# 令和６年度　定期モニタリング評価表（年間）

| 施設名 | 枚方市立特別養護老人ホーム及び<br>枚方市立デイサービスセンター | 所管部署<br>（連絡先） | 健康福祉政策課<br>（072-841-1369） | 令和７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。 |
| ⑴　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<br>⑵　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）<br>⑶　募集要項・仕様書記載事項等に関する事項 | 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っているかについて確認します。 |
| | 経済性 | 料金収入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。 |
| 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<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に規定する特別擁護老人ホーム設置のため<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 | 令和5年4月1日から令和10年3月31日<br>（2023年4月1日から2028年3月31日まで） | | |
| **指定管理者** | | | |
| 名　称<br>(JVの場合はグループ名) | 社会福祉法人大阪府母子寡婦福祉連合会 | 代表団体<br>（JVの場合） | |
| 所在地(JVの場合は代表団体の所在地) | 枚方市交北３丁目１番５０号 | 構成団体<br>（JVの場合） | |

## 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 | 一部計画ど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 | 全く計画ど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９） | | | | |
| «枚方市立特別養護老人ホーム»<br>・介護をめぐる環境、高齢者を取り巻く環境は決して楽観できる状況ではない中でも、入所者に信頼される施設、地域福祉の拠点となる施設を目指しているか。 | 3 | ・地域における社会資源である病院をはじめ居宅介護支援事業所との連携により、在宅の位置づけである短期入所生活介護の稼働率の向上を目指し、最終的に入所施設として選ばれるよう運営に取り組んでおります。 | 3 | ・短期入所生活介護の利用率が平均80%を超えており、利用率が高いことを確認した。<br>・また、短期入所生活介護を利用されている方が入所につながるケースが多く、入所率も平均97.6%と高いことを確認した。<br>・ボランティアの受け入れについて、再開に向け、利用者のニーズと合うか判断中であることを確認した。 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | «枚方市立特別養護老人ホーム»<br>・看護職員と介護職員が連携を取りながら、可能な限り終末期の入所者の個別処遇を充実させ、入所者が最後まで安心して入居生活を送ることができるよう取り組んでいるか。 | 4 | ・入所当初より終末期に向けての意識調査を行っております。終末期においても入所者、ご家族の意思を確認し、入所者の望むよう配慮しつつ見送れるように取り組んでおります。 | 3 | ・看護職員と介護職員について、申し送りを一緒にするなど情報のやり取りを密に行っており、緊急対応等も連携していることを確認した。<br>・入所の際に終末期の希望確認、ケアの中での希望の変更など、入所者の意思決定に配慮していることを確認した。<br>・また、終末期の対応において、家族との過ごし方を大切にできるよう、可能な限り、利用者と家族の希望に添えるよう柔軟に対応していることが確認できた。 |
| | «枚方市立特別養護老人ホーム»<br>・国からの介護職員への処遇改善にかかる制度を活用しながら職員にとってもより良い施設となる努力を行い、介護職員の安定的な確保に努めているか。 | 3 | ・毎年度、処遇改善制度の活用を意識し活用しながらその制度の活用を含めた求人に努めております。 | 3 | ・介護職員の安定確保のため、派遣職員の受け入れ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>・今後、ますます高齢化は進み、在宅福祉のニーズは高まることが予想される。安定したサービス提供を続けるためにも、人材の確保・育成に力を入れ、感染症予防も含めた質の高いサービスが継続して提供できるよう取り組んでいるか。 | 3 | ・人材確保、育成ついては、ハローワークの活用や職場見学の受け入れ、定期的な研修等を計画的に行っております。<br>・感染症予防に関して、センター内はじめ送迎車内等も換気や消毒に取り組んでおります。また、感染予防について研修を実施しております。 | 3 | ・人材確保のため、ハローワークの活用以外に職場体験、職場見学の受け入れを行っていることを確認した。<br>・法定研修に加え、事業所独自の研修を実施し、人材育成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>・利用者の面接に基づいて個々の通所介護計画書を作成し、送迎、入浴、食事、機能訓練等のサービスを提供しているか。また、定期的にケース会議を開催し、利用者の個々の状況の検討内容が反映された通所介護計画書を定期的に更新作成することで、常に状態に応じたきめ細かなサービスが提供できるようにしているか。 | 4 | ・面接時に利用者の意向を確認しながら、利用時に必要となる介護サービスの確認を行い、通所介護計画書を作成しております。<br>・会議にて利用者の状態と援助内容の見直しを行い、必要に応じて通所介護計画書を更新しサービス提供に努めております。 | 3 | ・ケース会議を１か月に１回開催し、介護認定の更新時期に、該当の利用者の通所介護計画書の確認、更新を実施していることを確認した。<br>・また、更新時期以外でも、入浴や食事の内容変更があった場合にも通所介護計画書の確認、更新を実施していることを確認した。<br>・独居の利用者に対し、帰宅後の食事や服薬のフォローなど利用者毎のニーズに応じたサービスを実施していることが確認できた。 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | «枚方市立デイサービスセンター»<br>・定期的に機能訓練会議にて訓練目標の進捗状況を確認することで、個別機能訓練計画書の更新作成を行い、状態に応じた訓練内容に取り組んでいるか。また、利用者への個別機能訓練については自立支援を基本とした重度化予防に取り組んでいるか。 | 3 | ・会議にて３ヶ月毎の訓練状況の確認を行い、必要に応じて個別機能訓練計画書を更新しサービス提供に努めております。<br>・個別機能訓練書作成の際に、利用者の状態維持、向上を目標とした訓練内容の設定に努め、重度化予防に取り組んでおります。 | 3 | ・機能訓練会議を３ヶ月に１回実施し、進捗確認や計画の更新をし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11） | | | | | |
| | «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とともに、居宅介護支援事業所や関連医療機関と連携を行い、速やかな入所決定が出来るように努めているか。 | 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んでおります。<br>・待機者は、令和7年3月末時点で106人となっております。 | 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することで、迅速に入所ができるよう取り組んでおり高い利用率を維持していることを確認した。 |
| | «枚方市立特別養護老人ホーム»<br>・ショートステイについて、近隣の介護支援事業所や関連医療機関等との連携を図り、パンフレットを配布するほか、日頃から介護支援専門員と利用者情報の共有に努め、事業所としての信頼を得ることで利用率の向上を図っているか。 | 4 | ・近隣の介護支援事業所からの新規依頼などに積極的に取り組み、パンフレットの配布や送付も行うことが稼働率の向上につながってきております。 | 4 | ・新規依頼の積極的な取り組み、パンフレットの配布や送付に加え、緊急時の受け入れも可能な限り行うことで、利用者との信頼関係を築き、ショートステイの利用率の向上へとつなげていることを確認し、評価する。 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | «枚方市立デイサービスセンター»<br>・近隣の居宅介護支援事業所や医療機関等との情報交換、パンフレットの配布を行い、体験利用や振替利用などを提案し、質の高いサービスの提供に努めているか。 | 4 | ・居宅介護支援事業所へ定期的に訪問し事業所の取り組みを記載したチラシを配布しております。<br>・行事等の際には、利用者への案内を行い追加利用を提案しております。<br>・事業所見学や体験利用の相談や依頼があった際は、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ております。また、欠席連絡の際には振替利用を提案しております。<br>・集合住宅へのポスティング活動を実施しております。 | 4 | ・居宅介護支援事業所へ定期的に訪問し、法人のパンフレットや事業所の案内チラシの配布を配布し、情報提供をしていることを確認した。<br>・利用者が普段利用しない曜日に行事やイベントが開催される場合は、利用者への追加利用の案内を行うことで利用率向上を目指していることを評価する。<br>・医療機関等と普段の服薬内容の変更等があった場合には、介護支援専門員を通じて服薬の確認、情報交換を実施し、質の高いサービス提供に努めていることを評価する。 |
| 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12） | | | | | |
| | ・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（有資格者の配置を含む）、利用者の安全確保等について、計画し実施しているか。 | 3 | ・介護保険法等の関係法令を遵守しております。また、年に１回自主点検に取り組み事業内容や人員基準に加え有資格者の配置についても確認しております。<br>・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ております。<br>・指定管理者の義務として定められております人権研修や介護保険法で定められております法定研修について、年間研修計画を作成して取り組んでおります。<br>・道路交通法に準じて、運転前後の酒気帯び確認を行うとともに、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ております。 | 3 | ・関係法令等の遵守とともに、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>・人権研修について8月21日に外部研修を実施済み、法定研修である認知症介護実践研修を複数回、実施したこと確認した。<br>・年間の研修計画を作成し、事業所運営に必要な研修を行っておるとともに外部研修を受講した際に、受講者による伝達研修や資料供覧をしていることが確認できた。 |

| 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13） | | | | |
|---|---|---|---|---|
| «枚方市立特別養護老人ホーム»<br>・職員と入所者のコミュニケーションの円滑化を図り安心して生活を送っていただけるように、可能な限り個別処遇の取り組みを推進しているか。 | 3 | ・リーダーを中心にサービスマナー講習に参加しており、研修内容を共有することにより個別処遇に生かせるよう取り組んでおります。 | 3 | ・外部のサービスマナー講習に6月24、25日に参加していることを確認した。<br>・その日の状態に配慮した対応ができるよう、職員間の申し送りを密に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>・介護度や認知症度に合わせた少人数の行事を企画し、入所者とご家族とのつながりを図っているか。 | 3 | ・行事の企画を可能な限り行っていき、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に可能な限り生活エリアで対面面会できるよう配慮しました。 | 3 | ・少人数での市民の森への散歩やお花見の実施の他、普段のケアの中でも少人数での散歩を実施していることを確認した。<br>・ご家族との面会について、令和６年度より面会可能時間を20分から１時間とするなど、面会可能時間を延長していることを確認した。 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | «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ているか。 | 4 | ・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。<br>・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ております。<br>・直接、第三者委員に挙がる案件はありませんでしたが、施設に挙がった苦情について第三者委員とともに年に一度検討する機会を設けております。令和６年度は３月に実施しております。 | 4 | ・苦情処理体制を整え、どなたでも投函できるよう苦情受付ボックスが玄関に設置されていることを確認した。<br>・直接、第三者委員に挙がる案件はなかったものの、３月に第三者委員と苦情の傾向や対策について検討したほか、他法人における苦情につながる案件の問題点や解決策を共有することで、当該施設の運営に活かしていることを確認した。<br>・第三者委員会との検討を実施することにより、苦情に対する認識が向上し、些細な苦情であっても真摯に受け止め、サービス向上に繋げていることは評価する。 |
| | «枚方市立デイサービスセンター»<br>・介護保険事業と障害福祉事業の利用定員を維持し、高齢者と身体障害者との利用者間の交流を図りながら、レクリエーション等の行事を充実させているか。 | 3 | ・高齢者と障害者を分けて配席していないため、職員がレクリエーションや食事の際に互いが声掛けや協力できる場面が設けられるよう配慮したサービス提供に取り組んでおります。 | 3 | ・高齢者と身体障害者に配慮したサービス提供に取り組んでいることを確認した。<br>・花見や誕生日会などのレクリエーションの実施も確認した。 |
| | «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、接遇に関する自己チェックを毎年実施する他、定期的な研修に取り組んでいるか。 | 3 | ・年間研修計画の中に接遇を取り入れており実施しております。<br>・接遇について職員の自己評価を実施しております。 | 3 | ・接遇に関する研修を2月14日に予定していることを確認した。<br>・チェックシートによる接遇に関する自己評価を毎年実施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»<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ているか。 | 4 | ・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。<br>・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ております。<br>・直接、第三者委員に挙がる案件はありませんでしたが、施設に挙がった苦情について第三者委員とともに年に１回検討する機会を設けております。令和６年度は３月に実施しております。 | 4 | ・苦情処理体制を整え、どなたでも投函できるよう苦情受付ボックスが玄関に設置されていることを確認した。<br>・直接、第三者委員に挙がる案件はなかったものの、３月に第三者委員との検討の機会を設け、苦情の傾向や対策について検討し、苦情を減らす取組を実施していることを確認した。<br>・第三者委員会との検討を実施することにより、苦情に対する認識が向上し、些細な苦情であっても真摯に受け止め、サービス向上に繋げていることは評価する。 |
| 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14） | | | | | |
| | «枚方市立特別養護老人ホーム»<br>・どうしても良好な関係とならない入所者同士は居室の変更をして様子を見るなど、一部の入所者間のトラブルによってまわりの入所者が不穏にならないよう努めているか。 | 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。<br>・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 | ・日ごろからユニットや配席などに配慮し、入所者同士のトラブルが起こらないよう取り組んでいることを確認した。<br>・また、トラブル発生時にはご家族や介護支援専門員と連絡を取り、問題解決に取り組んでいることを確認した。<br>・朝礼において利用者毎の情報共有を行うなど職員間で連携をとることで、トラブル回避へ繋げる取り組みを確認できた。 |
| | «枚方市立デイサービスセンター»<br>・ヒヤリ・ハット事例の収集と分析、転倒・転落や誤嚥等を防止するためのマニュアル等の整備を定期的に行っているか。 | 3 | ・事故防止マニュアルに基づきヒヤリ・ハット報告事例を収集し、会議にて分析を行い大きな事故につながらないよう取り組んでおります。<br>・事故マニュアルを定期的に会議で見直しを行っております。 | 3 | ・ヒヤリ・ハット報告事例について全職員への共有を実施していることを確認した。<br>・事故マニュアルについては会議で見直しを行っており、令和6年度については変更の必要性がないことを確認した。 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | «枚方市立デイサービスセンター»<br>・トラブルを未然に防ぐことができるよう利用者の安全確保に努めているか。 | 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。<br>・トラブルが起きた場合は、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 | ・ご家族、介護支援専門員と連絡を取り、サービス内容の見直しや代替のサービスを検討するなど問題解決に向けて取り組んでいることを確認した。 |
| 利用者等の安全・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15） | | | | | |
| | «枚方市立特別養護老人ホーム»<br>・始業時に入所者一人ひとりの健康状態や問題行動等についての引継ぎを行い、その日の介護を行っているか。夜間はショートステイの職員を含めた職員間の連携を図っているか。 | 4 | ・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、事故や病気に起因する問題行動についての引継ぎを行うことと同時に日々の健康管理に努めております。<br>・タブレットによる介護ソフトを利用し、情報の共有に取り組んでおります。<br>・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、救急隊員への連絡や誘導などの対応に努めております。 | 4 | ・毎日申し送りを行うことで、入所者の状況を把握していることを確認した。<br>・また、夜間については、配置基準を上回る人員配置をしており、特養入所者、ショートステイ利用者に対し、臨機応変な対応ができるよう努めていることを確認し、評価する。 |
| | «枚方市立特別養護老人ホーム»<br>・入所者の財産管理は適正に行い、預かっている通帳等の入出金の状況と日常の小遣金の使用状況を年４回ご家族に報告しているか。 | 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 | ・預かっている通帳等の入出金の状況と日常の小遣金の使用状況を、ご家族に報告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»<br>・職員については始業前にアルコールチェックと検温等健康チェックを行い、利用者に対しては送迎時に利用者の健康状態を聞き取り、センター到着時に看護師によるバイタルチェックを行う等、利用者が安全にセンターを利用できるよう健康状態に応じて適切な対応を行っているか。 | 3 | ・職員については、始業前後にアルコールチェック（運転者）を実施しております。検温はセルフチェックとし、始業前に個々の体調確認を実施しております。体調が疑わしい場合は状態に合せ業務の可否を判断しております。<br>・利用者については、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を推奨しております。センター到着後は検温等にて健康状態の把握に努めております。<br>・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ております。 | 3 | ・新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行されたものの、利用者やご家族からの意見を踏まえ、令和6年度は継続した検温等、健康チェックを実施し、健康状態の確認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>・センターには必要以上の現金は持参しないよう面接時に説明するとともに、貴重品などは金庫でお預かりするなどの管理は施設で責任を持って行っているか。 | 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。<br>・やむを得ず持参された場合は、金銭を除き、鍵付きの棚にて一時的に保管させていただきます。 | 3 | ・必要以上の現金は持参しないよう面接時に説明していることを確認した。<br>・また、やむを得ず持参された場合は、当日使用される金銭以外を預かり、鍵付きの棚にて一時保管していることを確認した。 |
| 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16） | | | | | |
| | «枚方市立特別養護老人ホーム»<br>・アンケートについては、年に一回入所者とご家族それぞれに入所者には聞き取り調査し、ご家族には郵送等で行い、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んでいるか。 | 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。<br>・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改善に努めております。<br>・現在におきましても、ご家族が参加される行事は感染予防の考えにより中止のままですが、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れるよう検討しております。 | 3 | ・アンケートについては上半期末に実施したことを確認した。結果は集計完了後全職員に周知を行ったことを確認した。<br>・感染予防の考えから、ご家族が参加される行事については、大人数になるため中止のままであることを確認した。 |
| | «枚方市立デイサービスセンター»<br>・アンケートについては、毎年処遇や食事に関しての聞き取りを利用者、ご家族に対して行い、結果については会議等で対応を検討し、処遇や献立等に反映させるように取り組んでいるか。 | 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。<br>・アンケートを行い、利用者からの要望等を会議で検討し、業務改善に取り組みました。また、送迎時や担当者会議等の機会に利用者やご家族から意見を伺いながら、日々処遇改善に努めております。<br>・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て周知しました。 | 3 | ・アンケートについては令和６年11月～12月に実施し、結果については全職員に周知と、事業所内への掲示を確認した。 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 業務に従事する者が、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17） | | | | | |
| | ・定期的に開催する管理者会議等で議題とするとともに外部研修にも参加し啓発パンフレット等を入手し研修を行い、人権について職員が正しい認識を持ち業務を行うよう努めているか。 | 3 | ・人権に関する取り組みとしては、研修にて職員全員の人権意識向上に努めております。<br>・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 | ・外部研修は8月21日、9月19日に実施済みであると確認した。<br>・内部研修は１月や3月に全職員を対象として実施したと確認した。 |
| 【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18） | | | | | |
| | ・施設の管理に当たっては、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、入所者・利用者の安全と快適な環境を維持するように努めているか。 | 4 | ・開所から３１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。<br>・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、施設管理に取り組んでおります。 | 3 | ・耐用年数が経過している設備があるが、関係法令等を遵守し、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19） | | | | | |
| | ・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ているか。 | 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。<br>・確認後、異常が見られた時には迅速に市との協議や修繕を行い、入所者等の生活に支障のないように努めております。 | 3 | ・設備管理会社に委託し、24時間設備オンライン監視を行っており、異常発生時には施設に連絡が入り、遅くとも翌日には初期対応をしていることを確認した。<br>・併設する府営住宅の設備異常の際にも連絡が入り、対応していることを確認した。 |
| | ・電気設備点検、消防設備点検、給排水設備の保守点検、飲料水検査、レジオネラ菌等の細菌検査、ボイラー等の煤煙測定の有資格者による実施、関係機関への結果報告を行っているか。 | 3 | ・有資格者による各設備点検、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 | ・有資格者による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し実施しており、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。 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 文書の適切な管理・保存の提案がなされている（確認事項20） | | | | | |
| | ・法人決裁規程第3章「文書の管理を」遵守し、適切な管理・保存を行っているか。 | 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。<br>・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。<br>・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つい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ついては法人決裁規程に沿って管理、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21） | | | | | |
| | ・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っているか。 | 4 | ・廃棄物につきましては、適切に保管し、委託業者が毎日早朝に収集処理しております。<br>・粗ごみや蛍光灯につきましても、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 | ・日常ごみは毎日早朝に業者による収集処理をしていることを確認した。<br>・粗ごみや蛍光灯については定期的に委託業者にて収集処理をし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ているか。 | 3 | ・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。<br>・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 | ・ごみの分別を行い、紙類に関しては廃品回収にて収集処理、ビンや缶に関しては委託業者にて収集処理していることを確認した。 |
| 備品管理に当たり、管理簿の整備及び責任の所在について提案されている（確認事項22） | | | | | |
| | ・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、適正な管理を行っているか。施設独自で購入した備品についても固定資産台帳に登録して適正に管理しているか。 | 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、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。<br>・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。<br>・施設で購入した備品については、固定資産台帳にて管理しております。 | 3 | ・備品の所在と数量の明確化、適正な廃棄手続きをしていることを確認した。<br>・令和6年度に備品の廃棄があり、市への廃棄許可申請と台帳への反映が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提案されている（確認事項23） | | | | |
| ・一般廃棄物について日頃より削減に努め、資源ごみの分別収集を徹底しているか。 | 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 | ・「事業系一般廃棄物の減量及び適正処理の手引き」を参考に、ごみの分別等を実施し、削減に努め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いるか。 | 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。<br>・定期的な設備点検に取り組んでおり、経年劣化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。<br>・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。<br>・送迎車両に関しては、地球温暖化防止の視点から順次エコカー減税対象車に変更しております。 | 3 | ・夜間の共用フロアなど使用していないフロアの電気、空調を消すなど、省エネルギーに向け取り組んでいることを確認した。<br>・冷暖房についても風流により適切な温度が保たれるように取り組んでいることを確認した。<br>・送迎車両について、地球温暖化防止のため順次エコカー減税対象車に変更していることを確認した。<br>・おしぼり器の導入や入浴方法の工夫により、節水等につなが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24） | | | | |
| ・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有資格者により行っているか。 | 3 | ・有資格者による各設備点検、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 | ・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行っていることを確認した。 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 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、外部研修資料等を用いた研修会を開催し、未然防止に努めているか。 | 3 | ・高齢者虐待に関する取り組みとしては、外部研修にて得た資料を基に、委員会や内部研修にて周知し、職員の意識向上に努めております。 | 3 | ・高齢者虐待に関する内部研修を5月22日、9月26日に実施したことを確認した。また、やむを得ず出席できなかった職員全員に資料供覧を行っていることを確認した。 |
| 業務に従事する者及び利用者の手指や備品の消毒、施設の換気等、感染症の拡大防止策が提案されている（確認事項26） | | | | | |
| | ・厚生労働省が定める感染症対策に沿って、従事者及び利用者に対して、マスクやゴーグルの着用や検温、手指消毒やテーブル等の消毒、換気等を適宜行う等、感染症の拡大防止対策を徹底しているか。 | 3 | ・感染症については、発令される各通知文書やマニュアルに沿って対応しております。<br>・職員につきましては、マスクの着用、手指消毒等を実施しております。利用者につきましてもマスクの着用を推奨するとともに、手指消毒と健康チェックに取り組み、感染症等の疑いがある場合は、すみやかに個別対応しております。<br>・施設内や車両内につきましては、定期的に換気しております。 | 3 | ・感染症について、発令される各通知文書やマニュアルに沿って対応していることを確認した。<br>・感染症の疑いがある場合は、玄関先で高原検査を行うなど個別対応を行っていることを確認した。<br>・入所者についても感染症の疑いがある場合は、高原検査を実施するなど拡大防止対策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27） | | | | | |
| | ・枚方市情報公開条例を遵守した対応を行っているか。 | 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。<br>・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。<br>・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 | ・枚方市情報公開条例を施設玄関に設置し、閲覧できる状態であることを確認した。<br>・令和6年度において情報開示請求等はなかったことを確認した。 |
| 個人情報の保護に関する法律の目的等を踏まえ、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28） | | | | | |
| | ・個人情報の保護に関する法律を遵守し、法人において定めている「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」等を遵守した適正な対応をしているか。 | 3 | ・個人情報保護制度の順守に努め、「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。<br>・施設玄関に各種規程を設置し閲覧できるようにしております。<br>・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 | ・各種規程を施設玄関に設置し閲覧できる状態であることを確認した。 |
| | ・法人において定めている「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」等を玄関の掲示板に掲示するとともに、ファイルを設置して閲覧できるようにしているか。また、それらの周知についてさらなる充実を図っているか。 | 3 | ・個人情報における基本方針等を掲示板に掲示するとともに、閲覧用ファイルを玄関内に設置しております。 | 3 | ・個人情報における基本方針等を掲示板に掲示し、閲覧用ファイルを玄関内に設置し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29） | | | | | |
| | ・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っているか。 | 3 | ・防災及び非常災害時マニュアルを作成し、職員に周知徹底をしております。<br>・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 | ・避難経路図を作成し、ステーション内に掲示していることを確認した。 |
| | ・避難訓練を定期的に実施し利用者の安全確保に努めているか。 | 4 | ・消防計画に基づき火災総合訓練を実施しており、年に１回当施設に併設されている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。<br>・洪水避難訓練は浸水を想定し、同一建物である府営住宅３階への避難経路を確認しながら、垂直避難を取り組んでおります。 | 4 | ・特別養護老人ホームについては下半期に、日中・夜間を想定した火災総合訓練を2回実施することを確認した。<br>・デイサービスセンターについては火災総合訓練を併設の府営住宅と6月21日に共同で実施しており、11月にも実施を確認した。また、洪水避難訓練については5月29日に実施済みであることを確認した。<br>・併設する府営住宅との共同訓練および隣接する河川を想定した洪水避難訓練など、総合的な訓練を行っていることを評価する。 |
| | ・近隣の医療機関と協力体制を取り、日常の健康管理等でも積極的に利用し、救急時の受け入れが円滑に行えるようにしているか。 | 3 | ・近隣の協力医療機関と連携の協定を行えるよう協議を継続しております。 | 3 | ・近隣の協力医療機関と協定が結べるよう協議を進めていることを確認した。 |
| | ・夜間など看護職員が不在時でも、救急車到着までの間の応急処置が行えるよう、枚方消防署の指導の下で救急救命講習を実施しているか。 | 3 | ・令和６年度は２月に実施しております。 | 3 | ・救急救命講習を2月に実施されたことを確認した。 |
| | ・感染症マニュアルについて、定期的に見直し、体制の充実に努めているか。 | 3 | ・毎年マニュアルの確認を行っております。<br>・外部研修やオンライン研修に参加し、内部研修や会議で伝達することにより、職員全員の緊急時対応の向上に努めております。 | 3 | ・令和6年度もマニュアルの見直しを行ったが変更等はなかったことを確認した。<br>・11月に感染症BCPに関する研修を実施していることを確認した。<br>・BCPについて、必要に応じ随時更新していることを確認した。 |

| 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30） | | | | |
|---|---|---|---|---|
| ・緊急連絡網を整備するなど常時連絡可能な体制の整備を図っているか。 | 4 | ・職員の緊急時連絡体制を一覧表にしております。<br>・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。<br>・夜間休日の緊急時連絡に、枚方市関係部局への連絡も追記しております。<br>・夜間帯の職員を加配することで、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。<br>・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。<br>・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。<br>・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 | ・緊急連絡先一覧表を作成しており、年に1回緊急連絡先の確認を実施していることを確認した。また、月1回の担当者会議にて変更の共有等を行っていることを確認した。<br>・緊急時の対応が行えるよう、協力医療機関と委託契約を結んでいることを確認した。<br>・隣接している悠々の苑とも緊急時に互いに協力できるよう、合同訓練等を実施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31） | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | ・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っているか。 | 4 | ・「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。<br>・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。<br>・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。<br>・苦情につきましては、適時対応するともに内容により市へ報告しております。 | 3 | ・賠償責任保険に加入していることを保険証券の写しにより確認した。<br>・修繕案件が発生した場合には「市と指定管理事業者のリスク負担区分一覧」に基づき、協議しながら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32） | | | | | |
| | «枚方市立特別養護老人ホーム»<br>・四季折々に楽しんでもらえるよう季節ごとに行事食の提供やしょうぶ湯、ゆず湯等生活の中での楽しみをもっていただいているか。また、献立等について、月1回「給食委員会」で検討しているか。 | 4 | ・季節を肌や食事などで感じられるように、行事を企画し楽しんでいただける環境を提供しております。<br>・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。<br>・献立の内容について、給食委員会で入所者や利用者の意見をもとに意見を出しております。 | 3 | ・行事食やお花見など季節を感じられる環境を提供していることを確認した。<br>・給食委員会を毎月開催し、野菜の切り方の検討など食べやすさを工夫していることを確認した。 |
| | «枚方市立特別養護老人ホーム»<br>・入所者の方々の個別外出（外食、買い物、散歩等）の支援を進めているか。 | 3 | ・令和6年度の外出は、個別に行うことができました。買い物につきましては、ご家族の支援やインターネットを利用した購入がほとんどとなっております。 | 3 | ・感染症予防に配慮しながらも、可能な限り散歩等を実施していることを確認した。 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | «枚方市立特別養護老人ホーム»<br>・認知症の入所者数が増えていることを踏まえ、環境の変化に配慮した対応に努め、可能な限り落ち着いた生活を送ってもらえるよう努めているか。また、精神的な症状のある入所者数に対しては、適宜受診を行うなど適切に対応しているか。 | 4 | ・月に2回心療内科の医師が訪問診療しており、都度相談と調整をすることで落ち着いた生活の実現に努めております。<br>・役職者を中心に認知症実践リーダー研修の受講修了者を増やすことにより、認知症への対応がチームとして積極的にできるよう努めております。 | 4 | ・環境の変化に配慮するため、普段から一緒に過ごしている方と部屋を近くすることや、自宅で使用していたものを持ってきてもらうなどの対応をしていることを確認した。<br>・心療内科の医師への相談を実施し、落ち着いた生活を送ってもらえるように取り組んでいることなど医療機関と連携して利用者サービス向上に努めていることを評価する。<br>・認知症実践リーダー研修の受講を実施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»<br>・昼食サービスでの主菜の「選択メニュー」やバーベキューや鍋料理、ハロウィンやクリスマスなどの行事食の提供にて利用者にとって充実した食事の提供に努めているか。また、利用者の嗜好等についてアンケート調査を行い、意見や希望等を「給食委員会」で検討し、可能な限り献立内容に反映させるよう努めているか。 | 4 | ・食事メニューについては、厨房業務の見直しにより、選択メニューは廃止しましたが、行事食は継続して取り組んでおります。<br>・給食会議にて行事食のメニューや嗜好調査の結果内容等の検討に取り組み、利用者に喜んでいただける食事内容に努めております。 | 4 | ・クックチル方式に変更したことから選択メニューは廃止されたが、ソフト食やゼリー食への対応や、適切な調味により血液検査が良好になったなどの効果があることを評価する。<br>・行事食として、七夕そうめんやハロウィンのおやつづくりを実施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»<br>・利用者が安心して利用できるよう介護技術の向上と感染予防を含めた環境整備に取り組んでいるか。 | 3 | ・内部研修を行うことにより、介護技術の維持向上に努めており、入浴介助研修<br>・感染予防のため研修に取り組むとともに、日々消毒、換気、健康管理に取り組んでおります。 | 3 | ・介護技術の向上として、入浴介助の研修を12月に実施したことを確認した。<br>・感染予防のための研修について、外部研修を7月17日、訓練を8月15日に実施し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33） | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | ・定期的な居宅介護支援事業所や関連医療機関への訪問活動やパンフレットの配布とポスティング活動により、施設やセンターでの取り組み内容や空き状況等の情報提供を行っているか。 | 3 | ・関わりのある居宅介護支援事業所等は、月に一度訪問して利用状況を報告しております。<br>・関わりのない居宅介護支援事業所等へは、訪問時に事業所のサービス内容や空き状況を記載したチラシやパンフレット持参し、説明させていただいております。<br>・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ております。<br>・集合住宅へのポスティング活動を実施しております。 | 3 | ・月に平均約3名の事業所見学や体験利用の相談や依頼があることを確認した。<br>・送迎時等を利用し、近隣の集合住宅へのポスティング活動を実施し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 | 3.3 | 所管部署による二次評価　平均点 | 3.1 |
|---|---|---|---|

| 評価項目１(1)の評価基準 | | |
|---|---|---|
| S | 事業計画における提案以上に、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<br>または「１」の評価があり、かつ、その理由が重大な内容である場合 |

| 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 |
|---|---|

⑵ 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 |
| △ | 一部改善が必要であるが、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減少していない。／大幅に減少している場合、その理由が妥当で、今後安定した収入を得られる見込みがあるか。 | ○ | ・特養、デイサービスともに大幅に減少しておりません | ○ | ・特別養護老人ホーム、デイサービスセンター共に大幅な減少はないことを確認した。 |
| ・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ない。／想定外に多く支出している費目がある場合、その理由が妥当で、今後、予定外の支出が発生するおそれがないか。 | ○ | ・特別養護老人ホームの派遣職員費が想定外に多く支出しておりますが、これは職員の退職による人員補充のためであり大区分の人件費支出で見ると妥当と思われます。<br>・デイサービスについては特に多く支出している費目はありません。 | ○ | ・特別養護老人ホームについて、職員の退職による派遣職員の雇用により、派遣職員費が想定外に多く支出しているが、正職員分が減少しており、人件費支出としては妥当と確認した。 |
| ・運用資金の借り入れを行っていない。／借り入れを行っている場合、その理由が妥当か。 | ○ | ・運用資金の借り入れを行っておりません。 | ○ | ・運用資金の借り入れ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。 | ○ | ・普通預金及び小口現金については、会計責任者と出納職員で管理しております。 | ○ | ・普通預金及び小口現金について複数人で管理していることを確認した。 |

| 評価項目１⑵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 | 一部改善が必要であるが、概ね適正（適切）である | △が1個以上 |
| C | 不適正（不適切）な点があり、直ちに改善を求める | ×が１個以上 |

| 評価項目1　業務の履行状況　⑵　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 |
|---|---|

⑶ 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。 |
| △ | 一部改善が必要であるが、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順守しています。 | ○ | ・再委託禁止に関する事項を遵守しており、再委託の承認手続き後に発生した、給食業者の変更については届け出がなされていることを確認した。 |
| ・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。 | ○ | ・他の事業等で利用する口座とは別の口座で管理しています。 | ○ | ・通帳の写しにて他の業務とは別の口座で管理していることを確認した。 |
| ・個人情報保護法等の関係法令に基づき個人情報保護に関し必要な措置を講じているか。 | ○ | ・個人情報取扱規程を制定し、個人情報の取り扱いに留意しております。 | ○ | ・法人で「個人情報に関する基本規程」を制定し、必要な措置を講じていることを確認した。 |
| ・労働基準法等の労働関係法令を遵守しているか。 | ○ | ・就業規則を届出ています。36協定書、健康診断結果報告書等は毎年届出ています。 | ○ | ・労働関係法令が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。<br>・当期は職務の執行に対する意見、要望はありませんでした。 | ○ | ・職務の執行に対する意見、要望等について、当期はなかったことを確認した。 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| ・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程等を定め、適正に管理・保存しているか。 | ○ | ・法人決裁規程第３章「文書の管理」に沿って、統括文書管理者が文書管理者を選任し、適正に取り組んでおります。<br>・個人情報に関する文書等管理規程を定め、適正に管理・保存しています。 | ○ | ・法人決裁規程第3章「文書の管理」に沿って適正に管理・保存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「環境への配慮」が適切に行われているか。 | ○ | ・電気やガス等の使用量については、削減目標が達成できるよう努めております。<br>・車両の入替の際には、地球温暖化防止の視点から順次エコカー減税対象車に変更しております。<br>・様々な廃棄物については、定期的に業者に依頼し適正に処理しております。 | ○ | ・使用していないフロアの電気、空調を消すなど、使用料の削減に取り組んでいることを確認した。<br>・食事をクックチル方式に変更したことによりガス使用量が減少したことを確認した。 |
| ・適切な保険に加入しているか。 | ○ | ・事業所運営に必要な、介護保険・社会福祉事業者総合保険、自動車保険に加入しています。<br>・個人情報保護に関するサイバーセキュリティ保険にも加入しています。 | ○ | ・介護保険・社会福祉事業者総合保険、自動車保険、サイバーセキュリティ保険について、保険証券の写しにて加入を確認した。 |
| ・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。<br>・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。 | ○ | ・玄関に指定管理者名及び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。<br>・パンフレットに指定管理者名及び施設の設置者の住所と連絡先が記載されていることを確認した。 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| ・障害者法定雇用率が達成され（又は達成に向けて取り組まれ）ており、募集要項11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。 | ○ | ・障害者法定雇用率を達成しております。<br>・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。 | ○ | ・障害者雇用状況報告書により障害者雇用率が2.80%となっていることを確認した。 |
| ・利用者に対するアンケート等、利用者ニーズの情報収集を適切に行うとともに、その結果を踏まえて改善に取り組んでいるか。 | ○ | ・利用者アンケートの結果を会議で検討して、業務改善に取り組んでおります。 | ○ | ・アンケート結果を職員全員に周知し、業務改善に取り組んでいることを確認した。<br>・特別養護老人ホームは上半期末、デイサービスセンターは下半期にアンケートを実施していることことを確認した。 |
| ・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。 | ○ | ・各報告書等は遅滞なく提出しております。<br>・市より事業内容のついて問い合わせがあった場合は速やかに応対できるよう努めております。 | ○ | ・各種報告書により業務の実施状況が適切に報告されている。 |
| ・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。 | ○ | ・設備管理会社による点検等にて修繕が必要となった案件については迅速に対応するとともに、案件内容により枚方市へ随時、報告と相談をいたしております。 | ○ | ・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。 |

| 評価項目１⑶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 | 一部改善が必要であるが、概ね適切に実施されている | △が1個以上 |
| C | 不適切な点があり、直ちに改善を求める | ×が１個以上 |

| 評価項目1　業務の履行状況　⑶　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 |
|---|---|

## 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 |
| △ | 一部改善が必要であるが、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。 | ○ | ・応募の資格に抵触する事項はありません。 | ○ | ・納税証明書とヒアリングにより、応募の資格に抵触する事項がないことを確認した。 |
| ・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。） | ○ | ・施設の収支状況は安定しております。 | ○ | ・安定した収入をあげ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。 | ○ | ・特にありません。 | ○ | ・特にないことを確認した。 |

| 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 | 一部改善が必要であるが、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1個以上 |
| C | 不適正（不適切）な点があり、直ちに改善を求める | ×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

「住民の福祉を増進する目的をもってその利用に供するための施設」である公の施設としての役割を心掛け、管理運営業務基本仕様書に沿った管理運営に努めました。その結果、特別養護老人ホーム及びデイサービスセンターともに、年度を通して事業計画に掲げた目標については概ね達成することができたと考えます。

令和６年度は介護保険制度の改正、介護報酬の改定が行われ、特別養護老人ホーム及びデイサービスセンターともに改正、改定に沿った事業運営に取り組んでおります。また、経営改善を目的に給食業者や設備管理会社の見直し等の支出削減に取り組みました。高騰する給食委託費への影響を抑えるため、給食会社を委託から自法人での運営に切り替え、クックチル方式に変更したことによる入所者・利用者の反応への対応を適切に行ったことで、稼働率への影響も最小限となりました。建築設備の保守については、法令に定められている点検等は継続しながら見直しを行いコスト削減に努めました。食事や建物とした入居者の生活や利用者へのサービスに直結する内容なため、懸念される点については慎重に協議しながら実施しております。

特別養護老人ホームでは公の施設の役割として、緊急的な入所案件やリハビリ施設や病院への転院による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は、前年度に比べ増加しました。入退所の頻度は、例年通りの基準です。稼働率につきましても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新たな利用者の獲得と事業所との積極的な連携により、前年度を大きく上回る稼働率になりました。また、職員体制におきましては介護職員の確保が困難な世情となっておりますが、介護職員の業務負担と入居者へのサービス提供を勘案しながら、業務の簡素化や短期間の派遣職員の活用などに取り組み、安定した支援が継続できる体制となるよう努めました。

デイサービスセンターは在宅生活の継続を目的とした地域の社会資源として、高齢者、障害者と幅広く利用していただいています。利用状況としては、10月、11月は一時的に減少となりましたが12月以降より増加傾向となり、最終前年度を上回る利用状況となりました。業務内容については、認知症対応の質を向上すべく職員の認知症資格（実践者研修）取得に取り組みました。その結果、サービス内容でも認知症加算の人員要件を満たすことで加算算定が実施出来きました。また、制度改正による各種委員会や訓練等の必要となる業務について職員間で検討しながら取り組みました。また、在宅生活の継続には情報共有が大切なため、利用者の状況をご家族や居宅介護支援専門員と密に連絡を取り合いながら、デイサービス利用時だけでなく、在宅生活全般を通して日々適切な援助となるよう心掛けております。

地域交流については、前年度よりボランティア活動が再開しており、引き続き施設とボランティアの方との交流会も実施しております。コロナ過の影響で人数も減少しておりましたが、令和6年度に入り、新たにボランティアを希望される方も増えてきております。また、併設する府営住宅の自治会の役員変更が行われたことで、新たにコミュニケーションを図りながら、引き続き共同での火災総合訓練や敷地内の除草作業に取り組みました。

運営経費の収支に関しては委託業務や人員の見直しに取り組んだ結果、良好な結果が収支状況に反映されております。ただし、今後も体調不良や入院等による収入の減少や水光熱費、食材等の様々な物価高騰の継続が見込まれます。入所者、利用者が安心して過ごせるサービス提供を基本に、引き続き安定した運営状況となるよう努めてまいります。

簡素化

## ４　所管部署による二次評価（総括）

### ⑴　評価項目ごとの評価結果及び総合評価

| 評価項目 | | 評価結果 | 総合評価 |
|---|---|---|---|
| 1　業務の履行状況 | | | A |
| | ⑴　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 | |
| | ⑵　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 | |
| | ⑶　募集要項・仕様書記載事項等に関する事項 | A | |
| 2　業務の継続性・安定性 | | A | |

**総合評価の考え方**

評価項目ごとの評価をそれぞれＳ＝４点、Ａ＝３点、Ｂ＝２点、Ｃ＝１点として４項目（または３項目）の合計点数を算出し、そのうち「Ｃ」評価が１つ以上ある場合はその合計点数から１点減点し、下表の区分により総合評価を決定する。

ただし、評価ポイントにおいて「１」や「×」となった理由が重大な内容である場合は、総合評価を「Ｃ」評価とする。

**点数・評価対応表**

評価項目ごとの評価をそれぞれＳ＝４点、Ａ=３点、Ｂ=２点、Ｃ=１点として４項目（または３項目）の合計点数を算出し、そのうち「Ｃ」評価が１つ以上ある場合はその合計点数から１点減点し、下表の区分により総合評価を決定する。
ただし、評価ポイントにおいて「１」や「×」となった理由が重大な内容である場合は、総合評価を「Ｃ」評価とする。

| 総合評価 | | S | | | A | | | | B | | | C | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 評価項目が４つの場合 | 点数 | 16 | 15 | 14 | 13 | 12 | 11 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 |
| | 評価項目の評価（順不同） | SSSS | SSSA | SSSB<br>SSAA | SSAB<br>SAAA | SSBB<br>SAAB<br>AAAA<br>SSSC | SABB<br>AAAB<br>SSAC | AABB<br>SBBB<br>SSBC<br>SAAC | ABBB<br>SSCC<br>SABC<br>AAAC | BBBB<br>SACC<br>AABC<br>SBBC | AACC<br>ABBC<br>SBCC | ABCC<br>BBBC<br>SCCC | ACCC<br>BBCC | BCCC | CCCC |
| 評価項目が３つの場合 | 点数 | 12 | 11 | | 10 | 9 | 8 | | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | |
| | 評価項目の評価（順不同） | SSS | SSA | | SSB<br>SAA | SAB<br>AAA | SBB<br>AAB<br>SSC | | ABB<br>SAC | BBB<br>SBC<br>AAC | SCC<br>ABC | ACC<br>BBC | BCC | CCC | |

⑵ 二次評価コメント

１業務の履行状況
⑴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評価できる。
・特に、特別養護老人ホームにおいて、ショートステイを利用している方が入所につながるケースも多く、緊急的な利用にもできる限り対応したことにより、入所者に信頼される施設、地域福祉の拠点となる施設を目指していると評価できる。
・また、入所者とご家族のつながりについて、新型コロナウイルス感染症により対面面会が制限されていた令和5年度から、令和6年度は制限時間等が緩和され、ご家族との交流が途絶えないよう取り組んでいることが確認できた。
・食事メニューについては厨房業務の見直しによりｸｯｸﾁﾙ方式に切り替えられたが、給食会議にて食べやすさに配慮した野菜の切り方を検討するなど、利用者への影響が少なくなるよう最大限の配慮を行っていることが確認できた。

⑵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。
・職員退職による人員補充のため派遣職員費支出が増加しているが、人件費支出でみると大幅な増加ではないことを確認できた。
・特別養護老人ホームでは、業務の簡素化や短期間の派遣職員の活用などに取り組みを行い、前年度を上回る稼働率となったこと、デイサービスセンターでは前年度を上回る利用状況となり、業務内容についても、認知症対応の質を向上すべく職員の認知症資格（実践者研修）取得に取り組んだことで、サービス内容でも認知症加算の人員要件を満たすことで加算算定が実施できたことを確認した。

⑶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評価できる。

２業務の継続性・安定性
・収支状況や年度報告書により、令和6年度上期の特別養護老人ホーム、デイサービスセンターは黒字となっていることを確認できた。施設の収支としては、安定した収入をあげており、概ね適正であると評価できる。
・また、給食会社を変更したことにより収支を大幅に抑えることができ、収益の安定化につながっていることを確認できた。

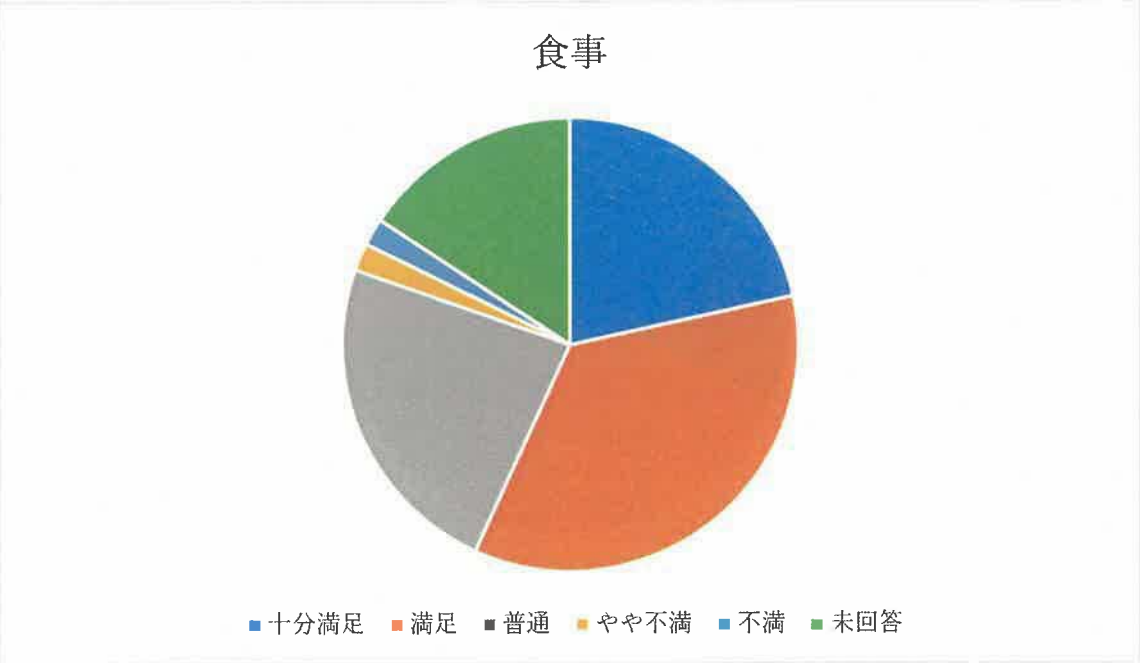
## ▌5　改善指示への対応状況

| 指示を行った時期 | 内　容 | 対応状況 |
|---|---|---|
| 令和　　年　　月 | 該当なし | |

## ▌6　添付資料

◆利用者アンケート結果
◆利用状況・収支状況

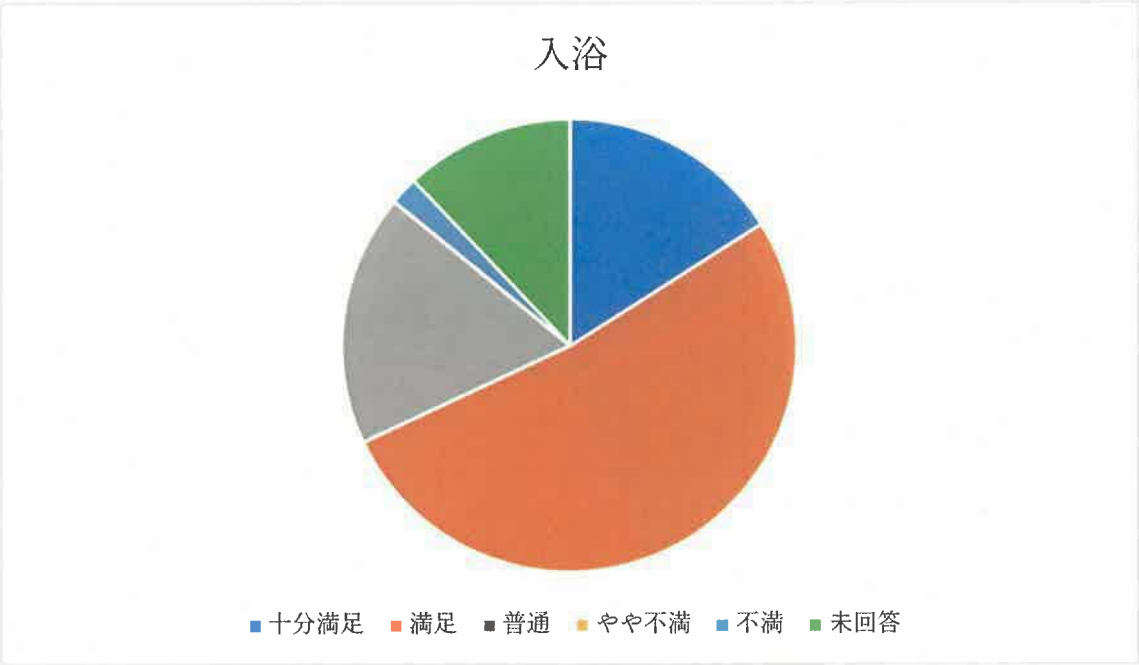
# 令和６年度　　入居者様アンケート集計



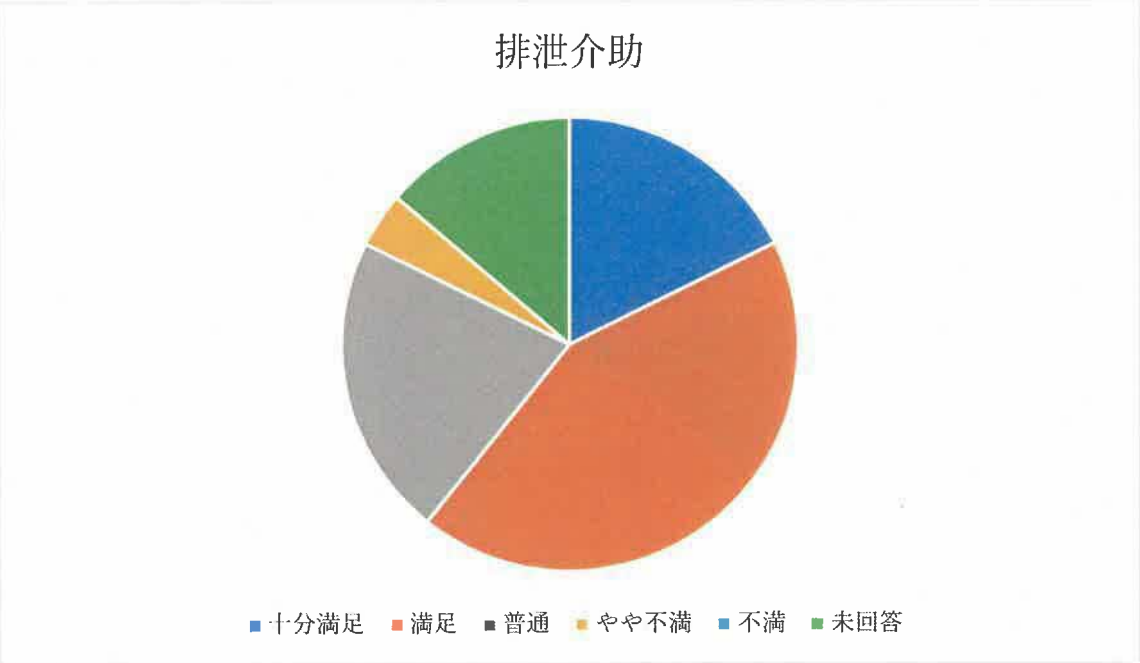

【入居者様の意見】

・美味しくない。
・美味しい。
・美味しくいただいています。
・おいしいよ。
・「もういらない」と強く拒否されることあり。（職員代弁）
・おいしく食べられている。
・美味しいが、量が全般的に足りない。
・おかずの量がもっとほしい。
・味付けがあまりよくない。
・おかずがおいしくない。
・いいですよ。
・特にない。
・朝空腹です・・・
・おいしいです。

・美味しい。
・ご飯の時に声かけをしてほしい。

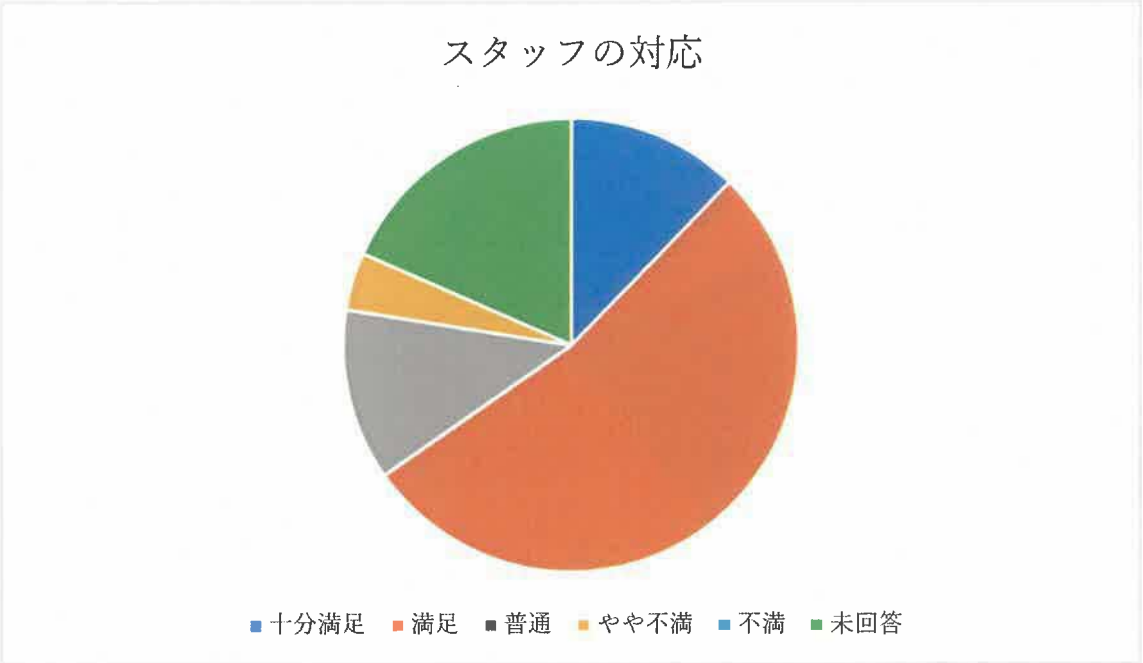



【入居者様の意見】
・週３回入りたい。
・大丈夫よ。
・気持ちよく入っています。
・不穏になることが少ない。（職員代弁）
・気持ちよく入浴させてもらっています。
・ちゃんと対応してくれている。
・丁寧にしてくれるから。
・気持ちよく入れている。
・午前中希望があるがお任せします。
・ゆっくりつかれている。
・湯に浸かりたい。
・週３回入りたい。
・１日おきに入りたいが大勢の人がいることは納得しているので、今のままでいい。




【入居者様の意見】

・よくしてくれてありがたいです。
・声掛けしながら行えば理解されるも、時々大声みられる。(職員代弁)
・陰部洗浄の温度が丁度よかった。
・気持ちよく対応してもらっている。
・もう少し対応を優しくしてほしい。
・きちんとしてくれるから。
・自分で行っているので普通。
・いつも丁寧にしてくれている。
・「便が出た」と言ってもすぐ変えてくれない時がある。
・便が出ない・・・




【入居者の意見】

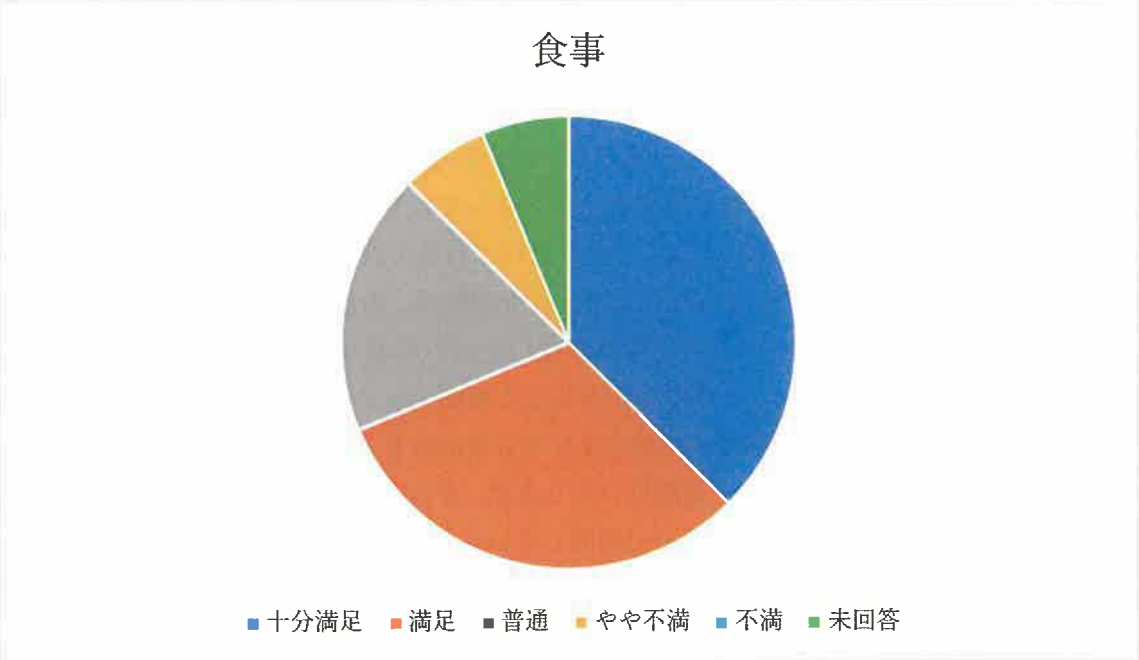
・人によって違う。
・皆さん大変なお仕事されてありがとう。
・スタッフによっては不穏になる。(職員代弁)
・もっと優しく声をかけてほしい。言い方がきつい。
・対応がきついスタッフがいる。
・職員は優しいことはない。
・いいです。
・別に・・・
・親切にしてくれます。
・良くしてくださる。
・態度はいいが食事の時知らせが欲しい。

その他【入居者様意見】

・どこかに外出したい。
・お好み焼きが食べたい。
・朝ごはんは雑炊がいい。
・お腹がすくのでボリュームのあるおやつが食べたい。
・迷惑をかけたくない。

・外出がしたい。お買い物がしたい。一度家に帰りたい。
・しんどいから行きたいところはない。美味しいものを食べたい。カステラ、のど飴など。
・ぐっすり寝たい。睡眠不足なため。

# 令和６年度　　ご家族様アンケート集計

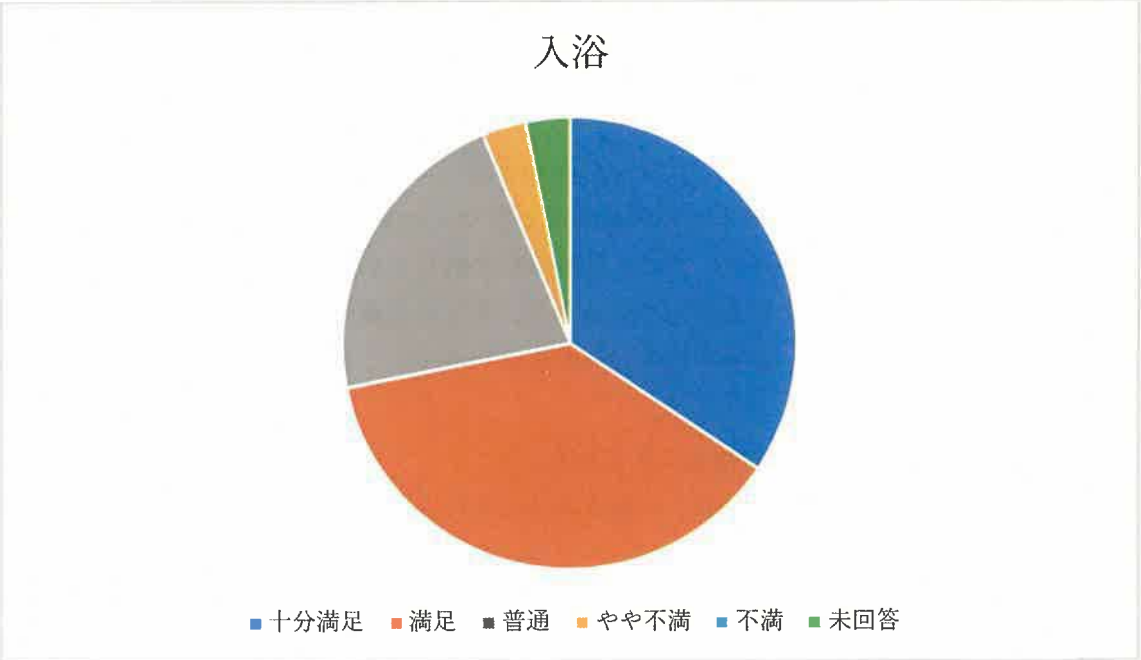



【御家族様の意見】

・果物がほとんど出ないので出してほしい。
・家ではたくさん食べていたので、本人は少ないと言っています。管理栄養士さんのもとで献立を立てて頂いていますので、わがままだと思っています。
・栄養管理をして頂いてありがたいです。食事の時介助してくださる人はついているのでしょうか。すごく早食いでよくこぼしているので、ゆっくり食べられるように介助していただけたらと思っています。食事の場面はわからないので、ついてくださっていたら大丈夫です。いつもありがとうございます。
・食事内容がわからないのでお答えできません。
・面会に行くとよく「お腹がすいた」と聞きます。本人に合った量や食事時間を時々見直していただけたらと思います。
・味は本人ではないのでわかりませんが、健康維持、体重維持のために栄養面・カロリー・食べやすさなど配慮していただいているので満足です。食事介助もしていただいてありがとうございます。
・朝はパンが多いのでご飯をもう少し増やしてほしい。
・好き嫌いもあり、歯も悪いので食べられる量だけ頂いたらいいと思っています。飲み込みもよくなかったりすると思うので、本人に合わせた食事（キザミ食）などで対応してくれている。

・栄養士の元に考えて頂いており十分満足しています。
・私がお食事を作らないといけないのに栄養面も考えてのお食事に、日々感謝しています。

【施設より】
・令和６年４月より給食会社が変わり、生のフルーツが出る機会が増えたように思います。（梨、スイカ、巨峰、柿、その他・・・）毎日とはいきませんが季節ごとに果物が出ますので楽しんでいただけているのではと思っております。食事介助や見守りが必要なご利用者様には、職員が対応できる食事席でのお食事となっております。ご自身で召し上がられるご利用者様には残存機能維持のため、できるだけご自身で召し上がっていただくよう心がけております。食事量に関しまして、栄養士、介護職員、看護師と多職種で話し合い、またご本人様のお体の様子に合わせ提供させていただいておりますのでご本人様の要望に沿えないこともございます。ご理解の程よろしくお願いします。食事時間の個別対応は職員の配置上困難なため、配膳する順番を少しでも早めるなど、できることで工夫し対応させていただきますのでよろしくお願いいたします。食事内容に関しまして、１階食堂の前や２階特養にも献立表がありますので参照していただけたら幸いです。



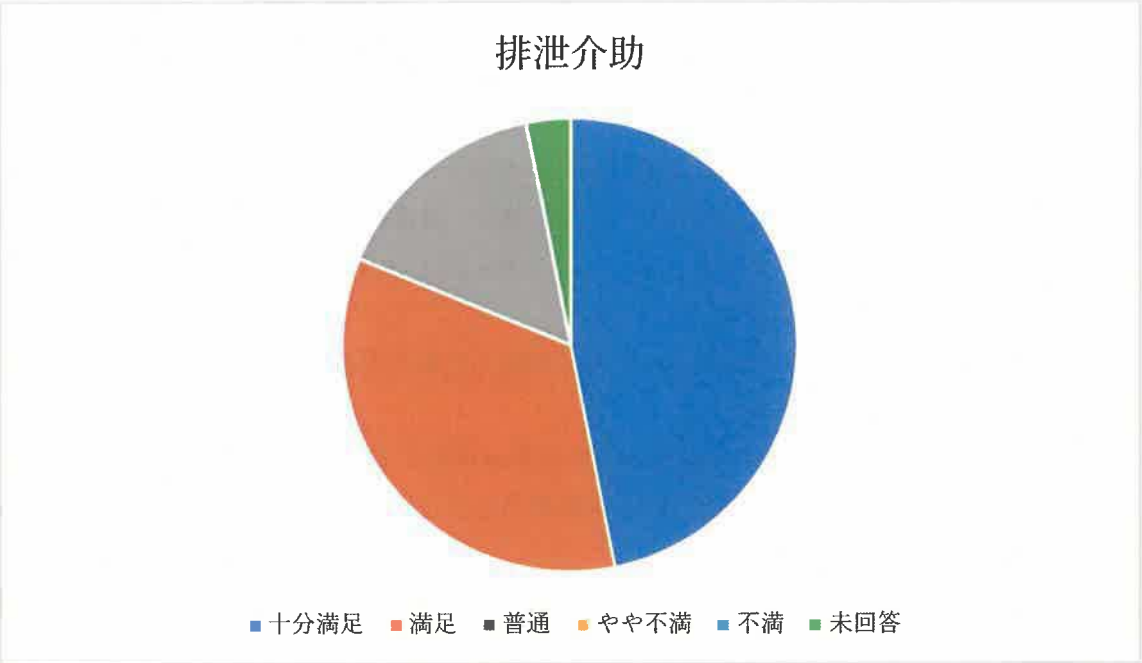

【ご家族様の意見】
・希望者には週３回の入浴ができるようにしてほしい。
・家では入浴ができず困っていました。施設では週 2 回も入浴させていただき本人も気持ちいいと喜んでおります。病院であった時はつやつやしい肌で清潔感が漂っていました。

ありがとうございます。

・週２回の入浴と伺っています。介護する側にしたら本当に大変だと思います。自分自身におきかえたら毎日でも利用したいですね。
・本人に合った入浴方法にして頂いてありがたいです。
・いつも綺麗にしていただいてありがとうございます。母は抵抗するほうだと思うのでお世話をおかけして申し訳ないですが、よろしくお願い致します。
・不満は聞いたことはありません。
・最近入浴を嫌がると聞いています。寒いとか面倒とか本人が言ってもちゃんと清潔にしてもらっている。
・最低限の週２回は入浴させていただいている所は満足していますが、入所時は週３回であったので、減ったのは少し残念です。入浴担当の方は大変だと思いますが、今後もよろしくお願い致します。
・同居している時は、入浴もしていました。腰痛もあり今は入浴もお世話になっています事に感謝しております。

【施設より】

入浴の回数に関しまして、コロナウイルスが５類に位置付けられたとはいえ、インフルエンザ、コロナウイルスなどの感染症が流行する中、ご利用者様の体調を第一に考え入浴をして頂いております。しょうぶ湯やゆず湯など季節を感じながらの入浴も味わっていただけるよう取り組んでおります。入浴ができない日であっても衣服、下着の交換などによる代替えも行い、清潔を保っていただけるよう取り組んでいることを報告させていただきます。




【ご家族様意見】

・家では目を離したすきや私が外出時オムツを取ってしまい、部屋のゴミ箱に捨ててあり部屋中汚していました。この間病院であった時。パンツ型に変えて頂いていましたので多目的トイレでうまく排泄ができました。きちんとしていただいてありがとうございます。

・いつも排便のことではご迷惑おかけし申し訳ありません。便まみれになる前に見回りを少し増やしてもらうなど対応して頂けたらスタッフの方の負担を少しでも減らせるのでは・・・と思うのですが。状況がわかっていないので（体制やシステムなど）すみません。

・排泄介助が大変なので（歩けない）複数対応が必要。スタッフが少なくて介護者が大変。自分自身におきかえたら毎回トイレで出来たらうれしい。

・面会に行くと、いつも職員の方々に感謝しているということをよく聞きます。ありがたいです。

・オムツ交換大変だと思います。頭が下がります。ありがとうございます。

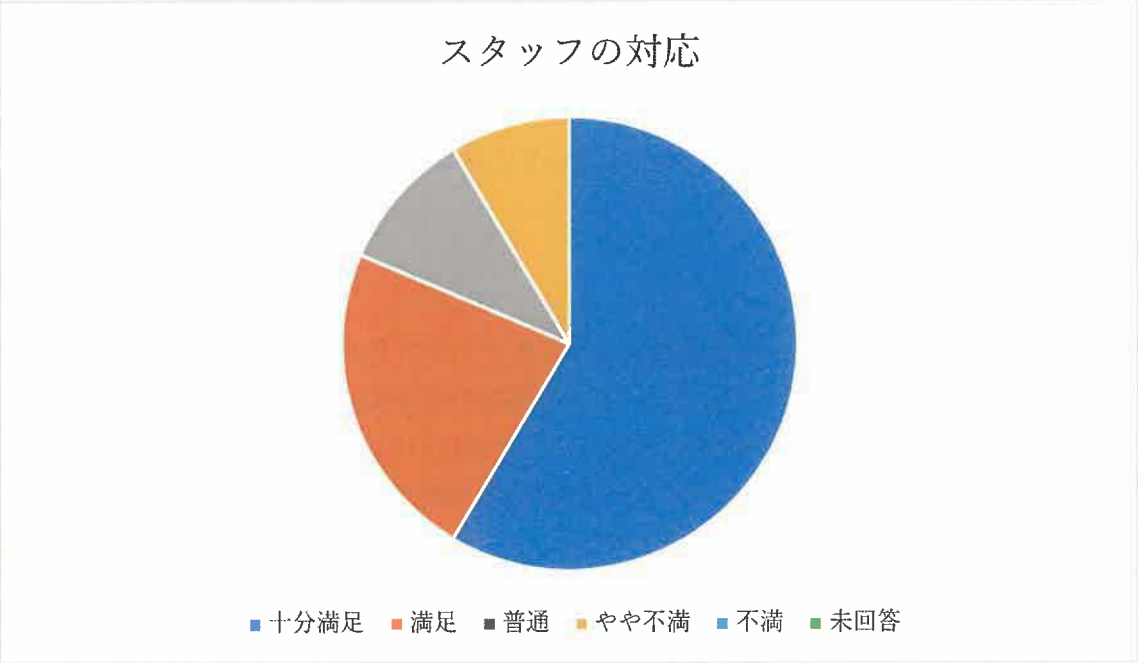
・オムツかリハビリパンツかちょっとわからないのですが、お任せしていますので、よろしくお願いします。

・一日の介助の状況がわからないので十分満足かは判断しかねますが、歩行が不安定にもかかわらず、少しでも歩行をさせていただいているとの事を聞いていますのでお忙しい中感謝しております。

・お盆の日に母を家に連れて帰り楽しい一日でした。食事中に排泄のお世話（失敗）母は出ているのにわからない状態でしたがお嫁さんが看護師、私が介護士、主人、孫たちとみんなで協力してほっこりした一日でした。

【施設より】

排泄に関しましてプライバシーに配慮し、対応させていただいております。多職種と話し合い、排便コントロールやパット交換の回数を増やす等個別で対応するよう取り組んでおります。




【ご家族様意見】

・親切に接していただいています。
・病院の送迎をして頂きましてありがとうございます。とても助かっています。帽子を貸していただいたり、インフルエンザ、コロナワクチンなどの電話連絡などいただきましてありがとうございます。(全員が受けなくてはいけないと思っていましたので・・・)
・　人手不足の中いつもよくしてくださっていて感謝しています。
・本当によくしてくださるスタッフの方がいます。利用者、利用者の家族に寄り添っていただいている。
・少し前は不満であったが、不満の原因を相談したところベストな対応をしていただいた。
・姉の状態に応じて介護内容を考えて下さり、少しでも皆さんといられるようにとのご配慮、そして都度して頂いているご報告など、家族一同とても感謝しております。いつもお世話になりまして本当にありがとうございます。
・皆さん優しく接していただいて本人もとても喜んでいます。又、何か困ったことがあってもすぐに対応して頂いていることに感謝しています。
・丁寧な対応。

・全般的に介護士さんの対応は感じのいい人が多くいいと思います。こちらから母の様子について聞かせていただくこともありますが、スタッフさんの方から説明していただくこともあり、心配りを感じます。
・いつも親切にありがとうございます。
・スタッフの皆様に良くしていただいていると言っていました。
・スタッフであいさつのない人がいる。車椅子をすごいスピードで押している人もいて、「えっ」と思った。自分がされたらどう思うのだろう・・・
・電話対応ですがいつも丁寧な対応で母の様子も知らせてもらっています。
・いつもお忙しい中お時間を割いていただいて応対していただき感謝しております。
・いつもありがとうございます。

【施設より】

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。
また一部不安の声もございますので全体指導、個別指導など行いご家族様に安心していただける施設づくりに取り組んでまいります。

その他　【ご家族様意見】

・いつもお世話になります。家族も見学できる行事があると施設での様子がわかるので企画してほしいです。「荷物を渡す」「伝言する」など５分ほどの用事の場合事前の面会予約ではなく、１階受付での記入だけではだめでしょうか？
・お母さんが良ければいいです。
・よくしりもちをつくと聞いています。もしその後食堂に近い部屋があきましたら近くに変わらせていただきますようよろしくお願いします。口数の多い主人ですが今後ともどうぞよろしくお願い致します。
・いつも色々とお世話になりありがとうございます。よくして頂いて感謝の気持ちでいっぱいです。外出（家に帰るなど）はいつからできるようになりますか？また面会の制限はまだそばらくは続くのでしょうか。あと要介護度が変わるときは家族に事前に連絡を頂くことは可能でしょうか？
・差し入れ（家族の目の前で食べる）がしてあげたい。自分自身におきかえたらたまには好きなものを食べたい。入所していたら好きなおやつが食べられない。残された人生の中で好きなものが食べられないのは悲しいです。おやつはとても大事だと思います。いろいろリスクがあると思いますが、せめて家族の責任の下で許可して頂けたら幸いです。将来おやつを食べられなかったらかなしくないですか？

・何もできない姉ですが介護の皆様に良くして頂きまして、感謝申し上げます。これからもよろしくお願い致します。
・利用者（家族も）だけが見られるネットコンテンツを作ってほしい。（個人情報があるので利用者の生年月日をパスワードにする）なかなか会えない時にも施設での様子がわかるものがあると良いと思います。
・以前はお声掛けしても受付の方が気づかれないことがあり不安になることがありました。最近は少し改善されているように思います。帰るときは自動ドアを開けて頂かないと出られないのでよろしくお願いします。
・いつもありがとうございます。なかなか面会に行けていませんがたまに行くと穏やかに過ごしている印象を受けます。
・特にありません。
・（1）～（3）は回答のしようがない。
・今まで通りよろしくお願いします。何かあれば電話ください。
・本来家族がしなければいけない事を大変な思いし見て頂いている事を本当に感謝致しております。引き続き母をよろしくお願い致します。
・母の余生をお世話して頂いている皆様には毎日頭が下がる思いです。本当に心からお礼申し上げます。私も恩返しをさせていただきます。お体ご自愛くださいませ。
・コロナ前の元通りとは申しませんが、少しずつ行事を増やしていただければありがたいです。閉鎖的な施設の中で、いくらかでも楽しいことがあれば入所者の生活の質も上がることになると思われるし、頭と体の刺激になればいいと思います。

【施設より】
アンケートの回答ありがとうございました。
当施設は、50床の従来型の特養で、集団生活をしていかなければなりません。
飲食物の持ち込みも感染症や喉詰め、体調管理に影響を及ぼした結果利用者様に負担がかかると考えられ、飲食物の持ち込みは契約書にもありますように控えていただくようお願い致します。感染対策をしたうえでの外出はしていただけますので前もってお知らせしていただけたら幸いです。外出後は2日間居室ですごし体調観察させていただきますのでご理解の程お願いします。行事に関しまして毎月季節に合った行事をさせていただいております。サンポエムだよりでお知らせできるよう努めてまいります。
面会が制限される中ご協力いただきありがとうございます。今後もご家族様、入居者様に安心して生活していただけるよう支援してまいりますのでよろしくお願い致します。

ご利用者様アンケート２０２４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６年１１月６日～令和６年１２月１４日
配付及び聴取した人数：５７名（デイサービスご利用者様及びそのご家族様）
有効回答：５０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：　７名（実施中に長期欠席、利用終了等の理由による）
回収率：８８％（前回は９１％）

回答数集計結果

(1) 送迎について

①　十分満足している　１３　　②　満足している　２２　　③ 普通である　９
④　やや不満である　　１　　⑤　不満である　　０

※回答なし　６件あり（自力での送迎など）

(2) 入浴について

①　十分満足しいる　１１　　②　満足している　１９　　③ 普通である　１６
④　やや不満である　　１　　⑤　不満である　　０

※回答なし　３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　１０　　②　満足している　１４　　③ 普通である　１８
④　やや不満である　　１　　⑤　不満である　　０

※回答なし　７件あり（デイサービスで食事の提供がないなど）

(4) スタッフの対応や態度について

①　十分満足している　１８　　②　満足している　１７　　③ 普通である　１１
④　やや不満である　　１　　⑤　不満である　　０

※回答なし　２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】

・だいたい時間通りに迎えに来てくれる。
・親切にやさしくしてくれる。
・階段昇り降り助けていただき助かっています。
・最近座っているとしんどいので車椅子での送迎は助かる。
・安全運転してくれている。色々な景色が見られて楽しい。

(2) 入浴について

【ご意見など】

・家でお風呂に入れないからうれしい。
・気持ちよく入浴出来ます。
・肩までしっかりつかれると満足。
・丁寧に洗ってもらっています
・話を聞く限りでは満足しているようです。
・丁度いい温度で洗えてお湯につかれる。
・いつもちゃんとして下さる。

(3) 食事について

【ご意見など】

・おいしくいただいています。
・量は満足
・もう少し味わいをこくしてほしい（食事：普通）
・みそ汁の具が無い（食事：普通）
・漬物が欲しい。
・味付けは体によさそう
・普段から量が少なくあまり食べないです（食事：普通）
・バランスの取れた食事を出していただいていると思います。助かります。
・若干量が多い

(4) スタッフの対応や態度について

【ご意見など】

・親切で丁寧にあつかってくれる。
・よく注意して安全を保つように見てくれている。
・やさしく親切である。
・てきぱきと対応してくれる。
・ジュース１本を他の人にあげても職員が返しにこられます。スタッフに怒られます(やや不満)
⇒ご利用者の方同士での食べ物や飲み物の受け渡しにつきましては、感染症のリスクや何か起きた際の責任が取れないためご遠慮いただいております。ご了承くださいませ。

(5) その他（フリーコメント）

・毎日でなくて良いので連絡帳に１日の様子を伝えてくれる時、お風呂やトイレの時どうだったか教えてほしい。
・空気も爽やかで清潔である。
・美味しいもの食べられたら幸せ。
・行かないということも全くなく、満足に通っています。
・最近下半身が冷えると手先がふるえる。
・クイズの時間楽しみにしています。
・そちらの様子は分かりませんが、出かける時は毎回不安な様子ですが帰ったときは楽しかったと言っております。
・毎日しんどい仕事なのにいつも笑顔で嬉しいです。みんなやさしい人ばかりです。
・トイレのドアを直して欲しい
・ここのお茶はどこよりもおいしいです
・カラオケ唄いたいです。
・本人があまり覚えていないのでアンケートに答えられません。要望は喜んだり嬉しかったりできるだけ笑顔で過ごして欲しい。
・フォークダンスがしたい。
⇒フォークダンスが出来るように検討いたします。
・みんなで歌を唄う
⇒日によっては歌を唄う時間を設けております。当日にもご希望をお聞きしながらレリエーションに取り入れてまいります。

以上

令和６年１２月吉日

# 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 | 令和２年度 | 令和３年度 | 令和４年度 | 令和５年度 | 令和６年度 |
|---|---|---|---|---|---|
| 定数 | 50　床 | 50　床 | 50　床 | 50　床 | 50　床 |
| 延入所者数 | 17,646　人 | 17,765　人 | 18,036　人 | 18,128　人 | 17,874　人 |
| 延入所可能人数（50人*365日） | 18,250　人 | 18,250　人 | 18,250　人 | 18,300　人 | 18,250　人 |
| 入所率 | 96.6　% | 97.4　% | 98.8　% | 99.0　% | 98.0　% |

【枚方市立デイサービスセンター】

| 項目 | 令和２年度 | 令和３年度 | 令和４年度 | 令和５年度 | 令和６年度 |
|---|---|---|---|---|---|
| 開所日数 | 311　日 | 311　日 | 311　日 | 310　日 | 310　日 |
| 延利用者数 | 6,511　人 | 6,532　人 | 6,948　人 | 6,712　人 | 6,827　人 |
| 延利用可能人数 | 9,330　人 | 9,330　人 | 9,330　人 | 9,300　人 | 9,300　人 |
| 利用率 | 69.8　% | 70　% | 74.5　% | 72.1　% | 73.5　% |
| 一日平均利用人数 | 20.9　人 | 21.0　人 | 22.4　人 | 21.6　人 | 22.0　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 | 令和２年度 | 令和３年度 | 令和４年度 | 令和５年度 | 令和６年度 |
|---|---|---|---|---|---|
| 指定管理料 | - | - | - | - | - |
| 利用収入 | 247,084,717 | 251,001,567 | 249,433,869 | 262,493,523 | 270,998,202 |
| その他 | 3,438,354 | 5,134,097 | 13,405,352 | 4,966,495 | 2,019,438 |
| 小計　a | 250,523,071 | 256,135,664 | 262,839,221 | 267,460,018 | 273,017,640 |

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 | 令和２年度 | 令和３年度 | 令和４年度 | 令和５年度 | 令和６年度 |
|---|---|---|---|---|---|
| 人件費 | 168,116,933 | 167,595,526 | 171,272,239 | 159,382,709 | 175,586,373 |
| 委託費 | 20,389,485 | 20,807,869 | 20,533,643 | 21,799,140 | 2,435,200 |
| 光熱水費 | 10,883,880 | 11,988,599 | 14,291,737 | 10,961,288 | 11,194,179 |
| 内訳　電気 | 5,473,674 | 5,998,941 | 7,851,427 | 6,242,990 | 6,562,663 |
| ガス | 2,519,157 | 3,072,109 | 3,424,451 | 2,323,140 | 2,467,129 |
| 水道 | 2,891,049 | 2,917,549 | 3,015,859 | 2,395,158 | 2,164,387 |
| 修繕費 | 1,378,699 | 1,747,695 | 1,380,344 | 1,376,005 | 1,228,986 |
| 備品購入費 | 2,126,586 | 3,137,170 | 1,388,290 | 1,115,400 | 1,298,000 |
| その他 | 42,660,154 | 55,500,448 | 54,004,745 | 69,684,811 | 68,988,739 |
| 小計　b | 245,555,737 | 260,777,307 | 262,870,998 | 264,319,353 | 260,731,477 |

単位：円

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 合計　a-b | 4,967,334 | -4,641,643 | -31,777 | 3,140,665 | 12,286,163 |

【枚方市立デイサービスセンター】

歳入

単位：円

| 項目 | 令和２年度 | 令和３年度 | 令和４年度 | 令和５年度 | 令和６年度 |
|---|---|---|---|---|---|
| 指定管理料 | - | - | - | - | - |
| 利用収入 | 69,899,982 | 66,949,139 | 68,823,434 | 65,735,965 | 72,212,255 |
| その他 | 3,270,693 | 4,278,811 | 7,546,001 | 3,270,234 | 1,169,119 |
| 小計　a | 73,170,675 | 71,227,950 | 76,369,435 | 69,006,199 | 73,381,374 |

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 | 令和２年度 | 令和３年度 | 令和４年度 | 令和５年度 | 令和６年度 |
|---|---|---|---|---|---|
| 人件費 | 53,788,938 | 44,454,342 | 50,222,592 | 50,441,141 | 48,121,213 |
| 委託費 | 4,683,885 | 5,181,385 | 5,283,297 | 5,080,020 | 155,540 |
| 光熱水費 | 5,976,481 | 6,493,079 | 7,697,374 | 5,917,761 | 5,996,276 |
| 内訳　電気 | 2,741,139 | 2,823,219 | 3,922,990 | 3,116,811 | 3,283,422 |
| ガス | 1,244,172 | 1,516,728 | 1,688,742 | 1,147,874 | 1,217,818 |
| 水道 | 1,991,170 | 2,153,132 | 2,085,642 | 1,653,076 | 1,495,036 |
| 修繕費 | 589,580 | 729,220 | 654,533 | 228,074 | 73,458 |
| 備品購入費 | 1,551,000 | - | - | - | 116,350 |
| その他 | 10,679,410 | 14,326,383 | 13,584,024 | 10,814,353 | 14,816,350 |
| 小計　b | 77,269,294 | 71,184,409 | 77,441,820 | 72,481,349 | 69,279,187 |

単位：円

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 合計　a-b | -4,098,619 | 43,541 | -1,072,385 | -3,475,150 | 4,102,187 |