

|              |                                                                                                                                                       |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 会 議 名        | 第3回 港区子育て家庭家事支援及び申請受付等業務委託<br>事業候補者選考委員会                                                                                                              |
| 開 催 日 時      | 令和8年6月24日（水）午後6時20分から午後7時51分まで                                                                                                                        |
| 開 催 場 所      | 港区子ども家庭支援センター2階会議室                                                                                                                                    |
| 委 員 員        | （出席者）5名<br>請川委員長、横尾副委員長、小池委員、鈴木委員、坪井委員<br>（欠席者）なし                                                                                                     |
| 事 務 局        | 子ども家庭支援部子ども家庭支援センター所長、子ども家庭支援センター<br>子ども家庭サービス係長、子ども家庭サービス係                                                                                           |
| 会 議 次 第      | 1 開会<br>2 第二次審査実施概要について<br>3 事業候補者によるプレゼンテーション及びヒアリングの実施<br>4 第二次審査結果及び事業候補者の選定について<br>5 閉会                                                           |
| 配 付 資 料      | 資料1 第二次審査実施概要<br>資料2 第二次審査採点基準表（2事業者分）<br>資料3 第一次審査・第二次審査集計結果（※採点終了後、机上配布）<br>資料4 第2回選考委員会会議議事録（案）<br>参考資料1 第一次審査集計結果<br>参考資料2 事業候補者選考基準<br>参考資料3 仕様書 |
| 会議の結果及び主要な発言 |                                                                                                                                                       |
| （発言者）        | 1 開会<br>（委員長から開会の挨拶）<br>（事務局から配付資料の確認）                                                                                                                |
| 委員長          | 2 第二次審査実施概要について<br><br>それでは、議題2「第二次審査実施概要」について、事務局から説明をお願いいたします。                                                                                      |
| 事務局          | （事務局から資料1について説明）                                                                                                                                      |
| 委員長          | それでは、これよりプレゼンテーションとヒアリングに入ります。                                                                                                                        |

|      |                                                                                                                                                             |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <p>順番は、A事業者、B事業者の順で実施します。この後、各事業者のプレゼンテーション及び質疑応答が終了するまで、事務局で進行及び時間管理をお願いいたします。</p> <p>3 事業候補者によるプレゼンテーション及びヒアリングの実施</p>                                    |
| 事務局  | <p>それでは、A事業者の審査を開始します。</p> <p>(A事業者によるプレゼンテーション)</p>                                                                                                        |
| 事務局  | それでは、ただいまの説明につきまして、選考委員から質問をさせていただきます。                                                                                                                      |
| A委員  | 既に、他の自治体で同種の事業を展開されているとのことですが、利用集中時の対応について具体的にお聞かせください。                                                                                                     |
| A事業者 | 一番大事に考えているのは各スタッフの状況を的確に把握することです。利用が集中しやすい時期や曜日を過去実績から把握しており、事前にスタッフの稼働可能状況を確認するとともに、新規採用や育成を計画的に実施しております。また、必要に応じて利用者と日程調整を行い、マッチングできない状況が生じないように対応しております。 |
| B委員  | 確保したスタッフの稼働率の管理、また、サービスの品質管理等について教えてください。                                                                                                                   |
| A事業者 | 登録人数だけではなく実際に稼働可能な人数を重視しており、曜日ごとの対応可能件数を把握した上で運営しております。また、品質管理については、採用時面談や就業前研修のほか、コンプライアンスや利用者宅訪問時の対応等に関する研修を実施しております。                                     |
| B委員  | 利用者対応に関し、スタッフの手配が困難な場合に代替案を提示するとありますが、具体例を教えてください。                                                                                                          |
| A事業者 | 希望日時に対応できない場合に別日程を提案するなど、利用者と調整を行っております。                                                                                                                    |
| B委員  | 利用案内の分かりやすさについて、受け手によって分かりやすさは異なると思いますが、その点についての考え方を教えてください。                                                                                                |
| A事業者 | まず、ホームページ上の導線が一番重要と考えております。港区の事業を利用される方の導線を明確化するとともに、電話等による丁寧な案内を柔軟に行います。                                                                                   |
| B委員  | 最後に、食事の準備について下ごしらえとの表記がありますが、下ごしらえのみ行うということでしょうか。                                                                                                           |
| A事業者 | 利用者のリクエストに応じて、下ごしらえのみでも完成品の調理でも、いずれも対応いたします。                                                                                                                |
| C委員  | これまで他自治体で請け負っておられる家事支援事業の中で、一番対応に困った事例やトラブル、その対応事例について教えてください。                                                                                              |

|      |                                                                                                                                                                                                                         |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A事業者 | 利用者に認知症を患っている方がおり、家事支援スタッフに対し窃盗の嫌疑がかかってしまうということがありました。警察が介入し、ご家族にも説明いただき誤解を解くことができましたが、事業者としても心苦しいところがありました。                                                                                                            |
| C委員  | 子育て家庭に対する家事支援での実績は他にもありますでしょうか。そこでのトラブル等への対応についても教えてください。                                                                                                                                                               |
| A事業者 | お子様が在宅していることが条件としている中、お子様がいらっしゃらないこと等ありました。また、基本的にご依頼内容を事前確認してから伺いますが、依頼内容が現場で追加となり、スタッフが対応に迷うということはありませんでした。その場合は、スタッフからその場で本部に電話してもらい、本部職員が利用者と直接お話ししてその日にお受けできる範囲をご説明し、追加のご要望については別日で叶えられる日をご提案するなどの対応を行いました。        |
| C委員  | 実際に訪問したらお子様が不在であった、もしくは予定とは異なる要望があったということで、それらを踏まえた再発防止策等について教えてください。                                                                                                                                                   |
| A事業者 | まず、発生した事案を全スタッフへ共有するとともに、対応ルールや業務範囲を再周知し、本部への相談体制を徹底しております。                                                                                                                                                             |
| D委員  | 他自治体でも同様の事業を行っているということですが、実績や評価について、具体的に教えてください。                                                                                                                                                                        |
| A事業者 | この場で回答できる範囲になりますが、現在8事業者が参画する自治体事業において高い履行実績を有しており、8事業者中一番の履行実績があるとの報告を受けています。評価については、区の担当者とのヒアリングにおいて、利用者からのクレームは一切あがっていないこと、利用者からの紹介による利用拡大も見られるとの説明があり、一定の評価を得ていると自負しております。                                          |
| D委員  | 御社が考える港区の課題と、それに対し、御社の強みを活かしてどのように事業展開するかについて教えてください。                                                                                                                                                                   |
| A事業者 | 課題ということではございませんが、いかなる場合でも、まず利用者一人ひとりに寄り添って、その利用者が望んでいることに対して対応できるサービスを届けたいというふうに考えております。そういう意味では、私達がこれまでの家事代行サービスを通じて培ってきた利用者ごとの状況に応じたきめ細かなマッチングという強みを活かし、システムを活用しつつもコーディネーターによる丁寧な対応を継続することで、利用者の安心感と信頼感の向上を図りたいと思います。 |
| E委員  | 港区の特徴についてどのように捉えていますか。                                                                                                                                                                                                  |
| A事業者 | 特徴として、一番危惧しているのは利用需要が非常に大きいということです。円滑な事業運営のためには人材確保が最大の課題であると考えていることから、人材確保に重点を置いて準備を進めたいと考えております。                                                                                                                      |
| E委員  | 安定的かつ質を担保した人材確保及び定着支援策について、御社として工夫されていることを教えてください。                                                                                                                                                                      |
| A事業者 | 長年培ってきた多様な採用チャネルを活用するとともに、未経験者の獲得が非                                                                                                                                                                                     |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <p>常に大切だと考えております。研修やOJT等を実施し、家事支援サービスに必要な能力を習得できる仕組みを整備することで、未経験者を戦力として育成し人材確保に繋げるということを考えております。</p> <p>定着支援について、スタッフからの声として多くある、事前確認した内容と当日の要望が異なるという不安に対応するため、利用者の要望を本部スタッフが事前にしっかりヒアリングする等、スタッフが安心して訪問できるということを意識して取り組んでおります。</p> <p>(質疑時間(20分)経過により終了)</p> |
| 事務局  | <p>質問は以上とさせていただきます。審議はこれで終了となります。A事業者はご退室ください。ありがとうございました。</p> <p>(各委員による採点)</p>                                                                                                                                                                               |
| 事務局  | <p>それでは、B事業者の審査を開始します。</p> <p>(B事業者によるプレゼンテーション)</p>                                                                                                                                                                                                           |
| 事務局  | <p>それでは、ただいまの説明につきまして、選考委員から質問をさせていただきます。</p>                                                                                                                                                                                                                  |
| A委員  | <p>支援員と利用者が直接日程調整を行う運用について、本部による管理が希薄になる懸念はないでしょうか。</p>                                                                                                                                                                                                        |
| B事業者 | <p>利用者や支援員の希望により、利用者との相性や支援内容等に応じて本部が適切に介入及び調整を行っているものであり、日程調整を必ず当事者間で行うものではないもののご理解いただければと思います。</p>                                                                                                                                                           |
| A委員  | <p>支援員への研修内容について具体的に教えてください。</p>                                                                                                                                                                                                                               |
| B事業者 | <p>子育て世帯の課題やニーズに関する研修を実施しているほか、助産師による傾聴研修等を定期的の実施し、利用者への寄り添い方について学ぶ機会を設けております。</p>                                                                                                                                                                             |
| B委員  | <p>利用者の生活状況の変化や課題の把握について、把握の方法や研修内容、本部の対応等について教えてください。</p>                                                                                                                                                                                                     |
| B事業者 | <p>支援終了後に業務報告を提出させ、内容を毎日確認し状況を確認することで、変化についてもその都度確認し、対応しております。また、緊急性の高い事案については区へ連携させていただきます。</p>                                                                                                                                                               |
| B委員  | <p>緊急性が高いものについては、現場からその場ですぐ本部に報告はされないのでしょうか。また、どのような場合に緊急性が高いと判断されるのでしょうか。あわせて、現場からの質問等への対応についても教えてください。</p>                                                                                                                                                   |
| B事業者 | <p>緊急性が高い事案等については直ちに本部へ連絡が入る体制としております。緊急性の判断については事前に区と協議の上決定しておりますが、例えば、支援が必要な家庭や虐待が行われている場合、命の危険等についてはすぐに協議とします。家事支援以外にも、支援が必要な家庭や虐待の発見ということにも意味があると考えておりますので、研修でもそれらについての気づきについて扱っております。</p>                                                                 |

|       |                                                                                                                                                                                                 |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | 現場からの質問については、日常的なメニューの変更については現場判断で柔軟に対応しております。                                                                                                                                                  |
| B 委員  | 民間の家事代行サービスとは異なり、と記載がありますが、どのような点が異なると考えておられますか。                                                                                                                                                |
| B 事業者 | 公共の事業であることで、切れ目のない支援という部分、親子関係をしっかりと見ていく支援というところで、継続的に切れ目のない支援をしていくというところが、通常の家事代行サービスとは異なると考えております。                                                                                            |
| B 委員  | 欠員発生時の対応体制について、支援者の確保数やどのように稼働させるかについて具体的に教えてください。                                                                                                                                              |
| B 事業者 | 港区エリアは特に利用者が多いエリアで、すでに約200名の支援スタッフを有しており、代替配置が可能な体制を確保しております。また、需要の高い時間帯についてはインセンティブ制度等を活用し人員確保を図っております。                                                                                        |
| C 委員  | これまで、類似のサービスを展開されておられますが、過去に一番対応が困難であった事例について教えてください。                                                                                                                                           |
| B 事業者 | 精神的に不安定な利用者への支援事例があります。支援員と利用者が現場で円滑にやり取りすることが難しかったことや、利用者から、サービス内容について何度もやり直しを求められたことなどにより支援員への負担も大きくなってしまった事案で、利用者と支援員双方から要望や苦情が寄せられる状況でありましたが、本部が継続的に支援員のフォローを行い、自治体とも連携しながら、現在も支援を継続しております。 |
| C 委員  | 支援継続のために、どのような工夫や改善等をされましたか。                                                                                                                                                                    |
| B 事業者 | 支援員のフォローに重きを置いて対応しました。訪問後、必ず支援員に精神的負担等がなかったか等ヒアリングを行ったことで、支援員の方も、訪問意義を感じ取っていただいたようで、現在も継続して支援に入らせていただいております。                                                                                    |
| C 委員  | 支援員の離職率や、離職防止策についてはどのようにされていますか。                                                                                                                                                                |
| B 事業者 | 仕事内容での精神的負担については、支援終了後のフォロー面談や相談対応を密に行い、精神的負担の軽減に努めており、仕事内容を理由とした支援員の退職はほとんどない状況です。離職率についての数字は出しておりませんが、ご自身の家庭の事情等の退職が少数ある程度です。また、支援を受けていた利用者が支援員として活動する事例や、既存支援員からの紹介による採用もございます。              |
| D 委員  | 他自治体での実績や評価について具体的に教えてください。                                                                                                                                                                     |
| B 事業者 | ひとり親家庭向けサービスでの成果を受けて全世帯向けの事業に拡大した事例などもあり、ご評価いただいていると感じております。                                                                                                                                    |
| E 委員  | 港区エリアで多数のスタッフを確保していらっしゃるということですが、港区の特徴についてどのように捉えていらっしゃいますか。                                                                                                                                    |
| B 事業者 | 港区の特性については、共働き世帯やフルタイム勤務世帯が多く、ベビーシッ                                                                                                                                                             |

|       |                                                                                                                                                                                                                               |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | <p>ター事業の利用実績からも利用ニーズが高いと認識しております。ほぼ毎日利用する方や深夜まで利用される方など、多様なライフスタイルに対応した柔軟な支援が求められるため、しっかりと向き合っ対応したいと考えます。</p>                                                                                                                 |
| E 委員  | <p>利用率の底上げについてお話いただきましたが、利用率を上げつつ質の高いスタッフを確保することについての考え方をお聞かせください。</p>                                                                                                                                                        |
| B 事業者 | <p>研修を重要視しており、研修専門スタッフによる体系的な教育を実施することで、質の高いサービス提供を可能とする人材育成を行います。</p> <p>(質疑終了)</p>                                                                                                                                          |
| 事務局   | <p>質問は以上とさせていただきます。審議はこれで終了となります。B 事業者はご退室ください。ありがとうございました。</p> <p>(各委員による採点及び採点結果の集計)</p> <p>4 第二次審査結果及び事業候補者の選定について</p>                                                                                                     |
| 委員長   | <p>これより、議題4「第二次審査結果及び事業候補者の選定について」審議を行います。事務局から、資料3について説明をお願いします。</p>                                                                                                                                                         |
| 事務局   | <p>第二次審査結果及び事業候補者の選定にあたり資料3を用いてご説明します。第一次審査の採点結果については、A事業者704点、B事業者692点、第二次審査の採点結果については、A事業者375点、B事業者377点となりました。</p> <p>これにより、第一次審査及び第二次審査の評価点の総合計は、A事業者1,079点、B事業者1,069点となり、最終順位は、第1位がA事業者、第2位がB事業者となりました。事務局からの説明は以上です。</p> |
| 委員長   | <p>説明は終わりました。それでは審査に当たり、評価したポイントなど、各委員から順番に講評をお願いしたいと思います。</p> <p>まずA委員からお願いします。</p>                                                                                                                                          |
| A 委員  | <p>A事業者は福祉事業全体の中で本事業を位置付けている点、B事業者は民間家事支援と公共的支援の両面で実績を有している点が特徴的でした。評価に当たっては、特に「業務責任者・中核人材の適格性」及び「危機管理・困難事例への対応力」の観点から、A事業者の方が本部へのフィードバックやトラブル発生時の連絡体制など、組織的な対応がより明確に示されていると感じました。</p>                                        |
| B 委員  | <p>両事業者とも高い水準にあり、大きな差は感じられませんでした。その中で、A事業者については、現場職員への支援体制や本部との連携体制が具体的に示されており、区の立場を踏まえた発言やノウハウの説明も分かりやすかったです。一方、B事業者については現場判断と本部支援の役割分担がやや見えにくい印象を受けました。</p>                                                                 |
| C 委員  | <p>両事業者とも十分な運営能力を有しており、大きな差を付けることは難しかったです。強いて挙げるならば、A事業者の方が、トラブル発生時を含めたバックアップ体制や組織全体としての支援体制がより伝わってきた点を評価しました。</p>                                                                                                            |

|     |                                                                                                                                                                                    |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| D委員 | <p>どちらの事業者も十分に事業遂行が可能な水準にあると感じました。B事業者については、港区での関連事業の実績を踏まえた港区特有の課題認識が具体的であった点を評価しました。一方で、A事業者は責任者を中心とした組織的な対応体制が明確であり、その点を評価した結果、総合的には両者ほぼ同等との判断となりました。</p>                       |
| E委員 | <p>両事業者とも本事業を安心して任せられる事業者であるという印象を持ちました。A事業者は誠実な運営姿勢が感じられ、一方、B事業者はプレゼンテーションに力強さがあり、トラブル対応や港区の利用実態に関する理解を具体的に説明していた点を評価しました。また、子育て家庭支援や虐待の早期発見・支援の役割など、本事業の福祉的意義についての説明が印象的でした。</p> |
| 委員長 | <p>ここで、各委員からの講評を踏まえ、ご自身の採点を振り返る時間を設けます。採点を変更する場合は、お手元の採点表に朱書きで修正してください。</p> <p>(採点の変更なし)</p>                                                                                       |
| 委員長 | <p>それでは、審査結果や各委員からのご意見を総括し、当委員会としてはA事業者を事業候補者として選定することとしますが、よろしいでしょうか。</p> <p>(各委員から異議なし)</p>                                                                                      |
| 委員長 | <p>ご異議がございませんので、A事業者を事業候補者として選定いたします。</p> <p>5 閉会<br/>(事務局から事務連絡)</p>                                                                                                              |
| 委員長 | <p>それでは、以上をもちまして、第3回港区子育て家庭家事支援及び申請受付等業務委託事業候補者選考委員会を終了いたします。長期間にわたりご協力いただき、ありがとうございました。</p>                                                                                       |