもらいたいと思って、「この人の血圧はこうですから、これぐらいでは止めないでほしいので、代わりに頓服を持たせました。」等といつも書きます。それをすぐ見てくださっているのであれば、書いたかいがあるなと思います。

委員

開所日ですが、日曜日はやはり御利用者が少なくて経費的にも困難なので、今は中止しているままですと記載があったのですが、こちらについてはどうでしょうか。現在も日曜日に開所するのは、なかなか難しいということではよろしいでしょうか。

指定管理者

やはり、たまに要望があったりしますので考えていないことはないのですが、現在職員が求人を出してもなかなか集まらないので難しいのですが、日曜日も開所していきたいと思っています。

委員

承知いたしました。

委員長

ヒアリングが終了いたしました。

ここで指定管理者の方々に退室していただきます。指定管理者の方々ありがとうございます。

【吹田市立藤白台デイサービスセンター指定管理者の方々 退室】

それでは最後に、事務局より今後のスケジュール等についての説明をお願いいたします。

事務局

【今後のスケジュール等について説明】

委員長

ありがとうございました。

それではこれで、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を閉会いたします。本日はお疲れさまでした。