

令和4年度 定期モニタリング評価表（年間）				公表用
施設名	枚方市立くずは北デイサービスセンター	所管部署 （連絡先）	長寿・介護保険課 （072-841-1461）	令和5年6月実施

この定期モニタリングでは、以下の表の評価項目・視点により確認を行いました。

評価項目	評価の視点	
1 業務の履行状況	事業・業務等が適正に実施されているか否かについて、実施状況・実施体制を確認します。	
(1) 選定時の基準（確認事項）・事業計画の内容（目標）に関する事項	市民ニーズの把握・対応状況	アンケート調査等の実施により、市民（利用者）のニーズを把握し、その結果を踏まえて改善を行います。
(2) 施設の管理運営に関する経費の収支状況（使用料の収入実績を含む）	経済性	料金収入や委託料等の収支状況について、当初の収支計画と乖離がないか、適正な内容となっているかについて確認します。
(3) 募集要項・仕様書記載事項等に関する事項	サービス水準	指定管理者によるサービス水準が適切なものとなっているかについて確認します。
(4) 改善指示等への対応状況	リスクマネジメント	緊急事態発生時や機器・設備故障時等における対応状況や、対応体制・対応方法について確認します。
2 業務の継続性・安定性	指定管理者の財務状況が継続的、安定的にサービスを提供できる状態にあるかについて確認します。	

施設の概要等			
所在地	枚方市楠葉野田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

評価ポイントごとの評価基準	
5	計画以上に独自の新たなサービスを提供し、特に良好な管理運営を行っている。
4	計画以上の良好な管理運営を行っている。
3	計画どおりの適正な管理運営を行っている。
2	一部計画とおりにできていない、又は改善が必要であるが、概ね適切な管理運営を行っている。
1	全く計画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	・「地域の社会資源としての役割」として、利用者が安心して在宅生活を継続できるよう、社会との繋がりを持ちながら自立した日常生活を送っていただくことを目標に支援を行っております。 ・関連機関と担当者会議等を通じて相談や調整を行い、ご家族の介護負担軽減や一人暮らしの高齢者の在宅生活が継続できるよう支援を行いました。 ・他施設で受け入れ困難なケースや重度な方についても、情報交換を行いながら公の施設の役割として積極的に対応するよう努めました。 ・令和4年度はコロナの影響により、他事業所において長期間利用停止となったところがありました。その結果、居宅介護支援事業所からの受け入れ相談が多数あり、一定期間健康観察を依頼したうえで受け入れ協力を行いました。	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。

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	・定期的に近隣の居宅介護支援事業所を可能な範囲で訪問し、困難ケースや希望のサービス内容等を聴取し、サービスの調整や見直しに取り組みました。また、地域包括支援センターと連携し、第1圏域の事業所間でオンラインによる意見交換会にも参加しました。 ・医療機関へは退院前のカンファレンスへの参加や、電話での利用者情報の交換に努めました。利用者の服薬に関することなど、不明な点があった際には、訪問看護ステーションや薬局等とも連携を図り、確認しました。 ・サービス利用中の心身の状態変化や、体調不良の前触れを発見した際は、ご家族と介護支援専門員等と連絡を取り、適宜必要な対策を講じております。 ・体験利用や施設見学の相談の際には、新型コロナウイルス対策を行ったうえで迅速に対応しております。	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）				
・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	・事業運営にあたり、介護保険法や老人福祉法等の関係法令を順守しております。 ・「枚方市デイサービスセンター条例」を順守するとともに、公の施設として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。 ・職員の接遇や利用者の安全確保等についての意識や技術を向上できるよう、様々な研修を計画的に実施しました。 ・道路交通法の改正に伴い、運転前後の酒気帯び確認を行い、同時に、運転者の体調確認も実施することで安全に送迎が実施できるよう努めております。	3	関係法令等の順守とともに、管理運営業務基本仕様書に沿った運営に努めていることを確認した。 今年の道路交通法の改正に伴い、運転前後のアルコール検知器での確認等を行っていることを確認した。

利用者に対する接遇対応向上について具体的に提案されている（確認事項10）

・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	・年間研修計画の中に接遇を取り入れて実施しました。 ・接遇について職員の自己評価を実施しました。	3	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。
・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	・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。 ・苦情を受け付けた場合は、早期に解決できるよう迅速な対応を心掛けております。 ・苦情を貴重な意見として受け止め、細かなものであっても会議等で対応を検討し、サービス向上に取り組みました。 ・第三者委員に挙がる案件はありませんでした。	3	苦情については、解決責任者と受付担当者を重要事項説明書に記載し、利用開始前に説明していることを確認した。また、受け付けた苦情についての情報共有や再発防止の対応についても確認した。

利用者が安全に利用できるよう施設内で発生するトラブルへの対応方法等について提案されている（確認事項11）

・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	・サービスの利用開始前に体験利用をしていただくことにより、利用者の特性、状態を事前に把握し、適切なプログラムを立案して、トラブルの未然防止に取り組んでおります。 ・万が一利用者間でトラブルになりそうな場合には、席配置を変更したり、職員の関わりを工夫しながら事前回避に努めております。	3	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。 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。
--	---	--	---	--

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）				
・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。 ・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	・迎え時に、体調不良等がないか確認し、マスクの着用、検温等を行ってから、乗車していただいています。車内では換気に留意し、長時間密にならないよう送迎コースの工夫等行っております。 ・センター到着後は看護師による健康チェック（血圧、脈拍、体温、問診）を実施しています。ご家族からの申し送り事項等、送迎担当者との情報共有に努めました。 ・利用中に体調不良が疑われる場合には、ご家族や介護支援専門員等と連絡を取り、早めの帰宅対応や早期の受診を促す等、適時必要な対策を講じました。 ・コロナ感染の疑いがある場合は念のため5日程度の様子観察期間を協力依頼し、感染拡大防止に努めました。 ・職員は介助にあたり室内の換気や、手洗い、手指消毒に努め、ゴーグルを使用する等、感染予防に努めました。	3	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。
	3	・面接時に説明することで、紛失等によるリスク軽減に努めております。 ・やむを得ず持参された場合、金銭を除き、鍵付きの棚にて一時的に保管させていただいております。	3	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。
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）				
・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	・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。 ・処遇及び食事についての利用者アンケートを実施しました。サービス改善で必要な内容については各会議で検討し、食事メニューや処遇改善に努めました。 ・アンケート結果については、改善事項等を記載し、利用者、ご家族へ配布しました。	3	セルフモニタリングについては、運営にあたり遵守しなければならない基準を自主的に点検していることを確認した。 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。

【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	・建築設備や廃棄物処理に関する各種法令等の遵守と利用者の安全と快適な環境を維持するため、施設と委託しております設備会社、設置者である市と連携し、施設管理に取り組みました。	3	耐用年数が超過している設備があるが、委託している設備管理会社や市と連携し、施設管理に取り組んでいることを確認した。
建築設備全般に係る点検・保守を適切に実施し、機能保全・利用者への安全、快適な環境が提案されている（確認事項15）				
・設備の24時間オンライン監視と故障時等の速やかな対応を図るため設備管理会社に委託します。	3	・当該設備の受水槽、給水ポンプ、給湯ポンプ、受電設備、消防設備等の24時間オンライン監視を設備管理会社に委託しております。 ・異常が見られた時には迅速に確認、修繕を行い、利用者へのサービス提供に支障のないように努めました。	3	設備管理会社による24時間オンライン監視を行っており、異常発生時には速やかに施設に連絡が入り、復旧作業に取り組んでいることを確認した。
・消防設備等点検、飲料水検査等の有資格者による実施、関係機関への結果報告を行います。	3	・有資格者による消防設備点検、飲料水検査等は、委託しております設備管理会社が実施しており、点検や検査結果を施設に報告の後、関連機関へ提出しております。	3	消防設備等点検や飲料水検査などは設備管理会社に委託実施しており、点検・検査の結果を施設で受けた後、関連機関へ提出していることを確認した。
文書の適切な管理・保存の提案がなされている（確認事項16）				
・法人決裁規程第3章文書の管理を遵守し、適切な管理・保存を行います。	3	・介護サービスの提供記録に関しては、介護保険法や自治体が定めている期間に沿って保存しております。 ・運営に関する文書に関しては、法人規定に沿って管理、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。	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	・日頃の廃棄物につきましては、専用のコンテナに保管し、委託しております業者が火・木・土の週3回、収集処理しております。 ・粗ごみにつきましても、定期的に委託しております業者にて収集処理しております。	3	日頃の廃棄物や粗ごみ、ビンについて、委託業者にて収集処理を行っていることを確認した。
	4	・個人情報以外の紙類やリサイクル出来るものに関しては、地域の子供会の廃品回収に協力しました。 ・ビン、缶等に関しても分別に努め、資源回収に提供しました。	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	・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。 ・経年劣化等による破棄の際には、備品廃棄許可申請を行った上で適切に処理しております。 ・備品の多くは市の所有であることに留意して、大切に扱うよう心がけております。	3	更新された備品台帳により、適切に管理されていることを確認した。
環境に配慮した管理運営を目指し、ごみの削減、省エネルギー等具体的に事業計画で提案されている（確認事項19）				
・一般廃棄物について「事業系一般廃棄物減量計画書」を参考にごみの削減に努めます。	3	・「事業系一般廃棄物の減量及び適正処理の手引き」を参考に、発生抑制、再利用、再生利用を心掛け、ごみの分別等実施し削減に努めております。	3	「事業系一般廃棄物減量計画書」を参考にごみの削減に努めていることを確認した。
・資源ごみの分別収集を徹底します。	4	・新聞紙、段ボール、ペットボトル等は分別したうえで資源回収に提供しました。	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水やガスの使用量を抑えるため、浴室を1箇所を使用する等の工夫をしております。 ・温度管理につきましては、冷暖房の細かな温度設定に加え、加湿器やサーキュレーター、カーテンやすだれを活用するなどして節電に取り組みました。	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箇所を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	・有資格者による電気設備点検、消防設備点検等は、委託しております設備管理会社が実施しており、点検や検査結果を施設に報告の後、関連機関へ提出しております。	3	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。	4	・雇用については、現在センターとして採用は行っていないが、法人全体で2人を雇用しております。 ・1人が重度認定者であるため、障がい者法定雇用率を達成しております。引き続き、当人の健康状態を確認しながら継続して雇用していきます。	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選任しており、職員の採用に際しては公正な採用に取り組んでおります。	3	公正採用選考人権啓発推進員を設置していることを確認した。
業務に従事するものが、人権について正しい認識を持って業務を遂行できるよう、人権研修について、提案されている（確認事項23）				
・定期的に関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入手し研修を行います。	3	・人権に関する取り組みとしては、外部研修への参加や内部研修にて、福祉に携わる者として身につけるべき人権についての正しい認識を高めるよう努めました。	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入手し配布するなど職員の意識向上に努めます。	3	・「ハラスメントの防止に関する規定」を就業規則にて制定しております。また、制定後「マタニティーハラスメント」を追加しております。 ・相談窓口を設置し、労働者個人の尊厳が守られるように努めております。また、職員のハラスメントに対する意識向上のため、定期的に研修を実施しております。 ・「枚方事業所人権推進連絡会」に加入しております。	3	ハラスメントに関する研修を行っていることを確認した。また、ハラスメントの防止に関する規定を定めていることも確認した。
高齢者虐待を未然に防止する取り組みについて提案されている（確認事項25）				
・高齢者虐待防止については、定期的に会議、研修会を開催し、未然防止に努めます。	3	・背景要因を分析し、個々の意識を高めるための研修を定期的に行うことで、虐待に至るような不適切なケアが行われないよう努めました。	3	高齢者虐待に関する研修等を行っていることを確認した。

【情報公開及び個人情報保護の措置に関する事項】				
枚方市情報公開条例の目的等を踏まえ、管理運営事業で保有する情報の公開に関する対応が明確に示されている（確認事項26）				
・枚方市情報公開条例を遵守した対応を行います。	3	・枚方市情報公開条例の順守に努め、施設として条例に沿った規程を制定しております。 ・施設玄関に書面にて設置し閲覧できるようにしております。 ・情報開示請求等はありませんでしたが、今後も条例等の関係法令を遵守してまいります。	3	情報公開の開示請求はなかったものの、条例等の関係法令を遵守し対応していくことを確認した。

枚方市個人情報保護条例の目的等を踏まえ、個人情報の保護に関する必要な措置について明確に示されている（確認事項27）				
・「自己情報の開示申請等に関する規程」、「個人情報の保護に関する基本方針」、「個人情報取扱規程」等を定めこれらを遵守した適正な対応をしています。	3	・枚方市個人情報保護条例の順守に努め、「自己情報の開示申請等に関する規程」「個人情報の保護に関する基本方針」「個人情報取扱規程」を規則にて制定しております。 ・施設玄関に書面にて設置し閲覧できるようにしております。 ・利用されるにあたって取得した個人情報については、サービス担当者会議等において最低限必要となる個人情報の使用を、利用者やご家族から同意書を得たうえで使用しております。	3	各規程等を定めていることを確認した。

【緊急時における対策に関する事項】				
緊急時・防犯・防災対策の危機管理マニュアル作成等が提案されている（確認事項28）				
・火災等災害時の対応マニュアルを作成し職員への周知徹底を図ります。	3	・防災及び非常災害時マニュアルを作成し、職員に周知徹底をしております。 ・緊急時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	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。
・避難訓練を定期的 to 実施し利用者の安全確保に努めます。	3	・避難訓練に関しましては、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。	3	年2回避難訓練を行っていることを確認した。
・感染症マニュアルの充実を図ります。	3	・毎年マニュアル内容の確認を行っております。 ・外部研修やオンライン研修に参加し、内部研修で伝達することにより、職員全員の緊急時対応の向上に取り組みました。 ・コロナ対策については、厚生労働省からの通知等に沿った対応に取り組みました。	3	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。

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	・外部研修に参加し、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努めております。 ・職員については緊急時連絡体制を一覧表にしております。 ・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分かるように「緊急時連絡先一覧表」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。	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、指定管理者として損害賠償保険へ加入するとともに、事業の安全性の確保に努めております。 ・設備や備品の修繕案件発生時には、都度市へ報告・相談の上、対応しております。 ・責任分担が不明確な事象が発生した場合には、市と協議させていただいております。 ・苦情につきましては、適時対応するとともに内容により市へ報告しております。	3	市と指定管理事業者のリスク負担区分一覧に基づき対応していることを確認した。

【その他】				
利用者サービスを維持・向上させる具体的な取組みについて提案されている（確認事項31）				
・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	・コロナの影響により、ボランティアや近隣の幼稚園等と直接的な交流は中止しました。 ・ボランティアの方から習字や塗り絵の手本を持参してもらったり、園児からのDVDレター等、コロナ禍の中でできる限りの交流を行いました。 ・地域の写真クラブに声をかけ、定期的に季節の作品を展示していただきました。	3	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。
・レクリエーションの個別プログラムの実施をします。	3	・利用者の意向を確認しながら季節の飾り作りや塗り絵、脳トレ、運動など、個別のレクリエーションプログラムを実施しました。	3	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。
・季節感のある充実した食事の提供をします。	3	・業務委託先と毎週会議を行い、利用者の声を反映できるよう努めております。 ・四季を感じていただけるよう、定期的に行事食を実施しました。	3	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。
・職員の介護技術の向上などに取り組みます。	3	・定期的に内部研修に取り組んでおります。 ・職員については自己評価と個別面談を実施して、業務の見直しや目標設定を行う機会を設けております。	3	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。

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）				
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	感染対策を行いながら定期的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ました。	3	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。
	3	- 担当者会議や居宅介護支援事業所への訪問に際して、パンフレットやチラシの配布を行いました。配布したパンフレットは、介護支援専門員が利用者への事業所紹介する際にも活用していただいております。 - 近隣の住宅街や集合住宅にポスティング活動を実施しました。 - 近隣の医療機関にパンフレットを設置させていただいております。	3	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。

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

評価項目ごとの評価基準（1(1)）		
S	事業計画における提案以上に、特に良好な管理運営を行っている	二次評価の平均点が4点以上
A	事業計画に則した適切な管理運営を行っている	二次評価の平均点が3点以上4点未満
B	事業計画の履行において一部努力が必要だが、概ね適切な管理運営を行っている	二次評価の平均点が2点以上3点未満
C	事業計画の履行において、抜本的な管理運営の改善が必要	二次評価の平均点が2点未満

評価項目1 業務の履行状況（1）選定時の基準（確認事項）・事業計画の内容（目標）に関する事項の評価（所管部署）	A
---	---

(2) 施設の管理運営に関する経費の収支状況（使用料の収入実績を含む）

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

評価ポイント	指定管理者による一次評価		所管部署による二次評価	
	評価	評価理由	評価	評価理由
・収支予算書と比較して収入額が大幅に乖離している場合、その理由は何か、また、今後安定した収入を得られる見込みがあるか。	○	・予算と比較した結果、大幅な乖離は見られません。また、安定した収入が得られるよう引き続き広報活動に取り組めます。	○	予算書と比較して大幅な乖離はなかった。
・収支予算書と比較して、想定外に多く支出している費目がある場合、その理由は何か、また、今後、予定外の支出が発生するおそれはないか。	○	・予算と比較した結果、予算より多く支出している費目はありません。予定外の支出としましては、突発的な修繕等が見込まれます。	○	大幅な乖離はなかった。
・運用資金の借り入れを行っている場合、その理由は適当か。	○	・サービス区分間の借入（内部取引）以外はありません。	○	外部から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。	○	・事業所単位で銀行口座及び小口現金を管理しております。	○	通帳の写しを確認し、事業所単位で管理していることを確認した。

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

A

評価項目 1 (2) の評価基準			
S	全ての項目が適正（適切）であり、かつ、特に優れた点が見られる	全ての項目が○、かつ、特に優れた点が見られる	
A	全ての項目が適正（適切）である	全ての項目が○	
B	一部改善は必要であるが、概ね適正（適切）である	△が20%未満	
C	改善を要する点が多数ある、又は不適正（不適切）な点があり、直ちに改善を求める	△が20%以上又は×が1個以上	

(3) 募集要項・仕様書記載事項等に関する事項

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

評価ポイント	指定管理者による一次評価		所管部署による二次評価	
	評価	評価理由	評価	評価理由
・募集要項1ページに記載している再委託禁止に関する事項を順守し、市の承認手続きが適切に行われているか。	○	・再委託禁止に関する事項を遵守し、施設運営業務及び利用者支援業務、総合マネジメント業務、日報の作成及び月報、事業年度ごとの事業報告書の作成、提出、モニタリング等の実施に関して、第三者に委託することなく取り組んでおります。	○	再委託先一覧表にて順守を確認した。
・指定管理業務に伴い発生する経費及び収入を、指定管理者が他の事業等で利用する口座とは別の口座で管理しているか。	○	・事業所ごとに通帳を管理しております。	○	通帳の写しにて別の口座での管理を確認した。
・労働基準法等の労働関係法令を遵守しているか。	○	・各所関係法令を遵守しております。	○	遵守されていることを確認した。
・職務の執行に対する意見、要望等の記録等に関する条例に基づき記録等の対応を行っているか。	○	・職務の執行に対する意見、要望等があれば「職務の執行に対する意見、要望等記録票」に記載して、枚方市に提出いたします。	○	職務の執行に対する意見、要望等があった際の対応について確認したが、今年度は意見・要望等はなかった。
・適切な保険に加入しているか。	○	・介護保険・社会福祉事業者総合保険、サイバーセキュリティ保険、自動車保険に加入しております。	○	介護保険・社会福祉事業者総合保険、サイバーセキュリティ保険、自動車保険の写しを確認した。
・指定管理者名と設置者としての市の連絡先を施設内に表示するとともに、利用料金表等に明記しているか。	○	・玄関(内)に、指定管理者名と設置者名の住所と連絡先を掲示しております。 ・パンフレットに設置者名の住所と連絡先を明記しております。	○	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。	○	・障害者権利条約第2条に準じた、言語障害や内部障害等の特性に合わせたコミュニケーションボードやFAXの使用、ペースメーカーへの影響などの合理的配慮に努めております。	○	言語障害や内部障害等の特性に合わせたコミュニケーションボードやファックスの使用、ペースメーカーへの影響などの合理的配慮に努めていることを確認した。

・事故予防に係る対策及び事故発生時について報告・対応が適切に行われているか。	○	・事故予防にかかる対策につきましては、研修や「ヒヤリハット報告書」等を活用した会議で日々安全なサービス提供ができるよう努めております。 ・事故発生時には、関係機関に報告・対応を迅速におこない、検証し再発防止に努めております。	○	事故予防に係る対策については、研修やヒヤリハット報告書等を活用した会議を行っていることを確認した。事故発生時には、関係機関への報告のほか、報告書の供覧や会議等で共有し、再発防止に努めていることを確認した。
・事業報告書、日報・月報等を遅滞なく市に提出するとともに、業務の実施状況が適切に報告されているか。	○	・業務内容や利用状況を記載した月例報告書と年度報告書を提出しております。	○	月例報告書と年度報告書を収受している。
・施設や設備等の修繕に関して、実施記録や要修繕箇所の把握が適切に行われており、適宜、市に報告されているか。	○	・設備管理会社に委託し、関係法令等に沿った定期的な点検・保守を行い、機能保全や安全な環境となるよう努めております。 ・各点結果等については、設備管理会社より受けております。 ・修繕内容により市へ報告が必要な場合は迅速に対応しております。	○	設備管理会社による点検等にて修繕が必要となった案件については対応を行い、案件内容に応じて随時市へ報告・相談を行っていることを確認した。
・施設の設備、機器について適切に点検、管理が実施され、正しく報告が行われているか。	○	・設備管理会社に委託し、関係法令等に沿った定期的な点検・保守を行い、機能保全や安全な環境となるよう努めております。 ・各点結果等については、設備管理会社より受けております。	○	令和4年度施設・設備・機器の修繕及び年間保守点検実績一覧表にて点検・保守を計画的に行っていることを確認した。

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

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

A

(4) 改善指示等への対応状況

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

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

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



2 業務の継続性・安定性

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

評価ポイント	指定管理者による一次評価		所管部署による二次評価	
	評価	評価理由	評価	評価理由
・応募の資格に抵触する事項はないか。	○	・申請者の資格に抵触する事項はございません。	○	応募資格に抵触する事項はないことを確認できた。
・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。）	○	・コロナ過でありましたが、安定した収支状況で運営出来ております。	○	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。	○	・特にございません。	○	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	一部改善は必要であるが、概ね継続的・安定的にサービスを提供できる状態である	△が20%未満
C	改善を要する点が多数ある、又は不適正（不適切）な点があり、直ちに改善を求める	△が20%以上又は×が1個以上

評価項目2 業務の継続性・安定性の評価（所管部署）

A

3 指定管理者による一次評価（総括）

一次評価コメント

令和4年度も指定管理者として、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、公の施設としての役割を果たせるよう積極的に対応いたしました。サービス提供に関しましては、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。居宅介護支援事業所からの困難ケースや医療ニーズの高いケースについても、介護、看護職員と相談しながら積極的に受け入れることで、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ました。また、令和4年度はコロナの影響により他事業所での休業が相次ぎ、長期間利用ができないので困っているとの相談が多数あり、臨時の受け入れを行いました。しかし、当センターにおいても8月から9月にかけて同時期に複数の利用者や職員がコロナに感染し、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。その後、新規利用者や既存利用者の増回もあり利用人数は増加傾向でしたが、年明けより既存利用者の入院や永眠が多くあり、稼働率は前年度より若干低下となりました。

援助内容については、常に利用者に適したものになるよう、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、適時、通所介護計画書の見直しを行いました。また、機能訓練については、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ました。行事やレクリエーション活動については、コロナの影響で外部講師やボランティアの方の活動は制限し、地域交流についても直接的な交流は中止しましたが、映像によるDVDレターやプレゼント交換などで青葉幼稚園の園児との交流を再開することができました。コロナは完全に収まってはいませんが、今後も感染対策を徹底し可能な範囲での取り組みを行っていきます。

施設整備に関しましては、日常的な点検を実施し、異常があれば設備会社や市に報告させていただいておりますが、施設建設より25年が経過し、設備の劣化が目立ちます。令和4年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おります。市と協議しながら屋上の補修は行いましたが、補修後も天井付近で少量の雨漏りが確認されました。それ以降は継続した大量の降雨がなく、毎月のエレベーター点検でも異状がないため運行に支障はない状況ですが、雨漏りの箇所が特定できないため降雨のたびエレベーターの安全点検を行う必要があり、2階で営業を再開するのは躊躇される状況です。

運営経費の収支に関しましては、コロナの影響を受け事業縮小や利用者の減少、職員の休業がありました。また、正規職員1名、非常勤職員2名の増員もあり支出が増加しましたが、年間通して稼働率を大幅に減少させることなく事業運営ができ、安定した収益をあげることができました。今後、修繕費の増加等が見込まれますが、安定した運営状況となるよう努めてまいります。また、労働関係法令を遵守し、業務に従事する労働者の権利を尊重し、健全な経営を心掛けてまいります。

4 所管部署による二次評価（総括）

(1) 評価項目ごとの評価結果（再掲）

評価項目		評価結果
1 業務の履行状況		
(1)	選定時の基準（確認事項）・事業計画の内容（目標）に関する事項	A
(2)	施設の管理運営に関する経費の収支状況（使用料の収入実績を含む）	A
(3)	募集要項・仕様書記載事項等に関する事項	A
(4)	改善指示等への対応状況	
2 業務の継続性・安定性		A

(2) 二次評価コメント

1 業務の履行状況

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

・実地検査、資料確認より、選定時の基準、事業計画の内容に対して、計画どおり適正な管理運営を行っているとは評価できる。特に新型コロナウイルスの影響がある中で、感染対策や工夫により良好な事業運営に努めた点は評価できる。

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

・実地検査、資料確認より、概ね適正であると評価できる。

(3) 募集要項・仕様書記載事項等に関する事項

・実地検査、資料確認より、概ね適正に実施されているとは評価できる。

2 業務の継続性・安定性

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

年間を通して、概ね適正に施設の管理運営業務を行っているとは評価できる。

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

5 添付資料

◆利用者アンケート結果

◆利用状況・収支状況

実施期間：令和5年2月6日～令和5年2月11日

配布数： 72名

回収数： 59名

有効回答：59名

項目別集計結果

1、送迎について

	十分満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答
	25	21	11	1	0	1
十分満足	・ 明るく丁寧に対応していただき、ありがとうございます。 ・ 時間がだいたい一緒。安心して待ってられる。 ・ デイサービスの皆さん、優しい方で喜んでます。 ・ 足が不自由なのに、良く対処して頂いていると思います。又、非常に親切です。貴施設へ行けなくなると、施設への入院も考えねばならないと思っています。 ・ 月曜日の送り時間は遅めにお願いします。 ・ 本人が気乗りしない時でも、上手に促して下さり感謝しています。 ・ 送迎時に家族が不在で付き添うのが無理な時など、送迎時間を変更して頂けると助かる。 ・ 別途、有料でもいいので時間外送迎サービスがあると助かる。 ・ 仕事がある時は、家族がいなくても送迎して頂き有難いです。 ・ 乗り降りまで気持ちがこもっている。 ・ 毎度のご担当の方が誠意を持って、対応頂き安全安心で有難い事です。 ・ 親切です ・ 職員さんがいつも明るく迎えてくれるのが嬉しい。 ・ 安全に留意して貰っている。					
満足	・ たまに時間が早く来られる時がある。 ・ いつも、いつも丁寧に対応して頂いています。車椅子を家用から室外用に移乗する必要がある、その際十分安全に対応して頂いている。 ・ 予定時間通り					
普通	・ 時間がまちまちで用意していても来るのが遅い時がある。帰りも待っていても中々の時がある。 ・ 時間が一定ではない。⇒交通事情により10～15分の前後する事があります。それ以上遅くなる時はご連絡させて頂いております。申し訳ございません。					

※やや不満・不満の方のコメントなし

2、入浴について

	十分満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答
	20	25	11	1	0	2
十分満足	・家で入浴しないので、助かります。髭剃りもしてもらえますのでごく良い。 ・デイサービスに行って、毎日入浴して貰って嬉しいです。喜んでいます。今までの所のデイサービスに行って入浴を嫌がって困っていました。ありがとうございます。 ・家での入浴は難しく、事故になりかねないので、非常に助かっています。 ・髭剃りもその時の状況でして下さい感謝です。 ・一人で入浴出来ないで。 ・きれいになって帰って来るので安心です。 ・お風呂に入らせて頂けるので、すごく有難いです。 ・たっぷりのお湯を使って、気持ち良く入浴している。 ・丁寧にしてもらっている。 ・今のままでいいです。					
満足	・家のお風呂には全然入りませんので、頭のシャンプーなどもよろしくお願いします。足の爪を切って頂けたら嬉しいです。 ・いつも職員さんが忙しそうに働いておられます。 ・お風呂の中に入れるから。 ・いつも清潔に気持ち良く帰ってきます。 ・入浴の時になど、お手伝いして下さい安心してます。 ・全身を丁寧に洗っていただける。					
普通	・お風呂を嫌がる時があると聞いた。その気持ちを3分も覚えていないので、上手く誘導して欲しい。⇒時間をあけてお誘いする等しております。 ・髪の洗いが人によって違う。 ・いつもきれいに洗って頂く。					
やや不満	・冬場浴場が換気していて寒い。⇒コロナ感染予防の為、ご協力頂き申し訳ありません。暖房温度は上げるようにしていきますので、お声掛け下さい。					
無回答	・利用していない					

※不満の方のコメントなし

3、食事について

十分満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答
18	24	12	1	1	3

十分満足	・おいしくおかわりすると喜んでいます。 ・バラエティにとんだ献立で、少しずつ慣れておいしく頂いている様子があり、嬉しく思っています。 ・特に味噌汁については、抜群のみそ加減。 ・ドレッシング、ケチャップ等をもう少し多くかけて欲しい。 ・おいしいし、好き嫌いに対応して下さると言ってます。 ・バランスを考えて食事を出してもらっているのも、嬉しいです。 ・お食事はすごく美味しいです。
満足	・おいしいです。 ・実際にみていないので分かりません。 ・こっちが動いてあげたいと思う時がある。 ・価格がもう少し安くなれば有難い。 ・その月のメニューでその日の献立やカロリー数がよく分かります。そして昼にはコーヒー等でリラックスさせて頂いています。 ・副食の魚が骨抜きでその他柔らかくて食べやすい。 ・当日の献立によって残す事があるのは、当然のことと思います。 ・もう少し、レパートリーにとんだ献立にして欲しい。
普通	・こんなものかなあ。 ・殆ど食べてないのが気になる。⇒なるべくお声掛けしていきます。 ・美味しく、楽しい。
やや不満	・家での食事量や好き嫌いに変化が出てきた。施設でも変化があると思うが、その様子を知る事が出来ない。⇒いつもと変わった事があれば、紙面やお電話でお伝えしております。気がかりな事がありましたら、いつでもお問合せ下さい。
不満	・おかずが悪い。⇒毎日の検食でご意見をお伺いしております。遠慮なくご意見頂けますと有難いです。全てというのは難しいですが、毎月曜日が変わるよう調整し行事食もご用意していますので、楽しんで頂けたらと思います。

4、スタッフの対応や態度について

十分満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答
30	21	5	2	1	0

十分満足	・色々な面で行きとどいているので喜んでいきます。 ・スタッフの皆さんありがとうございます。 ・大変親切です。安心できる。感じがいい。 ・その日の様子を詳しく報告して下さるので、楽しく聞かせて頂いています。 ・帰宅時家族が出迎えがなくても、送って頂き嬉しいです。 ・絶えず、目配り気配りしている。 ・「とっても優しく感じ良い」と言ってます。 ・優しく接して下さいます。 ・スタッフの方々が親切で喜んでいきます。 ・スタッフの方が、歩いていても座っていても気にかけて下さっている。 ・気分の悪い事はいちどもありません。 ・スタッフの方は一律に対応して頂き感謝です。 ・皆よくしてくれます。 ・男子女子も、いつも明るくフレンドリーに接してくれるのが良い。
満足	・皆様感じの良い方ばかりで満足してます。 ・毎回の言葉遣いや対応等、色々お手数をおかけしていると思いますが、本人の穏やかな表情が何より全てを語っていると思います。 ・親切で温かい。 ・皆さん、親切、丁寧である。 ・多人数の方を相手に対応していらっしゃるの、大変だと思います。 ・良くして頂いている。言う事無しです。
不満	・段取りが悪く感じる。空き時間にすることがなく、テレビを観るだけでつまらない。⇒体操や脳トレ、塗り絵などご利用下さい。レクリエーションも行っていく予定です。
やや不満	・スタッフの対応(声掛け等)が嫌な時がある。⇒大変申し訳ありません。お身体が辛い時等遠慮なくお伝え下さい。

※普通の方のコメントなし

5、その他、ご意見・ご要望

・今年で仕事を辞めようと思っています。お父さんと仲良くします。そして、美味しい食事を作ってあげたいと思っています。喧嘩もないです。スタッフの皆さん、本当にありがとうございます。宜しくお願いします。

・お世話になって80回になります。一度、見学に行きたいと思っています。

・2階の工事はどうなっているの？⇒9月に2階より雨漏りして以来、安全を考慮しております。場所の特定が難しくご迷惑をおかけしております。申し訳ありません。

・①日本の歌が古すぎる。②利用者の年齢と流行した時期(世代)があっていない。

⇒現在50代から90代後半の方にご利用頂いております。50年近く差がありますので難しい面もありますが、なるべく様々な年代の方楽しんで頂けたらと思います。

・言葉が何を言っているか分かりませんが、デイでは分かりますか？分からないので、紙に書いています。書いた事が分からない事があります。字もかかなくなったので、忘れているかもしれません。足の筋力が弱っています。機能訓練をお願いします。⇒なるべくお声掛け、お話ししたり刺激になるように心掛けています。機能訓練に加えトイレ介助や入浴介助、移動時など少しでも日常生活が運動になるよう心掛けています。

・ジグソーパズルを是非買ってください。(30ピース以上で)。休憩時間にクイズをやって下さい。⇒ご用意出来るよう検討していきます。クイズも楽しんで下さり有難うございます。

・食後から帰るまでの時間帯持て余す。⇒昼からレクリエーション、喫茶、脳トレなど用意しておりますので、楽しんで頂ければと思います。

・排便が上手くいかない時に、ご迷惑をおかけしていないかと安じています。どうぞ宜しくお願い致します。自宅では、水分もあまり摂りません。便秘気味になります。そちらに行っている時も水を取るように促して頂けると嬉しいです。(こちらが黙っていると、全く飲みませんので宜しくお願い致します)⇒来所時入浴後など都度お声掛けしています。水分に加え運動も有効ですので、お声掛けしていきます。

・おかずをもう少し美味しいのが食べたい。⇒お好み等ありましたら、お伝え下さい。月に1回行事食もあります。お楽しみにしています。

・いつも本当によくして頂いており、心より感謝しております。特に排泄に関してはいつも記載して頂き本当にありがとうございます。帰宅時に送ってきて頂いたスタッフ様より「今日はこうでしたよ」と言って頂くことがあります。出来れば簡単で良いですのでその日の様子を少しでも教えて頂ければありがたいです。⇒お伝えしていきます。

・細やかで優しい対応に感謝しています。くずは北デイを知って、通えるようになって、良かったです。これからもよろしくお願いします。

- ・普通に話せるのが良い。
- ・本人に聞いても言わない。迷惑をかけていると思いますが、宜しくお願いします。
- ・いつも気持ち良く接して下さり、こちらと致しましては感謝、感謝あるのみです。本当にありがとうございます。
- ・体重を毎月お知らせ頂くと有難いです。⇒毎月1回、測定しています。お伝えしております。
- ・思いもかけない事にも色々対処して下さっていると感謝しています。
- ・親切にしてくれる。私は満足しています。いつも楽しくしています。
- ・デイサービスでいろいろ普通に話せることが嬉しいようです。いつも感謝しています。

<アンケートについて>

たくさんのご意見ありがとうございました。多くの方よりご満足の声をいただきました。その他のご意見に関しては職員間で共有し、今後の参考にさせていただきます。
ご協力ありがとうございました。

利用状況・収支状況

1. 利用状況

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
開所日数	309 日	311 日	311 日	310 日	311 月
延利用者数	7,961 人	8,314 人	7,876 人	7,829 人	7,764 人
延利用可能人数	10,815 人	10,885 人	10,885 人	10,850 人	10,885 人
利用率	73.6 %	76.4 %	72.4 %	72.2 %	71.3 %
一日平均利用人数	25.8 人	26.7 人	25.3 人	25.2 人	25 人

2. 収支状況

歳入

単位：円

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
指定管理料	0	0	0	0	0
利用収入	75,719,431	79,559,580	78,411,778	74,647,295	75,263,439
その他	578,419	847,471	2,109,900	1,543,291	1,993,238
小計 a	76,297,850	80,407,051	80,521,678	76,190,586	77,256,677

別掲として市への収入として

単位：円

使用料	0	0	0	0	0
-----	---	---	---	---	---

歳出

単位：円

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
人件費	48,468,681	51,048,865	47,747,238	46,312,568	49,150,636
委託費	4,975,320	5,016,110	5,455,600	5,885,000	5,901,500
光熱水費	7,650,225	7,888,888	6,746,237	7,284,314	7,646,817
内訳 電気	3,250,044	3,055,848	3,017,628	3,265,906	3,929,438
ガス	1,571,202	1,638,854	1,239,000	1,361,204	1,731,622
水道	2,828,979	3,194,186	2,489,609	2,657,204	1,985,757
修繕費	735,825	883,769	107,800	1,751,420	550,550
備品購入費	428,000	-	1,711,000	443,990	0
その他	12,675,794	15,526,597	15,688,572	17,497,333	13,952,429
小計 b	74,933,845	80,364,229	77,456,447	79,174,625	77,201,932

単位：円

合計 a-b	1,364,005	42,822	3,065,231	-2,984,039	54,745
--------	-----------	--------	-----------	------------	--------