

令和4年度 第2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。

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

評価項目	所管部署による評価結果	
	評価	評価理由
選定時の基準（確認事項）・事業計画の内容（目標）		
【施設の管理に関する事項】		
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）		
・定期的に開催する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を入手し研修を行います。	3	人権に関する研修を行っ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）		
・定期的に開催する連絡調整会議等で、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を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	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	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	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。
・避難訓練を定期的実施し利用者の安全確保に努めます。	3	
・感染症マニュアルの充実を図ります。	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。利用者の緊急連絡先については、ケアプラン等で変更がないか確認を行っていると説明を受けた。
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「枚方市立くずは北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）		

<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア来所による変化のある生活の確保をします。 	3	<p>新型コロナウイルス感染症の影響により、直接的な交流は中止しているものの、ボランティアによる習字や塗り絵の手本、幼稚園児とのDVD映像を活用した手紙交換、園児の散歩時に距離を保っての挨拶（手の振り合い）など、工夫を行いながら交流を行っていることを確認した。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・レクリエーションの個別プログラムの実施をします。 	3	<p>利用者の意向を確認し、個々が望むレクリエーションプログラムを提案・実施していることを確認した。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・季節感のある充実した食事の提供をします。 	3	<p>食事については委託先と毎週土曜に会議を行い、利用者の声を反映しているほか、定期的な行事食を実施していることを確認した。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・職員の介護技術の向上などに取り組みます。 	3	<p>介護技術向上のための研修を定期的実施しているほか、自己評価と個別面談により業務の見直しや目標設定を行う機会づくりに努めていることを確認した。</p>
<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 32）</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ・定期的な居宅介護支援事業所への訪問活動を行います。 	3	<p>感染対策を行った上で、月1回や2カ月に1回など市内を中心に居宅介護支援事業所へ訪問し、情報交換や広報活動に努めていることを確認した。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・チラシによるポスティング活動の実施をします。 	3	<p>担当者会議や居宅介護支援事業所への訪問時にパンフレットやチラシを配布しているほか、近隣へのポスティング活動も実施していることを確認した。</p>

(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		
・ 運用資金の借入れを行っている場合、その理由は何か。	○	外部から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。	○	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。

(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		
・ 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。	○	「ヒヤリハット報告書」等を確認し、事故予防の対策を行っていることを確認した。事故発生時の報告については、適宜行っていることを確認している。
・ 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、定期的な点検・保守を行っていることを実績一覧表により確認した。月例報告でも確認している。
・ 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。	○	修繕が必要な案件については迅速に対応し月例報告等で確認を行っているほか、内容によっては随時報告を受けている。

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。

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

評価項目	所管部署による評価結果	
	評価	評価理由
業務の継続性・安定性に関する事項		
(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。	○	収益の減少に伴う普通預金の減少はあった。
(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。)	○	新型コロナウイルス感染症の影響はあるものの、大幅な減収はなかった。
・ その他、団体の経営に影響する要素はないか。	○	特にないことを確認した。

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。

令和4年度も指定管理者として、利用者に対して質の高いサービス提供に努め、他施設では受け入れ困難な相談ケースや重度対応が必要な方についても、公の施設として役割を果たせるよう積極的に対応いたしました。今年度はコロナウイルスが猛威を振るい、6月には家族がコロナに感染されたために、利用者が家庭内で濃厚接触者となり、一定期間利用を控えていただく事例が多数ありました。また、8月から9月にかけては当事業所において個々の関連性はないものの、同時期に複数の利用者や職員に感染があり、感染拡大防止の観点から一時的に利用者数を大幅に制限して事業を継続しました。令和4年度の目標として、担当者不在でも事業が継続できるよう、一人しかできない業務をなくし、必要不可欠な業務は複数人で担当する「濃厚接触にならない、させない」を意識して業務にあたるなどしていたことが功を奏し、また、職員の努力もあって大きな支障なく事業を継続することができました。

利用状況につきましては、既存利用者の入院や永眠が多くあり稼働率の上昇にはつながりませんでしたが、定期的に居宅介護支援事業所からの紹介があり新規利用者を獲得することができました。これは居宅介護支援事業所とは日頃から信頼関係を構築できるように、こまめな電話連絡し利用状況の報告や定期的に訪問するなど、日々の積み重ねの結果と認識しております。また、新規職員も獲得でき、より良いサービス継続に向け一層努めてまいります。

9月に2階エレベーター内に雨漏りがあり、安全確保のため1階のみで営業を行っています。市と協議した結果、屋上の補修は行いましたが、天井付近で少量の雨漏りは継続して確認しています。9月以降、大量の降雨がなく毎月のエレベーター点検でも異状ないため、運行に支障はありませんが雨漏りの箇所が特定できていません。現状は降雨のたびエレベーターの安全点検を行う必要性があり、2階で営業を再開するのは躊躇される状況です。エレベーター更新工事にも影響があると思われ、早急に対応が必要と思われま。また、施設の経年による様々な設備故障の可能性に加え、屋上の防水工事や電灯のLED化など、必要な事象は確認できるため、枚方市担当課とも随時報告・相談を継続しております。

コロナの影響を受け事業所の臨時休業、利用者の減少、職員の休業等ありましたが、稼働率を大幅に減少させることなく事業を運営できました。その結果安定した収益をあげることができました。

4 総合評価

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

1 業務の履行状況

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

・実地検査、資料確認より、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。

(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、概ね適正に実施されている。

(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。

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。

第1回定期モニタリングで確認しなかった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を、第2回定期モニタリングで確認した結果、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。

今年度で指定管理期間も終了であるが、令和5年度から令和9年度の指定管理者として指定されたことから、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。