

令和5年度 定期モニタリング評価表（中間）

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11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
(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
(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
(4) 改善指示等への対応状況	リスクマネジメント
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感染症対策業務、③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	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)		

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）				
・“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	<ul style="list-style-type: none"> ・「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、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っております。 ・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ております。 ・利用地域については、地域性から枚方市に限らず、八幡市、京田辺市と広範囲に利用していただいております。 	3	<p>他施設で受け入れ困難なケースなどについても、積極的に対応するよう努めることを確認した。</p> <p>枚方市だけでなく八幡市の利用者も多くいることを確認した。</p>

<p>・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まいります。</p>	3	<p>・人材確保と育成に関しては、人事異動やオンライン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は、センター内及び送迎車内において、換気や消毒を徹底しております。</p>	3	<p>各種研修により人材育成に努めていることを確認した。</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>・毎月会議にて利用率や収支状況、欠席状況を分析し、近隣の居宅介護支援事業所や医療機関等との連携強化・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提案し、質の高いサービスの提供に努めます。</p>	3	<p>・会議にて利用率や収支の状況、利用中断者の状況等の情報共有を行い、分析した結果をもとに広報活動を行っております。</p> <p>・定期的に近隣の居宅介護支援事業所を訪問し、毎月の行事等を記載した広報紙や利用案内のチラシを配付しております。</p> <p>・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、確認しております。</p> <p>・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、家族と介護支援専門員等に連絡を取り、適宜必要な対策を講じております。</p> <p>・体験利用や施設見学の相談の際には、親切・丁寧な対応を心掛けております。</p> <p>・欠席の連絡があった際には振替え利用を提案しております。</p>	3	<p>入院などで利用中断されている方の状況などの情報共有を行っていることを確認した。</p> <p>枚方市を中心とした近隣の居宅介護支援事業所を訪問し、チラシを配付するなど広報活動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、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。</p>	<p>4</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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、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は、年間で計画的に実施しております内部や外部での研修を通して、意識や技術の向上を図っております。 ・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。 	<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。</p> <p>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。</p> <p>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>・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まいります。</p>	<p>3</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・内部研修を計画的に実施し、職員全員の接遇意識向上に努めております。 ・個々の職員についても、接遇に関する自己チェックや個別面談を年1回実施し、日々の業務やサービス提供について自己を見直す機会を設けております。 	<p>3</p>	<p>接遇に関しては内部研修を実施していることを確認した。</p>
<p>・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。</p>	<p>3</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・受け付けた苦情は「苦情受付書」に記載して、会議等では対応策を検討し、再発防止に努めております。 ・第三者委員に挙がる案件はありませんでした。 	<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>苦情の対応について、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口頭にて確認した。</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>・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。</p>	<p>3</p>	<p>・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、利用者の特性や状態を事前に把握し、その方に適切なプログラムを立案する等、トラブルを未然に防ぐ工夫を行っております。</p> <p>・万が一利用者間でトラブルになりそうな様子があれば、座席を変更したり、職員の関わりを工夫する等してトラブル回避に努めております。</p>	<p>3</p>	<p>体験利用から利用者の特性や状態を把握し、トラブルを未然に防ぐよう工夫を行っていることを確認した。利用者間でトラブルになりそうなきは、座席の変更や職員の関わりを工夫するなどして対応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>・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います。</p>	<p>3</p>	<p>・職員については、始業前に検温を行い健康状態の確認に努めております。また、送迎を行う職員については、アルコールチェックも行っております。</p> <p>・利用者については迎え時に、体調を確認し、引き続きマスクの着用、検温等お願いしております。</p> <p>・センター到着後は看護師による健康チェックを実施しております。</p> <p>・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ております。</p> <p>・利用中に体調不良が疑われる場合には、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>・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ます。</p>	<p>3</p>	<p>・契約時に必要以上の現金や貴重品の持参はご遠慮いただくよう説明し、同意を得ております。</p> <p>・万が一、貴重品を持参された場合には、帰宅まで事務所内の金庫で保管させていただきますが、次回より持参はご遠慮いただくようお願いしております。</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、持参された場合は現金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）				
・アンケートについては、嗜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めます。	3	・処遇及び食事についての利用者アンケートを実施しております。サービス改善に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ております。 ・アンケート結果については、改善事項等を記載し、ご利用者へ配布しております。	3	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。 令和5年度アンケートは下半期に予定しており、令和4年度アンケート結果は利用者者に配布していることを確認した。

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）				
・定期的を開催する管理者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、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、職員全員が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持つよう努めております。	3	外部研修や内部研修にて、毎年人権研修を実施していることを確認した。今年度は下半期に実施予定である旨を確認した。

【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計画が提案されている（確認事項18）				
・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、利用者の安全と快適な環境を維持するように努めます。	4	・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。 ・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、施設管理に取り組んでおります。	3	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おります。	4	・当該設備の受水槽、給水ポンプ、給湯ポンプ、受電設備、消防設備等の設備点検を設備管理会社に委託してしております。 ・異常が見られた時には迅速に確認、修繕を行い、利用者等へのサービス提供に支障のないように努めております。	3	点検等を設備管理会社に委託し、異常が見られたときには迅速に確認等を行っていることを確認した。

<p>・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。</p>	3	<p>・「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」等、有資格者が行う必要がある点検等については、設備管理会社の有資格者が法令に沿って実施しております。</p>	3	<p>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>
<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>				
<p>・法人決裁規程第3章文書の管理を遵守し、適切な管理・保存を行ってまいります。</p>	3	<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、法人規程に沿って管理、保存しております。</p>	3	<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>
<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）</p>				
<p>・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ます。</p>	3	<p>・日頃の廃棄物につきましては、専用のコンテナに保管し、委託している業者が火・木・土の週3回、収集処理をしております。 ・粗ごみにつきましても、定期的に委託している業者にて収集処理しております。</p>	3	<p>日頃の廃棄物や粗ごみについて、委託業者にて収集処理を行っていることを確認した。</p>
<p>・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ます。</p>	3	<p>・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ております。 ・ビン・缶等についても分別に努め、資源回収に提供しております。</p>	3	<p>紙類、ビン・缶類について、分別保管されていることを確認した。</p>
<p>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）</p>				
<p>・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。</p>	3	<p>・備品に関しましては、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。 ・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をしております。 ・当施設の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。</p>	3	<p>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ていることを確認した。なお、今年度においては備品台帳の変更はされていないことを確認した。</p>

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）				
・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・ペットボトル等は分別したうえで資源回収に提供しております。	3	資源ごみを分別収集していることを確認した。
・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、利用人数の少ない日は浴室を1箇所にする等、工夫しております。 ・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、加湿器や扇風機、サーキュレーター、カーテンやすだれを活用するなど、節電に取り組んでおります。	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。温度管理に加湿器や扇風機、カーテンなどを活用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）				
・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まいります。	3	・「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」等、有資格者が行う必要がある点検等については、設備管理会社による有資格者が法令に沿って実施しております。	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）				
・定期的に会議、研修会を開催し、未然防止に努めてまいります。	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で開催することで、虐待に至るような不適切なケアが行われないよう努めております。	3	定期的に研修を行っている旨と今年度は下半期に研修実施予定である旨を確認した。
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）				
・感染症の状況に日々留意するとともに厚生労働省の通知やマニュアル等を確認し、消毒や換気を行うとともに、職員への周知徹底や利用者への注意喚起等、感染症の拡大防止に努めてまいります。	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。 ・職員については、マスクの着用、手指消毒を実施し、利用者につきましても引き続きマスクの着用や利用前の検温をお願いし、感染症等の疑いがある場合は、速やかに個別で対応しております。	3	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。

【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まいります。	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。	3	施設玄関にて各種規定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。
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28）				
・枚方市個人情報保護条例を遵守しています。	3	・枚方市個人情報保護条例の順守に努め、施設として条例に沿った規程を制定しております。	3	条例の遵守に取り組んでいることを確認した。
・当法人においても「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、今後も継続してまいります。	3	・各規程を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、利用者や家族から同意書を得たうえで使用しております。	3	法人による規定を制定している旨を確認したほか、施設玄関にて各種規定を閲覧できるよう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	「防災及び非常災害時マニュアル」や「緊急連絡網」等を確認した。
・避難訓練も定期的に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ております。	3	7月19日に利用者参加の訓練を地震を想定し行ったことを確認した。
・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ます。	3	・毎年マニュアル内容の確認を行っております。 ・内部研修にて、職員全員の緊急時対応の向上に努めております。 ・コロナ対策については厚生労働省からの通知に沿った対応に取り組みました。	3	感染症予防のマニュアルや研修参加状況を確認した。直近の更新は人の入れ替えによる変更のみであることを確認した。

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）

<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まいります。</p>	<p>3</p>	<p>・外部研修や内部研修により、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家族等から確認を取り、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、必要に応じて連絡先の確認も行っております。</p>	<p>3</p>	<p>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、必要に応じて連絡先の確認を行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>・「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。</p>	<p>4</p>	<p>・修繕に係る費用やリスク発生時には、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。</p>	<p>3</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>・レクリエーションの個別プログラムの実施、季節感のある充実した食事の提供に努めます。</p>	<p>3</p>	<p>・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提案し、実施しております。 ・食事については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ております。</p>	<p>4</p>	<p>利用者の意向を確認しながら個別のレクリエーションプログラムを実施していることを確認した。幼稚園児との歌や手遊びなどの交流会を実施するなど、コロナ禍前のような直接の交流を再開した旨を確認した。入浴剤の利用など施設の特性を生かした活動ができています。</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まいります。</p>	<p>3</p>	<p>・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。 ・感染予防のための研修に取り組むとともに、消毒・換気・健康管理等感染対策を毎日実施しております。</p>	<p>3</p>	<p>職員への研修により介護技術の維持向上に努めていることを確認した。 また、感染対策として、毎日消毒・換気等を行っ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います。</p>	3	<ul style="list-style-type: none"> ・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ております。 ・サービス担当者会議や居宅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っております。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ております。 	3	<p>枚方市を中心に近隣の居宅介護線事業所等へ訪問し、情報交換や広報活動に努めていることを確認した。また、近隣へのポスティングにより、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	3.1	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。	○	・半期で予算の達成率が48%となっており10月より稼働もあがっており安定した収入を得られる見込みです。	○	収入額の大幅な減少はなかった。
・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旨を確認した。
・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。	○	通帳の写しにて事業ごとに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協定書は毎年届出しています。	○	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。 ・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。
・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。	○	・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。	○	法人決裁規程第 3 章「文書の管理」を確認した。

<p>・募集要項 8 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、不要な電気をすぐ消すなど、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。 全ての車両がアイドリングストップ装着車両になっ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名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 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。</p>	<p>○</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>○</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。</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。今年度のアンケートについては下半期に実施予定である旨を確認した。</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>○ 月例報告書を遅滞なく収受している。</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			
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。
（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。	○	・令和5年5月11日の監事監査において令和4年度決算が適正であると認められています。	○	監査報告書により、令和4年度決算が適正であることを確認した。
（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。	○	・令和4年度の決算において異常事項は指摘されていません。	○	監査報告書により、異常事項がないことを確認した。
（貸借対照表） ・資産・負債の中に大きな前期比増減がない。／ある場合、その理由は妥当か。	○	・令和4年度の決算においては、法人本部の貸付事業で新規事業があり、令和3年度よりも国庫補助金等特別積立金積立額が多かったため	○	増減が見られるものの、国庫補助金等特別積立金積立額によるもので妥当であると確認した、
（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。）	○	・令和4年度の決算においては、マイナス117万円となっているが、これは上記の国庫補助金等特別積立金積立額が大きく影響しているためであり、安定した収益を上げている。	○	令和4年度決算において赤字となっているが、少額であり、国庫補助金等特別積立金積立額によるもので妥当であると確認した、
・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。）	○	・収支状況は安定しています。	○	令和5年度上半期で見ると赤字となっているが、人件費増によるもので、収入は安定していることが確認できた。
・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

令和5年度も指定管理者として、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、看護師、介護スタッフと相談しながら積極的に受け入れることで、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。

利用状況としましては、定期的に居宅介護支援事業所からの紹介があり、4月から9月にかけて17人の新規依頼がありました。しかし月平均4.8人の中止者があったため、1日平均利用者数は25.1人となりました。4月、5月は稼働率73～75%を維持していましたが、6月以降は体調不良による入院や入所が相次ぎました。9月以降は入院されていた方の再利用もあり、徐々に稼働率は上昇しております。昨年8月から9月にかけては、コロナの影響を受け、職員や利用者の感染が複数あり、感染拡大防止の観点から可能な限りご利用を控えていただきました。今年は同じく8月から9月にかけて職員、利用者数人の感染者がでましたが大きく広がることはなく、ほぼ通常通りの営業ができました。新規の依頼では、利用者の体力面や金銭的な問題から短時間でのサービス対応の依頼が多いです。

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、適時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。行事やレクリエーション活動については、コロナ禍前の状態に少しずつ戻していております。

地域住民との交流については青葉幼稚園の園児たちがセンターに来所し、歌を披露してくれたり、利用者との手遊びをしたりする等の交流ができました。また、月1回習字講師に来ていただく等ボランティアの受け入れも再開しております。

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。昨年9月に2階エレベーター内で雨漏りがあり、それ以降1階のみで営業を行っております。屋上の補修は実施されましたが、その後も天井付近で雨漏りを確認しております。

運営経費の収支に関しましては、人件費や事業費の増大により、赤字となっております。今後も修繕費の増加、物価の高騰等支出の増加が見込まれますが、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。

(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

・貸借対照表や事業活動計算書を確認し、令和4年度決算においては赤字となっていたが、新規事業の影響によるものであり、法人運営に影響がない旨を確認できた。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。