

令和4年度定期モニタリング評価表（年間）				公表用
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 （連絡先）	長寿・介護保険課 （072-841-1461）	令和5年6月実施

この定期モニタリングでは、以下の表の評価項目・視点により確認を行いました。

評価項目	評価の視点	
1 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。	
(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	市民ニーズの把握・対応状況	アンケート調査等の実施により、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。
(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）	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。
(3) 募集要項・仕様書記載事項等に関する事項	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。
(4) 改善指示等への対応状況	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。
2 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 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） 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 ・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 （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 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

評価ポイントごとの評価基準	
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	一部計画とおりにできていない、又は改善が必要であるが、概ね適切な管理運営を行っている。
1	全く計画とおりにできていない、又は一部不適切な管理運営が行われている。

評価ポイント	指定管理者による一次評価		所管部署による二次評価	
	評価	評価理由	評価	評価理由
【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» ・“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	・入所者やご家族の意向を尊重した生活援助に努めるとともに、看取りを行う上で静養室や自室を含め適切に看取りの環境を整え、年間6件の看取りに対応しました。	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» ・“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	・関係機関と連携を取りながら、利用者が自分らしい生活を送るとともに、ご家族の介護負担の軽減を図ることで、安心した在宅生活が継続できるよう支援を行いました。 ・公の施設としての役割として、他施設で受け入れ困難なケースや重度の方についても、積極的に対応しました。	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» ・「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	・看取り等により退所が予想できるケースにおいては、事前に入所選考委員会を開催し、空床期間の短縮に努め、迅速な入所ができるよう取り組みました。 ・待機者は、令和5年3月末時点で102人となっております。	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。
«枚方市立デイサービスセンター» ・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	・近隣の居宅介護支援事業所や医療機関へ、パンフレットを配布しました。 ・利用相談や見学希望があった場合は迅速に対応するとともに、毎月利用状況を報告しました。また、急な体調変化などがあった場合は、担当の介護支援専門員と情報共有しながら対応しました。	3	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。 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。

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	・介護保険法等の関係法令を遵守しております。また、自主点検に取り組み事業内容や体制について確認しました。 ・公の施設として「枚方市立特別養護老人ホーム条例」「枚方市デイサービスセンター条例」を順守するとともに、管理運営業務基本仕様書に沿った運営に努めました。 ・接遇や事故防止等のサービスの向上、安全について研修計画を作成して取り組みました。 ・道路交通法の改正に伴い、運転前後の酒気帯び確認を行い、同時に、運転者の体調確認も実施することで安全に送迎が実施できるよう努めました。	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。 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» ・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	・コロナにより行事の企画自体が難しくなりましたが、社会情勢を確認しながらご家族との交流が途絶えないよう可能な限り対面面会できるよう配慮しました。	3	
«枚方市立特別養護老人ホーム» ・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	・解決責任者と受付担当者を重要事項説明書に明記し、苦情処理体制を整えております。また、どなたでも投函できるように苦情受付ボックスを玄関に設置しております。 ・受け付けた苦情は「苦情対応シート」に記載して、会議等で対応を検討し、解決に向けた対応策と再発防止に努めました。 ・第三者委員に挙がる案件はありませんでした。	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えていないものの、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。
«枚方市立デイサービスセンター» ・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	・年間研修計画の中に接遇を取り入れて実施しました。 ・接遇について職員の自己評価を実施しました。	3	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。
«枚方市立デイサービスセンター» ・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	・解決責任者と受付担当者を重要事項説明書に明記し、苦情処理体制を整えております。また、どなたでも投函できるように苦情受付ボックスを玄関に設置しております。 ・受け付けた苦情は「苦情対応シート」に記載して、会議等で対応を検討し、解決に向けた対応策と再発防止に努めました。 ・第三者委員に挙がる案件はありませんでした。	3	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。

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」 ・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	・入所者間でのトラブルについては、日ごろから職員がユニットや配席など配慮し、可能な限り入所者同士のトラブルが起こらないように心がけております。 ・トラブルが発生した場合は、職員が間に入り事故とならないように努めるとともに、ご家族や介護支援専門員と連絡を取り、問題解決に向けて取り組んでおります。	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」 ・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	・トラブルとなった原因を職員間で検討し、次回利用時の再発防止に努めております。 ・トラブルが起きた場合は、ご家族や介護支援専門員へ報告し対応しております。	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」 ・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	・入所者の状況を把握するため、申し送りで日々の状況報告を行い、健康管理に努めております。 ・急変時の救急搬送においてはショートステイスタッフと連携し対応しました。	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。 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」 ・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	・「施設利用者預り金管理規程」に基づき適正に処理しております。	3	
「枚方市立デイサービスセンター」 ・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	・送迎時に体調を確認しております。また、感染症対策としてマスクの着用、利用前の検温にて健康状態の把握に努めております。 ・到着後に体調不良が疑われる場合には、ご家族や介護支援専門員に状況報告を行い早期の受診を依頼しました。	3	
「枚方市立デイサービスセンター」 ・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	・面接時に説明することで、紛失等によるリスク軽減に努めております。 ・やむを得ず持参された場合、金銭を除き、鍵付きの棚にて一時的に保管させていただいております。	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» ・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だく方法で行い、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	・運営する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おります。 ・毎月のモニタリングや処遇に対するアンケートを入所者、ご家族に対して行い処遇の改善に努めました。 ・コロナにより、ご家族が参加される行事は感染予防の取り組みから中止となりましたが、個別面会等の際に意見を伺うとともに、アンケートから得た意見や要望をもとに、個別処遇の改善を図りました。	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。 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月に実施したことを確認した。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。
«枚方市立デイサービスセンター» ・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。	3	・運営する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おります。 ・アンケートを行い、利用者からの苦情や要望等を会議で検討し、業務改善に取り組みました。 ・アンケート結果については、対応内容を事業所内に掲示しました。 ・コロナの影響により、ご家族が参加される行事は中止しておりますが、送迎時や担当者会議等の機会に意見を伺いながら、処遇改善に努めました。	3	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したことを確認した。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。

【施設の管理に関する事項】

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計画が提案されている（確認事項14）

・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。	3	・建築から29年が経過しており、耐用年数が超過している設備があります。 ・建築設備や廃棄物処理に関する各種法令等の遵守と入所者・利用者の安全な生活を維持するため、施設と委託しております設備会社、設置者である市と連携し、施設管理に取り組みました。	3	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。
---	---	---	---	---

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）

・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。	3	・委託しております設備管理会社による24時間オンライン監視により、施設と併設されております府営住宅の設備に異常が発生した場合には、速やかに施設に確認の連絡が入ります。 ・確認後、異常が見られた時には迅速に修繕を行い、入所者等の生活に支障のないように努めました。	3	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。
・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。	3	・有資格者による消防設備点検、飲料水検査等は、委託しております設備管理会社が実施しており、点検や検査結果を施設に報告の後、関連機関へ提出しております。	3	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。
・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。	3	・入浴設備のレジオネラ菌検査を年2回実施しており、検査結果を市と保健所に提出しました。 ・デイスサービスでレジオネラが検出されたため、浴槽の再清掃と循環器の逆流洗浄を行い再検査しました。その結果、再検査では検出されませんでした。	3	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。

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）					
	・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。	3	・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しております。 ・運営に関する文書に関しては、法人決裁規程に沿って管理、保存しております。 ・個人情報が記載されています書類については、書庫にて施錠管理しております。	3	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。
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）					
	・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。	3	・廃棄物につきましては、適切にコンテナにて保管し、委託業者が収集処理しております。 ・粗ごみにつきましても、定期的に委託しております業者にて収集処理しております。	3	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。
	・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。	4	・個人情報以外の紙類に関しては、廃品回収にて収集処理しております。 ・ビンや缶に関しては、委託業者にて収集処理しております。	3	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。
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）					
	・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。	3	・市と合同で作成した備品台帳をもとに、所在や数量、状態を確認し管理しております。 ・所在や数量、状態を確認しており、経年劣化や不備のあるものは、備品廃棄許可申請が受理された後に処分しております。 ・備品の多くは市の所有であることを職員に周知し、大切に扱うよう心掛けております。	3	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。

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	・「事業系一般廃棄物の減量及び適正処理の手引き」を参考に、発生抑制、再利用、再生利用を心掛け、ごみの分別等実施し削減に努めております。	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。
・資源ごみの分別収集を徹底します。	4	・収集かごに分別保管し、一定時期に委託業者にて収集処理しております。	3	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。
・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	・毎月の光熱費や水道代の確認をし、職員による節電や節水に取り組んでおります。 ・定期的な設備点検に取り組んでおり、経年劣化による排水管や設備故障からの漏水の早期発見に努めております。 ・照明に関しては、市により一部LED化されておりますが、現行の蛍光灯箇所に関しては、施設にて不具合のある箇所からLED化への変換に取り組んでおります。 ・送迎車両に関しては、地球温暖化防止の視点から順次アイドリングストップ装着車両に変更しております。	3	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。
業務基本仕様書の規定に従い、資格を必要とする業務に有資格者を配置するなど適正な人員配置が提案されている（確認事項20）				
・有資格者により電気設備点検や消防設備点検など法令に定められている検査を行います。	3	・有資格者による電気設備点検、消防設備等点検等は、委託しております設備管理会社が実施しており、点検や検査結果を施設に報告の後、関連機関へ提出しております。	3	有資格者による電気設備点検や消防設備点検などは、設備管理会社に委託していることを確認した。
障害者法定雇用率が達成されているか。（申請段階で未達成の場合は、本施設における雇用をはじめ雇用率が達成できるよう事業計画書で提案されている。）（確認事項21）				
・現在法人として2名を採用し法定雇用率を達成しています。	4	・ホームにて1人を雇用しており、法人全体では2人を雇用しております。その内1人が重度認定者であるため、障害者法定雇用率を達成しております。	3	最新の障害者雇用状況報告書により2.76%の雇用率を確認した。

公正採用への対応として、大阪府公正採用選考人権啓発推進員設置要綱、又は大阪労働局公正採用選考人権啓発推進員設置要綱に基づき、「公正採用選考人権啓発推進員」を設置している（確認事項22）				
・「公正採用選考人権啓発推進員」を設置しています。	3	・公正採用選考人権啓発推進員を選任しており、職員の採用に際しては公正な採用に取り組んでおります。	3	公正採用選考人権啓発推進員の修了証書を確認した。
業務に従事するものが、人権について正しい認識を持って業務を遂行できるよう、人権研修について、提案されている（確認事項23）				
・定期的に行う連絡調整会議等で議題とするとともに啓発パンフレット等入手し研修を行います。	3	・人権に関する取り組みとしては、外部研修や内部研修にて職員全員の人権意識向上に努めております。 ・内部研修実施時には、府へ計画書と報告書を提出しております。	3	人権に関する研修を行っていることを確認したほか、内部研修実施時には大阪府へ計画書と報告書を提出していることを確認した。
男女雇用機会均等法に基づくセクシュアル・ハラスメント防止対策など、各種ハラスメントの防止対策について提案されている（確認事項24）				
・定期的に行う連絡調整会議等で、セクシュアル・ハラスメントやパワー・ハラスメント、マタニティーハラスメントなど各種ハラスメントの防止について、議題にするとともに啓発パンフレット等入手し配布するなど職員の意識向上に努めます。	3	・「ハラスメントの防止に関する規定」を就業規則にて制定しております。また、制定後「マタニティーハラスメント」を追加しております。 ・相談窓口を設置し、労働者個人の尊厳が守られるように努めております。また、職員のハラスメントに対する意識向上のため、定期的に研修を実施しております。 ・「枚方事業所人権推進連絡会」に加入しております。	3	ハラスメントに関する研修を行っていることを確認した。また、ハラスメントの防止に関する規定を定めていることも確認した。
高齢者虐待を未然に防止する取り組みについて提案されている（確認事項25）				
・高齢者虐待防止については、定期的に会議、研修会を開催し、未然防止に努めます。	3	・高齢者虐待に関する取り組みとしては、委員会やオンライン研修と内部研修にて、職員の意識向上に努めました。	3	高齢者虐待に関する研修等を行っていることを確認した。

【情報公開及び個人情報保護の措置に関する事項】

枚方市情報公開条例の目的等を踏まえ、管理運営事業で保有する情報の公開に関する対応が明確に示されている（確認事項26）

・枚方市情報公開条例を遵守した対応を行います。	3	・枚方市情報公開条例の順守に努め、施設として条例に沿った規程を制定しております。 ・施設玄関に書面にて設置し閲覧できるようにしております。 ・情報開示請求等はありませんでしたが、今後も条例等の関係法令を遵守してまいります。	3	情報公開の開示請求はなかったものの、条例等の関係法令を遵守し対応していくことを確認した。
-------------------------	---	---	---	--

枚方市個人情報保護条例の目的等を踏まえ、個人情報の保護に関する必要な措置について明確に示されている（確認事項27）

・「自己情報の開示申請等に関する規程」、「個人情報の保護に関する基本方針」、「個人情報取扱規程」等を定めこれらを遵守した適正な対応をしています。	3	・枚方市個人情報保護条例の順守に努め、「自己情報の開示申請等に関する規程」「個人情報の保護に関する基本方針」「個人情報取扱規程」を規則にて制定しております。 ・施設玄関に各種規定を設置し閲覧できるようにしております。 ・利用されるにあたって得た個人情報については、サービス担当者会議等で最低限必要となる個人情報の使用を、利用者やご家族から同意書を得たうえで使用しております。	3	各規程等を定めていることを確認した。
--	---	---	---	--------------------

【緊急時における対策に関する事項】

緊急時・防犯・防災対策の危機管理マニュアル作成等が提案されている（確認事項28）

・火災等災害時の対応マニュアルを作成し職員への周知徹底を図ります。	3	・防災及び非常災害時マニュアルを作成し、職員に周知徹底しております。 ・緊急連絡網や火災時等の避難経路も作成して、緊急時に対応できるように備えております。	3	各種マニュアルを作成し、毎年内容の確認・追加等をおこなっていることを確認した。また、マニュアルについて、職員が確認できる場所に設置していることを確認した。 年2回避難訓練を行っていることを確認した。うち1回については、併設されている大阪府営住宅と共同で行っているとの説明を受けた。
・避難訓練を定期的に実施し利用者の安全確保に努めます。	3	・消防計画に基づき年2回の火災総合訓練を実施しました。 ・年2回のうち1回は当施設に併設されています大阪府営枚方交北住宅と共同で取り組み、火災時の協力体制の確認を行っております。 ・水害土砂災害訓練は、ハザードマップを確認しながら避難訓練のシナリオを作成し、備蓄物資や避難経路等の確認を行いました。	3	
・感染症マニュアルの充実を図ります。	3	・毎年マニュアルの確認を行っております。 ・外部研修やオンライン研修に参加し、内部研修で伝達することにより、職員全員の緊急時対応の向上に取り組みました。 ・コロナ対策については、厚生労働省からの通知等に沿った対応に取り組みました。	3	

緊急事態発生時又は発生が予測される場合における常時連絡可能な体制・方策が提案されている（確認事項29）

・緊急連絡網を整備して常時連絡可能な体制の整備を図ります。	3	・職員の緊急時連絡体制を一覧表にしております。 ・入居者、利用者については、緊急時の連絡先を利用開始時にご家族等から確認を取り、ご家族や主治医の連絡先がわかるように、「緊急連絡先一覧表」を作成しております。連絡先が変更されることも多々あるため、定期的に連絡先の確認も行っております。 ・介護職員以外に宿直者を配置することで、夜間火災等の緊急時にも迅速に対応出来る体制を備えております。 ・協力医療機関としては、「市立ひらかた病院」「向山病院」と協力医療機関委託契約を締結し、スムーズな緊急時の対応が行えるよう努めております。 ・近隣の医療機関のワーカーとも積極的なコミュニケーションに努め、サービス内容や緊急時の対応について、日々相談しながら取り組んでおります。 ・隣接する当法人の施設である悠々の苑とも、緊急時には互いに協力できる体制となっております。	3	職員の緊急連絡表を確認したほか、利用者の緊急連絡先一覧表を作成していることを確認した。
--------------------------------------	----------	--	----------	--

構成員間（本支社間含む）、市との間におけるリスク分担に対する考え方が明確に示され、かつ考え方に対応した分担内容となっている（確認事項30）				
・当業務を実施する中で発生したリスクについては「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管理運営業務基本仕様書」に記載された内容に基づき、市とのリスク分担を行います。	3	・「市と指定管理事業者のリスク負担区分一覧」に基づき、指定管理者として損害賠償保険へ加入するとともに、事業の安全性の確保に努めております。 ・設備や備品の修繕案件発生時には、都度市へ報告・相談の上、対応しております。 ・責任分担が不明確な事象が発生した場合には、市と協議させていただいております。 ・苦情につきましては、適時対応するとともに内容により市へ報告しております。	3	市と指定管理事業者のリスク負担区分一覧に基づき対応していることを確認した。

【その他】				
利用者サービスを維持・向上させる具体的な取組みについて提案されている（確認事項31）				
«枚方市立特別養護老人ホーム» ・ガーデニングに取り組んでおり、四季折々に楽しんでもらっています。	3	・ガーデニングについて、入所者の目の届くところに季節の花を展示するなどして季節の移ろいなどを感じていただいております。	3	入所者の目の届くところに季節の花を展示するなどしていることを確認した。
«枚方市立特別養護老人ホーム» ・入居者の方々の個別外出（外食、施設見学、散歩等）の支援を進めてまいります。	3	・令和4年度の外食は、感染予防の観点より外出は実施できておりませんが、代わりに宅配サービスを利用した形で嗜好品の購入援助することで、入所者の方は楽しみに過ごされました。	3	個別外出については、新型コロナウイルス感染症の影響により中止をしているが、宅配サービスの利用や職員の代理購入などに取り組んでいることを確認した。
«枚方市立デイサービスセンター» ・昼食主菜の「選択メニュー」や定期的なバーベキュー、握り寿司の提供など利用者にとって充実した昼食の提供に努めます。	3	・食事メニューについては、自己選択、自己決定を促すことで利用者の意欲向上を図るために選択メニューを引き続き実施しました。 ・事業所を利用していただくことで、四季を楽しむに感じていただける食事となるよう、定期的に給食会議を開催して行事食を提供しました。 ・コロナ禍のため、寄合った提供はできませんでしたが鍋行事に取り組みました。	3	自己選択・自己決定を促すことで利用者の意欲向上を図るため、食事の選択メニューを引き続き実施していることを確認した。また、新型コロナウイルス感染症対策として工夫をしながら、鍋行事等を行っていることを確認した。

施設の利用促進に繋がる広報活動等について具体的な実施計画が提案されている（確認事項32）

「枚方市立特別養護老人ホーム」 ・ホームページの活用、パンフレット、リーフレットの配布などを行います。	3	・コロナの影響により広報活動にも制限がありましたが、可能な範囲で居宅介護支援事業所や近隣の医療機関への広報活動を行いました。	3	新型コロナウイルス感染症の影響もある中、可能な範囲で居宅介護支援事業所や医療機関への広報活動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」 ・定期的な居宅介護支援事業所への訪問活動、チラシによるポスティング活動を行います。	3	・コロナの影響により広報活動が円滑に行えないことがありましたが、関わりのある居宅介護支援事業所を中心に月1回程度の訪問を行いました。 ・事業所のサービス内容を記載したチラシを配付する際、空き状況等サービス利用についての情報提供も積極的に行っていました。 ・事業所見学や体験利用の相談や依頼があった際は、ご家族や居宅介護支援専門員との連絡を迅速に行い、スムーズに利用していただけるよう努めました。 ・集合住宅へのポスティング活動を実施しました。	3	新型コロナウイルス感染症の影響もある中、関わりのある居宅介護支援事業所を中心に月1回程度訪問を行っているほか、空き状況等の情報提供も積極的に行っていることを確認した。

指定管理者による一次評価平均点	3.1	所管部署による二次評価平均点	3.0
-----------------	-----	----------------	-----

評価項目ごとの評価基準（1(1)）

S	事業計画における提案以上に、特に良好な管理運営を行っている	二次評価の平均点が4点以上
A	事業計画に則した適切な管理運営を行っている	二次評価の平均点が3点以上4点未満
B	事業計画の履行において一部努力が必要だが、概ね適切な管理運営を行っている	二次評価の平均点が2点以上3点未満
C	事業計画の履行において、抜本的な管理運営の改善が必要	二次評価の平均点が2点未満

評価項目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）に関する事項の評価（所管部署）	A
--	---

(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）

評価ポイントごとの評価基準	
○	適正（適切）である
△	一部改善は必要であるが、概ね適正（適切）である
×	不適正（不適切）である

評価ポイント	指定管理者による一次評価		所管部署による二次評価	
	評価	評価理由	評価	評価理由
・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。	○	・予算と比較した結果、大幅な乖離は見られません。また、安定した収入が得られるよう引き続き広報活動に取り組みます。	○	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。	○	・予算と比較した結果、予算より多く支出している費目はありません。予定外の支出としましては、突発的な修繕等が見込まれます。	○	大きな乖離はなかった。
・運用資金の借入を行っている場合、その理由は適当か。	○	・サービス区分間の借入（内部取引）以外はございません。	○	外部からの借入を行っていないことを確認した。
・口座管理、つり銭等の現金管理は適正に行われているか。	○	・事業所単位で銀行口座及び小口現金を管理しております。	○	通帳の写しを確認し、事業所単位で管理していることを確認した。

評価項目1業務の履行状況(2)施設の管理運営に関する経費の収支状況の評価（所管部署）

A

評価項目1(2)の評価基準

S	全ての項目が適正（適切）であり、かつ、特に優れた点が見られる	全ての項目が○、かつ、特に優れた点が見られる
A	全ての項目が適正（適切）である	全ての項目が○
B	一部改善は必要であるが、概ね適正（適切）である	△が20%未満
C	改善を要する点が多数ある、又は不適正（不適切）な点があり、直ちに改善を求める	△が20%以上又は×が1個以上

(3)募集要項・仕様書記載事項等に関する事項

評価ポイントごとの評価基準	
○	適正（適切）に実施している。
△	一部改善は必要であるが、概ね適正（適切）に実施している。
×	実施していない、又は不適切な点がある

評価ポイント	指定管理者による一次評価		所管部署による二次評価	
	評価	評価理由	評価	評価理由
・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、市の承認手続きが適切に行われているか。	○	・再委託禁止に関する事項を遵守し、施設運営業務及び利用者支援業務、総合マネジメント業務、日報の作成及び月報、事業年度ごとの事業報告書の作成、提出、モニタリング等の実施に関して、第三者に委託することなく取り組んでおります。	○	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。	○	・事業所ごとに通帳を管理しております。	○	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。	○	・各所関係法令を遵守しております。	○	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、要望等があれば「職務の執行に対する意見、要望等記録票」に記載して、枚方市に提出いたします。	○	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。
・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、自動車保険に加入しております。	○	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、利用料金表等に明記しているか。	○	・玄関(内)に、指定管理者名と設置者名の住所と連絡先を掲示しております。 ・パンフレットに設置者名の住所と連絡先を明記しております。	○	玄関に施設の設置者を枚方市と掲示し、連絡先を明記していることを確認した。

・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。	○	・障害者権利条約第2条に準じた、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FAX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おります。	○	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ックスの使用、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。	○	・事故予防にかかる対策につきましては、研修や「ヒヤリハット報告書」等を活用した会議で日々安全なサービス提供ができるよう努めております。 ・事故発生時には、関係機関に報告・対応を迅速におこない、検証し再発防止に努めております。	○	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。
・事業報告書、日報・月報等を遅滞なく市に提出するとともに、業務の実施状況が適切に報告されているか。	○	・業務内容や利用状況を記載した月例報告書と年度報告書を提出しております。	○	月例報告書と年度報告書を収受している。
・施設や設備等の修繕に関して、実施記録や要修繕箇所の把握が適切に行われており、適宜、市に報告されているか。	○	・設備管理会社に委託し、関係法令等に沿った定期的な点検・保守を行い、機能保全や安全な環境となるよう努めております。 ・各点結果等については、設備管理会社より受けております。 ・修繕内容により市へ報告が必要な場合は迅速に対応しております。	○	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。
・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。	○	・設備管理会社に委託し、関係法令等に沿った定期的な点検・保守を行い、機能保全や安全な環境となるよう努めております。 ・各点結果等については、設備管理会社より受けております。 ・修繕内容により市へ報告が必要な場合は迅速に対応しております。	○	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にて点検・保守を計画的に行っていることを確認した。

評価項目 1 (3)の評価基準		
S	全ての項目が適切に実施されており、かつ、特に優れた点が見られる	全ての項目が○、かつ、特に優れた点が見られる
A	全ての項目が適切に実施されている	全ての項目が○
B	一部改善は必要であるが、概ね適切に実施されている	△が20%未満
C	改善を要する点が多数ある、又は不適切な点があり、直ちに改善を求める	△が20%以上又は×が1個以上

評価項目1業務の履行状況(3)募集要項・仕様書記載事項等に関する事項の評価（所管部署）	A
---	---

(4)改善指示等への対応状況

指示を行った時期	内容	指定管理者による一次評価	所管部署による二次評価
		対応状況	評価内容
令和年月			
令和年月			
令和年月			

評価項目 1 (4)の評価基準	
S	全ての内容について適切に対応されており、かつ、特に優れた対応が見られる
A	全ての内容について適切に対応されている
B	一部対応が不十分な点又は改善を要する点が見られるが、概ね適切に対応されている
C	対応又は改善を要する点が多数ある、又は不適切な点があり、直ちに対応又は改善を求める

評価項目1業務の履行状況(4)改善指示等への対応状況の評価（所管部署）	
-------------------------------------	--

2 業務の継続性・安定性

評価ポイントごとの評価基準	
○	適正（適切）である
△	一部改善は必要であるが、概ね適正（適切）である
×	不適正（不適切）である

評価ポイント	指定管理者による一次評価		所管部署による二次評価	
	評価	評価理由	評価	評価理由
・応募の資格に抵触する事項はないか。	○	・申請者の資格に抵触する事項はございません。	○	応募資格に抵触する事項はないことを確認できた。
（貸借対照表） ・資産・負債の中に大きな前期比増減がある場合、その理由は適当か。	○	・普通預金の減少は収益の減少に伴うものであります。	○	収益の減少に伴い、普通預金が減少している。
（損益計算書等） ・安定した収益をあげられているか。（赤字となっていないか。）	○	・特別養護老人ホーム短期入所事業においてコロナの影響等により前年と比較して収益が減少しております。 ・デイサービスセンターにおきましても同様でございます。	○	市立特別養護老人ホーム短期入所事業において、新型コロナウイルス感染症の影響により収益が減少している。
・施設の収支状況（自主事業の収支を含む）が安定しているか。（赤字の場合は、その赤字分を継続的・安定的にカバーできる財務状況となっているか。）	○	・今年度の収支状況は支出超過となりましたが、各事業所の積立金取り崩し等にて対応しております。	○	市立特別養護老人ホーム短期入所事業において、新型コロナウイルス感染症の影響により収益が減少するなどしたが、積立金取り崩し等により対応していることを確認した。
・その他、団体の経営に影響する要素はないか。	○	・特にございません。	○	特になしを確認した。

評価項目2の評価基準		
S	継続的・安定的にサービスを提供できる状態であり、かつ、特に優れた点が見られる	全ての項目が○、かつ、特に優れた点が見られる
A	継続的・安定的にサービスを提供できる状態である	全ての項目が○
B	一部改善は必要であるが、概ね継続的・安定的にサービスを提供できる状態である	△が20%未満
C	改善を要する点が多く、又は不適正（不適切）な点があり、直ちに改善を求める	△が20%以上又は×が1個以上

評価項目2 業務の継続性・安定性の評価（所管部署）	A
---------------------------	---

3 指定管理者による一次評価（総括）

一次評価コメント

令和4年度も指定管理者として「地域の社会資源としての役割」を心掛けた施設運営に努めてまいりました。また、コロナやインフルエンザによる影響を大きく受けた1年となりました。感染による事業縮小や感染拡大防止、職員確保など様々な課題がありましたが、入所者と利用者、ご家族の協力と理解のもと職員一丸となって事業継続に取り組みました。

特別養護老人ホームでは公の施設の役割として、枚方市担当課と協議しつつ緊急的な入所案件や施設からの退所案件について対応してまいりました。入所申込者に関して上半期、下半期ともに大きく変動はありませんでした。入退所の頻度が例年になく減少しておりますので、稼働率が高い水準で維持できております。短期入所生活介護においては上半期と下半期に1回ずつコロナによるクラスターが発生した影響が大きく、例年を大きく下回る稼働率になりました。2回目のクラスター以降は徐々に回復傾向にあり、3月の予約においては例年並みの予約状況に回復してきております。

デイサービスセンターでも、コロナの影響を受け、不安定な運営が続きました。8月に事業所内で職員、利用者合わせて11人の感染者が発生しました。そのため利用者の数を制限して対応した結果、一時的に稼働率が減少となりました。また、その後11月に入所や体調不良等での利用中止が相次ぎましたが、12月以降稼働率は徐々に回復し、最終的には前年度より増加しました。

全般的に大きな課題である職員確保については、各事業所ともに出産にともなう休職者対応や非常勤職員の退職がありましたが、サービスの見直しや職員連携にて対応しながら、過不足とまらない適切な人員配置に取り組みました。また、地域との交流においては、事前に抗原検査を実施した上でボランティアの受け入れを再開しました。今後は地域行事等の参加も依頼していき、徐々に日常的な関りがもてるよう検討していきます。

広報活動については、コロナの影響で広報活動が円滑に行えないこともありましたが、関わりのある居宅介護支援事業所を中心に月1回程度の訪問を行い、情報交換を積極的に行う等事業所間の連携に努めました。

施設においては経年劣化により目に見えない施設内部の老朽化が目立ち不具合が増加してきております。定期的なメンテナンスをメインに異常や故障の早期発見と改善に向けた市担当者との協議を行います。

運営経費の収支に関しては、介護、看護職員確保における費用につきまして人材紹介や求人広告のコスト高騰傾向や、コロナやインフルエンザの影響により大幅な赤字を想定し積立金の取り崩しを予定しておりましたが、事業費、事務費の支出を抑えた結果、当初予算より少ない取り崩し額となりました。引き続き物価、水光熱費、人件費等の高騰が見込まれ施設運営には厳しい状況が継続されると思われますが、入所者、利用者が安心して過ごせるサービス提供に努めてまいります。

■ 4 所管部署による二次評価（総括）

(1) 評価項目ごとの評価結果（再掲）

評価項目		評価結果
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	A
(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）	A
(3)	募集要項・仕様書記載事項等に関する事項	A
(4)	改善指示等への対応状況	
2 業務の継続性・安定性		A

(2) 二次評価コメント

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、選定時の基準、事業計画の内容に対して、計画どおり適正な管理運営を行っているとは評価できる。特に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、概ね適正に実施されているとは評価できる。

2 業務の継続性・安定性

・貸借対照表や損益計算書を確認し、新型コロナウイルス感染症の影響による収益の減少はあるものの、大幅な減少ではなく、概ね適正であると評価できる。

年間を通して、概ね適正に施設の管理運営業務を行っているとは評価できる。

今年度が現指定管理期間の最終年度であるが、次期（令和5年度から令和9年度）の指定管理者として指定しているため、今後も引き続き適正な施設の管理運営業務を行うとともに、感染対策や利用促進に努めていただきたい。

5 添付資料

◆利用者アンケート結果

◆利用状況・収支状況

令和 4 年度ご利用者アンケート

実施時期（令和 4 年 12 月 1 日から 12 月 31 日）

入居者 50 名 有効回答数 32 名 無効回答数 18 名

区 分	十分満足	満足	普通	やや不満	不満	計
食 事	6 名 (18.7%)	12 名 (37.5%)	9 名 (28.1%)	2 名 (6.2%)	3 名 (9.3%)	32 名 (99.8%)
入 浴	8 名 (25.0%)	12 名 (37.5%)	7 名 (21.8%)	3 名 (9.3%)	2 名 (6.2%)	32 名 (99.8%)
排泄介助	7 名 (21.8%)	15 名 (46.8%)	10 名 (31.2%)	0 名 (0%)	0 名 (0%)	32 名 (99.8%)
スタッフの 対応や態度	9 名 (28.1%)	10 名 (31.2%)	10 名 (31.2%)	3 名 (9.3%)	0 名 (0%)	32 名 (99.8%)

* 小数点 1 位以下切り捨ての為 100%にはなりません。

（1）食事について

①十分満足している 6 名

- ・美味しくいただいています
- ・量もしっかりある
- ・おいしい

②満足している 12 名

- ・いろんな食材が使ってある。家では食べなかったものが食べれる。
- ・おいしい
- ・食べやすい
- ・ありがたいと思ってる
- ・お肉料理があんまり美味しくない

③普通である 9 名

- ・以前の方がおいしかった
- ・わからん
- ・キザミ食に不満
- ・おいしくもなければ普通である
- ・量がちょうどいい
- ・おいしく食べている。味が濃すぎずちょうどいい

④やや不満である 2 名

- ・冷凍魚が多い
- ・味付けがいまいち

⑤不満である 3名

- ・おいしくない
- ・ご飯の量が少ない
- ・同じものが多すぎる

施設より

味付け、量など満足していただけているようで安心しました。

食事形態、主食、副食の量は1人1人の健康に合わせ提供していますのでご理解の程よろしくをお願いします。

(2) 入浴について

①十分満足している 8名

- ・リハビリの日は早めに入れてほしい
- ・気持ちがいい
- ・温度がちょうどいい
- ・便が出てても湯船につからせてくれる

②満足している 12名

- ・気持ちいい
- ・良くしてくれてる
- ・ちゃんと洗ってくれる、お風呂につかれる

③普通である 7名

- ・湯加減はいいです
- ・もともとお風呂が好きでない

④やや不満である 3名

- ・入浴時間が短い
- ・お湯につかっている時間が短い
- ・週3回に戻してほしい

⑤不満 2名

- ・毎日入りたい
- ・恥ずかしい。陰部をできれば隠したい

施設より

広いお風呂でゆっくり入っていただけるように又、出来るだけプライバシー保護に努めるよう職員には指導します。

(3) 排泄介助について

①十分満足している 7名

- ・毎回大変なのによくして頂いている
- ・夜中や朝方大変お世話になっている
- ・一人でできる

②満足している 15名

- ・一人でできている
- ・きれいにしてくれる
- ・トイレがきれい
- ・良くしてくれる
- ・ていねいにしてくれる
- ・ちゃんとしてくれる

③普通である 10名

- ・呼んでもすぐに来てくれない
- ・自分でするから
- ・呼んだら来てくれる、男の人が優しくて、女の人がきつい
- ・たまに嫌な奴おる

④やや不満である 0名

⑤不満である 0名

施設より

ナースコール対応が遅くなることはあると思いますが、できるだけ迅速に対応できるように努めていきます。

丁寧な声掛け、介助をするよう職員には指導します。

(4) スタッフの対応や態度について

①十分満足している 9名

- ・丁寧
- ・親切
- ・大変優しい

②満足している 10 名

- ・みんな優しい。Pトイレの処理を忘れる人がいる
- ・ありがたいと思ってる
- ・よくして下さる
- ・私がいじわるだけどちゃんと対応してくれる
- ・みんな優しい
- ・皆様いい方です
- ・私にはみんな優しい

③普通である 10 名

- ・オムツはかえてくれる
- ・みんないい人や
- ・まあまあやな
- ・言葉のとおりや
- ・可もなく不可もなく
- ・スタッフに何か頼むのも気の毒。頼まなくても持ってきて欲しい

④やや不満である 3 名

- ・いい人と悪い人がいる
- ・人によって違う

⑤不満である 0 名

施設より

スタッフの対応について、態度や応対等入所者様に気を遣わせることにならないように福祉におけるサービス業となるように今後も職員教育をしていきます。

(5) その他、何かご意見やご要望があればご自由にご記入ください

- ・焼き肉が食べたい
- ・洗面所を早く修理してほしい
- ・イケメンの職員を入れてほしい

- ・このぐらいでちょうどいいです
- ・このアンケートは聞いても改善されないから意味がない
- ・ていねいな対応をしてほしい
- ・朝の冷たいアクエリがおいしかった
- ・女性職員で怖い人がいる
- ・男性職員で怖い人がいて、市の人が夜勤の日は怖くて眠れない
- ・おいしいものを食べさせてくれたらいい
- ・パンが食べたい

施設より

日常の健康管理上甘いものや食べづらいパンの提供を常時行う事はできませんが、行事等で皆様に提供できるよう検討していきます。

スタッフの対応について、研修なども利用し職員教育をしていきます。

令和 4 年度ご利用者アンケート（ご家族）

実施時期(令和 4 年 12 月 1 日～12 月 31 日)

28 件の回答

区 分	十分満足	満足	普通	やや不満	不満	計
食 事	9 名 (36%)	10 名 (40%)	6 名 (24%)	0 名 (0%)	0 名 (0%)	25 名 (100%)
入 浴	10 名 (41.6%)	9 名 (37.5%)	4 名 (16.6%)	1 名 (4.1%)	0 名 (0%)	24 名 (100%)
排泄介助	11 名 (45.8%)	9 名 (37.5%)	4 名 (16.6%)	0 名 (0%)	0 名 (0%)	24 名 (100%)
スタッフの 対応や態度	17 名 (62.9%)	8 名 (29.6%)	2 名 (7.4%)	0 名 (0%)	0 名 (0%)	27 名 (100%)

※回答ナシを除く。四捨五入していますので 100%にはなりません。

（1）食事について

①十分に満足している 9 件

- ・栄養ケアはもちろんですが最近は食事中、手が止まるみたいで声掛け、食事介助して頂き感謝しております。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。様々施設での様子等ご連絡頂いております。
- ・十分な栄養管理、食事介助をしてもらっているのです。

②満足している 10 件

- ・以前食事内容について聞かせて頂いたので。
- ・嚥下困難、食思不良のなか工夫していただいていると思います。
- ・栄養面気をつけて下さっているので。半介助されているとのことですので嬉しいです。気にかけて下さっていることが大変うれしいです。
- ・いつも食べやすい食事を出して頂いているのが、母からの話で伝わっています。ただ本人少し飽きたようで、おいしくないと不満を言っていました。すみません、はっきり言う性格なので。でも適切な食事を取っているのだからげんきになったと感謝しています。
- ・不満は聞いていません。

③普通である 6 件

- ・ご高齢のお食事をいつも考え作って頂いていることに感謝しております。ありがとうございます。

- ・普通です。
- ・果物をもう少し食べたい。
- ・パン粥からパンになって喜んでいました。粥も軟飯になると喜ぶのかなと思いますが、やはり嚥下機能的に無理なのですかね。嚥まないのも少しでも嚥むことが増えてくれたら・・・と思っているのですが。このままだとどんどん弱ってしまうのでは・・・と心配しています。お手間をかけるようならこのままで大丈夫です。

④やや不満である 0 件

⑤不満である 0 件

無回答 3 件

施設より

食事の面については数少ない楽しみの一つであると認識しています。できる限り季節ごとで楽しんでもらえるように配慮したいと思います。生物等季節柄提供できない季節もある中工夫を凝らしてメニュー作成をしています。皆様の意見を取り入れ今後のメニュー考察の参考にさせていただきます。

また、食事形態等は入居者様 1 人 1 人の嚥下機能、咀嚼等の様子を見て職員で協議し決定していますので、ご本人様の希望通りにならない事もあると思いますが、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

(2) 入浴について

①十分に満足している 10 件

- ・いつも気持ちよいようです。
- ・入浴につきましてはどのようにされているか詳しい事はわかりませんが、やはり介助して頂き清潔にして頂き感謝しております。

②満足している 9 件

- ・面会時清潔にしてもらえていると感じています。

③普通である 4 件

- ・週 2 回安全に見守りながら入浴させて頂きありがとうございます。
- ・普通
- ・入浴はやはり気持ちいいようです。いつもありがとうございます。

④やや不満である 1 件

- ・入浴が楽しみなので、以前の様に週 3 回にしてほしい。

⑤不満である 0 件

無回答 4 件

施設より

入浴回数に関しては、コロナウイルスへの対応による業務の増大などに備えなければいけなかったことも大きな要因となりました。安定した営業の継続を目指すためでもありますのでご理解の程よろしく申し上げます。又入浴の無い日に関しても清拭や下着の着替えなどによる代替えも行っていることもご報告させていただきます。

(3) 排泄について

①十分に満足している 11 件

- ・季節の変わり目、感情のコントロールが更にきかず介護拒否があったりして難しい中、対応して頂き（本人のことを気遣って頂き）感謝しております。引き続きよろしくお願い致します。
- ・いつも母は感謝しています。私も感謝しています。

②満足している 9 件

- ・いつもご迷惑おかけして申し訳ありません。こまめにオムツを交換して頂きありがとうございます。
- ・1 日 6 回も交換して頂いているので満足しております。

③普通である 4 件

- ・見ていない為わからない。
- ・母は有難くまだ 1 人でおトイレに行かれますのでうれしく思っております。介護士の方のお手間をとらなくこのまま母には頑張って頂きたいです。

④やや不満である 0 件

⑤不満である 0 件

無回答 4 件

施設より

排泄に関して見えない部分でもあり皆様に信頼していただけるように最大限プライバシーに配慮して介助させていただきますのでご理解の程よろしくお願いいたします。

(4) スタッフの対応や態度について

①十分満足している 17 件

- ・皆さんに良くして頂いていると言っていました。
- ・体調を崩した際も早く気づいて医療につないでいただけた。
細かい所にも気をつかって頂き、こちらの質問にもすぐ答えて頂き気持ちがいいです。
高次機能障害への理解して頂けて、対応してもらっていると思い（本人が一番辛いと思
って頂いて）感謝です。
- ・頼んだら手伝ってくれるから。
- ・母から聞く話からも、私自身もいつも優しく対応して下さり、感謝の気持ちでいっぱい
です。子や孫みんな感謝しています。
- ・丁寧な対応。
- ・以前は時折気難しい事を言う姉でしたが、最近は面会に行っても気難しい所もなくよく
介護していただき気分が安定しておられるのだと喜んでおります。
- ・スタッフの方の対応がいつもとても良い。

②満足している 8 件

- ・いつ面会に行っても気持ちよく対応して下さっています。（どのスタッフの方も）
- ・母に対してみなさんお優しくして頂きいちも感謝しております。ありがとうございます。
- ・よく声かけてもらえる。積極的に面倒をみている。
- ・いつも丁寧に声かけしてくださり、母の様子を教えて下さりありがとうございます。ス
タッフの方にお会いする機会があまりありませんが、母をどうぞよろしくお願いいたします。
感謝しています。
- ・気さくで親切ですので。質問にもきちんと回答くださるので有難いです。

③普通である 2 件

- ・現場をみていないのでわからない。

④やや不満である 0 件

⑤不満である 0 件

無回答 1 件

施設より

コロナ禍により施設内に入っていただくことができず申し訳ありません。面会時間も短く十分にご家族様とコミュニケーションがとれない場面が多くご不便をおかけしております。今後におかれましても同様の状況が続くと思われましますので、遠慮なく問い合わせをしていただき皆様に信頼していただければと思います。

(5) その他、何かご意見やご要望があればご自由にご記入ください。

- ・面会時いつも穏やかな笑顔が見られ、母からも「皆が家族みたい」という言葉があり、施設入所して良かったと思っています。よろしくお願いします。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。時々「施設のたより」を送っていただきますが、その中に現在入所中の方の年代別の人数を入れていただければありがたいです。何歳代の人がどれ位居られるか分かり、母が今施設の中でどれ位のところに居るかわかるので。
- ・いつも親切にありがとうございます。
- ・コロナ禍の中スタッフの皆さんも苦労がありながら母を守って頂き元気でいさせて頂きありがとうございます。
- ・コロナ禍の中でなかなか思うように会えないので、出来ましたらサンポエムさんの中での母の様子をSNSで発信して頂きたいです。もしくは「お便り」などで。花火大会や運動会の写真などが見れるといいのですが。母の写真を撮ってもらったと思うけどもらっていないと言っていました。すみません、ご検討をよろしくお願いします。
- ・本人は牛乳のみません。ジュースは好きです。
- ・いつもありがとうございます。先日は大変お世話になりました。安心してお任せ出来る施設で感謝申し上げます。
- ・面会の時にいつも母は「寝てる」と言われます。コロナの事もありますが週に1度でも楽しい笑顔のあるレクリエーションがあればうれしく思います。母はレビー小体型認知症が進んでいると思います。お世話おかけしますが宜しくお願い致します。
- ・行事や催し物等色々して下さっているようで有難いですが、どんな事をしているのかなど様子がわからず、写真を載せるなど（定期的に）おたよりみたいなものがあればいいなと思います。色々して下さっているのに、それが伝わらないのがもったいないと思います。
- ・母が転倒しないように畳を使用したりされてるとの事。大変ありがたいです。色々工夫して頂きありがとうございます。
- ・コロナの為で直接面会できないもどかしさ、本人の体調が解りにくい次々のない事です。

施設より

新型コロナウイルスの感染状況におきましては、日々状況が変化していく中で情報の更新を行いながら対応させていただいております。社会的に減少傾向においても高齢者の死亡率が高く安心しきれない状況にありますので、面会の件に際しては引き続きご協力の程よろしくお願いいたします。

入居者様、行事の様子などはサンボエムだよりの作成を検討しております。

ご利用者様アンケート 2022 年 集計結果 【枚方市立デイサービスセンター】

実施期間：令和 4 年 11 月 10 日～令和 4 年 12 月 27 日

配付及び聴取した人数：53 名（デイサービスご利用者様及びそのご家族様）

有効回答：43 名（アンケートが聴取及び回収できたものを有効とみなす）

回収不能：10 名（実施中に長期欠席、利用終了等の理由による）

回収率：86%（前回は 87%）

回答数集計結果

(1) 送迎について

- ① 十分満足している 18 ② 満足している 12 ③ 普通である 12
④ やや不満である 0 ⑤ 不満である 0

※回答なし 1 件あり（自力での送迎）

(2) 入浴について

- ① 十分満足している 21 ② 満足している 18 ③ 普通である 3
④ やや不満である 0 ⑤ 不満である 0

※回答なし 1 件あり（入浴がないため）

(3) 食事について

- ① 十分満足している 17 ② 満足している 10 ③ 普通である 13
④ やや不満である 3 ⑤ 不満である 0

※回答なし 0 件あり

(4) スタッフの対応や態度について

- ① 十分満足している 22 ② 満足している 13 ③普通である 7
④ やや不満である 0 ⑤ 不満である 0

※回答なし 1 件あり

※回答なしについて

入浴や食事のご利用の無い方は回答なしにご記入いただいております。

コメント ※同内容と判断されるものが複数ある場合は、省略しています。

(1) 送迎について

【ご意見など】

- ・ベツト⇒車椅子の移乗で優しく丁寧に接してくださっています。
- ・時間通りに来てくれる。
- ・運転スピードも正しく安心してぃいます。
- ・雨が降ればタオルや傘をさして親切に接して下さる。
- ・時間が早いし、挨拶もきちんとしてくれる。親切で丁寧である。車も狭くなく安全運転。最後の最後まで見てくれる。
- ・帰宅時の表情で満足していると思います。

(2) 入浴について

【ご意見など】

- ・丁寧に洗ってくれる。
- ・ゆっくり入れてます。
- ・体が悪くても安心して入浴出来まふ。
- ・広い浴槽で普段はできない入浴をさせていただいているといつもお話に出ます。
- ・体は洗えるので自分自身ですていて頭も背中も丁寧に洗ってくれる。今のところ元気でいるので大丈夫。
- ・私のゆいいつの楽しみ。
- ・清潔感があつて帰ってくる。
- ・混んでいる時がある。
- ・寒い。ゆっくりしたいから入りたくない。

(3) 食事について

【ご意見など】

- ・おいしい。
- ・家では一人なのでみなと食べられて良い。
- ・いつも安心して食べられる。
- ・食事を選択でき、料理の内容も工夫して感謝しています。。
- ・私には少し辛い物が苦手。
- ・栄養面で家ではできない食事を提供してもらっている。
- ・本人もいつもおいしいと言っていますし温かい食べ物も食べられると喜んでいます。
- ・食事時間の拘束が長い食事終わり次第自由な時間が欲しい。
- ・今日のカレーは少し味が濃かつた。
- ・見学したことがないのでなんとも、、、

(4) スタッフの対応や態度について

【ご意見など】

- ・スタッフみないい人です。
- ・どの方も親切に対応してくださりおばあちゃんも感謝しています。
- ・丁寧で言葉も良い。テキパキと仕事をしているのが傍から見ていて気持ちが良い。
- ・笑顔と言葉遣い、態度と共に良い印象。
- ・心配りがあって助かっています。
- ・いつも笑顔で安心できる。

(5) その他（フリーコメント）

- ・散歩したい。暖かい日にゆっくりと。
- ・塗り絵やクイズ等、色々工夫していただきありがとうございます。コロナ禍もあり中々利用者同士の交流が難しいと思いますが少し手持無沙汰な様子も感じられます。コロナが早く収まってくれな
いかと思います。
- ・食事の際、おかずはちょうど良いが、ご飯のお量が多いそうです。家でも少ししかご飯は食べない
ため量を少しにしてほしいそうです。
- ・自由に行っている時、退屈せずドリルや間違い探しやパズルを持ってきてくれて退屈しないのが良い。
誕生日のお祝いもして頂いて大変うれしい。人と人の年齢差があるのかおしゃべりがあまりでき
ない。騒がしい人も上手に面倒を見てあげている。
- ・ふらつきがあります。お手数ですが移動の時は寄り添ってくださいますようお願いします。
- ・ティッシュ使用後は捨てる所がない。紙の袋（A4 の広告を折って作る）など各テーブルに置いて
おくとよい。
- ・みんなで歌を歌いたい。
- ・ジグソーパズルは良かった。
- ・帰宅の際のオムツ交換 お忙しいとは思いますがもう少し丁寧にしてほしいと感じる時があります。
パットが縦半分に折れていたりお尻から背中に当たっていたり、左右どちらか極端によっていたり
です。

以上

令和4年12月27日

利用状況・収支状況

1. 利用状況

【枚方市立特別養護老人ホーム】

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
定数	50 床	50 床	50 床	50 床	50 床
延入所者数	17,676 人	17,980 人	17,646 人	17,765 人	18,036 人
延入所可能人数 (50人*365日)	18,250 人	18,300 人	18,250 人	18,250 人	18,250 人
入所率	96.8 %	98.3 %	96.6 %	97.4 %	98.8 %

【枚方市立デイサービスセンター】

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
開所日数	309 日	311 日	311 日	311 日	311 日
延利用者数	7,363 人	6,840 人	6,511 人	6,532 人	6,948 人
延利用可能人数	9,270 人	9,330 人	9,330 人	9,330 人	9,330 人
利用率	79.4 %	73.3 %	69.8 %	70 %	74.5 %
一日平均利用人数	23.8 人	22 人	20.9 人	21.0 人	22.4 人

2. 収支状況

【枚方市立特別養護老人ホーム】

歳入

単位：円

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
指定管理料	-	-	-	-	-
利用収入	242,094,236	244,866,299	247,084,717	251,001,567	249,433,869
その他	3,510,682	1,717,215	3,438,354	5,134,097	13,405,352
小計 a	245,604,918	246,583,514	250,523,071	256,135,664	262,839,221

別掲として市への収入として

単位：円

使用料	-	-	-	-	-
-----	---	---	---	---	---

歳出

単位：円

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
人件費	165,856,819	159,189,517	168,116,933	167,595,526	171,272,239
委託費	19,212,653	19,149,972	20,389,485	20,807,869	20,533,643
光熱水費	11,634,886	11,080,810	10,883,880	11,988,599	14,291,737
内訳 電気	5,302,341	5,367,899	5,473,674	5,998,941	7,851,427
ガス	3,378,140	2,989,500	2,519,157	3,072,109	3,424,451
水道	2,954,405	2,723,411	2,891,049	2,917,549	3,015,859
修繕費	1,323,985	1,466,139	1,378,699	1,747,695	1,380,344
備品購入費	806,760	3,460,580	2,126,586	3,137,170	1,388,290
その他	44,039,149	52,926,399	42,660,154	55,500,448	54,004,745
小計 b	242,874,252	247,273,417	245,555,737	260,777,307	262,870,998

単位：円

合計 a-b	2,730,666	-689,903	4,967,334	-4,641,643	-31,777
--------	-----------	----------	-----------	------------	---------

【枚方市立デイサービスセンター】

歳入

単位：円

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
指定管理料	-	-	-	-	-
利用収入	70,610,481	66,962,791	69,899,982	66,949,139	68,823,434
その他	2,601,144	2,779,791	3,270,693	4,278,811	7,546,001
小計 a	73,211,625	69,742,582	73,170,675	71,227,950	76,369,435

別掲として市への収入として

単位：円

使用料	-	-	-	-	-
-----	---	---	---	---	---

歳出

単位：円

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
人件費	40,557,519	46,202,626	53,788,938	44,454,342	50,222,592
委託費	4,537,056	4,459,682	4,683,885	5,181,385	5,283,297
光熱水費	6,356,917	6,035,115	5,976,481	6,493,079	7,697,374
内訳 電気	2,653,633	2,692,665	2,741,139	2,823,219	3,922,990
ガス	1,664,952	1,474,998	1,244,172	1,516,728	1,688,742
水道	2,038,332	1,867,452	1,991,170	2,153,132	2,085,642
修繕費	465,436	354,350	589,580	729,220	654,533
備品購入費	-	-	1,551,000	-	-
その他	10,781,275	12,613,349	10,679,410	14,326,383	13,584,024
小計 b	62,698,203	69,665,122	77,269,294	71,184,409	77,441,820

単位：円

合計 a-b	10,513,422	77,460	-4,098,619	43,541	-1,072,385
--------	------------	--------	------------	--------	------------