

令和5年度 芦屋市指定管理者選定・評価委員会

(三条デイサービスセンター) 会議録

日 時	令和5年11月1日(水) 15:30 ~ 17:30
場 所	芦屋市役所 北館4階教育委員会室
出 席 者	委 員 1号委員 和田 聡子 1号委員 藤川 千代 2号委員 神部 智司 3号委員 上田 剛 市出席者 DX行革推進課 課長 三柴 哲也 DX行革推進課 係長 井上 裕士 DX行革推進課 係員 山下 智大 事務局 こども福祉部 部長 中山 裕雅 高齢介護課 課長 浅野 理恵子 高齢介護課 係長 田尾 直裕 高齢介護課 係員 西村 勇一郎 株式会社港公会計 井上 大輔
事務局	高齢介護課
会議の公開	■非 公 開
傍 聴 者 数	人

1 会議次第

- (1) 開会
- (2) あいさつ
- (3) 副委員長選出
- (4) 会議運営に関する説明等
- (5) 議題「外部評価(審議事項)」
- (6) その他
- (7) 閉会

2 提出資料

- 資料1 次第
- 資料2 委員名簿・出席者名簿
- 資料3 委員会タイムスケジュール
- 資料4 評価審査要領 及び 評価基準
- 資料5 事業報告書
- 資料6 年度評価表

- 資料7 事前調査報告書（「財務調査手続き」）
- 資料8 法人等の財務状況に関する書類
- 資料A 第三者評価結果（案）
- 資料B 芦屋市指定管理者選定・評価委員会報告（案）
- 資料C 施設のパンフレット
- 資料D 仕様書（今期指定期間）
- 資料E 事業計画書
- 資料F 公募時の事業提案書・選定時の採点集計表、就業規則、個人情報保護規定、危機管理マニュアル
- 資料G 基本協定書（今期指定期間）
- 資料H 芦屋市公の施設の指定管理者の指定手続き等に関する条例（写）
- 資料I 指定管理者選定・評価委員会規則
- 資料J 施設の設置管理条例

3 開会

事務局： 定刻になりましたので、ただいまから三条デイサービスセンターの指定管理者選定・評価委員会を開催させていただきます。本日は大変お忙しいところ、ご出席いただきありがとうございます。私は、本日の司会進行をつとめさせていただきます高齢介護課 課長の浅野でございます。どうぞ、よろしくをお願いします。本日の会議は、お手元の会議次第により進めさせていただきます。

まず、委嘱状の交付ですが、本来、市長から委嘱するところですが、本日、公務のため出席できませんので、あらかじめ机の上に置かせていただき、委嘱状の交付とさせていただきます。なお、委員のうち和田委員と藤川委員につきましては、委嘱期間が残っておりますので、本日の交付はございません。

事務局： 次に、委員及び市出席者ならびに事務局員の紹介を行います。お手元の【資料2「委員名簿」】をご確認ください。名簿順に委員の皆様から自己紹介をお願いします。和田委員からお願いします。

各委員： <自己紹介>

事務局： 続きまして、市出席者を紹介いたします。

D X行革推進課 課長の三柴でございます。（以降、D X行革推進課2名の自己紹介）

最後に事務局員を紹介いたします。

高齢介護課 課長の浅野でございます。（以降、高齢介護課2名の自己紹介）

本日の委員会にあたり、事前調査をお願い致しております株式会社港公会計 公認会計士の井上様でございます。以上で進めさせていただきますので、よろしくお願いたします。

4 委員長・副委員長選出

事務局： 芦屋市指定管理者選定・評価委員会規則第3条により、委員長は、委員の中から互選することとなっております。どなたか、委員長のご推薦はありますか。

藤川委員： 他施設の同委員会では委員長を何度かご経験のある和田委員にお願いしてはいかがでしょうか。

事務局： ただいま、藤川委員より和田委員を委員長にご推薦する旨のご発言がありました。よろしければ和田委員に委員長をお願いしたいと思いますがいかかでしょうか。

事務局： 特にご意見はないようですので、和田委員に委員長をお願いしたいと思います。それでは、和田委員長ごあいさつをお願いいたします。

委員長： （あいさつ）・・・よろしく申し上げます。

事務局： それでは、副委員長の選出に移ります。副委員長は、委員長が指名することになっております。

事務局： 和田委員長、副委員長の指名をお願いします。

委員長： 副委員長は、神部委員にお願いしたいと思います。どうぞよろしく申し上げます。

事務局： ただいまご指名のありました、神部委員に副委員長をお願いいたします。神部副委員長ごあいさつをお願いいたします。

副委員長： （あいさつ）・・・よろしく申し上げます。

事務局： それではこの後の議事進行につきましては、委員長をお願いいたします。和田委員長、よろしくお願ひいたします。

5 会議運営に関する説明等

委員長： では、はじめに、本日、和田委員が「Web会議システムを利用した会議の出席」をされておりますが、「芦屋市指定管理者選定・評価委員会規則」第4条の規定により「出席」として取り扱うものとされています。Web会議システムの運用方法について、事務局から説明をお願いします。

事務局： 「Web会議システムの運用方法」は、次のとおりと考えております。

- 1 Web会議システムの利用において、映像を送受信できなくなった場合であっても、音声は即時に他の委員に伝わり、適時的確な意見表明を委員相互で行うことができる時も「出席」とみなす。なお、映像のみならず音声を送受信できなくなった場合には、当該Web会議システムを利用する委員は、音声を送受信できなくなった時刻から退席したものとみなす。
- 2 Web会議システムによる出席は、静寂な個室その他これに類する施設で行わなければならない。以上でございます。

委員長： 事務局から説明がありましたが、Web会議システムの運用方法について、ご異議はございますか。

----- 異議なし -----

委員長： 事務局案に沿って本委員会を運営することとします。

委員長： 次に、本委員会の成立要件の確認をいたします。事務局から報告をお願いします。

事務局： 本日は委員定数4名中、4名が出席されていますので、本委員会は成立しております。

委員長： 次に、本委員会の公開、非公開についてお諮りいたします。事務局から公開の扱いについて説明があればお願いします。

事務局： 芦屋市情報公開条例で附属機関の行う会議は原則公開と定められております。ただし、同条例第19条により、非公開情報が含まれる事項の審議や公開することにより会議の構成または円滑な運営に著しい支障が生ずると認められる場合につきましては、出席者の3分の2以上の賛成があれば公開しないことができることになっております。本日の審議では評価を行うこともあり、公開することで審議の円滑な運営に著しい支障が生ずるおそれがありますので、非公開とすべきと考えております。

委員長： 事務局から説明がありましたが、会議を非公開とすることにご異議はございますか。

----- 異議なし -----

委員長： それでは、会議を非公開に決定します。議事録の取り扱いについて、事務局から説明をお願いします。

事務局： 議事録の公開につきましては、非公開の会議であっても、発言者名を含め、非公開の趣旨を損ねない範囲で公開すべき、とされているところですので、そのように取り扱いたいと考えております。

委員長： ただいま事務局から説明がありましたが、質問・意見はございますか。

----- 質問・意見 -----

委員長： それでは、議事録の取扱いにつきましては、発言者名を含め、「非公開の趣旨を損ねない範囲で公開」とさせていただきます。次に、事務局より、審査要領の説明をお願いします。

6 議題「外部評価（審議事項）」

事務局： 審査要領について説明いたします。お手元の【資料4-1「評価審査要領」と【資料4-2「評価基準」】をご確認ください。

<審査要領について説明>

<評価基準について説明>

評価基準の右端には、各項目の確認を行なっていただく際に、参考となる資料名を記載しております。事前にお渡ししている資料等で確認ができない部分については、後ほどのヒアリングにおいて、ご確認をお願いいたします。

委員長： ただいま事務局から説明がありましたが、質問はございますか。

委員： <審査要領について質疑・応答>

委員長： それでは、事務局で作成した審査要領で進めることとします。まず事務局から、施設の概要をご説明いただき、その後、毎年、1年間の運営結果を評価されております「年度評価表」を基にこれまでの管理運営状況等についても説明願います。評価結果は、事前に送付いたしましたファイルの【資料6「指定管理者評価表」】に記載されております。また、特に評価すべき点、課題となっている点などがあれば、それも含めてご説明ください。続けて、本委員会に先立ち実施されました事前調査の概要を説明願います。

事務局： 事務局から施設の概要について御説明をさせていただきます。三条デイサービスは、自宅で過ごされている介護を要する高齢者に、日帰りで食事、入浴、排せつの介護等の各サービスを提供する施設として、定員が30名となっております。要支援者及び要介護者の介護、その他、日常生活上必要な世話や機能訓練等のサービスを行うことで、利用者が可能な限り、居宅において自立した生活ができるよう利用者本位のサービスを提供しております。サービスの提供に当たっては、利用者の介護度合いや状態の変化に対応した通所介護計画等を作成し、指導相談を行っております。また機能向上訓練として、午前中は季節の行事を取り入れたレクリエーションや、体を使ったゲーム、運動器機能向上訓練や個別機能訓練などを実施しております。食事では、利用者の状態に応じた食事サービスを提供し、調理員による手づくりのおやつも提供しております。入浴サービスにつきましては、車椅子の方が入浴できるリフト浴を1台設置しております。送迎サービスは、自宅から施設までの送迎をドア・ツー・ドアで介護員と運転手の2人体制で実施しております。

続きまして、施設の立地につきましては、インデックスCにとじてございますパンフレットを御参照ください。三条町39-20にございまして、旧三条小学校の校舎を改造して活用しております。

次に、施設の利用状況、収支状況につきまして、インデックス6-6の年度評価表を御覧ください。令和3年度の利用延べ人数が5,375人、収支はマイナス1,145万円、令和3年度はコロナの影響により利用者数が目標を大幅に下回り、収支状況は赤字となっております。令和4年度は利用延べ人数が5,821人、収支はマイナス1,283万5,000円。令和4年度は、令和3年度に比べると利用者数は増加したものの、要支援1、2の軽度者が増えまして、大きな収入増にはつながらなかったことと、あ

と水光熱費の増加等で支出も増えましたため、赤字が改善されない状況が続いております。

最後に、課題となっているところですが、赤字が改善されない状況が続き、赤字額も拡大をしております。利用者の増加がなかなか見込めずに、苦しい状況は続いているということでございます。以上でございます。

事務局： 公認会計士の井上でございます。よろしくお願いたします。資料7の調査結果報告書に沿って、御説明をさせていただければと思いますので、お手元に御用意をお願いいたします。

今回、私のほうで行いました調査は、三条デイサービスセンターの指定管理業務に関しまして、収支状況等が適切に表示されているのかといった観点で確認をしております。1ページ、1番、実施した手続きの範囲です。こちらは、令和4年度の管理業務の実施に係る収支状況の書類を対象としまして、今回の評価委員会で、活用する目的で実施をしたものでございます。

実施手続きの内容ですが、1ページ目2番を御覧ください。(1)収支計算書に記載されている各勘定科目の金額と、指定管理者が内部で帳簿として用意をしております合計残高試算表、こちらと一致をしていることを確認しております。

結果についても、次の3ページに記載をしておりますが、同時に説明をさせていただきますと、こちらについては特段問題ございませんでした。

(2)収支計算書の各勘定科目の金額が指定管理者の指定管理業務以外の業務と明瞭に区別されていることといったところを確認しておりますが、こちらについても特段問題はございませんでした。

(3)収支計算書に記載された各勘定科目の金額について、指定管理者の総勘定元帳も帳簿になりますけれども、そちらとの突合といったところも、特段問題はございませんでした。

(4)収支計算書に記載された各勘定科目の金額のうち、市と合意した各勘定科目について、無作為に抽出をしました帳簿の内容、それから領収証等の原票との確認を行っております。こちらについては幾つかございますので、後ほど御説明をさせていただきます。

2ページ、(5)指定管理者の管理する資産台帳から市と合意した物品等を抽出し、現物を確認するという手続きを行っております。こちらも幾つか出てございますので、後ほど御説明をさせていただきます。

2ページ目、3番、実施結果です。先ほど、実施手続きと同時に説明をさせていただきましたけれども、実施手続き上の(1)から(3)は特段問題ございませんでしたが、1人兼務の方がいらっしゃいましたので、その点について、(1)に記載をさせていただいてございます。特段、問題はないかと考えてございます。

実施結果の(3)に、実施手続きの(4)事項について記載をさせていただいてございます。総勘定元帳から無作為に抽出した取引について、確認をさせていただいてございまして、5ページより後ろ、別添資料①と記載しているところがございますが、こちらに記載のとおり、このほかのもので意見を述べて、特段問題ございませんでしたが、1点だけ要注意で、指定管理者には御説明をしておりますが、内容としましては、帳票との金額が一致してないものがございますので、これについて適切に帳票管理といいますか、書類の管理してくださいねとお伝えをさせていただいてございますが、大枠の観点では、特段問題はないと考えてございます。2ページ、3番の(4)、実施手続の(5)資

産台帳から抽出して現物確認を実施といったところですが、こちらについては、次のページの4番（イ）に少し記載をさせていただいてございますけれども、実施手続（5）の件、幾つか固定資産のシールを全ての管理物件に貼らないといけないルールになっていますが、そちらが漏れているものが幾つか散見されたのと、1件ありましたのと、現物確認を実施したところ、既に廃棄をしているものが資産台帳に載っているといったものが5件ございましたので、これについて指摘をさせていただいているところでございます。

ただし大枠としましては、こういった手続き、細かいところを改善していただければとお伝えはしておりますが、大枠のところではしっかりと帳簿、固定資産含めて管理をされていると考えてございますので、大きなところでは特段問題ないかと考えてございます。

その他、3ページの真ん中やや下、5番に決算の推移をまとめさせていただいてございます。4ページにまたがりまして、今度は事業活動のほう、決算書もまとめさせていただいてございまして、6ページ、注意事項的なものを書かせていただいているところでございます。

資料7番、以上のとおり御説明をさせていただきましたが、特段大きな問題はないかと思いますが、細かいところ、幾つかお伝えはさせていただいているところです。指定管理者にお伝えをしているところ、御報告をさせていただければと思います。以上でございます。よろしくお願いたします。

委員 長： 事務局から説明がありましたが、審査要領に則って、各委員から質問をお願いします。

藤川委員： 年度評価表について、何点か質問させていただきたいと思います。

1点目が、令和3年度、令和4年度ともに、全般的事項が評価Cとなっておりますので、この理由について補足をお願いしたいと思います。

事務局： 回答させていただきます。全般的事項は、報告書の中の提出期限内に報告できているかなどの事項がございまして、提出が間に合わないことなどがあり、最終的に結果がCとなっております。

藤川委員： 年度の事業報告以外にも、例えば月次での業務報告なども遅延しているのでしょうか。

事務局： 遅延しているものにつきましては、月次報告書と年単位の事業報告書についても提出時期が間に合わず、こういった評価になっております。

藤川委員： それから、同じく評価項目2番の適正な施設の管理について、どちらもA評価になっていますが、例えば施設の保守管理という評価項目については、提案時の事業計画書の中で、業者による定期点検や修理点検記録簿をつけますとか、仕様書に定める点検を行うという記載があります。こういったことが実際に行われていることを、所管課としてどのように確認していらっしゃるか。

また、同じ2番の評価項目の中に研修計画もありまして、同じく提案時の事業計画の中で、5ページで「研修計画を毎年度策定し」と指定管理者が提案しておりますので、研修の実施状況について、毎年度どのように所管課として確認していらっしゃるか、また、それを受けてどのように評価をされているかについて補足をお願いしたいと思います。

事務局： 所管課での確認については、年4回、四半期ごとに所管課が現地に行かせていただいて、書類などを見させていただいた上で、研修計画や報告書ファイル、施設の修繕などの台帳について、全てその場で確認させていただいております。

藤川委員： 直接現地で年4回、確認していらっしゃるということですか。

事務局： そうです。

藤川委員： 分かりました。

委員長： ほか、いかがでしょうか。神部先生、どうぞ。

副委員長： 先ほど、藤川先生からの御質問に関連しますが、全般的事項のC評価が2年連続続いていたということで、その理由について、月次報告書、事業報告書の提出期限が守れなかったということですが、この理由として、設定した期限そのものに無理があるのか、それとも十分に提出できる期間を設定しているにも関わらず、指定管理者側がその期限を守れなかったのかで、また判断も変わってくるのかなと思いますけど、その点についてはいかがでしょうか。

事務局： 月次報告につきましては翌月の15日までと設定しており、他の指定管理施設も同様の期限を設定していますが、それについては守れると思っております。
年次の事業報告書につきましては、法人全体で整理するなどの作業があるので、少し厳しい部分はあるのかなと考えております。

副委員長： 年次の報告書の提出期限は、いつを設定しておられますか。

事務局： 4月末です。

副委員長： その設定期限は妥当なのでしょうか。

事務局： DX行革推進課です。この期限は条例で定めておまして、どの施設も統一しております。確かに決算の考えで言うと、なかなか厳しいところではあるかと思いますが、他市の事例を見ても、大体これぐらいで報告をいただくようにしています。
ただ、一旦、ここまで報告しますとか、そういうやり取りがあれば、一定事情を考慮した上で、点数を厳しくつけ過ぎないという判断はできるかなと思います。今の三条デイの例で言うと、実態は私のほうでは分からないですけど、そういったものも含めて採点しているということですので、御理解いただけたらと思います。

副委員長： このままずっとC評価が続いていくところを、委員会としてどう解釈したらいいのかなと漠然とした疑問があったので。仕方ないで片づけてしまっているのか、それとも双方で協議の上、より適切な時期に設定し、それを守れることで評価が改善されるのであれば、そこもまた検討の余地があるのではないかと考えています。以上です。

事務局： 引き続き、検討してまいります。

委員長： 今の神部先生がおっしゃるように、守れないからCだというのがずっと続いているのは、改善の余地はもちろんあって。事務局側と業者側と無理ない範囲で、その辺りも含めて、この評価が上がるような双方の歩み寄りとして協議の必要性は十分あるかと思えます。その辺、事務局、次回以降の検討課題として、我々、委員会として申し述べるということによろしいでしょうか。

事務局： ありがとうございます。

委員長： それでは、ただいまから指定管理者に入室いただきます。

<指定管理者入室・着席>

委員長： それでは、まず指定管理者の担当の方より、これまでの管理状況等について説明願います。施設の概要については、すでに説明済ですので省略いただいて結構です。また、説明の中で、特にアピールする点、課題となっている点なども含めてご説明ください。説明時間は、概ね10分以内で簡潔をお願いします。説明の後、各委員から質疑を35分程度行いますので、それに対して、ご回答ください。

指定管理者： 三条デイサービスセンターの担当の課長をさせていただきます上田と申します。私から御説明させていただきます。1点目に運営の実績、2点目に収支の状況、3点目に当施設で力を入れていた点、自己評価について御説明させていただきます。

まず、運営実績について説明いたします。当法人では、令和3年4月から指定管理者として当該施設の運営を行っており、令和3年度と4年度の2年間の運営状況を総括して御説明いたします。施設の維持管理につきましては、仕様書において定めています保守点検や施設内の清掃を行い、設備が正常に機能するよう維持管理を行っております。また、修繕が必要な箇所が発生した際は所管課へ報告し、相談の上、協議し、修繕を行っております。日々の人員体制につきましては、通常のデイサービスにおける介護職員の人数配置より多い介護職員を配置しており、このことにより利用者へきめ細やかなサービスの提供ができ、利用者の安心・安全につながっております。採用面では、多くの介護職員を確保する必要がありますが、現在のところ必要な人員を確保できており、安定したサービスの提供を整えております。

続きまして、危機管理について説明いたします。指定管理者として令和3年度から運営を行っておりますが、新型コロナウイルスの影響が大きく影響しておりまして、対応に苦慮した2年間

でありました。令和3年と令和4年の感染症が蔓延した状況下では、マニュアルの整備をはじめ、兵庫県や市から示されている対応に加え、産業医に定期的に施設内を確認してもらい、助言をもらいながら、感染対策を徹底してまいりました。令和4年12月には、利用者と職員の複数に感染者が出たことにより、利用者と職員の安全を考慮し、自主的に営業を2日間中止するという措置も行いました。

職員の研修につきましては、毎年、研修計画を定めており、毎月行う全体ミーティングにおいて時間を設け実施しております。ただ、令和3年度と4年度においては、感染対策のため参集型の研修を一部延期、または中止しており、資料の提供と回覧による形で研修を行うことがありました。今年度からは、従来どおりの参集型の研修を実施しております。

続きまして、2点目、令和3年度と令和4年度の収支状況を御説明いたします。3年、4年も赤字となっており、中長期事業計画で見込んでおりました収支よりも赤字額が大きくなってまいります。原因としましては、コロナ禍での利用控えによる利用者の減少と、通常よりも多くの介護職員を配置することによる人件費の負担が特に大きく影響しております。コロナ禍では、職員の加配をしていたことで、急遽、介護スタッフがコロナに感染したとしても利用者の受入体制を確保できたメリットはございました。

3点目に、当施設の運営の目的である強みの1つであるセーフティーネットとしての役割、地域との連携について御説明します。セーフティーネットについてですが、平成13年の開業当初からこの役割を担っており、ほかの施設で受入れが難しい方の受入相談、対応をしております。セーフティーネットを維持する体制として、生活相談員には経験豊富なケアマネジャーを配置しております。また、6名いる介護職員のうち5名が介護福祉士の資格を保有しており、さらにそのうち3名は10年以上、当施設で勤務しており、様々な方の介護を行ってきた経験豊富な介護職員となっております。

直近では該当する利用者はおりませんが、これまでに受入れ、支援してきた方としては、妄想などの精神症状のある方や鼻からの栄養供給の処置が必要で、当時はほかの施設での受入れが難しかった方などの受入れを行ってまいりました。また、虐待ケースなど、対応についても利用者の担当ケアマネジャーや市より直接依頼があり、対応を行ったケースもございます。

次に地域との連携についてですが、平成13年の開業当初から、社会福祉協議会与合併前の旧ハートフル福祉公社が運営をしてきており、地域からの信頼、協力を得て、運営をしてきております。夏祭りにおいては、夏祭り盛り上げ隊と称して地域住民の方が来所し、主体となって盆踊りを主催してくださっています。また、地域所有の和太鼓を披露してくださるなど、地域の方が地域にある財産として三条デイを大切にしてくださっています。私たち職員も地域に少しでも還元ができるように、自主事業を通して、地域福祉講座や福祉、介護の相談をする機会を設けて、地域に開かれた施設づくりを目指してまいりました。

長くなりましたが、以上が運営の管理状況と説明になります。

委員長： 各委員から質問をお願いします。

副委員長： 私、社会福祉の専門職の立場から、主にサービスの質の維持向上という観点で、幾つか御質問さ

させていただきます。まず、事業報告書を拝見しております、サービスの質の維持向上におきまして、利用者からの苦情対応は、とても大切な取組の1つと受け止めているのですが、苦情の受付体制については、具体的にどのような体制を取られているのか。そして、利用者への周知では、具体的にどのような方法で周知しておられるのかについて、まずお聞かせいただけますでしょうか。

指定管理者： 苦情の受付体制ですが、まず、現場にいる相談員が聞き取り等させていただきます。場合によっては、現場のスタッフが聞き取り、それを相談員に引継ぎ、詳しく聞き取りをさせていただいた中で、社協内で対談をしていく。その場で解決できる場合はあれですが、その日の夕方のミーティングであったりで協議し、また、そこで解決できない場合は、月一での月例ミーティングであったり、社協内での会議に持ち上げて協議をしていきます。

利用者様への周知としましては、管理職等が御自宅にお伺いすることや、デイサービスの中で、御利用者様にきっちりと説明するなどの対応もさせていただきます。

副委員長： 相談員の方が窓口になっているということですが、外部の第三者的な立場がある方への相談体制、苦情の申立てについては、どのように利用者さんや、その御家族に周知させているのでしょうか。

指定管理者： 重要事項説明書の中に、市または県の窓口の記載もさせていただきます、重要事項説明書の契約を行わせていただく際に、御利用者様や御家族の方に御説明をしております。

副委員長： また、関連する内容ですが、令和3年度の満足度調査の資料を拝見しておりますと、高い満足度評価を得られていることで、利用者さんからすごく信頼されている現状を察することができます。ただし、やや不満とか不満という回答選択肢を見ますと、問4の「食事」で、やや不満や否定的な評価が、相対的に見れば多くなっているなど思っておりますが、食事に関しては、どのような不満が寄せられているのか把握しておられるのでしょうか。

指定管理者： 三条デイの課題として挙げさせていただいているところですが、温かいままでの食事の提供が難しい環境であり、色々と工夫はしていますが、御利用者様の提供の時間になると冷めてしまうような状況ですので、現在、業者の変更などを検討しております。

副委員長： 施設の利用状況のサービス内容、食事・おやつの実施内容を拝見しますと、本当に努力しておられ、雰囲気づくり、盛り付けへの配慮、提供可能な食事の種類を増やすといったきめ細やかな対応含めて、すごく努力しておられるところが垣間見えたのですが、温かい状態での提供が難しいがゆえに、一部の方が不満を感じておられるということですね。

指定管理者： 保温する設備が開設当初から用意されておりませんので、料理を温かいままのように提供していくかはずっと課題でした。最近、業者を選定させていただく中で、そういう機材も御提供いただけるお弁当や、温かいものを温かい状態で食べていただきたいと検討を重ねております。

副委員長： 今の努力が実ったら、すごく高い満足度評価になると思いますので、引き続き努力していただきたいと思っています。同じく、満足度調査の問 11「当施設に望むこと」で、こちらは複数回答にはなっていますが、「機能訓練の充実」や「レクリエーションの充実」などとともに、「認知症対応の充実」も多くの回答が寄せられております。こちらにつきましては、職員の方々への研修で、認知症対応を強化していくことが考えられますが、別紙 2 の令和 4 年度施設の利用状況の 8「職員研修」を見てみますと、ヒヤリハットや虐待、感染症などについても研修は実施されていますが、認知症対応の質向上であるとか、満足度調査で「望むこと」として挙げられた項目が研修のプログラムに十分に反映されているのかなと疑問を感じるのですが、この点についてはいかがでしょうか。

指定管理者： 認知症のことに关しましては、スタッフに認知症の研修を受けに行っていた、資格を持ったスタッフを配置していることと、あと日々の対応において、利用者さんのことを共有していくことは、毎日積み重ねております。

そのときに、やはり経験豊富な相談員がどう対応していくかもアドバイスすることや、月に 1 度の全員が集まるスタッフのミーティングで、利用者さんの処遇対応を検討する項目を設けており、そこでどう対応していくかということは、常日頃から積み重ねていっております。また、御指摘いただきましたように、認知症の項目とかも入れていきたいと思っております。

あと、ほかのプログラムに关しましては、要望の高かったところに関しましては次年度の課題で、レクリエーションの充実などどういうことをしていくか、スタッフをチーム分けしまして、業務を改善していくチームに、レクリエーションどんなことができるかという工夫を協議しまして、月 1 度のミーティングに図って、それを実行していくことを積み重ねていっております。

副委員長： 職員研修の表で、参加人数をここ 2 年間で見てみますと、7 名から 9 名になっておりまして、基準を上回る職員の方々を配置しておられるとお聞きしたのですが、これは固定されたメンバーでしょうか。それとも数えて、その合計で毎回大体 7 名から 9 名の範囲なのでしょうか。

指定管理者： 大体月 1 度に参集するスタッフが、全員で 8 名ぐらいです。全スタッフが集まって、この人数になっております。

副委員長： 職員の方はもう少しいらっしゃいますよね。

指定管理者： 補足になりますが、参集で受けた人数を記載させていただいておりまして、月に 1 度のミーティングに来られない職員については、いわゆる回覧という形になりまして、先ほど説明で記載を省略しているという趣旨の説明があったかと思っておりますけど、その回覧をしている人数については、こちらの記載からは省かれているという御理解いただけたらと思っております。

副委員長： 参集された方は、正規職員の方が中心でしょうか。

指定管理者： 正規職員と非正規職員とありまして、正規職員が2名、残りが非正規職員となっております。

副委員長： 研修につきましては、キャリア豊富な方とか一定レベル以上の資質をお持ちの方よりも、むしろそうでない方にぜひ受けていただくべきことだと思いますので。既に一定レベル以上の資質をお持ちの方ばかり受けて、真に受けるべき方が受けることができない状況がもしあるならば、そこは早急に改善していただければと思います。資質向上という本来の目的を達成するために、資質を高めなければならない人材に受けていただくような状況をつくっていただくところを、また御検討いただければと思います。私からは以上です。

委員長： 藤川先生、いかがでしょうか。

藤川委員： 私からは収支について、2点ほど質問させていただきます。まず1点目は、所管課から、令和3年度、4年度が赤字の状況で、その原因の一つが、利用者数がコロナ禍で減少していると御説明いただきましたが、提案時が令和2年9月で、コロナ真ただ中の状況下だったかと思います。当時の5年間の収支計画では、令和3年～5年までは赤字で、令和6年～7年と利用者増により収支を改善という計画を出してくださってはいったものの、その提案時の収支と比べ現状はどうか。

利用者を少なく見込んだ計画を年度ごとに立てたもので、実際の利用者数は計画より下回り、さらに赤字幅が膨らんでしまったと理解していますが、その状況について、もう少し補足をお願いしたい。

2点目は、そういった状況について、今後、改善に向けてどのような取組をしていかれる御予定か、補足をお願いしたいと思います。

指定管理者： 私からお答えをさせていただきます。実際、この2年度で、実際には令和3年度が約1,100万円、令和4年度が約1,300万円、2年連続で赤字でした。1つとしては、コロナの影響が、当初は徐々に回復して平常に戻っていくことが見込まれたような事業計画等を立てさせていただいていたかと思いますが、なかなかコロナの影響での利用控えみたいなものが長期化になったことがございます。また、昨今の物価高騰に伴う光熱水費の上昇などで、支出増につながっていることも一因としてはございます。あとは、人件費も、人員の体制自体は当初の事業計画どおりですが、私どもで配置をしておる職員が、経費のかかる比較的ベテランの職員を充てた部分などもございました。

いくつかご説明はいたしました。当然、内面的に当方で経営努力が不足している部分もあるかと思っておりますので、反省もしております。1日当たりの利用者数が20人を超えているような状況だったのが、コロナ禍で18人～19人という状況があった。やはり少しでも、お一人でも多くの方にお使いいただくように、令和5年度に入ってから20人を超える月も出てきており、徐々に回復傾向にはありますが、利用者数が20人中盤ぐらいとなることを目指しております。

また、改善への取組ですが、当協議会の理事を含め、赤字である状態は検討課題として共有しないといけないということで、理事会でも、今の状況や、改善に向けた取組への助言をいただく

ことや、理事の中で民間企業での経験など経営に長けた方もいらっしゃいまして、助言をいただく中で、どういう形で改善をしていかないといけないのか検討しています。

実際に、その方には現地の施設も先日見ていただいたところでございますし、職員の中でも色々と改善を考えないといけないということで、業務改善チームの立ち上げなど、日々、そういう形で取組をしております。

藤川委員： ありがとうございます。

委員長： 上田部長からもご質問ございますか。

上田委員： コロナ禍で医療業界・福祉業界が大変であったという認識は私も非常に強く思っているところです。その中でも、事業継続のために体制維持・人員確保をしながら、介護従事者、医療従事者の処遇改善も相まって、人件費が高騰したところは致し方ないと思います。結果がどうこうという話ではなくて、収入よりも支出のほうが大きいところは認識しているところです。そのような中で、令和3年度～4年度において、サービス時間の縮減などはあったのでしょうか。

指定管理者： 縮減はないですが、コロナ等の感染者が出たときには、デイサービスの営業を中止しました。

上田委員： 営業中止の日数があったということですね。

指定管理者： はい。

上田委員： それ以外に、サービス利用時間を短くするなど、この2年間はなかったということで認識してよろしいですか。

指定管理者： はい。

上田委員： 次に、その結果ですが、今後、利用が増えるという話があり、処遇改善の話もある中で、令和5年度以降も引き続きこの体制は確保しようと考えておられているのか、今後のことも含めて、加配していた人員を見直そうと考えておられるのか確認させてください。

指定管理者： 体制は見直していきたいと思っています。利用人数が伸びなければ、スタッフの加配を持つことでの人件費のかさみが大きく影響してきておりますので、必要な時間帯に必要なスタッフが配置できるような体制など少しずつ変化させていけないとか、また、お弁当の導入で、今、調理員、朝から配置して手作りのおやつもしているのですが、そこも形を変えた中で調理員への人件費を変更していくとか、様々な方法を考えながら、赤字額を少しでも減らしていく方向で検討しております。

指定管理者： 補足ですが、加配している人数は、1日25名以上利用者がいたと想定しての加配の職員数になっておりますので。仮に利用者数が20名になった場合は、それに対する加配分で、実際に今よりも職員数は少なくされるかなと思います。1日の利用者人数に合った職員数を配置するという動きを今後考えていきたいと思っております。

上田委員： 今の課題は改善していこうというお気持ちがあることを認識しました。あと、月次報告書などが期限内に提出できなかったのは、コロナ禍で職員の感染者が出た影響などもあるのでしょうか。

指定管理者： コロナ禍の影響ではないと思っておりますので、きっちりと報告をさせていただくように、指導を徹底してまいりたいと思います。

上田委員： それは、ぜひともお願いします。今ある課題を共有しながら進めるには、やはり書類は期限内に提出いただくのが原則だと思いますので、そこはぜひともお願いします。

最後に、利用者数の増加に向けて、色々と営業努力をなされているのは、御報告いただいているところですが、実体に結びつかない原因が利用者のコロナによる利用控えだとしたら、今後どのような営業活動をしていくのか教えてください。

指定管理者： 利用控えに関しては、やはり5類になりましてから、少しずつ緩和はしているかなと思います。利用控えされる方は軽度の利用者の方が多くて、要介護度の高い方は、どんなにコロナが大きく影響していても御利用いただいております。デイサービスを休んでも生活が成り立つ方々で、要支援1、要支援2の方は、落ち着くまで1か月ぐらい利用を控える方が多かったのですが、5類になってからは、そういう傾向は若干弱まってきたかなと思っておりますが、感染対策を徹底することで、安心して御利用いただけるようにしていきたいと思っております。

上田委員： 重度と言いますか、支援が必要な方にいかにしてサービスを受けていただくことができるのか、ここが1つ重要な点でもありますし、その方々にどのように周知して、利用につながるかが非常に大事かと思えます。その点については、もう少し色々と検討しながら、結果に結びつけていただきたいように考えていますので、よろしくをお願いします。私からは以上です。

委員長： かなり総括的に御指摘、御質問してくださったと思います。皆さんに、私も控えていた質問事項、お三方の委員が全部言っていただいたような形でございます。指定管理者の皆様におかれましては、本当にいろんな努力をされている、微に入り細に渡り、コロナ禍もありながらもなさってきた努力とか、最初の神部先生が御質問されていたアンケートの部分で、非常に満足度も高いです。このアンケートの非常にいいところは、大体アンケートは回収率とかが低いですけど、非常に回収率の高い、利用者様が8～9割が回答されています。利用者さんの全体の声はかなり反映したアンケート結果でもあります。

管理者の皆様も、このアンケートの改善事項に向けて、いろんな努力もされておりますし、温かいお食事を提供する側も中々難しい部分と期待される部分とのギャップが表れていることもよく分か

りました。また、今後コロナ禍が平常化して、感染者が増えると大変な施設であることも確かですが、平均利用率が20名前後はもったいない部分もあり、あと3割の部分の利用率を上げる努力という部分では、PRもまだまだ検討の余地もあることも分かりました。あとは、今の利用者さんに広げてもらうような御努力も何かしらあるのかもしれないし、事務局との連携で、インターネット上であるとか市の広報誌であるとか、一步一步が赤字改善に向かっていくと思いますので、ぜひ頑張ってくださいと思います。

あとは事務的な部分で、提出期限の問題はしっかり取り組んでいただければと思います。あまりにも無理な提出期限であれば、あらかじめ事務局と話し合いをするなどの調整も是非していただけたらと思います。

その他に何かございませんか。神部先生、どうぞ。

副委員長： 利用状況を令和3年度、4年度の資料を比較してみますと、令和3年度が、私の計算が間違っていなければ56名、令和4年度が78名で利用者の数が増えています。ただ、介護度別に見ると、要支援1・要支援2と要介護1の区分の方が18人増えていますが、要介護2以上の方が6人減っているところで、やはり介護給付費の収入に響いているのかなと思いましたが、令和4年度は前年度よりも100万円以上収入は増えていて、本当にここは努力しておられるなど感じました。ただ、それ以上に光熱水費が200万円も上がっていますので、介護給付費収入の100万円がそれで飛んでしまっているという厳しい状況もあることが分かりました。本当に頑張っておられるのはすごく感じますが、稼働率と介護度の高い方をどれだけ受けられるのかですね。重度の人からの利用申込みが少なくなっているのか、それとも受入れ体制の問題でやむなくお断りしているのか、どちらでしょうか。

指定管理者： 受入れ体制の部分も若干あるかと思います。

副委員長： そうですか。その辺りも含めて、少しでも稼働率が最低7割とか、何とか頑張っていただければと思っています。でも、これまでの努力は、すごく私は感じていますので、引き続き頑張っていただければと思います。

上田委員： 私からも1ついいですか。職員研修について、今後の研修の計画の内容ですとか、あとは働いている従事者が鍵となりますので、職員満足度アンケートの検討をぜひともお願いしたい。その内容に応じて、皆さんが来てくれるような、いい従業員の教育に結びつけることができるかも分かりませんので、一度ご検討をお願いします。以上です。

委員長： 今、最後の御要望、職員の方のアンケートも大事かと思います。今、働き方改革だとかいろいろで、働く側も負担になることで離職になりますと、また人手不足で、それこそ運営のベースが大変になってまいりますので、その辺りも働きがいがあって、働きやすく、その辺りの柔軟性もぜひ御検討ください。こちらで、本日のヒアリングを終わらせていただくことにいたします。管理者の皆様、本日は御苦勞様でございました。こちらで御退席いただけたらと思います。本日はありがとうございました。

た。

委員長： では、ここで質疑を終了します。指定管理者の方々におかれましては、ここでご退席ください。ありがとうございました。

指定管理者： <退席>

委員： <評価について審議>

委員長： それでは、三条デイサービスセンターの管理運営に係る評価について委員会としての意見をまとめていくということになりますが、各委員におかれましては、お手元の採点表をまずすべてご記入ください。採点表は、お手元の【資料4-2「芦屋市立三条デイサービスセンター 指定管理者評価基準」】にあります。委員名と採点結果をご記入いただきましたら、事務局へ提出願います。

委員 <採点、採点表提出>

事務局： <採点表を集計>

事務局： <集計結果について説明>

委員長： 点数ですが、「全般的事項」が二極化したところですが、特に提出期限の問題とか書類上の不備で分かれたということですね。委員の皆さまいかがでしょうか。コメントとかございましたら、おっしゃっていただければと思います。特に、御自身の点数を確認いただき、それでよければというところ、もしくはちょっと気になるところがございましたら、言っていただけたらと思います。

藤川委員： 評価対象は過年度ですよね。我々が評価するのは、令和3年度と令和4年度の指定管理者の実施内容に対してですよね。

委員長： そうですね。

藤川委員： その場合、書類の提出期限がずっと遅れていたものをどう捉えるのか、もう少し考え方を整理しないと、評価委員によって判断が分かれる気がするのですがいかがでしょうか。制度所管課もおられるのでお聞きしたいのですが。

ヒアリングし、提出が遅れた理由は分かったとして、これから改善の余地があったとしても、過去2年間遅れていたのであれば、それはバツという評価ですよね。

事務局： おっしゃるとおりです。何らかの是正はしてくださいという意味でも、悪い点数つけるのは全然問題はないかなと思いますし。是正の幅を見て、点数を高くつけるのは、ちょっと違う気はします。

藤川委員： 他の委員会でも議論になったと思いますが、委員名は伏せているとはいえ、各委員が何点つけたか、表に出るとして、項目によっては3点以上の差があります。各委員それぞれのお考えがあり、納得した上で点をつけているので良いとは思いますが、その前提となる評価項目の考え方は、整理していたほうが良いと思います。

委員長： 事実、結果に基づいて点数をつけるのと、ヒアリングした結果、配慮を入れた点数であれば、評価としてはかなり別れてしまいますので。その辺り、事務局としましては、評価についての考え方をあらかじめ審査員に投げかけてもらう必要は今後あります。次回、しっかりと審査前にそのコンセンサスは取らせていただくということで、よろしいでしょうか。

事務局： そのようにさせていただきます。

委員長： 今回につきましては、いかがいたしましょう。点数について、修正等はございますでしょうか。

事務局： 年度評価の1番に合致するところかなと思いますけど、ここ2年間、提出期限があって超過している事実をもって評価していただきたいと思います。そういう意味では、先ほど委員長に言っていた、今後のことを期待してというところは抑えていただいて、事実に基づいて評価いただけたらと思います。よろしくお願いします。

委員長： 分かりました。各委員、点数の再確認がありまして、合計点数が76点、75点、65点、70点となりました。皆様よろしいでしょうか。

委員長： 今、全般的評価をしっかりと事務局もお伝えいただきましたので、事実は事実として、今後もその考え方をもとに審査をやっていくということでお願いいたします。では、本施設の評価としましてはB判定でよろしいでしょうか。今後の手続きについて、事務局、引き続きよろしくお願いいたします。

事務局： 本日審議いただきました内容をまとめて評価結果の案を作成いたします。お手元の【資料B「報告(案)】】をご確認ください。案が作成でき次第、各委員の皆様へ、送付させていただきます。内容をご確認いただきます。その確認後、評価結果として確定させ、委員長名により市長への報告書として、作成します。また、本日の会議の議事録につきましても、案がまとまりしだい、各委員の皆様へ送付させていただきます。内容をご確認いただきます。最終的には、評価結果及び議事録をホームページにおいて、公表させていただきます。

7 閉会

委員長： 各委員におかれましては、後日、評価内容及び議事録の点検をよろしくお願いいたします。市におかれましては、委員の皆様から示された意見等を、指定管理者とも十分協議の上、今後の施設の管理運営に反映していただきますようお願いいたします。以上で、審議は終了します。各委員におかれまし

ては、円滑な会議進行にご協力いただきありがとうございました。

事務局： 事前送付しておりましたファイルの【資料8「法人等の財務状況に関する書類（直近3年間）」】は、お持ち帰り頂くことができませんので、机の上に置いて頂きますようお願い致します。

以 上