会　議　名	第１回港区立高齢者集合住宅指定管理者候補者選考委員会
開催日時	平成３０年４月１０日（火）　午後１時３０分から
開催場所	区役所９階　９１５会議室
委　　員	出席者　７名 岡本委員長、鳥羽委員、西倉委員、村山委員、森委員、西田委員、野口委員 欠席者　なし
事　務　局	保健福祉支援部高齢者支援課長　山本、高齢者施設係長　中澤、高齢者施設係　奥野・柴田 企画課業務支援組織設置準備担当係長　伊藤
傍　聴　者	なし
会議次第	１　開会 ２　委員委嘱状交付 ３　委員紹介・委員長の選出 ４　議題 （１）指定管理者候補者の公募要項等について （２）指定管理者候補者の選考方法及び選考基準について ５　閉会
配付資料	（配布資料） 資料１　港区立高齢者集合住宅指定管理者候補者選考委員会設置要綱 資料２　港区立高齢者集合住宅指定管理者候補者選考委員会委員名簿 資料３　港区立高齢者集合住宅指定管理者公募要項（案） 資料４　港区立高齢者集合住宅指定管理者公募要項様式集（案） 資料５　業務基準書・業務仕様書・業務仕様書別添集【参考】 資料６　港区立高齢者集合住宅指定管理者候補者の選考基準（案） 資料７　港区立高齢者集合住宅指定管理者候補者の選考方法（案）

会議の結果及び主要な発言	
	１　開会 ２　委員委嘱状交付 ３　委員紹介・委員長選出 ４　議題 （１）指定管理者候補者の公募要項等について
事務局	（資料３に基づき指定管理者候補者公募要項等について説明）
委員長	各委員から質問等はありますか。 （なし）
委員長	それでは、議題１については原案どおり確定します。 （２）指定管理者候補者の選考方法及び選考基準について
事務局	（資料４、資料５、資料６、資料７に基づき指定管理者候補者の選考方法及び選考基準について説明）
委員長	二次審査の「⑤事業への意欲について」だけが１０点満点で他の項目と差異化した理由を教えてください。
事務局	二次審査の①から④の項目は、より具体的な内容の評価ですが、⑤については、担当者のやる気、熱意なので他の項目より低い配点にしています。
Ｅ委員	二次審査のプレゼンの内容だけで⑤「事業への意欲について」という項目を評価できるか懸念があります。「住宅管理の基本的な考え方」といった形で、全体をまとめて担当者の意欲を聞くとよいと思います。
Ｅ委員	生活協力員と担当者の関わりを説明してください。
事務局	ある程度福祉や高齢者に理解のある人が、各住宅に一緒に住み、入居者の安否確認や緊急時の対応、相談の受け口になっています。 ただし、生活協力員は区が直接社会福祉法人に委託しており、指定管理者の業務には含みません。指定管理者には、各住宅にいる生活協力員との連携をしっかり行ってほしいと考えています。
Ｂ委員	職員体制では、どのような人、体制を想定していますか。
事務局	現在は、１名が統括で全体を見ており、あとは巡回しています。入居者対応も含め巡回はしっかりやっていくべきだと考えています。
Ａ委員	安否確認業務は生活協力員が行い、安否確認（緊急通報）システムの保守点検は指定管理者が行うのでしょうか。
事務局	そのとおりです。
Ｄ委員	安否確認（緊急通報）システムは、誤報やシステムの不具合、人的なミスなどいろいろなことが起きるので指定管理者と生活協力員がうまく連携できるかということが重要だと思います。 生活協力員の立場や業務内容、住宅に設置されているシステムなどの情報がないと、効果的な提案ができないと思います。
事務局	公募説明会を開き、現地説明会では住宅を見てもらう予定です。部屋の中まで入るのは難しいですが、設置してある機器については、システムの盤が置いてある部屋まで見てもらいます。
Ｅ委員	仕様書に、安否確認（緊急通報）システムの設備をどの住宅に配置して何機あるか、明確にしてください。

事務局	業務仕様書に別添をつける予定なのでそちらに追加します。
Ｅ委員	資料５の業務内容細目では、清掃作業は細かく記載していますが、保守点検等の機能的な項目も詳しい記載をお願いします。
Ａ委員	保守点検設備が具体的にどういうものなのか追加してください。また、公募要綱に生活協力員の業務について詳しい説明があるといいと思います。
事務局	わかりました。
Ａ委員	第一次審査採点資料の審査項目で「苦情解決、サービス評価、顧客満足度への具体的な取組」及び「個人情報保護、情報セキュリティに対する考え方、具体的な取組」が５点配点だが、苦情解決や顧客満足度の取組、情報セキュリティの取組は重視した方が良いと思うのですがいかがですか。
Ｅ委員	Ａ委員が指摘した２つの項目を１０点配点にすると、二次評価は８０点配点の方がいい。生活協力員と連携するためには、居住者の身体的な能力の問題や普段の行動に関する情報も収集することになりますよね。現場の情報セキュリティは重要なので、「個人情報保護、情報セキュリティに対する考え方、具体的な取組」の配点を１０点にするのは賛成です。 また、アンケートや入居者懇談会を通じて、その意見や客観的な評価を運営に役立てることは重要なので、「苦情解決、サービス評価、顧客満足度への具体的な取組」も１０点配点で良いと思います。
Ａ委員	一次審査の「苦情解決、サービス評価、顧客満足度への具体的な取組」、「個人情報保護、情報セキュリティに対する考え方、具体的な取組」の２つの項目を１０点配点にし、一次審査の合計を１６０点。また、二次審査の⑤「事業への意欲について」を①「住宅管理、職員育成に対する考え方」に含めることにし、二次審査の合計を８０点。このような配点でよろしいですか。 （全委員了承）
委員長	では、そのように決定します。 ５　閉会

会　議　名	第２回港区立高齢者集合住宅指定管理者候補者選考委員会
開 催 日 時	平成３０年６月２０日（水）　午後６時００分から
開 催 場 所	区役所５階　５１４会議室
委　　員	出席者　６名 岡本委員、鳥羽委員、村山委員、森委員、西田委員、野口委員 欠席者　西倉委員
公認会計士	平山公認会計士
事　務　局	保健福祉支援部高齢者支援課長　山本、高齢者施設係長　中澤、高齢者施設係　奥野・柴田 企画課業務支援組織設置準備担当係長　伊藤
会 議 次 第	１　開会 ２　議題 （１）財務状況・資金計画分析報告について （２）第一次審査通過事業者の決定について （３）第二次審査プレゼンテーション及びヒアリングについて ３　その他 ４　閉会
配 付 資 料	（配布資料） 資料１　第１回港区立高齢者集合住宅指定管理者候補者選考委員会会議録 資料２　港区立高齢者集合住宅指定管理者候補者応募事業者提案書（Ａ法人） 資料３　港区立高齢者集合住宅指定管理者候補者財務状況調査・分析報告書（写） 資料４　港区立高齢者集合住宅指定管理者候補者資金計画調査・分析報告書（写） 資料５　港区立高齢者集合住宅指定管理者候補者選考基準（第一次審査集計表及び採点表） 資料６　港区立高齢者集合住宅指定管理者候補者第二次審査プレゼンテーション及びヒアリングについて（案） 参　考　港区立高齢者集合住宅指定管理者候補者選考基準（第二次審査採点表）

会議の結果及び主要な発言	
	１　開会 ２　議題 （１）財務状況・資金計画分析報告について
公認会計士	（資料３・４に基づき財務状況・資金分析報告） 財務状況分析の総合評価は「可」、資金分析の総合評価は「Ａ」です。
Ａ委員	収支計画は特に問題ないということですか。
公認会計士	問題ありません。ただ、人件費の算定根拠は候補者に確認してもよいと思います。
Ａ委員	「その他経費」の項目がある程度会社の収益となると考えてよいですか。
公認会計士	はい。管理経費として計上されていると思います。
Ａ委員	財務分析の総合評価は「可」ですが、総資産回転率が５点満点中１点、安全性は１５点満点中８点になっているのはどういうことでしょうか。
公認会計士	企業評価というのは、財務規模や利益率などさまざまな観点から見て、総合的な結果として点数を評価します。
Ａ委員	分析結果がＢ評価、７０点満点中４９点で「可」であり、決して悪くはないということですか。
公認会計士	財務規模はかなり安定していると考えられます。
Ｇ委員	財務状況分析の資金分析の中で、流動比率と手元流動性比率について、現金化できるものが少なくなったときに倒産のリスクがありますか。
公認会計士	流動比率は、一般的に流動資産が分子で流動負債が分母であり、一般的に１００％あれば、倒産の恐れはほぼ問題ありません。 （２）第一次審査通過業者の決定について
Ａ委員	多くの管理実績がある点を高く評価します。緊急時の対応では、休日等に警備会社が１０分で来られる点、入居者の尊厳を守る取組では、年６回の各戸訪問では同じ職員が必ず対応することで入居者に寄り添った対応が可能になる点を評価します。管理体制、職員配置も年中無休のカスタマーセンターが対応する点は評価できたが、職員が非常勤か常勤かが不明であった。情報セキュリティについてはプライバシーマークを取得している点を高く評価した。環境に配慮した管理運営については、３Ｒに取り組む点は評価できるが、高齢者に協力を求めるには注意が必要だと感じました。地域との連携については、事業者協定を結んでいる点を評価しました。入居者の意向調査把握や区と生活協力員との連携体制について取組は評価できるが、認知機能が低下した利用者への対応は、もう少し具体的な研修内容があってもいいと感じた。
Ｂ委員	全体的にバランスがとれており、着実な計画であると評価します。 ただし、安全確保や尊厳を守る取組、環境への配慮、認知機能が低下した入居者への対応、生活協力員との連携等については、もう少し具体的な取組に基づいた内容であるとよかったです。認知機能が低下した入居者に対する取組では、認知症サポーター養成講座の記載があるが、講座を１回受講するだけでは、十分対応できるようなスキルが身に付くとは思えないので、少し不安要素も感じました。
Ｄ委員	財務状況分析では、収益性のうち総資産回転率だけがほかの評価項目に比べて低いことや安全性の評価が他に比べて低い点が気になったが公認会計士から解説しても

	らい、問題はないことを確認した。 　提案書はよくできていました。ただし、入居者に関わることについては、指定管理者だけでなく、区も相当程度協力をしてやる必要があると感じました。
Ｅ委員	全体的には、優れているという印象です。人員体制について、緊急時の対応では、近くに支店や営業所があり、早く駆けつけることが可能であるなど、非常に良いメリットがあります。区内中小事業者の活用については、具体的な記載がなかったのが残念でした。苦情解決は非常に丁寧に記載してあるが、実際に高齢者が入っている集合住宅の現場でどのように実行していくか、プレゼンテーションで確認したいと思います。
Ｆ委員	事業者の規模が大きく、実績も豊富であり、しっかりした体制という印象を持ちました。入居者の安全確保や事故防止、緊急時の対応については、十分な体制がとられているので安心できます。個人情報保護、情報セキュリティについては、プライバシーマークの記載があるなど、提案書上は事故の未然防止策が講じられていて信頼できます。 　区内中小企業の活用では、シルバー人材センターや障害者就労施設について言及があったので一定の評価をしたい。効率的で質の高いサービスの提供の評価項目の中で、入居者の意向把握に対する考え方、区と生活協力員との連携体制については、きめ細やかな対応が実績も踏まえて期待できると思った。一方で、認知機能が低下した入居者に対して、具体的にどのような対応をするかという点が読み取りにくかった。
Ｇ委員	総合力が非常にあり、よい提案だと捉えています。苦情解決、サービス評価、顧客満足度への具体的な取組については、入居者懇談会の実施や、クレーム対応では具体性のある提案を評価した。また、建物ごとにカルテをつくるような提案になっている点は大いに評価しました。 　一方で、建物の安全管理について、エレベーターは生命に直接関わる事態を招くことから、特に徹底した安全管理をするような意識を持ってほしかった。近隣の町会、自治会との連携について、次世代を担うリーダーとなる若年世代へ呼びかけを積極的に行うという提案があったが、指定管理者として実際にどのようにやっていくのか、疑問が残りました。
委員長	Ａ事業者は、1,120 点満点中、合計 882 点で第二次審査に進む事業者ということで決定したいと思うが、よろしいですか。 （「はい」の声あり）
委員長	では、Ａ事業者を第一次審査通過事業者として決定します。
	（３）第二次審査プレゼンテーション及びヒアリングについて
事務局	（資料６に基づき、第二次審査プレゼンテーション及びヒアリングについて説明）
	３　その他
事務局	（第３回選考委員会の連絡）
	４　閉会

会　議　名	第３回港区立高齢者集合住宅指定管理者候補者選考委員会
開 催 日 時	平成３０年７月２０日（金）　午前１０時３０分から
開 催 場 所	区役所５階　５１１会議室
委　　員	出席者　７名 岡本委員長、鳥羽委員、西倉委員、村山委員、森委員、西田委員、野口委員 欠席者　なし
事　務　局	保健福祉支援部高齢者支援課長　山本、高齢者施設係長　中澤、高齢者施設係　奥野・柴田 企画課業務支援組織設置準備担当係長　伊藤
会 議 次 第	１　開会 ２　議題 （１）第二次審査(プレゼンテーション及びヒアリング) （２）採点結果の集計 （３）指定管理者候補者の決定について ３　閉会
配 付 資 料	（配布資料） 資料１　第２回港区立高齢者集合住宅指定管理者候補者選考委員会会議録 資料２　港区立高齢者集合住宅指定管理者候補者第二次審査プレゼンテーション及びヒアリングについて 資料３　申請書総括資料（Ａ社） 資料４　港区立高齢者集合住宅指定管理者候補者選考基準（第一次審査集計表）
会議の結果及び主要な発言	
Ａ社 Ｆ委員 Ａ社	１　開会 ２　議題 （１）第二次審査(プレゼンテーション及びヒアリング) (プレゼンテーション開始) (プレゼンテーション終了) (ヒアリング開始) 　健康相談ダイヤルの常設について、２３区内の相談実績と相談内容による区等への引継ぎ方法について教えてください。 　健康相談ダイヤルは２年前から始めたサービスであるため、２３区では、現在５～６自治体が導入しています。 相談件数の多い自治体で月に３０～５０件、少ない自治体で月に３～５件あります。 　区や指定管理者、その他に相談すべきと判断した場合は、適切な案内先を促す対応

	をしています。
Ａ委員	深刻な内容の相談を受けた場合も、区や指定管理者の担当者に伝えるといった対応ではなく、適切な相談先に案内するという促しの対応を行っているということでしょうか。
Ａ社	相談内容から緊急度が高いと判断される場合は、直接区や指定管理者の担当者に連絡する体制をとっています。それ以外については、相談者自身が適切な相談先に相談していただきます。
Ａ委員	ふれあいサポートについて、同じ職員が訪問するということですが、具体的に訪問する職員はどんな資格を取得していますか。また、職員は常勤職員でしょうか。
Ａ社	専門の資格ではありませんが、接遇の研修や認知症サポーターを受講しています。訪問する職員は、弊社の非常勤の正規職員です。同じ職員が年６回訪問する提案をさせていただいています。
委員長	職員人件費の積算方法についてお聞かせください。
Ａ社	業務を所管する支店から８名をこの高齢者集合住宅の事業として確保しています。そのうち、担当職員、設備職員、事務職員の３名を高齢者集合住宅受付窓口として割り当てており、経費として計上させていただいているのが、担当職員１名（０．４人工）と設備職員１名（設備点検の巡回回数分）で、事務職員は繁忙期等の非常時のみなので経費の計上は見込んでいません。
Ｃ委員	業務の社内チェック体制についてお聞かせください。
Ａ社	まず、所轄の支店にて責任者が履行確認を行います。支店長が年１回確認を行い、本社から業務監査と会計監査を年１回受けています。その他に、週に１回チームミーティングで確認しています。
Ｄ委員	生活協力員と具体的にどのような連携を取られるのですか。
Ａ社	常日頃、高齢者住宅に出向くことで信頼関係を築きあげることから始めたいと考えています。 また、お部屋の設備に関するご相談ですとか、認知症や高齢化等を起因とする機器の操作間違いによる故障や不具合等の対応でしたら、お力添えをいたします。
Ｂ委員	地域コミュニティ醸成支援について、入居者の主体的なコミュニティ活動を積極的に支援することについて、具体的な説明をお願いします。
Ａ社	高齢である入居者が社会から孤立をしないよう、社会に参画することを主眼にしています。例えば白金地区では、お祭りが盛んであるとか、ある高齢者集合住宅の隣が保育園であるという特徴があります。そういった交流を通じて、普段外部との交流の無い方を呼び出せたりするチャンスにしたいと考えています。 コミュニティ活動の参加に促すことで、孤立化を防ぎ、普段から顔見知りになることで、有事の際の早期のケアが出来るような環境作りを考えています。
Ｂ委員	単発的なイベントの参加で終わってしまうことはありませんか。
Ａ社	初めは単発かもしれませんが、そこをきっかけに、顔見知りになっていただくことから始まり、月に１回の懇談会や地域の催し物に参加していただくことに繋がればよいと考えています。
Ｇ委員	高齢者集合住宅管理でどういった点が重要だとお考えですか。ハード面・ソフト面それぞれお答えください。
Ａ社	ハード面では、全ての機器が安心安全で使用できる状態に保つことです。 ソフト面については、認知症が避けて通れない課題と考えております。

	業務を遂行するために、出来るだけ早くご要望を聞き出そうとしてしまいがちですが、それをぐっと押さえて、相手に満足いただけるよう、ゆっくり何度でも対話して解決したいと考えています。
Ｇ委員	日頃の注意喚起として、ふれあいサポートを通じて行うことを教えてください。
Ａ社	熱中症に関しては６～７月に高齢者にお声掛けを提案しています。そのほか、季節に応じた注意喚起や月１回の懇談会等も利用し、詐欺等の注意喚起を行っていきます。
Ｅ委員	担当者は、高齢者集合住宅にどれくらいの周期での訪問を予定されていますか。
Ａ社	月１回の懇談会や年６回のふれあいサポートを提案しておりますが、実際には週１回は、何も用が無くても施設の巡回を予定しています。生活協力員や入所者はもちろん、地域の方とも顔見知りになれるように巡回をいたします。
	(ヒアリング終了)
	（２）採点結果の集計
委員長	委員の皆さまから講評をお願いいたします。
Ｂ委員	全体的に安定感のある事業者だと評価しました。特に住宅管理については、今までのノウハウが発揮できると高く評価しました。ただし、地域の拠点としては具体性が乏しく一辺倒であると評価しました。地域コミュニティ情勢支援は単発なイベントで終わってしまわないか懸念がありますが、きっかけづくりに繋がることを期待したいです。
Ｃ委員	全体的に安定感のある事業者だと評価しました。住宅管理については多くの住宅管理を行ってきた実績を高く評価しました。地域の拠点についての考え方は、普通と評価しました。
Ｄ委員	書類段階から含めて、一定水準以上の評価に値するとしました。多数の住宅管理を受け持っている知見からくる提案に対しては最高評価としました。
Ｇ委員	業務目的をよく把握されており、会社としての経験豊富さから十分安心を与える受け答えになっていました。ただし、地域の具体性に関して十分な説明がないことが残念です。その点を差し引いても、非常に高評価であると判断しました。
Ｆ委員	豊富な実績と経験から住宅管理にしては安心できると判断しました。地域の拠点に関しては具体性が乏しかったですが、今後の実践に期待したいと思います。
Ｅ委員	一定水準以上にあると評価しました。ヒアリング時に担当予定者から、定期的な訪問以外にも週１回は施設を巡回して入居者、生活協力員、地域の方々と顔見知りになりたいと言ったことが特に良かったと評価しました。
Ａ委員	全体的に一定水準以上の高い評価としました。
	（３）指定管理者候補者の決定について
委員長	第一次審査の合計８８２点、第二次審査の合計４３２点、総合計１，３１４点を獲得したＡ社に決定でよろしいでしょうか。
	（「はい」の声あり）
委員長	では、Ａ社を港区立高齢者集合住宅指定管理候補者として決定します。ありがとうございました。
	３　閉会