

## 令和5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枚方市立デイサービスセンター	所管部署 (連絡先)	健康福祉政策課 (072-841-1369)	令和6年5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っているかについて確認します。
(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に規定する特別擁護老人ホーム設置のため ・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	令和5年4月1日から令和10年3月31日 (2023年4月1日から2028年3月31日まで)		

### 指定管理者

名称 (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 (JVの場合)	
所在地(JVの場合は代表団体の所在地)	大阪府東成区中道1丁目3番59号 大阪府立母子・父子福祉センター内	構成団体 (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
<b>【施設の経営方針に関する事項】</b>				
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）				
<p>「枚方市立特別養護老人ホーム」</p> <p>・引き続き介護をめぐる環境、高齢者を取り巻く環境は決して楽観できる状況ではなく、今後と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。</p>	3	<p>・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。</p>	4	<p>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、令和5年度においては、短期入所生活介護の稼働率向上に特に力を入れ、病院や居宅介護支援事業所との連携に努めている旨を確認した。</p> <p>令和5年度のショートステイ稼働率は前年度と比較して21.4%上昇していることを確認し評価する。</p>
<p>「枚方市立デイサービスセンター」</p> <p>・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。</p>	3	<p>・人材確保、育成については、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。</p> <p>・感染症予防に関して、センター内を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。</p>	3	<p>ハローワークの活用や就職フェアへの参加により人材確保に努めていることを確認した。また、各種研修により人材育成にも努めている。</p> <p>施設内だけでなく送迎車内の換気や毎日の消毒を現在も徹底していることを確認した。</p>

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）

<p>「枚方市立特別養護老人ホーム」</p> <p>・「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。</p>	<p>4</p>	<p>・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。</p> <p>・待機者は、令和6年3月末時点で126人となっております。</p>	<p>3</p>	<p>退所者が出た場合に速やかに入所者を決定できるよう事前に入所選考委員会を開催するなど、空床期間の短縮に努めていることを確認した。また、待機者数の把握のため、年1回は他施設に入るなどした人がいないかの確認を行っていることを確認した。</p>
<p>「枚方市立デイサービスセンター」</p> <p>・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。</p>	<p>4</p>	<p>・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。また、空き状況等サービス利用についての情報提供も記載しております。</p> <p>・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推奨しております。</p> <p>・集合住宅へのポスティング活動を実施しました。</p>	<p>3</p>	<p>定期的に居宅介護支援事業所へ訪問し、チラシを配布しているほか、年数回は集合住宅へのポスティングを行うなど、利用の向上に努めていることを確認した。</p> <p>最近は見学や体験利用後の利用が主であるため、居宅介護支援事業所と連携の上、事業所見学や体験利用の相談や依頼があった際には迅速な対応を行っていることを確認した。</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運営計画が提案されている（確認事項12）

<p>・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、利用者の安全確保等について、計画し実施しているか。</p>	<p>4</p>	<p>・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職員配置について確認しております。          ・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。          ・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。          ・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。</p>	<p>3</p>	<p>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。          接遇や事故防止等のサービス向上や安全についての研修を実施していることを確認したほか、研修を通して全職員がAEDの使い方を習得していることを確認した。          運転前後の酒気帯び確認については、前年度から引き続き行っていることを確認した。</p>
--	----------	---	----------	--

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）

<p>≪枚方市立特別養護老人ホーム≫          ・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。</p>	<p>3</p>	<p>・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。</p>	<p>3</p>	<p>6月26日・27日に外部研修であるサービスマナー研修に参加しており、個別処遇に生かせるよう取り組んでいることを確認した。</p>
<p>≪枚方市立特別養護老人ホーム≫          ・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。</p>	<p>3</p>	<p>・行事の企画を可能な限り行っており、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。</p>	<p>4</p>	<p>入所者の介護度が重度化している中、外出等の行事において全ての入所者が参加することが困難になってきているため、個別に食べたい物や買いたい物を聞き、ご本人が望む外食・買物など、感染症へも留意しながら、ご家族と可能な限り交流ができるよう取り組んでいることを確認し、評価する。</p>

<p>「枚方市立特別養護老人ホーム」</p> <p>・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。</p>	<p>3</p>	<p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p>	<p>3</p> <p>重要事項説明書に苦情解決責任者と苦情受付窓口（担当者）が明記されていることを確認したほか、玄関に苦情受付ボックスが設置されていること現地確認した。</p> <p>受け付けた苦情について、会議等で対応を検討し解決を図っていることを苦情解決報告書にて確認した。</p> <p>第三者委員に挙げる案件がなかった旨をヒアリングにて確認した。</p>
<p>「枚方市立デイサービスセンター」</p> <p>・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。</p>	<p>3</p>	<p>・年間研修計画の中に接遇を取り入れて実施しております。</p> <p>・接遇について職員の自己評価を実施しております。</p>	<p>3</p> <p>接遇に関する自己評価を行うとともに、接遇など各種の研修を計画を立てて実施していることを確認した。</p>
<p>「枚方市立デイサービスセンター」</p> <p>・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。</p>	<p>3</p>	<p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p>	<p>3</p> <p>重要事項説明書に苦情解決責任者と苦情受付窓口（担当者）が明記されていることを確認したほか、玄関に苦情受付ボックスが設置されていること現地確認した。</p> <p>受け付けた苦情について、会議等で対応を検討し解決を図っていることを苦情解決報告書にて確認した。</p> <p>第三者委員に挙げる案件がなかった旨をヒアリングにて確認した。</p>

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）

<p>「枚方市立特別養護老人ホーム」</p> <p>・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。</p>	<p>3</p>	<p>・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。</p> <p>・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。</p>	<p>3</p>	<p>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。また、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。</p>
<p>「枚方市立デイサービスセンター」</p> <p>・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。</p>	<p>3</p>	<p>・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。</p> <p>・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。</p>	<p>3</p>	<p>マニュアルやヒヤリハット報告書などを用い、事例の収集・分析を行い、事故防止に努めていることを確認した。</p> <p>マニュアルについては毎年見直しを行っているが、今年度内容の変更はなかったことを確認した。</p>
<p>「枚方市立デイサービスセンター」</p> <p>・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。</p>	<p>3</p>	<p>・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。</p> <p>・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。</p>	<p>3</p>	<p>事前に介護支援専門員との担当者会議にて情報共有を行うことでトラブルを未然に防止していることを確認した。</p> <p>また、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い、再発防止に努めていることを確認した。また、トラブル発生時には家族や介護支援専門員に報告していることを確認した。</p>

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）

<p>「枚方市立特別養護老人ホーム」</p> <p>・始業時に入所者一人ひとりの健康状態等についての引継ぎを行い、その日の介護を行っているか。夜間はショートステイの職員との連携を図っているか。</p>	<p>3</p>	<p>・入所者の状況を把握するため、申し送りや日々の状況報告を行い、健康管理に努めております。</p> <p>・タブレットによる介護ソフトを利用し情報の共有に生かしました。</p> <p>・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。</p>	<p>3</p> <p>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。</p> <p>タブレットの導入により入力作業や入所者の健康状態の確認を効率的に行うことができるようになったことを確認した。</p> <p>夜間の急変による救急搬送時には、夜勤2名とショートステイスタッフ1名が連携して対応していることを確認した。</p>
<p>「枚方市立特別養護老人ホーム」</p> <p>・入所者の財産管理は適正に行い、年4回ご家族に報告しているか。</p>	<p>3</p>	<p>・「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。</p>	<p>3</p> <p>財産管理については、施設利用者預り金管理規程に基づき、年4回、家族に報告していることを確認した。</p>
<p>「枚方市立デイサービスセンター」</p> <p>・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適切な対応を行っているか。</p>	<p>3</p>	<p>・職員については、始業前後にアルコールチェックと検温を行い健康状態の確認に努めております。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p>	<p>3</p> <p>全職員の就業前の検温による健康状態の確認のほか、送迎を行う職員はアルコールチェックも行っていることを確認した。</p> <p>利用者については送迎時に体調確認を行い、到着後には検温・血圧測定等により健康状態の把握に努め、体調不良が疑われる場合は家族や介護支援専門員への報告を行い、早期受診を依頼していることを確認した。</p>
<p>「枚方市立デイサービスセンター」</p> <p>・センターには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。</p>	<p>3</p>	<p>・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。</p> <p>・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しております。</p>	<p>3</p> <p>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。</p>

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）

<p>「枚方市立特別養護老人ホーム」</p> <p>・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。</p>	<p>3</p>	<p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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りました。</p>	<p>3</p> <p>運営状況に関するセルフモニタリングによる対応等については月例報告等で確認している。</p> <p>令和5年度のアンケートについては下半期に実施しており、アンケート結果を施設内に掲示したことをヒアリングにより確認した。</p> <p>交流会については今年度も中止だが、面会方法の緩和などが行われていることを確認し、今後さらなる緩和が行われた後に交流会の再開を検討する旨を確認した。</p>
<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、毎年処遇や食事に関する聞き取りを利用者、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。</p>	<p>3</p>	<p>・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。</p> <p>・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。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、処遇改善に努めました。</p> <p>・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。</p>	<p>3</p> <p>運営状況に関するセルフモニタリングによる対応等については月例報告等で確認している。</p> <p>令和5年度のアンケートについては下半期に実施していることを確認した。</p> <p>令和5年度のアンケートから、主菜が選択できることや、要望に合わせて粥への変更に対応していることを確認した。</p>

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）

<p>・定期的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。</p>	<p>3</p>	<p>・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。</p> <p>・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。</p>	<p>3</p> <p>管理者会議にて人権研修に関する調整等を実施し、7月25日、9月20日に外部研修に参加したほか、特別養護老人ホームにおいては10月26日、デイサービスセンターにおいては11月6日に内部研修を実施したことを確認した。</p> <p>欠席者についても資料を配布し共有していることを確認した。</p> <p>また、特別養護老人ホームの内部研修実施時には、府へ計画書と報告書を提出していることを確認した。</p>
---	----------	--	---



【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）

<p>・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。</p>	<p>4</p>	<p>・建築から30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、施設管理に取り組んでおります。</p>	<p>3</p>	<p>耐用年数が超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。 なお、令和5年度に備品の廃棄・追加があり、台帳に反映されていることを確認した。</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19）

<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ているか。</p>	<p>4</p>	<p>・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ております。</p>	<p>3</p>	<p>設備管理会社に委託し、設備の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。</p>
<p>・消防設備等点検、飲料水検査の実施、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っているか。</p>	<p>3</p>	<p>・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。</p>	<p>3</p>	<p>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。</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20）

<p>・法人決裁規程第3章文書の管理を遵守し、適切な管理・保存を行っているか。</p>	<p>3</p>	<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。 ・個人情報に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。</p>	<p>3</p>	<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>
---	----------	---	----------	--

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。	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について、専用コンテナに保管し、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。 ・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	分別保管し、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。	4	・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	備品台帳および現地確認により、市の備品にはシール等を貼り付けて適切に管理されるとともに、廃棄手続きが適正に行われていることを確認した。なお、令和5年度に備品の廃棄・追加があり、台帳に反映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。 ・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	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。 送迎車両に関しては、特別養護老人ホーム・デイサービスセンターともに順次車両をアイドリングストップ装着車両に変更し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）				
<p>・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。</p>	3	<p>・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を実施しており、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。</p>	3	<p>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。</p>
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）				
<p>・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、未然防止に努めているか。</p>	3	<p>・高齢者虐待に関する取り組みとしては、委員会や外部研修、内部研修にて職員の意識向上に努めております。</p>	3	<p>高齢者虐待に関する会議を定期的に行うとともに、研修を、特別養護老人ホームでは4月27日に、デイサービスセンターでは11月6日に実施していることを確認した。</p>
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）				
<p>・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。</p>	3	<p>・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。          ・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。          ・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。</p>	3	<p>感染症対策については厚生労働省からの通知等に沿って対応していることを確認した。また、職員については現在もマスクの着用や手指消毒等を行っており、利用者についてもマスクの着用を推奨するなど感染対策に努めていることを確認した。</p>

【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）

<p>・枚方市情報公開条例を遵守した対応を行っているか。</p>	<p>3</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	<p>3</p>	<p>枚方市情報公開条例を遵守し、施設玄関にて各種規程を閲覧できるよう設置していることを確認した。 今年度は情報開示請求等がなかった旨を確認した。</p>
----------------------------------	----------	---	----------	---

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）

<p>・個人情報の保護に関する法律を遵守し、法人においても「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おり、今後も継続しているか。</p>	<p>3</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報の保護に関する法律の順守に努め、「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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	<p>3</p>	<p>法人による規程を制定し、適切に対応している旨を確認したほか、施設玄関にて各種規程等を閲覧できるよう設置していることを確認した。</p>
--	----------	---	----------	--

【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）

<p>・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。</p>	<p>3</p>	<p>・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。</p>	<p>3</p>	<p>「防災及び非常災害時マニュアル」や「緊急連絡網」等を作成し、職員へ周知徹底していることを確認した。</p>
<p>・避難訓練を定期的実施し利用者の安全確保に努めているか。</p>	<p>4</p>	<p>・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。 ・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みました。</p>	<p>3</p>	<p>火災総合訓練（6/13,11/2）と洪水避難訓練（5/29）を実施したことを確認した。府営住宅と共同で取り組んだ6/13の火災総合訓練では府営住宅の住民10人程度の参加を確認した。</p>
<p>・感染症マニュアルについてもさらに充実を図り体制の充実に努めているか。</p>	<p>3</p>	<p>・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。</p>	<p>3</p>	<p>感染症予防のマニュアルについて、社会情勢を踏まえ更新を検討していることを確認した。なお、今年度の内容の変更はなかったことを確認した。 感染予防に関する内部研修・外部研修を実施したことを確認した。</p>

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）

<p>・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。</p>	<p>4</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の緊急時連絡体制を一覧表にしております。</li> <li>・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。</li> <li>・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ました。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	<p>3</p>	<p>職員の緊急連絡表のほか、利用者の緊急連絡先一覧表を作成し、必要に応じて連絡先が最新情報となっているかの確認を行い、常時連絡可能な体制の整備を図っていることを確認した。</p>
--	---	----------	--

構成員間（本支社間含む）、市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）

<p>・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。</p>	<p>4</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	<p>3</p>	<p>保険証券の写しにより賠償責任保険に加入していることを確認した。</p> <p>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。修繕案件発生時には報告や相談の上、案件内容によっては協議の上、対応を行っている。</p>
---	--	----------	---

【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）

<p>「枚方市立特別養護老人ホーム」</p> <p>・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るか。</p>	<p>4</p>	<p>・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いたしました。</p> <p>・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。</p>	<p>3</p>	<p>入所者の目を楽ませるため、職員がガーデニングを行っていることを確認した。その他の行事食や季節のお風呂についても実施されていることを、月例報告により確認している。</p>
<p>「枚方市立特別養護老人ホーム」</p> <p>・入所者の方々の個別外出（外食、散歩等）の支援を進めているか。</p>	<p>3</p>	<p>・令和5年度の外出は、感染予防の観点より積極的な外出は実施できておりませんが、家族様の支援の下外出していただいております。</p>	<p>3</p>	<p>社会情勢を踏まえながら、ご家族との食事や買い物への制限を緩和し、個別外出を支援したことを確認した。</p>
<p>「枚方市立デイサービスセンター」</p> <p>・昼食主菜の「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。</p>	<p>3</p>	<p>・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。</p> <p>・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ております。</p>	<p>3</p>	<p>今年度も引き続き選択メニューを実施していることを確認したほか、毎月給食会議を開催し、行事食の提供に力を入れていることを確認した。</p>
<p>「枚方市立デイサービスセンター」</p> <p>・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。</p>	<p>4</p>	<p>・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ます。</p> <p>・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います。</p>	<p>3</p>	<p>特別養護老人ホームも含め、職員への研修により介護技術の維持向上や感染予防対策に努めていることを確認した。</p>

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）

<p>・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。</p>	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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います。</li> <li>・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。</li> <li>・集合住宅へのポスティング活動を実施しました。</li> </ul>	3	<p>集合住宅へのポスティングのほか、毎月の利用状況を居宅介護支援事業所等へ報告する際に直接持参することにより、チラシなどの配布、取り組み内容や空き状況の情報提供も含め、連携強化を図っていることを確認した。また、現在は利用のない居宅介護支援事業所等にもチラシやパンフレットを持参するなど、利用の向上に努めていることを確認した。</p>
---	---	--	---	---

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	3.0
------------------	-----	-----------------	-----

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

<p>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）</p>	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。	○	・特別養護老人ホーム・デイサービスともに予算と比較して大幅な減少はありません。	○	デイサービスセンターについて大幅ではないものの収入が減少したが、特別養護老人ホームにおいて、ショートステイの稼働率が前年比21.4%増加しており、デイサービスセンターの収入減をカバーできる状況であると確認した。
・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。	○	・想定外に多く支出している費目はありません	○	想定外に多く支出している費目はないことを確認した。
・運用資金の借入れを行っていない。／借入れを行っている場合、その理由が妥当か。	○	・運用資金の借入れを行っておりません。	○	運用資金の借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適正に管理されていることを確認した。

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 (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**

(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順守しており、再委託の承認手続き後、委託先の変更等がないことを確認した。
・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。	○	通帳の写しにて指定管理者の他の事業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。	○	法人により「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。	○	・就業規則を届出しています。36協定書、健康診断結果報告書等は毎年届出しています。	○	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。 ・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。

<p>・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。</p>	<p>○</p>	<p>・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。 ・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。</p>	<p>○</p> <p>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。</p>
<p>・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。</p>	<p>○</p>	<p>・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。 ・車両の入替の際には、地球温暖化防止の視点から順次車両をアイドリングストップ装着車両に変更しております。 ・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。</p>	<p>○</p> <p>電気やガス等の使用量については、エネルギー使用量の削減目標達成に努めていることを確認した。 順次、車両をアイドリングストップ装着車両に更新していることを確認した。</p>
<p>・適切な保険に加入しているか。</p>	<p>○</p>	<p>・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。 ・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。</p>	<p>○</p> <p>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について、保険証券の写しにて加入を確認した。自動車保険については口頭にて加入していることを確認した。</p>
<p>・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。</p>	<p>○</p>	<p>・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。</p>	<p>○</p> <p>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。また、パンフレットに設置者と指定管理者の住所と連絡先が記載されていることを確認した。</p>

<p>・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。</p>	○	<p>・障害者法定雇用率を達成しております。          ・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。</p>	○	<p>障害者雇用状況報告書により2.76%となっていることを確認した。          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。</p>
<p>・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。</p>	○	<p>・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。</p>	○	<p>アンケート結果については会議で検討を行い、改善に取り組んでいることを確認した。下半期にアンケートを実施していることを確認した。</p>
<p>・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。</p>	○	<p>・各報告書等は遅滞なく提出しております。          ・市より事業内容について問い合わせがあった場合は速やかに対応できるよう努めております。</p>	○	<p>各種報告書を遅滞なく提出し、業務の実施状況が適切に報告されている。</p>
<p>・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。</p>	○	<p>・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。</p>	○	<p>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。</p>

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 (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	改善指示等なし		
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	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。）	○	・特別養護老人ホーム（短期入所含む）においては収支が安定しており今後も継続できる見込みがあります。 ・デイサービスにおいては収支が赤字となりましたがカバーできる状況にあります。	○	特別養護老人ホームについては収支が安定していることを確認した。 デイサービスセンターにおいては収入減となっているが、12月以降入院や入所が相次ぎ減少傾向となったためであり、特別養護老人ホームのショートステイの稼働率増によりカバーできる状況であると確認した。
・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

引き続き「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、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。また、令和5年度は乗用エレベーター、小荷物用エレベーターの入替工事が施行されました。長期間の工事であり騒音や食事提供など大きな不安がありましたが、可能な限り入所者の生活や利用者へのサービス内容に支障が起きないよう、市と施工業者との打ち合わせのもと、事故やケガもなく無事に工事が完了しました。

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、増加傾向にあります。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99%と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今年度より新たな利用者の獲得と事業所との積極的な連携により、例年を大きく上回る稼働率になりました。人件費や水道光熱費においても見直しを行うことで大きく削減することができました。

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、1 1月までは比較的安定しておりましたが1 2月以降は施設入所による影響にて減少傾向となりました。サービス内容については、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。業務内容では、通所介護計画書や個別機能訓練計画書の定期的な見直しや計画的に職員研修を実施し、より良い援助が行えるよう職員の資質向上に努めました。

地域交流については、コロナが5類に分類されたことによりボランティア活動が再開しました。施設とボランティアの方との交流会も実施し、コロナ禍前のように円滑な活動となるよう努めました。また、併設する府営住宅の自治会と緊急時等の連携に努めながら、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。

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職員の退職がありましたが、業務内容の見直しや職員連携にて対応しながら、過不足とならない適切な人員配置に取り組みました。

運営経費の収支に関しては、厳しい状況である介護、看護職員確保における人材紹介や求人広告の経費や水光熱費等の様々な物価高騰の影響から、事業費、事務費の支出を抑えたり、人事異動による人件費の圧縮を継続的に行ってまいります。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せんが、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、特別養護老人ホームにおいて、ショートステイ稼働率が前年度と比較して21.4%上昇しており、長期間の利用者を積極的に受け入れたことや、緊急的な利用にもできる限り対応したことなど、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。
- ・アンケート結果より、食事の主菜を選択できたり、希望に応じた粥への変更など、利用者の満足度が高いことを評価できる。

##### (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。
- ・デイサービスセンターの収入減があるものの、特別養護老人ホームのショートステイ稼働率が高く、事業所内で収入をカバーできるよう運営に取り組んでいるとは評価できる。

##### (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

- ・貸借対照表や事業活動計算書を確認し、令和5年度決算において、特別養護老人ホームは黒字となっており、デイサービスセンターの赤字をカバーできる状況である旨を確認できた。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。



- ◆利用者アンケート結果
- ◆利用状況・収支状況

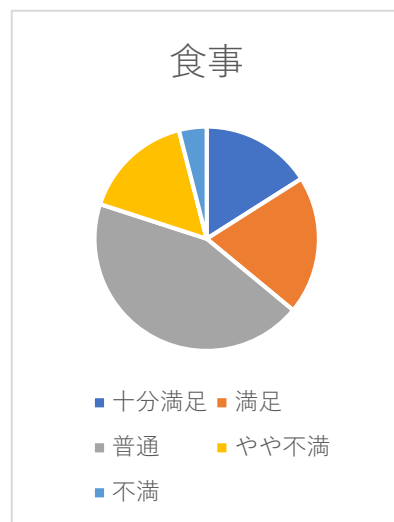
入居者アンケート2023年 集計結果

【枚方市立特別養護老人ホーム】

	食事	
十分満足		4
満足		5
普通		11
やや不満		4
不満		1

(1) 食事について

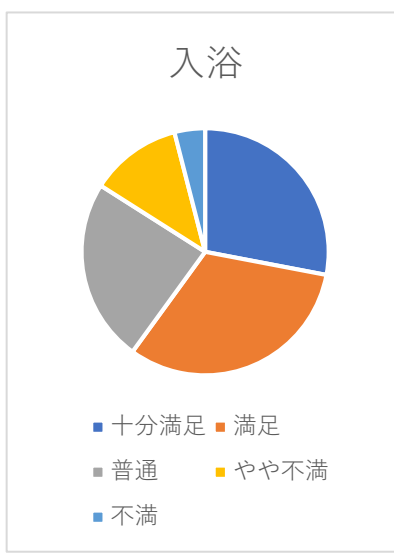
- ・朝食の副食、美味しいけど雑炊は苦手。
- ・薄味でおいしい。
- ・味付けがいい。
- ・味が無い時がある。
- ・おいしくない。
- ・味が無い。
- ・コロッケ、散らし寿司がおいしい。
- ・満足でも不満でもない。
- ・今、別にないです。
- ・贅沢言えない。
- ・量が少ない。



	入浴	
十分満足		7
満足		8
普通		6
やや不満		3
不満		1

(2) 入浴について

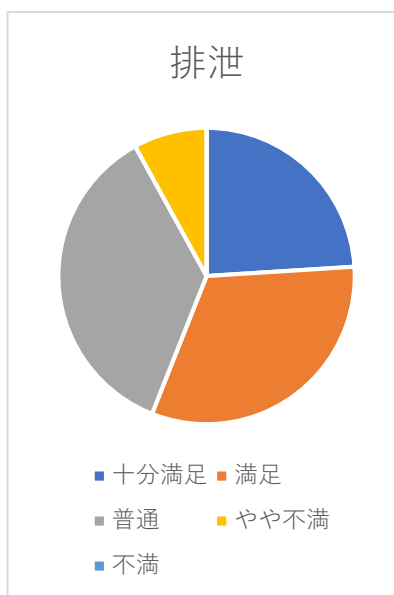
- ・もう少しゆっくり入浴したい
- ・気持ちいい。
- ・便が出て満足に入ることができない。
- ・週3回入りたい。
- ・温まってる。
- ・もっとゆっくり入りたい。
- ・しっかり入れて頂いて気持ちいい。
- ・もう少し長く入っていたい。
- ・特にないです。
- ・これで十分です。



	排泄	
十分満足		6
満足		8
普通		9
やや不満		2
不満		0

(3) 排泄介助について

- ・できればこまめに変えてほしい。
- ・皆さんちゃんとしていただいています。
- ・不満はないです。
- ・みんなよくしてくれるから。
- ・パットをトイレに補充してほしい。
- ・オムツがイヤ。

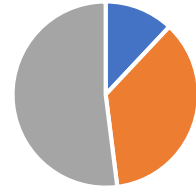


スタッフの対応・態度	
十分満足	3
満足	9
普通	13
やや不満	
不満	

(4) スタッフの態度・対応について

- ・少ない人数でよく対応してくれている。
- ・職員少ないのによく対応してくれている
- ・親切である。
- ・皆さんよくしてもらってます。
- ・特に何もありません。
- ・言うことは何もないです。
- ・親切にしてくれてる。

スタッフの対応・  
態度



- 十分満足 ■ 満足
- 普通 ■ やや不満
- 不満

(5) その他

- ・リハビリはどうなってるのか・・・
- ・金さえあれば何かしたい
- ・わからん
- ・アンケートが反映されていないように感じる。
- ・もう1回富士山に行きたい。
- ・パットを使いすぎと怒られることがあるのが不満。
- ・コーラを飲む日を増やしてほしい。

利用者様アンケート2023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5年11月6日～令和5年11月30日

配付及び聴取した人数：55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：5名（実施中に長期欠席、利用終了等の理由による）

回収率：91%（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 22      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 1

※回答なし 3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 20      ② 満足している 17      ③ 普通である 7  
④ やや不満である 2      ⑤ 不満である 1

※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 19      ② 満足している 15      ③ 普通である 12  
④ やや不満である 1      ⑤ 不満である 0

※回答なし 3件あり（デイサービスで食事の提供がないため）

(4) スタッフの対応や態度について

- ① 十分満足している 28      ② 満足している 16      ③ 普通である 5  
④ やや不満である 0      ⑤ 不満である 1

※回答なし 0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】

- ・運転も上手で安心していきます。
- ・大変な階段の昇り降り、うまく関わってくださる。
- ・時間通り、対応が優しいと思う。
- ・スピードも守られていてドアの開け閉めも親切でいねいで気持ちがいい。
- ・段差があると注意してくれて安心である。
- ・車が家のそばまで来てくれて歩くことが無いです。
- ・隣は同性が良い（送迎：満足）
- ・迎えは一番に乗り帰りは最後に下ろされるが車酔いして苦しくなる。（送迎：不満）

(2) 入浴について

【ご意見など】

- ・広いお風呂なので気持ちがいい。
- ・唯一の楽しみです。
- ・ゆったり入れて洗ってくださる方もいるので満足しています。
- ・お湯の温度も丁度いい。
- ・丁寧に洗ってくださる。
- ・入るまでが億劫。入ったら気持ちがいい。（入浴：やや不満）
- ・洗う所が寒い時がある。（入浴：普通）
- ・洗いが雑な時があった。（入浴：普通）
- ・浴室にたくさん人がいるのが嫌。1人でゆったり入りたい。（入浴：不満）

(3) 食事について

【ご意見など】

- ・おいしい。おかずがおいしい。おやつもおいしい。みんな好き。
- ・味の薄い時がある。（食事：満足）
- ・品数がちょうどよい。お汁も温かい。
- ・食べた事の無いものばかりで満足。
- ・皆で食事が出来ることが嬉しい。
- ・食事中は静かに食べる方が良いと感じ、1人椅子に座っている。ガヤガヤすると食事中でうるさいと思われたくない。
- ・出されて物は何でも食べます。主菜が選択できることに満足しています。
- ・お腹の具合に応じて本人の希望があれば粥に変更していただいているので助かります。
- ・茶碗蒸しは好きではなかったが、ここで食べられるようになって嬉しい。
- ・好きなメニューが出て口に合っている。
- ・食事は刻んでもらっているから何を食べているのかわからない。味が薄く、そのまま食べて満足度は60%です。（食事：普通）
- ・食事に漬物をつけて欲しい。（食事：普通）
- ・そんなにおいしいとは思わない。固いものが無いので食べやすい。おやつも食べやすい。（食事：やや不満）

(4) スタッフの対応や態度について

【ご意見など】

- ・やさしい人ばかり。
- ・1日1回は皆で行うゲームや遊びに参加し楽しく、いつの間にか時間を過ごしています。
- ・自身が受けた内容が良い。個人が色々だからその人に合った対応をしている。
- ・これだけ良くしてくれて気が付いてくれている。。
- ・元気な声でしっかりと挨拶していただいている。調子の悪い時は休ませてもらっている。
- ・家では誰とも話さないがデイサービスの職員さんは話に乗ってくれるし、話ができることが嬉しい。
- ・とっつきやすい。親切。
- ・皆さんがやさしい言葉で対応してくださるので喜んでいと思います。
- ・忙しい中、いろいろして頂いて気の毒。いつも良くしていただいています。
- ・スタッフの事あまり覚えていない。(スタッフ：普通)
- ・指示をされるのが嫌。(スタッフ：不満)

(5) その他（フリーコメント）

- ・月1回の行事予定表に写真が写っているのはうれしい。
- ・食後のコーヒー大好きです。ありがとうございます。
- ・できるだけ自分で出来ることはやって頑張ってもらいたいと思います。家族以外の方々と会うのは刺激になります。
- ・最初のころは心配でしたが、自分のペースを見つけられて良かったです。
- ・顔なじみの方といつも座席を隣にしてください。気持ちが嬉しいです。
- ・たまにカラオケしてください。
- ・家にいる時はよく居眠りをしているので、デイサービスでも居眠りをしているようでしたらなるべく日中は起きて過ごせるように様子を見ていただきたいです。

以上

令和5年11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	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
定数	50 床	50 床	50 床	50 床	50 床
延入所者数	17,980 人	17,646 人	17,765 人	18,036 人	18,128 人
延入所可能人数 (50人*365日)	18,300 人	18,250 人	18,250 人	18,250 人	18,300 人
入所率	98.3 %	96.6 %	97.4 %	98.8 %	99.0 %

【枚方市立デイサービスセンター】

項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
開所日数	311 日	311 日	311 日	311 日	310 日
延利用者数	6,840 人	6,511 人	6,532 人	6,948 人	6,712 人
延利用可能人数	9,330 人	9,330 人	9,330 人	9,330 人	9,300 人
利用率	73.3 %	69.8 %	70 %	74.5 %	72.1 %
一日平均利用人数	22 人	20.9 人	21.0 人	22.4 人	21.6 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	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指定管理料	-	-	-	-	-
利用収入	244,866,299	247,084,717	251,001,567	249,433,869	262,493,523
その他	1,717,215	3,438,354	5,134,097	13,405,352	4,966,495
小計 a	246,583,514	250,523,071	256,135,664	262,839,221	267,460,018

別掲として市への収入として

単位：円

項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
使用料	-	-	-	-	-

歳出

単位：円

項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
人件費	159,189,517	#####	167,595,526	171,272,239	159,382,709
委託費	19,149,972	20,389,485	20,807,869	20,533,643	21,799,140
光熱水費	11,080,810	10,883,880	11,988,599	14,291,737	10,961,288
内訳 電気	5,367,899	5,473,674	5,998,941	7,851,427	6,242,990
ガス	2,989,500	2,519,157	3,072,109	3,424,451	2,323,140
水道	2,723,411	2,891,049	2,917,549	3,015,859	2,395,158
修繕費	1,466,139	1,378,699	1,747,695	1,380,344	1,376,005
備品購入費	3,460,580	2,126,586	3,137,170	1,388,290	1,115,400
その他	52,926,399	42,660,154	55,500,448	54,004,745	69,684,811
小計 b	247,273,417	245,555,737	260,777,307	262,870,998	264,319,353

単位：円

合計 a-b	-689,903	4,967,334	-4,641,643	-31,777	3,140,665
--------	----------	-----------	------------	---------	-----------

## 【枚方市立デイサービスセンター】

歳入

単位：円

項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指定管理料	-	-	-	-	-
利用収入	66,962,791	69,899,982	66,949,139	68,823,434	65,735,965
その他	2,779,791	3,270,693	4,278,811	7,546,001	3,270,234
小計 a	69,742,582	73,170,675	71,227,950	76,369,435	69,006,199

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	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
人件費	46,202,626	53,788,938	44,454,342	50,222,592	50,441,141
委託費	4,459,682	4,683,885	5,181,385	5,283,297	5,080,020
光熱水費	6,035,115	5,976,481	6,493,079	7,697,374	5,917,761
内訳 電気	2,692,665	2,741,139	2,823,219	3,922,990	3,116,811
ガス	1,474,998	1,244,172	1,516,728	1,688,742	1,147,874
水道	1,867,452	1,991,170	2,153,132	2,085,642	1,653,076
修繕費	354,350	589,580	729,220	654,533	228,074
備品購入費	-	1,551,000	-	-	-
その他	12,613,349	10,679,410	14,326,383	13,584,024	10,814,353
小計 b	69,665,122	77,269,294	71,184,409	77,441,820	72,481,349

単位：円

合計 a-b	77,460	-4,098,619	43,541	-1,072,385	-3,475,150
--------	--------	------------	--------	------------	------------