

## 令和4年度 第1回 定期モニタリング評価表

|     |                               |      |                           |
|-----|-------------------------------|------|---------------------------|
| 施設名 | 枚方市立特別養護老人ホーム及び枚方市立デイサービスセンター | 所管部署 | 健康福祉部 健康寿命推進室<br>長寿・介護保険課 |
|-----|-------------------------------|------|---------------------------|

この定期モニタリングでは、以下の表の項目ごとに確認を行いました。

| 定期モニタリングでの確認項目 |  |
|----------------|--|
| 業務の履行状況        | 事業・業務等が適正に実施されているか否かについて、実施状況・実施体制を確認します。                |
| 市民ニーズの把握・対応状況  | アンケート調査の実施により、市民（利用者）のニーズを把握し、その結果を踏まえて改善を行います。          |
| 経 済 性          | 料金収入や委託料等の収支状況について、当初の収支計画と乖離がないか、適正な内容となっているかについて確認します。 |
| サ ー ビ ス 水 準    | 指定管理者によるサービス水準が適切なものとなっているかについて確認します。                    |
| リスクマネジメント      | 緊急事態発生時や機器・設備故障時等における対応状況や、対応体制・対応方法について確認します。           |
| そ の 他          | —  |
| 業務の継続性・安定性     | 指定管理者の財務状況が継続的、安定的にサービスを提供できる状態にあるかについて確認します。            |

### 施設の概要等

|        |  |        |  |
|--------|--|--------|--|
| 所在地    | 枚方市交北3丁目1番52号  | 主な業務内容 | 総合マネジメント業務<br>施設の管理業務（①建築設備等保守管理業務、②設備運転監視業務、③保安警備業務、④衛生管理業務、⑤清掃業務）<br>施設の運営業務（①施設運営業務及び利用者支援業務、②その他必要な管理運営業務） |
| 設置目的   | ・老人福祉法(昭和38年法律第133号)第20条の5に規定する特別養護老人ホームの設置のため<br>・高齢者及び身体障害者の在宅福祉の増進を図るため |        |  |
| 指定管理期間 | 平成30年4月1日から令和5年3月31日<br>(2018年4月1日から2023年3月31日)                            |        |  |

### 指定管理者

|     |                                      |
|-----|--------------------------------------|
| 名称  | 社会福祉法人大阪府母子寡婦福祉連合会                   |
| 所在地 | 大阪市東成区中道1丁目3番59号<br>大阪府立母子・父子福祉センター内 |

## 1 業務の履行状況

### (1) 選定時の基準（確認事項）・事業計画の内容（目標）に関する事項

以下の表の評価基準により評価を行いました。

| 評価基準 |                                      |
|------|--------------------------------------|
| 5    | 計画以上に独自の新たなサービスを提供し、特に良好な管理運営を行っている。 |
| 4    | 計画以上の良好な管理運営を行っている。                  |
| 3    | 計画どおりの適正な管理運営を行っている。                 |
| 2    | 一部改善は必要であるが、概ね適切な管理運営を行っている。         |
| 1    | 一部不適切な管理運営が行われている。                   |

◆ 第1回の定期モニタリングで評価が1・2となった項目については、必ず第2回モニタリングにおいて状況を確認してください。

| 評価項目  | 所管部署による評価結果 |  |
|---|-------------|--|
|   | 評価          | 評価理由   |
| 選定時の基準（確認事項）・事業計画の内容（目標）  |             |  |
| 【施設の経営方針に関する事項】   |             |  |
| ①施設の現状に対する考え方及び将来展望   |             |  |
| 施設の設置目的等を踏まえた現状認識及び今後の方向性が明確に提案されている（確認事項 6）                    |             |  |
| «枚方市立特別養護老人ホーム»<br>・“ユニットケア”の考え方を取り入れた介護を行っていき、ターミナルケアにも取り組みます。 | 3           | 特別養護老人ホームでは、当初の計画通り、家庭的な環境で生活が継続できるよう「ユニットケア」の考え方を取り入れた介護を行っていることを確認した。施設運営については、新型コロナウイルスの影響もあったものの、事業を止めずに実施できていた。また、ケアマネージャーや介護職員、看護職員、生活相談員、管理栄養士等が毎月の定例会議と毎週の担当者会議を開催することで、看取り介護加算の取り組みができていたことを確認した。 |
| «枚方市立デイサービスセンター»<br>・“地域の社会資源としての役割”を大切にして、在宅福祉の増進に努めます。        | 3           | デイサービスセンターでは、関係機関と連携・協同により安心して在宅生活を継続できるよう支援しているほか、機能訓練や認知症予防トレーニングによりQOLの向上を図る介護サービスを提供していることを確認した。また、他施設では受け入れ困難なケースや重度の方についても積極的に対応するよう努めていることを確認した。  |

| ②施設運営に関する計画   |   |  |
|---|---|--|
| 施設の利用の向上に関する計画が具体的に提案されている（確認事項 8）  |   |  |
| «枚方市立特別養護老人ホーム»<br>・「入所選考委員会」を設置し、毎月の優先入所者をあらかじめ決定するなど、速やかな入所決定が出来るように努めます。 | 3 | 特別養護老人ホームでは、退所者が出た場合に速やかに入所者を決定できるよう、毎月入所選考委員会を開催し、入所順位上位の方への声掛けを行うなど、空床期間の短縮に努めていることを確認した。また、行政等による緊急性を伴う入所依頼にも迅速に対応を行っていることを確認した。<br>デイサービスセンターでは、事業所等からの相談やサービス依頼時には情報交換を密に行うなど関係機関との連携強化に努めていることを確認した。<br>いずれも近隣の医療機関等にパンフレットを設置するなど利用の向上に努めていることを確認した。  |
| «枚方市立デイサービスセンター»<br>・近隣の介護支援事業所や医療機関等との連携強化・情報交換に努めます。                      | 3 |  |
| 関係法令及び本市条例・規則を遵守し、施設の設置目的に沿った運営計画が提案されている（確認事項 9）                           |   |  |
| ・関係法令を遵守したうえで、施設の利用向上、職員の適正配置、利用者に対する接遇対応の向上、利用者の安全確保等について、計画し実施してまいります。    | 3 | 関係法令等の順守とともに、管理運営業務基本仕様書に沿った運営に努めていることを確認した。<br>今年の道路交通法の改正に伴い、運転前後のアルコール検知器での確認等を行っていることを確認した。  |
| 利用者に対する接遇対応向上について具体的に提案されている（確認事項 10）                                       |   |  |
| «枚方市立特別養護老人ホーム»<br>・家族を含めた少人数の行事を企画し、入居者とご家族とのつながりを図ってまいります。                | 3 | 特別養護老人ホームでは、新型コロナウイルスの影響により家族参加の行事は行っていないものの、オンライン面会や 10 月からは感染対策を行った上での短時間の予約制面会（午前・午後各 2 回）などを行い、入居者と家族とのつながりを図っていることを確認した。<br><br>デイサービスセンターでは、利用者への接遇に関する自己評価を年 1 回実施するとともに、個別研修や内部研修を行っていることを確認した。<br><br>苦情については、いずれも解決責任者と受付担当者を重要事項説明書に記載し、利用開始前に説明していることを確認した。また、受け付けた苦情についての情報共有や再発防止の対応についても確認した。 |
| «枚方市立特別養護老人ホーム»<br>・苦情受付ボックスの設置、苦情処理に関する要綱に基づく速やかな対応、苦情処理体制の充実に努めます。        | 3 |  |
| «枚方市立デイサービスセンター»<br>・利用者への接遇について、職員の接遇意識が高まるように定期的な研修を実施します。                | 3 |  |
| «枚方市立デイサービスセンター»<br>・苦情受付ボックスの設置、苦情処理に関する要綱に基づく速やかな対応、苦情処理体制の充実に努めます。       | 3 |  |

| 利用者が安全に利用できるよう施設内で発生するトラブルへの対応方法等について提案されている（確認事項 11）  |   |  |
|--|---|--|
| «枚方市立特別養護老人ホーム»<br>・どうしても仲良くできない入居者同士は「ユニット」を分けて様子を見るなど、一部の入居者間のトラブルによってまわりの皆様が不穏にならないよう努めます。          | 3 | 特別養護老人ホームでは、入居者同士でのトラブル発生時には速やかに職員が介入し、原因の解消に努め、部屋の変更等により距離をとるなどの対応を行っていることを確認した。  |
| «枚方市立デイサービスセンター»<br>・利用者間でトラブルになりかけた場合は、過ごしていただく場所を少し離したり、レクリエーションに集中していただいたりするなど、トラブル回避に努めます。         | 3 | デイサービスセンターでは、利用者間でのトラブル時には、原因を探り、配席や入浴順番などの配慮を行っていることを確認した。  |
| 利用者等の安全・財産の保全・秩序維持のための適切な対応方法等について提案されている（確認事項 12）   |   |  |
| «枚方市立特別養護老人ホーム»<br>・始業時に入居者一人ひとりの健康状態等についての引継ぎを行い、その日の介護を行います。夜間はショートステイスタッフとの連携を図ります。                 | 3 | 特別養護老人ホームでは、始業時に介護職員や看護師、管理栄養士などによる引き継ぎを行い、共通認識をもって業務を開始していることを確認した。財産管理については、6月・9月・12月・3月の年4回、家族に報告していることを確認した。<br><br>デイサービスセンターでは、送迎時に利用者や家族から体調の確認をするとともに、到着後に看護師による健康チェックを行っていることを確認した。貴重品の扱いについては、必要以上の現金や高額な物を持ち込まないようにお願いした上で、持参された場合は金銭を除き鍵付き棚で一時保管等の対応を行っていることを確認した。 |
| «枚方市立特別養護老人ホーム»<br>・入居者の財産管理は適正に行い、年4回ご家族に報告します。   | 3 |  |
| «枚方市立デイサービスセンター»<br>・送迎時に利用者の健康状態を聞き取り、施設到着時に看護師によるバイタルチェックを行い利用者の健康状態に応じた見守りを行います。                    | 3 |  |
| «枚方市立デイサービスセンター»<br>・面接時に必要以上の現金は持参しないよう説明するとともに、貴重品などの管理は施設で責任を持って行います。                               | 3 |  |
| セルフモニタリング及び利用者等に対するアンケートの実施について提案されている（確認事項 13）  |   |  |
| «枚方市立特別養護老人ホーム»<br>・アンケートについては、主に毎年開催される家族会総会や記念行事などの機会に意見を出し合っていたり方法で行い、これらの結果を今後の処遇等に反映させるように取り組みます。 | 3 | セルフモニタリングについては、運営にあたり遵守しなければならない基準を自主的に点検していることを確認した。<br>特別養護老人ホームについては、アンケートを配布していた新型コロナウイルスの影響により家族総会や記念行事などは実施できていないものの、面会時や郵送で12月に実施予定であることを確認した。会議で検討の上、食事の要望などを反映していることを確認した。  |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>«枚方市立デイサービスセンター»</p> <p>・アンケートについては、主に利用者からの聞き取り調査を行うとともに、家族が参加される行事の際に調査を実施し、これらの結果を処遇や献立に反映させるように取り組みます。</p> | 3 | <p>デイサービスセンターについては、11月に処遇アンケートを実施することを確認した。交流会は中止としているが、送迎時や電話等で意見を伺い、家族とのコミュニケーションを積極的に行っていることを確認した。</p>  |
| <p>【施設の管理に関する事項】</p>  |   |  |
| <p>関係法令及び本市条例・規則を遵守し、施設の設置目的に沿った管理・運営計画が提案されている（確認事項 14）</p>  |   |  |
| <p>・関係法令・条例等を遵守し、建築設備全般の管理や廃棄物の取扱い備品管理等について適正に行い、入居者・利用者の安全と快適な環境を維持するように努めます。</p>                                | 3 | <p>耐用年数が超過している設備があるが、委託している設備管理会社や市と連携し、施設管理に取り組んでいることを確認した。</p>   |
| <p>【施設の管理に関する事項】</p>  |   |  |
| <p>建築設備全般に係る点検・保守を適切に実施し、機能保全・利用者への安全、快適な環境が提案されている（確認事項 15）</p>  |   |  |
| <p>・設備の 24 時間オンライン監視と故障時等の速やかな対応を図るため設備管理会社に委託します。</p>  | 3 | <p>設備管理会社による 24 時間オンライン監視を行っており、異常発生時には速やかに施設に連絡が入り、復旧作業に取り組んでいることを確認した。<br/>消防設備等点検や飲料水検査などは設備管理会社に委託実施しており、点検・検査の結果を施設で受けた後、関連機関へ提出していることを確認した。<br/>入浴設備のレジオネラ菌検査については、年 2 回実施し、検査結果を関連機関へ提出していることを確認した。</p> |
| <p>・消防設備等点検、飲料水検査等の有資格者による実施、関係機関への結果報告を行います。</p>   | 3 |  |
| <p>・レジオネラ菌等の細菌検査の有資格者による実施、関係機関への結果報告を行います。</p>   | 3 |  |
| <p>文書の適切な管理・保存の提案がなされている（確認事項 16）</p>   |   |  |
| <p>・法人決裁規程第 3 章文書の管理を遵守し、適切な管理・保存を行います。</p>   | 3 | <p>介護サービスの提供記録に関しては介護保険法や自治体が定めている期間に沿って保存を行い、運営に関する文書に関しては法人規定に沿って管理・保存していることを確認した。</p>   |
| <p>施設内で生じた廃棄物の適切な一時保管、搬出・処理の提案がされている（確認事項 17）</p>   |   |  |
| <p>・施設内で生じた廃棄物は、専用のコンテナに保管し、毎日早朝に業者による収集処理を行います。</p>  | 3 | <p>日頃の廃棄物や粗ごみ、ビンについて、委託業者にて収集処理を行っていることを確認した。<br/>紙類に関しては廃品回収、飲料関係に関しては自動販売機の設置会社が収集処理を行っていることを確認した。</p>   |
| <p>・紙類、ビン・缶等の資源ごみについても分別保管し、一定時期に収集処理を依頼します。</p>  | 3 |  |
| <p>備品管理に当たり、管理簿の整備並びに責任の所在について提案されている（確認事項 18）</p>  |   |  |
| <p>・備品の所在と数量、責任所在の明確化、適正な廃棄手続き、管理簿（備品一覧表）の整備など、適正な管理を行います。</p>  | 3 | <p>更新された備品台帳により、適切に管理されていることを確認した。</p>   |

環境に配慮した管理運営を目指し、ごみの削減、省エネルギー等具体的に事業計画で提案されている（確認事項 19）

|  |   |   |
|--|---|---|
| ・一般廃棄物について「事業系一般廃棄物減量計画書」を参考にごみの削減に努めます。               | 3 | 「事業系一般廃棄物減量計画書」を参考にごみの削減に努めていることを確認した。<br>資源ごみについては、分別収集を行っていることを確認した。<br>毎月の光熱水費の確認を行い、職員により使用していない場所の電気はすぐ消すなどの節電や節水に取り組んでいることを確認した。そのほか、定期的な設備点検による漏水の早期発見や照明の LED 化、車両入替時のアイドリングストップ装着車両の導入などを行っていることを確認した。 |
| ・資源ごみの分別収集を徹底します。                                      | 3 |   |
| ・省エネルギーについても、節水の徹底、冷暖房のきめ細かな温度管理など、様々な検討を加え取り組んでまいります。 | 3 |   |

(2) 施設の管理運営に関する経費の収支状況（使用料の収入実績を含む）

以下の表の評価基準により評価を行いました。

| 評価基準 |                      |
|------|----------------------|
| ○    | 適正である                |
| △    | 一部改善は必要であるが、概ね適正である。 |
| ×    | 不適正である。              |

| 評価項目   | 所管部署による評価結果 |                                     |
|--|-------------|-------------------------------------|
|  | 評価          | 評価理由                                |
| 施設の管理運営に係る経費に関する事項   |             |                                     |
| ・ 収支予算書と比較して収入額が大幅に乖離している場合、その理由は何か、また、今後安定した収入を得られる見込みがあるか。       | ○           | 予算書と比較して大幅な乖離はなかった。                 |
| ・ 収支予算書と比較して、想定外に多く支出している費目がある場合、その理由は何か、また、今後、予定外の支出が発生するおそれはないか。 | ○           | 手数料の支出が多くなっているが、補正を行い対応していることを確認した。 |

(3) 募集要項・仕様書記載事項等に関する事項

| 評価基準 |                           |
|------|---------------------------|
| ○    | 適正に実施されている。               |
| △    | 一部改善は必要であるが、概ね適切に実施されている。 |
| ×    | 実施されていない。                 |

| 評価項目   | 所管部署による評価結果 |  |
|--|-------------|--|
|  | 評価          | 評価理由   |
| 募集要項・仕様書記載事項等  |             |  |
| ・ 募集要項 1 ページに記載している再委託禁止に関する事項を順守しているか。                      | ○           | 再委託先一覧表にて順守を確認した。  |
| ・ 指定管理業務に伴い発生する経費及び収入を、指定管理者が他の事業等で利用する口座とは別の口座で管理しているか。     | ○           | 通帳の写しにて別の口座での管理を確認した。  |
| ・ 労働基準法等の労働関係法令を遵守しているか。                                     | ○           | 遵守されていることを確認した。  |
| ・ 職務の執行に対する意見、要望等の記録等に関する条例に基づき記録等の対応を行っているか。                | ○           | 職務の執行に対する意見、要望等があった際の対応について確認したが、今年度は意見・要望等はなかった。  |
| ・ 指定管理者が業務に伴って作成し、又は受領した文書等に関し、文書管理に関する規定等を定め、適正に管理・保存しているか。 | ○           | 法人の決裁規定を確認した。  |
| ・ 適切な保険に加入しているか。   | ○           | 介護保険・社会福祉事業者総合保険、サイバーセキュリティ保険、自動車保険の写しを確認した。   |
| ・ 指定管理者名と設置者としての市の連絡先を施設内に表示するとともに、案内パンフレット等にも明記しているか。       | △           | 指定管理者名と設置者名の記載は確認できたが、設置者としての市の連絡先は確認できなかった。   |
| ・ 募集要項 10 ページに記載している障害者差別解消に関する取り組みが行われているか。                 | ○           | 言語障害や内部障害等の特性に合わせたコミュニケーションボードやファクスの使用、ペースメーカーへの影響などの合理的配慮に努めていることを確認した。                               |
| ・ 事故予防に係る対策及び事故発生時について報告・対応が適切に行われているか。                      | ○           | 事故予防に係る対策については、研修やヒヤリハット報告書等を活用した会議を行っていることを確認した。事故発生時には、関係機関への報告のほか、報告書の供覧や会議等で共有し、再発防止に努めていることを確認した。 |

|  |   |   |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>施設の設備、機器について適切に点検、管理が実施され、正しく報告が行われているか。</li> </ul> | ○ | 令和4年度施設・設備・機器の修繕及び年間保守点検実績一覧表（10月以降は予定）にて点検・保守を計画的に行っていることを確認した。    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>修繕が必要な案件について、報告、対応が適切に行われているか。</li> </ul>           | ○ | 設備管理会社による点検等にて修繕が必要となった案件については対応を行い、案件内容に応じて随時市へ報告・相談を行っていることを確認した。 |

## 2 業務の継続性・安定性

| 評価基準 |                      |
|------|----------------------|
| ○    | 適正である                |
| △    | 一部改善は必要であるが、概ね適正である。 |
| ×    | 不適正である。              |

| 評価項目                                    | 所管部署による評価結果 |                                |
|---|-------------|--------------------------------|
|   | 評価          | 評価理由                           |
| 業務の継続性・安定性に関する事項                        |             |                                |
| ・ 応募の資格に抵触する事項はないか。                     | ○           | 納税証明書にて応募資格に抵触する事項はないことを確認できた。 |
| (監査報告書等)<br>・ 会計手続きが適正に行われていることが確認できたか。 | ○           | 監査報告書にて適正に行われていることを確認できた。      |
| (監査報告書等)<br>・ 事業の存続に関わる異常事項が指摘されていないか。  | ○           | 監査報告書にて異常事項の指摘は確認されなかった。       |

### 3 指定管理者自己評価

- ◆ 指定管理業務全般に関し自己評価を行い、今後の管理運営事業の対応方法等について記載してください。  
定期モニタリングにおいて評価結果が1・2・△・×となった項目については、今後の改善方法等について必ず記載してください。

今期も引き続き、指定管理者として「地域の社会資源としての役割」を大切に施設運営を努めてまいりました。また、新型コロナウイルスの影響により様々な制限がありましたが、工夫したサービス提供や各職員の感染対策に対する日々の努力と入居者と利用者、ご家族の協力と理解のもと、適切な施設運営が実施できたと思っております。

特別養護老人ホームでは、年間の事業が計画的に遂行できるように努力してまいりました。また、指定管理者としての重要な役割として、枚方市からの緊急案件においても前向きに検討し、市担当者との協力し対応してまいりました。ホームの利用状況としては申込者、待機者とも増加傾向にあります。また、例年に比べ退所者が減少したこともありホームの稼働率は高い水準を保っていますが、短期入所生活介護においては新型コロナウイルスの影響を受け、前年を下回る稼働率となりました。現状では、新型コロナウイルスの影響で地域との交流が取りにくい状況であることには変わりはありませんが、引き続き社会情勢を鑑みながら公の施設として地域の社会資源となるよう努めてまいります。

デイサービスセンターでは、前年と比較しまして稼働率が向上しておりますが、8月下旬にセンター内にて新型コロナウイルスの感染者が拡がってしまった際に、感染拡大防止のため利用者を最小限にとどめた結果、一時的に稼働率が減少しております。現在は、利用者、職員ともに健常な状態となっております。施設の管理に關しましては概ね計画通りに取り組んでおります。新型コロナウイルスの影響により行事や広報活動等で制限されることも多いですが、このような状況の中でもサービスの向上を図り、積極的に広報活動を行う等して、センターの利用促進に取り組んでまいります。

全般的な課題である介護職員の確保に関しては、ハローワークや人材紹介等を活用しながら、可能な限り就職フェア等へ参加し人材確保の機会を逃さないよう努めておりますが、年々困難になっております。特に人材紹介や派遣費用の負担が大きく、運営面では採用コストの増加が課題となっております。採用となった新人職員に対しては、日々のコミュニケーションに努め、本人の意向も尊重しながら、計画的な指導に取り組まれました。また、職員の労働環境に関しては、現在出産予定の職員が2人おり該当職員の適切な育児休暇等の取得と、それにとまなう他職員の負担が増加しないよう業務体制を整えました。

施設の建築設備においては経年劣化による老朽化が目立つようになってきましたが、委託しております設備管理会社の定期的な点検をメインに異常や故障の早期発見を心掛け、引き続き安心、安全なサービス提供に努めてまいります。

運営経費の収支に関しては、毎年11月に半期の状況により当初予算を補正しておりますので、収支計算書において大幅な乖離がみられる費目はありません。収入に關しましては、前年と比較しまして稼働が増えておりますので、この状況を継続できるよう努めてまいります。ただし、短期入所生活介護に關しては、上記にありますよう前年と比較しまして減少の稼働となっておりますので、稼働率の向上に努めてまいります。支出に關しましては、収入に見合った支出を心掛けてまいります。

今回の定期モニタリングを実施した中で、評価項目にある「設置者としての市の連絡先を施設内に表示する」について、掲示内容に設置者名以外の住所と電話番号が明記されていなかったため、新たに枚方市役所の住所と電話番号を追記した書面を作成し、玄関内に掲示いたしました。

## 4 総合評価

◆ 指定管理者の自己評価を踏まえ、市としての総合評価内容を記載してください。

### 1 業務の履行状況

(1) 選定時の基準(確認事項)・事業計画の内容(目標)に関する事項について

- ・実地検査、資料確認より、概ね計画どおりの適正な管理運営を行っているとして評価できる。
- ・新型コロナウイルスの影響がある中で、感染対策や工夫により良好な事業運営に努めた点は評価できる。

(2) 施設の管理運営に関する経費の収支状況(使用料の収入実績を含む)について

- ・実地検査、資料確認より、概ね適正であると評価できる。

(3) 募集要項・仕様書記載事項等に関する事項

- ・実地検査、資料確認より、適正に実施されているとして評価できる。
- ・施設内に設置者としての市の連絡先の表示がなかったため、モニタリング後に連絡先を掲示したと報告を受けた。

### 2 業務の継続性・安定性

- ・実地検査、資料確認より、適正であると評価できる。

今回については年度途中の第1回定期モニタリングであるため、第2回定期モニタリングにて新たな項目や年度を通じて確認すべき事項について、進捗状況や実施状況の確認を行う。