

令和5年度 定期モニタリング評価表（年間）

| | | | | |
|-----|--------------------|---------------|---------------------------|----------|
| 施設名 | 枚方市立くずは北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てるか。 | 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>関連機関や担当者会議等を通じて相談や調整を行い、在宅福祉の支援を行っていることを確認した。</p> <p>他施設で受け入れ困難な要介護レベルの高い方や、気管切開した方などについても、積極的に対応するよう努めていることを確認した。</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いるか。</p> | <p>3</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人材確保、育成については、ハローワークの活用や職場体験の受け入れ、定期的な研修等を計画的に行っております。 ・感染症予防に関して、センター内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> <p>社会福祉人材支援センターの職場体験事業にて受け入れをしたことを口頭にて確認した。</p> <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ているか。</p> | <p>3</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・利用者の服薬に関する事など、不明な点があった際には、ご利用されている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。 ・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。 ・体験利用や施設見学の相談の際には、安心感を持っていただけるよう、親切・丁寧な対応を心掛けております。 ・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> <p>会議にて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うとともに、利用状況等の分析を行っていることを確認した。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ほか、医療機関等との連携も図っ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、計画し実施しているか。</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部外での研修により、意識や技術の向上を図っております。 ・安全に送迎を行うため、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しております。 | <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確保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いるか。</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>接遇に関する自己チェックや個別面談を年1回実施し、接遇対応向上に取り組むとともに、接遇に関して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ているか。</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>受け付けた苦情について、会議等で対応を検討し再発防止に努め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、過ぎ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ているか。</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、その方に対して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ときは、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っているか。</p> | <p>3</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を行う等、健康状態を確認しております。</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は、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、家族や担当の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るか。</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>・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んでいるか。</p> | <p>3</p> | <p>・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。</p> | <p>4</p> | <p>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実施し、食事メニューや処遇改善に活用したことを確認した。 毎日の検食による意見交換や定期的な行事食の用意をしており、事業計画以上の良好な管理運営に努めていることを評価した。</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。</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、毎年人権研修を実施していることを確認した。今年度は2月19日に障害者と人権をテーマに研修を実施したことを確認した。 また、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> |
|--|----------|--|----------|---|

【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>・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ているか。</p> | <p>4</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。 ・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。</p> | <p>3</p> | <p>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、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> |
|--|----------|---|----------|---|

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>・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。</p> | <p>3</p> | <p>設備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> |
| <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っているか。</p> | <p>3</p> | <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> | <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る書類については、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程に沿って管理・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 | ・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。 | 3 | 日頃の廃棄物や粗ごみについて、専用のコンテナに保管し、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。 | 3 | 紙類、ビン・缶類について、分別保管し、廃品回収や資源回収に出され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 | ・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。 | 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ており、廃棄手続きも適正に行わ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。 |
| 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ごろより削減に努めているか。 | 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、ごみの分別等を実施し削減に努めております。 | 3 | 一般廃棄物や資源ごみについて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いるか。 | 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、カーテン等を活用するなど、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） | | | | |
|--|---|--|---|---|
| <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>・「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。</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>・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>・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ております。</p> | 3 | <p>定期的に研修を行っている旨と、今年度は3月18日に虐待防止内部研修を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>・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、早期の受診をお願いしております。</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） | | | | |
| ・枚方市情報公開条例を遵守した対応を行っているか。 | 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 | 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。 |
| 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） | | | | |
| ・個人情報の保護に関する法律を遵守しているか。 | 3 | ・個人情報の保護に関する法律の順守に努め、施設として条例に沿った規程を制定しております。 | 3 | 個人情報の保護に関する法律を遵守していることを確認した。 |
| ・法人における「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。 | 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み、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 | 法人において規程を制定し適正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っているか。 | 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を作成し、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」等を作成し、周知徹底し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ているか。 | 4 | ・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 | 利用者参加にて7月19日に地震を想定した訓練、3月18日に火災を想定した訓練を行ったことを確認した。 |
| ・感染症マニュアルについてさらに充実を図り体制の充実に努めているか。 | 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。 | 3 | 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、研修参加状況を確認した。なお、今年度の内容の変更はなかったことを確認した。 |

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"> ・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。 ・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。 ・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>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っているか。</p> | <p>3</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・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>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ているか。</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ました。 ・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。</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評価する。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る。 また、四季を感じられる行事食を定期的に行っていることを確認した。 利用者アンケートの結果からも入浴・食事どちらも満足しているとの感想が多く評価する。</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>・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っているか。</p> | <p>4</p> | <p>・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居宅介護支援事業所への訪問の際、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。</p> | <p>3</p> | <p>枚方市を中心に近隣の居宅介護支援事業所等へ訪問した際に、パンフレットやチラシの配布を行い、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 | 3.2 | 所管部署による二次評価 平均点 | 3.1 |
|------------------|-----|-----------------|-----|

| 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 |

| | |
|--|---|
| 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。 | ○ | ・予算と比較して大幅に減少しておりません。 | ○ | 令和5年度で事業収入が減少しており、1～3月にかけて入院等による中止者が23人出たことで急激に稼働率が低下したためであり、特段の問題がないことを確認した。 |
| ・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。 | ○ | 再委託に関する事項を遵守しており、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。 |
| ・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」に沿って適正に管理・保存していることを確認した。 |

| | | | |
|---|----------|---|---|
| <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、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。 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 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、入浴時の寒さ対策のため湯温の調整や浴室内を温めるなど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したことを確認した。</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。 ・市より事業内容の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。） | ○ | ・収支状況は赤字となりましたがカバーできる状況にあります。 | ○ | 令和5年度で事業収入が減少しており、1～3月にかけて入院等による中止者が23人出たことで急激に稼働率が低下したためと確認した。 |
| ・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

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、介護職員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、令和5年4月から令和6年3月の間の新規利用者は31人に対し中止者が49人あり、そのため1日平均利用者数は24.2人となり、令和4年度より0.8人減少しました。4月、5月は稼働率73～75%を維持していましたが、6月以降入院や入所が相次ぎました。8月から9月にかけては職員、利用者間で新型コロナの感染者が数人出たものの、10月頃までは利用者数は安定していました。しかし11月以降、利用中止者が新規利用者を上回ったこと、令和6年1月～3月にかけては入院等により中止者が23人出たことで急激に稼働率が低下しました。その後中止された方々のほとんどが再利用とならなかったこともあり、令和5年度の平均稼働率は69.1%となりました。

サービス内容については、入浴や食事等日常生活に必要な援助の他、機能訓練や四季を感じることができるようなレクリエーション活動を行い、利用者の心身機能の維持、向上を図れるよう支援しました。また食事については定期的に行事食の提供を行いました。事務作業ではタブレットでの記録入力を推進し、業務の省力化を図りました。

地域住民との交流については、習字や和太鼓のボランティア受け入れの他、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、利用者と手遊びをしたりする等の交流ができました。

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。1月10日よりエレベーターの改修工事がありました。令和4年9月のエレベーター内の雨漏り以降エレベーターの使用を控え1階での営業を続けていましたが、工事終了後より2階フロアでの活動を再開しております。

運営経費の収支に関しましては、利用者減少による収入減に加え人件費等支出の増大により、収支は赤字となりました。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ことが評価できる。
- ・特に、入浴や食事において、季節を感じられるよう「かわり湯」や「行事食」などの工夫がされており、利用者アンケート結果からも利用者の満足度を得られていることが確認でき評価できる。
- ・コロナ禍で中止になっていた習字や和太鼓のボランティア受け入れ、近隣の幼稚園との交流を再開しており、“地域の社会資源としての役割”を大切にしていることを評価できる。

(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。

(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評価できる。
- ・利用者アンケートについて、各項目（送迎、食事、入浴等）の満足度が高だけでなく、デイの様子をご家族へ共有する連絡ノートでの対応への満足度が高いことが確認でき評価する。
- ・また、アンケート結果については会議で検討を行い、入浴時の寒さ対策のため湯温の調整や浴室内を温めるなど適切に改善に取り組んでいることを評価する。

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年度決算においては赤字となっており、1月のエレベーター改修工事、1月～3月にかけて入院等による中止者が出た影響によるものであることを確認できた。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。

5 添付資料

- ◆利用者アンケート結果
- ◆利用状況・収支状況

令和5年度 くずは北デイサービスセンター利用者アンケート結果

<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。

実施期間：令和6年1月8日～令和6年2月6日

配布数： 62名

回収数： 62名

有効回答：62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 |
|------|----|----|------|----|-----|
| 23 | 30 | 7 | 1 | 0 | 1 |

| | |
|------|--|
| 十分満足 | <ul style="list-style-type: none">・急に立ち歩く事が出来なくなった母の様子を見ながら対応してもらい感謝しています。・乗務員の方の対応も良く、階段も手を添えて頂いてます。・私の時間に合わせて頂いてありがたく思っています。・玄関まで来て頂いて帰りはまた送って頂き、本当に感謝しております。・家族が留守の時に、家の中に本人をあげてくれて安心です。・母の用意が整わない時等、再度迎えに来て頂いてます。・安全丁寧。・目配り、気配りありがとうございます。・送迎共申し分なし。 |
| 満足 | <ul style="list-style-type: none">・いつもちゃんと来てくれる。・予定時間通り来てくれる。・不満は無いと言ってます。車内のおしゃべりも楽しいようです。・迎えの時間もちょうど良い。・可もなく不可もなく、気持ち良く来てくれて良い。 |
| やや不満 | <ul style="list-style-type: none">・運転の荒い人がいて、揺れて腰が痛くなるので、それが嫌だ。 <p>⇒道路事情もあるかと思いますが、出来るだけ揺れないような運転を心がけます。</p> |

※普通、不満、無回答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 |
|------|----|----|------|----|-----|
| 22 | 22 | 10 | 1 | 1 | 6 |

| | |
|------|---|
| 十分満足 | <ul style="list-style-type: none"> ・身体状況により、リフト浴からシャワー浴に変更して貰っているようで、ありがとうございます。 ・使用後の下着も袋に入れ薬の塗布もして頂いています。 ・広いお風呂に入らせて頂いて特に冬は温まって良いです。 ・気持ちが良いです。 ・広くてきれいで、お風呂に入ってる間、職員がそばにいてくれる。 ・湯量、温度共満足してます。 |
| 満足 | <ul style="list-style-type: none"> ・もう少し(10分)長くぬくもりりたい。 ・丁寧に洗ってくれる。 ・気持ちよくして頂いています。 ・母はデイのお風呂にあまり入ろうとしませんが、入浴の声掛けも熱心にして下さっているようです。 ・あと2分ほど長湯したい。 ・皆良くしてくれはる。 |
| 普通 | <ul style="list-style-type: none"> ・もう少し丁寧に洗って欲しいなあと思う時がある。 ・シャワー浴の時に、上半身が寒い。 ⇒湯温の調節や浴室内を温める等の工夫を致します。 ・みんなよくしてくれる。 ・少し時間がかかって寒かった。 ・段差が多い。 |
| やや不満 | <ul style="list-style-type: none"> ・浴室の広さは満足している。 ・浴室内の衛生面が気になるので、清潔にして欲しい(タイルのカビ取りとサビ) ⇒ご指摘ありがとうございます。気持ち良く過ごして頂けるよう清潔の保持に努めます。何か気になる所があればおっしゃって下さい。 |
| 不満 | <ul style="list-style-type: none"> ・自分の番が終われば、次の人が入浴して、待っている時間が長い。⇒お待たせして申し訳ありません。職員の配置等検討し、待ち時間が無いよう配慮致します。 |
| 無回答 | <ul style="list-style-type: none"> ・入浴していません。 |

3、食事について

| 十分満足 | 満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無回答 |
|------|----|----|------|----|-----|
| 25 | 24 | 5 | 0 | 2 | 6 |

| | |
|------|--|
| 十分満足 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 美味しいから。 ・ 喜んで帰って話してくれる。 ・ 食事は美味しいので、楽しみです。 ・ 毎食楽しみにしていて、とても美食です(最高) ・ いつも美味しいと喜んでいます。味付けが良いと言ってます。 何よりの楽しみになっています。 ・ 全部が美味しい。食べたい料理が出るのが嬉しい。 ・ 十二分に満足している。 ・ 以前はちょっと不満がありましたが、調理師の方のひと手間が嬉しいです。 ・ 献立表には天ぷらがあるのですが、1年利用してるのに火・金には当たりません。 月に1回位食べたいです。 ⇒出来るだけ献立が均等になるよう検討させていただきます。 |
| 満足 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 食べ遊びの時、介助して少しでも食べるようにして貰っているようで本当に食は大切なので、これからもお願い致します。 ・ 小鉢に種類があって、楽しみにしています。食事は全て完食です。 ・ いろいろな種類の食材で満足しています。 ・ いつも、満腹です。 ・ おいしいです。 ・ 高齢者に合った食事美味しく頂いております。 |
| 普通 | <ul style="list-style-type: none"> ・ その日の体調によって不味く感じる。 ・ 美味しい。 |
| 不満 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 同じ物はダメ。工夫して欲しい。⇒毎日の検食で意見交換をしておりますが、同じ食材やメニューが重ならないよう工夫してまいります。また、行事食も用意していますので、楽しんで頂けたらと思います。 ・ お米が硬い。⇒その日の炊き方によって、お米の硬さが変わる事があります。 |

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 |
|------|----|----|------|----|-----|
| 26 | 29 | 6 | 1 | 0 | 1 |

| | |
|------|--|
| 十分満足 | <ul style="list-style-type: none"> ・いつも優しく親切にしてくれる。 ・臨機応変の対応と明るい挨拶に救われます。 ・感謝しております。 ・対応が良くアドバイスもして頂き助かってます。 ・遅くなる時は連絡して下さる。 ・頑張っている。熱心。 ・みんな優しい。 ・目配りや気配りされていて、寄り添ってくれる。 ・一刻も休む事無くお世話してくれて感謝しています。 |
| 満足 | <ul style="list-style-type: none"> ・親切にして頂いている。 ・即対応してくれる。 ・いつも忙しいのに、よく動いて下さる。 ・我儘な母をいろいろ工夫してデイに慣れさせようとして下さっているように思います。電話も適切に頂いていますし、その対応も親切です。 ・今までの方が優しくかつしが利いていた様に思う。 ・みんな優しい。 |
| 普通 | <ul style="list-style-type: none"> ・各自が自分の仕事をしている。 |
| やや不満 | <ul style="list-style-type: none"> ・概ね満足しておりますが、時に要領を得ない事があり、家族としてはお預けしている間に起こった事について詳しく知りたい事もあります。その説明に納得出来ない時の対応が不誠実だと感じます。出来る範囲でも丁寧に正直に説明する事は職員(スタッフ)の方の責任だと思います。⇒説明不足で、大変申し訳ありません。今後は、丁寧に説明させて頂きます。 |

※不満、無回答の方のコメントなし

5、その他、ご意見・ご要望

- ・連絡ノートはとても助かります。通院時に医師もコピーし情報確認に役立てています。
ご近所さんから、くずは北デイさんの対応はすごく良いねと言われます。私も嬉しいです。
- ・皆さんの気持ちが伝わり、本当に感謝の気持ちで一杯です。ありがとうございます。
- ・リハビリしている器具が殆どなくて、退屈している。
- ・カラオケのリードをしてくれる人がいない。
- ・PM 3 時頃より帰るまで、テレビを見ているだけの時間である。
- ・流動食になっても、食事の対応をしてくれたので、他に持参しなくて良く大変助かりました。
- ・車椅子対応になっても、対応が早かったです。
- ・利用者に対して、心遣いが嬉しいです。

- ・我儘な母を受け入れて下さり、感謝しております。もし、出来ることならデイでの様子を連絡帳で知らせて頂けると有難いのですが、お忙しい事としますので無理にとは申しません。
⇒**連絡用のノートを用意し、デイでの様子をお伝えしたいと思います。**

- ・もう少し、美味しい物が食べたい。
⇒**今後の参考にさせていただきますので、遠慮なくご意見を下さると助かります。**
- ・声もかけてくれるし、快く接してくれる。
- ・カラオケの曲の選曲をもっと増やして欲しい。
- ・十分満足しております。週2回来ていますが、楽しみに来ています。感謝、感謝です。
ありがとうございます。
- ・席がいつも隅っこで暗い。1ヶ月に1回位移動して欲しいです。
⇒**3月より2階ホールで過ごして頂きますので、お席も雰囲気も変わります。
2階でも楽しんで頂けたらと思います。**

- ・いつもお世話になりありがとうございます。気持ち良く長らく利用させて頂けていますのも皆様のおかげと感謝しております。今後も変わらず宜しくお願い致します。

- ・食事について、魚類は骨が抜いてあり、安心して食べる事ができる。
- ・小鉢物について、味噌和えか酢和えを好みます。
酢は身体に良いと聞いてますので、メニューの多く入れて欲しい。

- ・排便時に尻を拭くのが不十分の為、色々なところに便が付き困っています。何か良い方法はないでしょうか？⇒**何かいい方法が無いか考えたいと思います。また、ケアマネージャーとも相談して対応して行きます。**

- ・いつもありがとうございます。今後も宜しくお願い致します。

利用状況・収支状況

1. 利用状況

| | 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 | 310 日 | 311 月 | 310 月 |
| 延利用者数 | 8,314 人 | 7,876 人 | 7,829 人 | 7,764 人 | 7,512 人 |
| 延利用可能人数 | 10,885 人 | 10,885 人 | 10,850 人 | 10,885 人 | 10,850 人 |
| 利用率 | 76.4 % | 72.4 % | 72.2 % | 71.3 % | 69.1 % |
| 一日平均利用人数 | 26.7 人 | 25.3 人 | 25.2 人 | 25 人 | 24.2 人 |

2. 収支状況

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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 利用収入 | 79,559,580 | 78,411,778 | 74,647,295 | 75,263,439 | 72,963,104 |
| その他 | 847,471 | 2,109,900 | 1,543,291 | 1,993,238 | 1,060,645 |
| 小計 a | 80,407,051 | 80,521,678 | 76,190,586 | 77,256,677 | 74,023,749 |

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 | 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 | 51,048,865 | 47,747,238 | 46,312,568 | 49,150,636 | 52,632,397 |
| 委託費 | 5,016,110 | 5,455,600 | 5,885,000 | 5,901,500 | 5,919,320 |
| 光熱水費 | 7,888,888 | 6,746,237 | 7,284,314 | 7,646,817 | 7,472,959 |
| 内訳 電気 | 3,055,848 | 3,017,628 | 3,265,906 | 3,929,438 | 3,714,947 |
| ガス | 1,638,854 | 1,239,000 | 1,361,204 | 1,731,622 | 1,555,250 |
| 水道 | 3,194,186 | 2,489,609 | 2,657,204 | 1,985,757 | 2,202,762 |
| 修繕費 | 883,769 | 107,800 | 1,751,420 | 550,550 | 311,542 |
| 備品購入費 | - | 1,711,000 | 443,990 | 0 | 0 |
| その他 | 15,526,597 | 15,688,572 | 17,497,333 | 13,952,429 | 12,945,127 |
| 小計 b | 80,364,229 | 77,456,447 | 79,174,625 | 77,201,932 | 79,281,345 |

単位：円

| | | | | | |
|--------|--------|-----------|------------|--------|------------|
| 合計 a-b | 42,822 | 3,065,231 | -2,984,039 | 54,745 | -5,257,596 |
|--------|--------|-----------|------------|--------|------------|