

令和4年度 第1回 定期モニタリング評価表

施設名	枚方市立くずは北デイサービスセンター	所管部署	健康福祉部 健康寿命推進室 長寿・介護保険課
-----	--------------------	------	---------------------------

この定期モニタリングでは、以下の表の項目ごとに確認を行いました。

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

施設の概要等

所在地	枚方市楠葉野田3丁目12番3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	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

以下の表の評価基準により評価を行いました。

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

評価項目	所管部署による評価結果	
選定時の基準（確認事項）・事業計画の内容（目標）	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）		
・“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・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、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。 定期的を実施していた近隣の幼稚園等との交流について、新型コロナウイルスの影響により直接訪問は行えなくなったものの、プレゼント交換や DVD、手紙など間接的な取り組みを継続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 8）		
・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	月 1 回や数カ月に 1 回など定期的に近隣の居宅介護新事業所を訪問しているほか、医療機関へは退院前のカンファレンスに参加するなど、関係機関との連携を図っていることを確認した。また、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）		
<ul style="list-style-type: none"> ・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	<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。</p> <p>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。</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 10）		
<ul style="list-style-type: none"> ・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に取り組んでまいります。 	3	<p>研修のほか、年 1 回の自己チェックや個別面談を実施していることを確認した。</p> <p>苦情については、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。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・苦情に関しては、苦情受付ボックスの設置、苦情処理に関する要綱に基づく速やかな対応、苦情処理体制の充実に努めます。 	3	
利用者が安全に利用できるよう施設内で発生するトラブルへの対応方法等について提案されている（確認事項 11）		
<ul style="list-style-type: none"> ・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	<p>サービス利用開始時に体験利用をしてもらい、利用者の状態等を事前に把握することでトラブルを未然に防ぐ工夫を行っていることを確認した。</p> <p>トラブルになりそうな場合は席配置や職員のかかわりを工夫し、トラブル回避に努めていることを確認した。</p>
利用者等の安全・財産の保全・秩序維持のための適切な対応方法等について提案されている（確認事項 12）		
<ul style="list-style-type: none"> ・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	<p>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。</p> <p>貴重品の扱いについては、契約時に必要以上の現金や高額な物を持ち込まないよう説明した上で、持参された場合は事務所内の金庫で保管し、次回から持参しないよう伝えていることを確認した。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・面接時に必要以上の現金は持参しないよう説明するとともに、貴重品などの管理は施設で責任を持って行います。 	3	
セルフモニタリング及び利用者等に対するアンケートの実施について提案されている（確認事項 13）		
<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートについては、し好調査や食事に関する調査などを介護計画書作成時や、随時に聞き取り調査により実施し、結果を処遇や献立等に反映させるように取り組みます。 	3	<p>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。</p> <p>処遇及び食事についてのアンケートを実施し、現在集計中であることを確認した。アンケート結果は対応内容を記載し、利用者へ配布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・運営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	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。
【施設の管理に関する事項】		
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	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	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。
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	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。	3	個人情報以外の紙類やペットボトルなどは、地域の子供会の廃品回収に協力しているほか、ビン・缶類も分別し資源回収に提供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	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。	3	新聞紙・段ボール・ビン・缶・ペットボトルなどは、分別回収を行い、資源回収に提供し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	利用者に支障のない範囲で、利用人数の少ない日は浴室を 1 箇所で使用するなどしているほか、加湿器やサーキュレーター、カーテンなどを利用した温度管理を行うことで節電・節水等に努め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	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。
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。	3	法人全体で 2 名雇用しており、うち 1 名が重度認定者であるため法定雇用率を達成していることを確認した。
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設置していることを確認した。

(2) 施設の管理運営に関する経費の収支状況（使用料の収入実績を含む）

以下の表の評価基準により評価を行いました。

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

評価項目	所管部署による評価結果	
	評価	評価理由
施設の管理運営に係る経費に関する事項		
・ 収支予算書と比較して収入額が大幅に乖離している場合、その理由は何か、また、今後安定した収入を得られる見込みがあるか。	○	稼働率減により収入額の半期達成率は 50%に達していないが、予算書と比較して大幅な乖離はなかった。
・ 収支予算書と比較して、想定外に多く支出している費目がある場合、その理由は何か、また、今後、予定外の支出が発生するおそれはないか。	○	手数料が予算書より支出しているものの、大幅な乖離はなかった。

(3) 募集要項・仕様書記載事項等に関する事項

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

評価項目	所管部署による評価結果	
	評価	評価理由
募集要項・仕様書記載事項等		
・ 募集要項 1 ページに記載している再委託禁止に関する事項を順守しているか。	○	再委託先一覧表にて順守を確認した。
・ 指定管理業務に伴い発生する経費及び収入を、指定管理者が他の事業等で利用する口座とは別の口座で管理しているか。	○	通帳の写しにて別の口座での管理を確認した。
・ 労働基準法等の労働関係法令を遵守しているか。	○	遵守されていることを確認した。
・ 職務の執行に対する意見、要望等の記録等に関する条例に基づき記録等の対応を行っているか。	○	職務の執行に対する意見、要望等があった際の対応について確認したが、今年度は意見・要望等はなかった。
・ 適切な保険に加入しているか。	○	介護保険・社会福祉事業者総合保険、サイバーセキュリティ保険、自動車保険の写しを確認した。
・ 指定管理者名と設置者としての市の連絡先を施設内に表示するとともに、案内パンフレット等にも明記しているか。	○	指定管理者名と設置者名の記載のほか、設置者としての連絡先も掲示していることを確認した。
・ 募集要項 9 ページに記載している障害者差別解消に関する取り組みが行われているか。	○	言語障害や内部障害等の特性に合わせたコミュニケーションボードやファクスの使用、ペースメーカーへの影響などの合理的配慮に努めていることを確認した。
・ 事故予防に係る対策及び事故発生時について報告・対応が適切に行われているか。	○	事故予防に係る対策については、研修やヒヤリハット報告書等を活用した会議を行っていることを確認した。事故発生時には、関係機関への報告のほか、報告書の供覧や会議等で共有し、再発防止に努めていることを確認した。
・ 施設の設定備、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。	○	令和 4 年度施設・設備・機器の修繕及び年間保守点検実績一覧表（10 月以降は予定）にて点検・保守を計画的に行っていることを確認した。
・ 修繕が必要な案件について、報告、対応が適切に行われているか。	○	設備管理会社による点検等にて修繕が必要となった案件については対応を行い、案件内容に応じて随時市へ報告・相談を行っていることを確認した。

2 業務の継続性・安定性

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

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

3 指定管理者自己評価

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

施設の設置目的及び運営の基本方針に基づき、今期も事業を進めてまいりました。居宅介護支援事業所からは、退院から急遽の利用、短時間のプログラム作成、特定難病や気管切開、酸素使用などの医療行為が必要なケースの受け入れ等、様々な問い合わせがありました。困難ケースに関しても看護師と相談しながら受け入れることで、ご家族の介護負担の軽減や独居利用者の在宅生活が継続できるよう努めてまいりました。また、新型コロナウイルスの影響により「他事業所が長期間利用停止となったため困っている」との相談が多数あり、一定期間自宅で健康観察を依頼し、感染の可能性がない状態を確認した後、利用者の受け入れを行いました。利用者確保につきましては、感染対策に留意した体験利用を行い、コロナ禍においても介護支援専門員から多数の新規利用につなげることができております。

また、8月下旬に複数の職員や利用者の感染が判明した際には、速やかに市や保健所、関係各所に連絡した後、可能な限り利用を調整し、少人数でのサービス実施に切り替えたため、サービスを停止することなく感染拡大防止に努めることができました。そのため、比較的短期間で通常営業に回復することができました。

地域住民との交流については、今年度も直接交流は難しい状況でしたが、映像による交流(DVDレター)やプレゼント交換などを通して青葉幼稚園児との交流を再開することができました。また、少数のボランティアの受け入れや、習字講師への見本の依頼、写真クラブに作品の展示を依頼するなどして交流を継続し、利用者から好評を得ております。

サービス提供に際しましては、援助内容が常に利用者に適したものになるように、科学的介護情報システム(LIFE)の活用やケアチェック表を作成し、通所介護計画書の見直しを行っております。また、機能訓練については、利用者の自宅での生活を想定した訓練内容を取り込むことで、在宅生活の継続に繋がるように努めております。また、介護報酬改定にあたり、改定内容や事前におおよその金額をお知らせし、利用者やご家族が安心してサービスを利用出来るよう心掛けました。

職員については、家庭の事情や持病を原因に退職がりましたが、ハローワークや人材紹介等で求人活動を行い補充し、利用者の処遇に支障なく取り組んでおりますが、業務負担を鑑みると不足の状態が続いています。新人職員に対しては、日々のコミュニケーションに努め、本人の意向も尊重しながら、計画的な指導に取り組みました。

施設設備に関しましては、日常的な点検から天井からの雨漏り、外壁の異常などを発見し、設備会社や市に報告させていただいております。施設建設より25年が経過し、蛍光灯交換器やエレベーター、キュービクル等大きな設備の劣化も見られるようになりました。特に天井からのエレベーター室への雨漏りについては、降雨の都度、浸水の可能性があるため、利用者の安全が確保され、利用者の快適な環境が保持できるよう、現在、最大限工夫して対応しております。引き続き、大きな修繕については市と協議のもと、安心、安全なサービス提供に努めてまいります。

運営経費の収支に関しては、職員採用やコロナによる影響等から前年比との比較で減少となっております。また、10月以降に建築設備の修繕費の増加が見込まれておりますが、安定した運営状況となるよう努めてまいります。

4 総合評価

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

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

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

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

- ・実地検査、資料確認より、概ね適正であると評価できる。

(3) 募集要項・仕様書記載事項等に関する事項

- ・実地検査、資料確認より、適正に実施されているとは評価できる。

2 業務の継続性・安定性

- ・実地検査、資料確認より、適正であると評価できる。

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