

## 令和4年度 第1回 定期モニタリング評価表

施設名	枚方市立総合福祉会館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	枚方市新町2丁目1番35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衛生管理業務、②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 四天王寺福祉事業団
所在地	大阪市天王寺区四天王寺1丁目11番18号

## 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	
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
<b>【施設の経営方針に関する事項】</b>		
<b>①施設の現状に対する考え方及び将来展望</b>		
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）		
・調理室や陶芸、書道などができる場所や環境があり、地域のボランティアの方と連携を図ります。	3	・コロナ禍でも地域のボランティアと連携できていることを確認した。
・介護が必要な方に対して、サービスを通じて、機能の維持向上、認知症予防を図っていきます。	3	・作業療法士による棒体操等、個別に機能訓練できる体制を確認した。
・障がい者の方の基準該当生活介護サービスのニーズは高く、障がいをお持ちの方や脊椎損傷等の重介護の方に、看護師と介護スタッフが連携をしながら、受入れを今後も進めていきます。	3	・連携してケアを行っていることを確認した。
<b>②施設運営に関する計画</b>		
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）		
・目標稼働に対して一定の状況を維持できるよう、曜日や各週の利用状況の増減に応じて利用状況改善を図ります。	3	・コロナ禍で稼働率が低下したが維持できるように努めていることを確認した。

<ul style="list-style-type: none"> <li>・実践するレクリエーション、クラブ活動、月間行事等をご利用者、及び居宅介護支援事業所に案内し、利用促進を実践します。</li> </ul>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月、月間予定を含めた広報誌を作成し、前月までの活動紹介・施設からのお知らせを記載して配布していることを確認した。</li> </ul>
<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 9）</p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・枚方市デイサービスセンター条例に基づく指定管理業務の実施にあたり、介護保険法、障がい者総合支援法、老人福祉法、消防法、労働安全衛生法等の関係法令及び枚方市条例・規則を遵守します。</li> </ul>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・枚方市デイサービスセンター条例に基づく指定管理業務の実施にあたり、関係法令及び枚方市条例・規則を遵守していることを確認した。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急時対応、苦情対応、個人情報、監督官公所への届出書類については、関係法令に基づき対応します。</li> </ul>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種届出書類については、関係法令に基づき対応していることを確認した。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・法令遵守研修については、年 1 回実施します。</li> </ul>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法令遵守研修を 4 月に実施していることを確認した。</li> </ul>
<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）</p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・設定している「接遇マニュアル」に基づき、新採用スタッフの研修を行います。</li> </ul>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・接遇研修を含む新採用職員研修を 6 月に実施し活用していることを確認した。</li> <li>・接遇マニュアルを確認した。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご利用者の満足度調査に「職員の対応」の項目を設け、その結果を基に見直しや改善を行います。</li> </ul>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年度下半期に利用者満足度調査を実施し活用していることを確認した。</li> </ul>
<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 11）</p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご利用者や地域からの苦情については、苦情解決マニュアルに基づいて、責任者、担当者を受け、迅速に対応し解決できるよう努めます。</li> </ul>	3	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・当事業所での対応が困難な場合は、当法人の第 3 者委員会に苦情解決処理を依頼し、速やかに対応できるようにします。</li> </ul>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・四半期に一度法人にて会議を開催し、苦情等の情報共有や問題の解決及び予防に努めていることを確認した。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・当法人の各事業所からの苦情の情報は、苦情解決委員会にて一元的に集約と分析をし、その結果を各事業所にフィードバックすることで、情報の共有化を図り、問題の解決及び予防に努めます。</li> </ul>	3	

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご利用者同士のトラブルについては、双方のご利用者の意見を丁寧にお聞きし、必要であれば座席や利用の曜日変更などの対応を行います。</li> </ul>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・必要であれば個別に対応していることを確認した。</li> </ul>
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"> <li>・ご利用者に事故が発生した場合、その要因を介護者、本人、環境等に分けて分析し、同じ事故を行さないように対策を検討し、職員に周知徹底をします。</li> </ul>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ひやりはっとを作成し職員会議を月に1度開催していることを確認した。</li> <li>・事故が発生した場合は、日誌と共に供覧することで職員全体に共有していることを確認した。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・リスクマネジメント委員会の会議を定期的実施し、前月と当月の事故や「ひやりはっと」の内容を月ごとに前年度とも比較しながら分析を行います。その中で季節ごとのリスク予測を行い、予防対策を実施しています。</li> </ul>	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"> <li>・年に1回、自己点検表に基づくサービス内容の確認を行います。</li> </ul>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年度下半期に利用者満足度調査を実施しニーズの把握及び、改善に努めていることを確認した。</li> <li>・嗜好調査の結果、食事の温度管理等について給食委託業者と連携して改善に努めていることを確認した。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・送迎、入浴、接遇、その他についてご利用者の満足度調査を実施し、ニーズの把握及び、改善に努めて行きます。</li> </ul>	3	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・嗜好調査を実施し、その結果を基に食事における改善や新たな企画を実施していきます。</li> </ul>	3	
【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）		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご利用者の能力を評価し、その有する能力をできる限り維持、向上できるようにレクリエーションなどを通じて機能訓練を実施します。</li> </ul>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・棒体操等の機能訓練を実施していることを確認した。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご家族の介護負担軽減の一環で、介護教室の開催を行います。</li> </ul>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護教室の開催はコロナ禍のため休止しているが、代替として広報誌にて家族向けの介護情報の提供を行っていることを確認した。</li> </ul>
【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）		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ラポールひらかたの全体の建物・設備の保守点検を会館全体で実施していきます。</li> </ul>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総合福祉会館全体での保守点検を実施していることを確認した。</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>・必要な備品等については、営繕担当を中心として設備の不具合の発見、修繕等の対応を速やかにを行い、ご利用者の安全、快適な環境の確保を行います。</li> </ul>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の安全など優先度の高いものから実施しており、今年度については冷蔵冷凍庫の入れ替えを行っていることを確認した。</li> </ul>
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）		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種法令に基づきそれぞれに定められた保管期限を遵守するとともに、個人情報の観点より、鍵のかかる書庫にて保管します。</li> </ul>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・文書管理に関する規定は作成していないが、保管文書ごとに保管方法を定めていることを確認した。また、ケース記録等の個人情報を含む文書は鍵のかかる書庫にて保管していることを確認した。</li> </ul>
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）		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・廃棄物の処理については、ラポールひらかたの管理者と連携し、一部外部委託業者を活用する等、廃棄物の処理を含む衛生管理の徹底を行います。</li> </ul>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総合福祉会館全体で廃棄物の処理および衛生管理をしていることを確認した。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・おむつやタオル類、医薬品、医療機器は特定の場所に保管し、他に汚染されないよう衛生管理に努めます。</li> </ul>	3	
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）		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・枚方市の備品に関しては、備品管理台帳に品名、数量、設置場所を明記し、変更があった場合は適宜修正をします。</li> </ul>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・備品管理台帳で管理していることを確認した。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人所有の備品は備品台帳で管理し、所有の責任所在を明確にしていきます。</li> </ul>	3	
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）		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・営業時間後の施設内の消灯や、職員が使用する部屋のエアコン温度を 28 度程度に設定します。</li> </ul>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・エアコンの風量を調節することで省エネルギーに努めていることを確認した。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・使用済みのプリンタのインクの回収箱を設置し、会館全体でリサイクルに取り組みます。</li> </ul>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・使用済みのインクを会館全体でリサイクルしていることを確認した。</li> </ul>
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）		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務仕様書に基づき、統括責任者及び副統括責任者を配置します。</li> </ul>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人員配置一覧表で資格や人員配置を確認した。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・看護業務は、看護師、准看護師の資格を有するものを配置する。</li> </ul>	3	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・機能訓練指導員は、看護師及び療法士の資格を有するものを配置する。</li> </ul>	3	
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）		

・当法人の平成 29 年 6 月現在の障がい者雇用率は 2.18%であり、法定雇用率 2.0%をクリアしています。	3	・障害者雇用状況報告書にて、現在の法定雇用率 2.3%をクリア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		
<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	○	コロナ禍による利用控え等の影響により収入額は減少しているものの、収支予算書と比較して大幅に乖離していることは無かった。
<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	○	想定外に多く支出している費目は無かった。



(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。

◆ 募集要項・仕様書に記載されている事項その他確認が必要な事項を、簡潔に記載してください。

◆ 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 募集要項・仕様書記載事項等	所管部署による評価結果	
	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ているか。	○	委託契約書等を確認し、再委託禁止としている業務を再委託してい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。	○	通帳の写しにて通帳を別口座で管理している。
・ 労働基準法等の労働関係法令を遵守しているか。	○	遵守している。
・ 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。	○	適切に対応されている。
・ 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。	○	適切に管理・保管している。
・ 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に加入している。
・ 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。	○	パンフレットにはあえて設置者としての市の連絡先を記載していない。
・ 募集要項 8 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。	○	聴覚障害の方に対して、筆談できるようにボードを設置、又、口の動きをみられる方には、マウスシールドをスタッフがつけて取り組んでいる。
・ 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。	○	ひやりはつとで報告・対応を行っている。
・ 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。	○	点検を行い正しく報告を行っている。
・ 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。	○	適切に行われている。

## 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		
・ 応募の資格に抵触する事項はないか。	○	応募資格をすべて満たしている。
(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。	○	適正に行われている。
(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。	○	指摘されていない。



### 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年度前期も新型コロナウイルス感染症の発症がスタッフやご利用者から報告された。いずれも感染対策等により、施設内での広がりはおさえることができた。但し、そのたびその情報をご利用者に公開した影響もあり、利用控えにもつながり稼働率は低下した。

指定管理期間最終であり次期の指定管理申請にあたっては、当法人が申請しない判断をした為、新採用のスタッフも6月以降は採用を控えた。

又、引継ぎ等に後期は時間を要する為、積極的な利用促進の為の活動も実施できず、収入は減少傾向である。

その中でも、サービスの質を低下させないよう、ご利用者の身体機能の低下を防ぐため、棒体操の継続や個別機能訓練に取り組んできた。又、七夕や夏祭り、敬老祝賀会などの行事も行い、季節感を感じていただきながら、楽しみのあるデイサービスを目指して取り組んできた。

後期は、満足度調査を行い、その内容も含めて次期指定管理者への引継ぎをスムーズにできるように取り組んでいきたい。

## 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、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。
- (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。

### 2 業務の継続性・安定性

- ・ 実地検査、資料確認より、概ね適正であると評価できる。

今後も安全で快適に利用できる施設として適切に管理運営されるとともに、利用者のニーズの把握を行い、更なる利用率、満足度の向上に努めることを期待します。