

令和5年度 定期モニタリング評価表（年間）

施設名	枚方市立総合福祉会館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
(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	枚方市新町 2 丁目 1 番 3 5 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）				
・枚方市と前指定管理者からの引き継ぎを適切に行い、利用者の在宅生活に支障のないよう努めているか。	3	・前指定管理者と協議を行い、研修期間を設けたことで、利用者へのサービスが滞ることなく実施できております。	3	・前指定管理者から適切な引継ぎが行われ、前指定期間からの利用者が引き続き在宅生活に支障が出ないよう取り組んでいることを確認した。
・公の施設としての役割を枚方市の指導のもと、取り組んでいるか。	3	・枚方市からの指導や協議もと公の施設として運営に取り組んでおります。	3	・他施設では受け入れ困難なケース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。 ・令和5年度においてはコロナの影響から介護体験の実施を控えた。 ・ボランティアによる書道クラブやハーモニカ演奏、マジックのレクリエーションなど、地域のボランティアと連携できていることを確認した。

②施設運営に関する計画				
施設利用料等による収入に見合う運営計画が立てられている（確認事項10）				
・関係法令を遵守するとともに、収支状況を考慮しながら、効果的なサービス提供に努めているか。	4	・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。 ・介護報酬増加を目的とした加算算定に必要な職員配置を行い、重度者の受け入れもできています。	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いることを確認した。 ・「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をしていることを確認した。 ・市内事業所への訪問による広報活動を行っており、新規利用者への獲得につなげるなど、利用率向上及び収入増に向けた積極的な姿勢を確認している。
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）				
・近隣の関連機関との連携を図り、パンフレット配架を依頼するとともに、介護支援専門員と利用者情報の共有に努め、事業所としての信頼を得ることで利用率の向上を図っているか。	4	・居宅介護支援事業所へ運営法人の変更や事業所の取り組みを記載したチラシを枚方市内全域を目標に訪問して配布しております。また、空き状況等サービス利用についての情報提供も記載しております。 ・運営法人の変更にあたり、これまでの介護支援専門員と引き続き円滑な関係性が継続出来るように努めております。 ・事業所見学や体験利用の相談や依頼があった際は、家族や居宅介護支援専門員との連絡を迅速に行い、スムーズに利用していただけるよう努めております。また、欠席連絡の際には振替利用を推奨しております。	3	・10月以降は週2回程度市内一円の居宅介護事業所を訪問し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施設の利用向上に努めていることを確認した。 ・指定管理者変更の影響が出ないよう、介護支援専門員と円滑な連携に努めていることを確認した。 ・事業所見学や体験利用の相談や依頼があった際には、迅速な対応を行い、スムーズな利用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12）				
・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。	4	・介護保険法、枚方市デイサービス条例等の関係法令を遵守しております。 ・11月に接遇研修、複数回の避難訓練、4月に事故発生時対応や事故防止の研修等実施し、利用者の安全確保に努めました。	3	・関係法令等を順守した運営に努めていることを確認した。 - 接遇研修や避難訓練の予定とを確認したほか、研修を通して福祉職全職員がAEDの使い方を習得した。 ・各種研修により人材育成に努め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13）				
・利用者への接遇について、定期的な接遇研修を行うとともに、各職員にも接遇チェックを実施しているか。	3	・11月に研修を行い、職員の接遇チェックを実施しました。	3	・11月と1月に接遇研修を行い、職員の接遇チェックも行ったことを確認した。
・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ているか。	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。	3	・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）が明記されており、苦情処理体制を整え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。 ・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。
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）				
・利用者間でトラブルになりかけた場合は、個別対応やレクリエーションにて距離を取り意識を別に向けて、トラブルについての回避を行っているか。	3	・トラブルとなった原因を職員間で検討し、次回利用時の再発防止に努めております。 ・トラブルが起きた場合は、個別対応やレクリエーションなどで意識を別に向けていただく等しています。また、都度、家族や介護支援専門員へ報告しております。	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。 ・トラブルになりかけた場合は、利用者の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・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）				
・利用者に対して、看護師によるバイタルチェックを行う等、利用者が健康で安全に利用できるよう適切な対応を行っているか。	3	・送迎時に体調を確認しております。また、感染症対策としてマスクの着用を推奨しております。センター到着後は手指消毒後、看護師にてバイタルチェック、問診を行い、健康状態の把握に努めております。 ・体調不良が疑われる場合には、家族や介護支援専門員に状況報告を行い、早期の受診を依頼しております。	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おり、利用者が健康で安全に利用できるよう対応していることを確認した。 ・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。
・必要以上の現金は持参しないよう説明するとともに、利用者の持ち物については施設内で紛失等がないよう対応しているか。	3	・面接時に金銭や貴重品について説明することで、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、鍵付きの棚にて保管させていただきました。	3	・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の棚で一時保管等の対応を行っ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16）				
・市が実施するモニタリングで明らかになった課題について検討し、随時改善策を講じているか。	—	—	—	年間を通して改善指示等はなかった。
・アンケートについては、嗜好調査や食事に関する調査を、介護計画書作成時や施設内で聞き取り献立に反映させるよう取り組んでいるか。	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。 ・利用者アンケート・食事について嗜好調査を実施し、給食業者や職員間で共有し、計画策定に反映したり、食事のメニュー変更等に取り組みサービスの向上を図っております。	3	・施設の利用・運営経費状況については、月例報告等で確認しているほか、自主点検を行っていることを確認した。 ・利用者アンケートを実施し、ニーズの把握及び献立等の改善に努め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）				
・人権について、外部研修等の資料を使用した事業所内研修を行い、職員の意識向上に努めているか。	4	・11月に内部研修を実施、2月に外部研修参加し、職員の意識向上に努めました。	3	・11月と2月に人権と尊厳に関する研修を行ったことを確認した。
【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計画が提案されている（確認事項18）				
・施設の管理に当たっては、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。	3	・建築から26年が経過しており、耐用年数が超過している設備があります。 ・ラポールひらかた館内の枚方市社会福祉協議会や京阪ビルテクノサービス（株）等との定期的な会議に参加し、建築設備状況等の確認や工事の日程調整を行い、利用者のサービス提供に支障のないよう取り組んでおります。	3	・不具合のある設備については適時報告し、利用者の安全など優先度の高いものから修繕等していることを確認した。 ・ごみの分別など、適切に廃棄していることを確認した。 ・総合福祉会館内の事業者と連携し、利用者の安全と快適な環境の維持に努めて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）				
・ラポールひらかた全体の建物設備の保守点検を会館で実施し、引き続き継続しているか。	3	・ラポールひらかたの共同事業体で実施し、継続しています。	3	・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。
・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。	3	・消防設備点検や飲料水検査等は、ラポールひらかたの共同事業体で実施されており、点検や検査結果は、市へ報告されております。	3	・総合福祉会館全体での有資格者による消防設備点検、飲料水検査等を実施していることを確認した。また、結果報告も行われている。
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）				
・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。	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、法人決裁規程に沿って管理、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決裁規程に沿って管理・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21）				
・廃棄物については、会館の指定管理者と連携をし、一部外部の委託業者を活用するなど、廃棄物の処理を含む衛生管理を徹底しているか。	3	・日常の廃棄物については、ラポールひらかたの定めに沿って対応しております。 ・粗ごみ等の処理については、業者に委託し処理しております。	3	・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。 ・粗ごみ等について、委託業者にて収集処理を行っていることを確認した。
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、適正な廃棄手続きなど、適正な管理を行っているか。	3	・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。 ・経年劣化や不備のあるものは、備品廃棄許可申請が受理された後に処分いたします。 ・備品の多くは市の所有であることを職員に周知し、大切に扱うよう心掛けております。	3	・備品管理台帳で適切に管理し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提案されている（確認事項23）				
・一般廃棄物について日頃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、ごみの分別等実施し削減に努めております	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、ごみの分別等を実施し削減に努め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、ごみの分別等実施し削減に努めております。	3	・節電や節水に取り組み、処遇に影響のない範囲での照明の間引きや、車両の効率的な利用による燃料費の削減等、省エネルギー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24）				
・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。	3	・消防設備点検や電気設備点検等は、ラポールひらかたの共同事業体で実施されており有資格者にて行われております。	3	・総合福祉会館全体での有資格者による点検等を実施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）				
・高齢者虐待防止について、外部研修等の資料を使用した事業所内研修を行い、職員の意識向上に努めているか。	4	・10月に委員会開催、11月に内部研修を実施し、職員の意識向上に努めました。	3	・10月に委員会、11月に内部研修を実施していることを確認した。
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）				
・枚方市立総合福祉会館デイサービスセンターの感染予防対策について引き継ぐとともに、現在、法人で取り組んでいる感染予防対策も取り入れながらしっかりとした感染対策に努めているか。	4	・これまで取り組まれてきた感染予防対策を継続するとともに、乗車前に利用者の手指の消毒を追加しております。また、11月に委員会を開催し、感染予防対策の見直ししました。	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おり、これまで取り組まれてきた感染予防対策を継続しつつ、見直しも実施していることを確認した。 ・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、利用者についても乗車前に手指消毒を行う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いるか。	3	・枚方市情報公開条例の順守に努め、規程を制定しております。 ・事業所内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	・施設玄関にて指定管理者で制定した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。 ・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。
個人情報の保護に関する法律等の目的等を踏まえ、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等を遵守しているか。	3	・個人情報の保護に関する法律等の順守に努め、規程を制定しております。 ・事業所内に各種規定を設置し閲覧できるようにしております。	3	・個人情報の保護に関する法律等の遵守に取り組んでいることを確認した。
・法人において「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	・各種規程等に沿って適正な対応に努めております。	3	・法人による各種規程等を制定し、それらを遵守した対応をしている旨を確認したほか、施設玄関にてそれら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。	4	・防災及び非常災害時マニュアル・BCPの作成を行い、職員に周知徹底をしております。 ・緊急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」等を作成し、職員への周知を徹底していることを確認した。
・避難訓練も定期的に実施し利用者の安全確保に努めているか。	4	・10月の「ひこ防'Z」に参加し、防災対策について協力体制の確認や、訓練を行いました。また、11月と3月に火災総合訓練を実施しました。 ・3月には社会福祉協議会等と共同でラポールひらかた全館で取り組み、火災時の協力体制の確認を行い、水害時に備え、垂直避難訓練を行いました。	4	・11月と3月に火災総合訓練を実施したことを確認した。 ・上記火災訓練に加え、枚方市総合防災訓練「ひこ防'Z」への協力・参加により、福祉避難所である総合福祉会館における利用者の安全確保への取組みを評価する。
・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ているか。	4	・感染症マニュアルの見直し、BCPの作成を行い、職員に周知徹底をしております。 ・11月と1月に食中毒・感染症の委員会を開催し、11月に内部研修を行いました。 ・発令された各通知につきましては、職員間で共有し、通知に沿った対応に取り組んでおります。	3	・感染症マニュアルを作成し、随時内容の確認・追加等を行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。 ・下半期に感染症予防及び蔓延防止委員会を開催した旨を確認した。
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）				
・緊急の連絡体制について、夜間の警備体制も含め「枚方市立総合福祉会館緊急連絡網」に夜間警備委託業者等の外部組織も含めて作成されており、前指定管理者から引継ぎの上継続しているか。	4	・ラポールひらかたとして、「枚方市立総合福祉会館緊急連絡網」が作成されております。 ・デイサービス内での職員用の緊急連絡網を作成しております。 ・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。	3	・夜間警備委託事業者等の外部組織を含めた枚方市立総合福祉会館 緊急連絡網を確認した。 ・デイサービス内での職員用の緊急連絡網を作成していることを確認した。

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31）				
・当業務を実施する中で発生したリスクについては「枚方市立総合福祉会館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。	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。 ・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。

【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）				
・レクリエーションの個別プログラムの実施、季節感のあるサービス提供に努めているか。	3	・脳トレプリントや塗り絵など希望の方には個別に対応しています。また、季節感を楽しむように館内を装飾したり、行事を企画・実施しております。	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。 ・季節感を楽しむ館内の装飾や行事の実施を確認した。
・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の環境整備に取り組んでいるか。	3	・介護技術向上のため、会議や研修、OJTにて取り組みをしています。 ・送迎車や室内の定期的清掃や消毒、空気清浄機や消毒薬なども使用して感染予防に努めております。	3	・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。 ・感染予防のため、清掃や消毒、空気清浄機等を使用して環境整備を行っ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33）				
・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、ポスティング活動を行っているか。	4	・居宅介護支援事業所等へは、訪問時に事業所のサービス内容や空き状況を記載したチラシやパンフレット、日々の様子を写した広報誌を毎月作成し、説明させていただきました。 ・事業所見学や体験利用の相談や依頼があった際は、ご家族や居宅介護支援専門員との連絡を迅速に行い、スムーズに利用していただけるよう努めました。 ・集合住宅へのポスティング活動を実施しました。	3	・10月以降は週2回程度市内全域の居宅介護支援事業所等へ訪問し、情報交換やチラシ・パンフレットの配布も含め、広報活動に努めていることを確認した。 ・体験利用等の申込にも迅速に対応していることを確認した。 ・ポスティング活動の実施を確認した。

指定管理者による一次評価 平均点	3.4	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

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。	○	・前指定管理期間からの利用者については継続利用を確保できているものの、インフルエンザや新型コロナウイルスの影響もあり収入額が収支予算書よりも減少した。しかしながら、市内事業所への訪問による広報活動を行っており、新規利用者への獲得につなげるなど、利用率向上及び収入増に向けた積極的な姿勢を確認している。
・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。	○	・経費削減に努めており、多く支出している費目がないことを確認した。
・運用資金の借入を行っていない。／借入を行っている場合、その理由が妥当か。	○	・運用資金の借入を行っておりません。	○	・運用資金の借入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。	○	・再委託禁止に関する事項を順守しており、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。	○	・他の事業所等で利用する口座とは別の口座で管理しています。	○	・通帳の写しを確認し、事業所単位で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、36協定書を届出しています。	○	・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、当期は意見・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、統括文書管理者が文書管理者を選任し、適正な管理・保存に取り組んでいることを確認した。

・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。	○	・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、地球温暖化防止の観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。	○	・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。
・適切な保険に加入しているか。	○	・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。	○	・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。
・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。	○	・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名の住所と連絡先が記載されていることを確認した。
・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。	○	・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。	○	・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。

・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。	○	・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います。	○	・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したことを確認した。
・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。	○	・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。	○	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。
・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。	○	・修繕箇所の把握が適切に行われており、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。

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。）	○	・収支状況は大幅な赤字となりました。 ・赤字分は拠点内事業でカバーしております。	○	・赤字が見られるものの、他施設の収支状況により赤字分をカバーできる財務状況であることを確認した。
・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

「住民の福祉を増進する目的をもってその利用に供するための施設」である公の施設としての役割を心掛け、管理運営業務基本仕様書に沿った管理運営に努めました。コロナについては、5月より5類感染症に位置づけられましたが、断続的な流行もあり、継続してマスクや手指消毒、換気等、感染対策に取り組みました。

4月より枚方市立総合福祉会館デイサービスセンターの指定管理者として前法人が取り組んでいたサービス内容を継続し、これまで利用されていた利用者の在宅生活に支障ないよう職員一同努めました。前法人より少ない職員体制の中、安全なサービス提供ができるよう日々業務を見直しながらサービス提供に取り組みました。

利用状況としては、4月から8月まで少しづつですが増加傾向にありましたが、9月に利用者が入所されている施設内でコロナが発生し、デイサービスの利用控えにて複数名が休まれる等で利用者数が減少となりました。9月以降は断続的にインフルエンザやコロナウイルスによる長期欠席、入院、入所が多くあり、減少傾向が続きました。日頃から利用者の居宅介護支援事業所にこまめな電話連絡・利用状況の報告や定期的な訪問をするなど信頼関係構築に努め、また、新規の事業所への広報活動等、利用状況改善に努めたため、1月以降、新規利用者や増回利用者も増え改善傾向となりました。最終的な稼働率合計は4月より増加しました。

施設設備としては、建設からの経年劣化箇所が目立つようになってきております。厨房設備については一部改修が行われ、安全に厨房業務が実施できるようになりました。しかし、現在も入浴設備等の不具合があり、市に報告させていただいております。軽度な不具合は適時対応し、利用者へのサービス提供の継続と安全確保に努めております。引き続き、設備上の不備が発生した場合は適時市へ報告し協議の上対応してまいります。

地域交流については、手品やハーモニカ演奏活動などのボランティア活動を定期的にデイサービスにて開催いただき、利用者から好評を得ております。

事業を引き継ぐにあたり、1月から3月末までの期間、前法人から引き継ぎを依頼し、業務内容以外にも法人変更による利用者や非常勤職員が雇用面について不安とならないように努めました。利用者へのサービスは円滑に取り組みましたが、非常勤職員について当法人の業務方法への移行や理解には時間がかかり、その都度話し合う機会を設けることで、少しずつ理解を得ることができました。今後もすべての職員を大切に思いながら、より良いデイサービスとなるよう努めてまいります。

運営経費につきましては、前法人が撤退された状況と同じ厳しい状況が続いております。また、今後も水光熱費や物価、人件費等、様々なコストの増加が見込まれます。適切な運営状況となるよう支出を抑えながら収入が増加となるよう、職員間で力を合わせ枚方市立総合福祉会館デイサービスセンターが公の施設として存続できるよう努めてまいります。

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、資料確認により、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を評価できる。 ・令和5年度からの運営法人の変更にあたり、研修やこれまでの介護支援専門員と引き続き円滑な関係性が継続出来る体制をとり、滞りなく利用者へサービスを提供していることを評価する。 ・例年の火災総合訓練に加え、枚方市総合防災訓練「ひこ防'Z」への協力・参加し、福祉避難所である総合福祉会館における利用者の安全確保への取組みを評価する。 (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、資料により確認を行った。前指定管理期間からの利用者については継続利用を確保できているものの、インフルエンザや新型コロナウイルスの影響もあり収入額が収支予算書よりも減少した。しかしながら、市内事業所への訪問による広報活動を行っており、新規利用者への獲得につなげるなど、利用率向上及び収入増に向けた積極的な姿勢を確認していることから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、概ね適正であると評価できる。 2 業務の継続性・安定性 ・令和5年度より新たに指定管理事業者となり、貸借対照表や事業活動計算書からは、前指定管理期間と同様に厳しい収支状況が継続しているが、現段階では同法人の運営する他施設の収入によるカバーができていいるほか、新規利用者や増回利用の獲得に努めており、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

実施期間：令和5年12月20日～令和6年1月13日

配布数： 66名

回収数： 64名

有効回答：63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	その他	無回答
	10	21	24	2	3	1	3
十分満足	・自宅の中まで迎えに来ていただき、帰りもベッドまで連れてきてくれるのでとても助かっています。 ・家の玄関まで来ていただき、助かります。 ・行きも帰りも電話をいただけるので準備ができる。 ・時間に正確に送迎していただいている。 ⇒必要に応じて対応させていただいています。お気軽にご相談ください。						
満足	・送迎の折に必ず声をかけてくださることです。 ・挨拶をしっかりしてくださる。 ・ほかの事業所も運転手一人で送迎されていた。女性の方が送迎してくれてこのままでOKです。ジーっとできない利用者さんはスタッフ一人では危ないので、必ずスタッフの付き添いをしてほしい。 ⇒送迎時、必ず一言添えるようにしています。お気軽にお声掛けください。大変申し訳ありませんが、付き添い（添乗）は人員の都合上、対応できないときもあります。ご了承ください。						
普通	・時によって若干不安の時がある。 ⇒ご不安なお気持ちにさせて申し訳ありません。今後ともよろしくお願いいたします。						
やや不満	・安全のため乗務員さんを一人つけてほしい。 ⇒ご意見ありがとうございます。大変申し訳ありませんが、付き添い（添乗）は人員の都合上、対応できないときもあります。ご了承ください。安全に乗車いただけるよう、ベルトや配車を工夫しています。よろしくお願い致します。 ・車椅子の移動の際、段差のあるところ気を付けてほしい。首が痛くなるので。 ⇒今後も気を付けて介助してまいります。						

不満	・車によって高いのがあるのが痛い。 ⇒なるべくご希望に沿うように努力していますが、配車の都合で申し訳ありません。足台等を用意し対応していきます。 ・人間関係 ⇒座席等配慮させていただいていますが、配車の都合で申し訳ありません。 ・障害者（車椅子）の人が乗っているのに補助者がいない。安全を第1に考える必要がある。先日事故が生じた。 ⇒突発の出来事で大変ご心配をおかけしました。送迎ルート等配慮して安全にご乗車いただけるようにしていきます。
その他	・朝の時間を早くできないか。 ⇒ご要望がありましたら、可能な限り調整いたします。お伝えください。

2、入浴について

	十分満足	満足	普通	やや不満	不満	その他	無回答
	9	31	13	1	0	1	9
十分満足	・きれいにしてもらっている。 ・体調に気を配り入浴させてもらっている。 ・週3回の入浴ができ、自宅で入浴させることができないため。 ・前法人の時、お風呂で滑ったことがあった。入り口付近は滑りやすいので、気を付けてほしい。 ⇒引き続き、注意して介助させていただきます。						
満足	・タオルが変わって洗いやすい。 ・自宅では入っていないので、のびのび入れる。 ・よくしてもらっている。・気持ちよく入浴しています。 ・本人が喜んでいる。						
やや不満	・流れ作業みたいでゆっくりできない。落ち着かない。息苦しい。車いすなどが、脱衣室に入るのに、狭くてせわしない。順番を考慮してほしい。 ⇒息苦しい思いをさせてしまい申し訳ありません。車椅子の方も入浴されるため、脱衣場が混雑するときがあります。介助方法等できる限り工夫していきたいと思います。ご意見ありがとうございます。						
その他	・ゆっくり湯船につかりたい。 ⇒着湯が長くなるとお体に負担がかかる場合があります。お体の状態に合わせてお声掛けしていますので、よろしくお願いいたします。						

※普通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	その他	無回答
	7	34	15	4	0	3	1
十分満足	・卵類は省いてほしい。天ぷらそばの時はソースをかけず、別の皿で出してほしい。 ⇒アレルギーには可能な限り対応しています。その他のご要望は都度お声掛けください。 ・行事に沿った食事が出たり、新しいメニューもあり、いつもおいしそうです。 ・好きなもの頂いています。						
満足	・味付けも上手です。・おいしいです。（多数）・ここが1番おいしいです。 ・どうしても好き嫌が多いので、好きな肉類は食べてもやさいはたべてくれない。 ・マンママンマと言いますが、それがないので、満足していると思います。 ・あまり食べられない。残してしまう。・残してしまうけど、大丈夫です。 ⇒少な目にお出しすることは可能ですので、お声掛けください。						
普通	・メニュー表頂きたいです。 ⇒毎月末にメニュー表と行事予定表をお渡ししています。ご確認ください。 ・麺類の時はできた順番で早く配ってほしい。 ⇒配膳方法工夫していきます。 ・量は足りないが仕方ない。 ⇒高齢の方向けのカロリーで計算していますので、男性の方には物足りないかもしれません。おかずは難しいですが、ご飯の量で調整頂ければと思います。 ・おかずが冷たい。・時々おかずが冷たい時がある。 ⇒申し訳ありません。なるべく温かいものは適温で配膳したくと思いますが、冷めてしまう時もあります。レンジで温めることもできますので、お声掛けください。 ・お茶がおいしくない。 ⇒お味については好みもありますが、刺激の少ないようお番茶（温・冷）をご用意しています。食後には喫茶でコーヒーや紅茶、抹茶オーレ、ココアなど100円でご用意しています。なるべくおいしく提供できるようにしていきます。ご利用ください。						
やや不満	・おかずの量が少ない。・量が少ない。 ⇒高齢の方向けのカロリーで計算していますので、男性の方には物足りないかもしれません。おかずは難しいですが、ご飯の量で調整頂ければと思います。 ・野菜を増やしてほしい。 ⇒管理栄養士がバランスを考えて作成しています。ご要望を伝えておきます。 ・食べにくい。 ⇒硬い等で召し上がりにくい方には刻み食や粥などに変更しています。また、食器やスプーン等使いやすいものをお渡ししますので、お声掛けください。介助が必要な方には都度介助させていただきます。						

その他	・本人に聞きましたが、よくわかりません。献立表を参考にさせてもらっています。 ・完食であればそれなりだと思います。言わないのでわからない。 ・食事はしてません。
-----	--

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
10	25	24	2	0	3

十分満足	・いつも笑顔で挨拶していただき、いつも感謝しています。 ・少ない人数の中でよくやってくれています。 ・本人が嬉しそうにしているので、満足です。名前もよく覚えていて「今日は〇〇さん」と話します。
満足	・（デイに）寄せてもらった折に必ず親切に対応していただきます。 ・スタッフの言葉遣い。・優しく対応していただき、ありがとうございます。 ・親しみを感じています。・いつもわがまま聞いてもらっているので感謝している。 ・特に不満はありません。 ・その日の様子など送迎時に簡単に伝えてほしい。 ⇒お声掛けしていきます。特変事項はノートにも記入しています。ご参照ください。 ・スタッフが忙しそう。トイレが待たされる。 ⇒お待たせするときがあり、申し訳ありません。トイレは3か所ありますが、タイミングにより重なるときがあります。また、ほかの方の介助のある時もお待たせすることがあります。なるべくお待たせしないよう工夫したいと思います。
不満	・いい人も悪い人もいる。 ⇒なるべく同じ対応ができるように心がけていきます。気になる点があればお伝えください。よろしくお願いいたします。 ・私が入院しているとき、薄いベストを着せていったのですが、帰りはさかさまに着て帰ってきました。見ただけでおかしいのに誰も気づかないのはおかしい、と娘たちが言っていました。 ⇒確認不足で申し訳ありませんでした。室温の加減でお帰りの直前で着ていただいたときなどでしょうか。きちんと介助し、確認するよう伝えていきます。 ・十分な支援ができているのかどうかわからない。誕生日年1回の写真はおやめになりましたか。 ⇒お誕生日には写真付きの色紙をお渡ししています。お休み等でタイミングが合わず、お渡しそびれてしまいました。大変申し訳ありませんでした。
やや不満	・重度の要介護者のふろ、トイレに追われて（特に午前中）スタッフが誰も室内にいないときがある。きちんとリーダーが指揮を執るように（全体を把握すること）。 ⇒ご意見ありがとうございます。看護師が見守りでホール対応を行っています。 ・連絡帳、私がちゃんと月日を書いたのに、隣のところにスタッフが書いたりどこに目を付けているのか、ちゃんと100%きっちりしてください。 ⇒ご指摘いただきありがとうございます。各職員に伝えていきます。

その他	・ノートだけではわからない。 ・本人に聞きましたが、よくわかりません。 ⇒デイでのご様子が伝わるよう、ノートもしくは口頭でお伝えできるようにしていきます。ご不明の点がありましたら、ご遠慮なくセンターまでご連絡ください。
-----	---

5、その他、ご意見・ご要望

- ・送迎の時に様子なども聞きたい。
⇒送迎時、必ず一言添えるようにしています。お気軽にお声掛けください。
- ・スタッフは100%アンテナをしっかりと立てて、周りを見てお仕事頑張ってください。帰り際、利用者さんの忘れ物はないか？スタッフが確認して送り出すこと。スタッフが足りない、不足のときは募集をかけること（女性のスタッフも車の運転できる人を・・・）
⇒お返し忘れのないよう、帰宅前に確認を行っています。また、職員募集は行っておりますが、人数体制に応じた職員配置を行っていますので、ご安心ください。
- ・先日車に乗っている障害者の人がずり落ちて運転手一人ではどうにもならなかった。怪我無くてよかった。経費（人件費）より安全第2で営業を行わなければならないと思う。事故が起きたらラポールの信用を失う。利用者が減ると思う。
⇒ご意見ありがとうございます。突発の出来事で大変ご心配をおかけしました。送迎ルート等配慮して安全にご乗車いただけるようにしていきます。大変申し訳ありませんが、付き添い（添乗）は人員の都合上、対応できないときもあります。ご了承ください。安全に乗車いただけるよう、ベルトや配車を工夫していきます。よろしくお願いいたします。
- ・男性職員による不適切な言葉の尋ね方はやめてほしい。
⇒ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。気になる点がありましたら、その際にお知らせいただけると幸いです。言いづらい時は女性職員にお声掛けください。
- ・早く元気になりたい。
⇒利用したら元気になっていただけるデイを目指しています。皆さんと一緒に楽しく過ごしましょう！！
- ・十分満足しています。・感謝しています。・大変楽しいです。・楽しく通っているので親もうれしいです。・いつもありがとうございます。現場で見ているわけではないので、具体的なことは書けませんが、本人も自分なりに安心してサービスを受けているようです。ありがとうございます。・現状維持をお願いします。
- ・寒すぎる、車も寒い。
⇒会館全体で温度管理を行っています。車の中は暑いのが苦手な方もおられるため、適温設定にしています。寒く感じるときはひざ掛けや毛布もありますので、お声掛けください。
- ・事業者が変わってからどうも何事も荒いように思います。（お世話になっているのに申し訳ございませんが、前のほうが丁寧だったように感じます。）
⇒ご意見ありがとうございます。利用者様の状態変化に寄り添えるよう、頂いたご意見を共有し、今後も丁寧な対応を心掛けてまいります。今後ともよろしくお願いいたします。

- ・ 15時～16時のフロアに人数がすごく少なく職員が大変そう。
⇒適正な配置の中で業務を行っています。業務の流れを工夫していきます。よろしくお願いいたします。
- ・ 座布団を持って行っていますが、使っていただいているでしょうか？機能的に低下しています。
気を付けてください。
⇒ご依頼いただいている内容は実施しています。ご安心ください。ご利用者様の状態に合わせて介助を行っております。お気づきの点あればお知らせいただけますとありがたいです。

<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

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
開所日数	308 日	308 日	305 日	307 日	307 日
延利用者数	8,154 人	7,496 人	6,698 人	6547 人	6019 人
延利用可能人数	15400 人	15400 人	15250 人	15350 人	10745 人
利用率	52.9 %	48.7 %	43.9 %	42.7 %	56.0 %
一日平均利用人数	26.5 人	24.3 人	22 人	21.3 人	19.6 人

※令和5年より利用定員変更（50名から35名）

※現指定管理者による管理は令和5年度から

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
利用料金収入	78,738,078	73,347,878	63,777,014	63,931,456	55,815,633
その他	1,904,542	1,692,503	1,613,556	7,000,015	2,459,501
小計 a	80,642,620	75,040,381	65,390,570	70,931,471	58,275,134

別掲として市への収入として

単位：円

使用料	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	54,746,881	53,871,410	54,502,276	52,138,793	53,079,059
委託費	2,989,267	3,273,577	3,912,157	4,166,257	4,875,722
光熱水費※	4,190,809	3,097,119	3,454,375	4,290,451	2,864,693
内訳 電気	2,270,248	1,891,232	2,218,094	3,000,248	1,794,598
ガス	420,305	338,559	336,321	425,936	283,541
水道	1,500,256	867,328	899,960	864,267	786,554
修繕費	12,900	53,858	27,680	282,093	61,600
備品購入費	103,781	249,961	60,126	58,798	0
その他	14,355,186	14,418,575	12,710,312	13,256,771	11,572,567
小計 b	76,398,824	74,964,500	74,666,926	74,193,163	72,453,641

単位：円

合計 a-b	4,243,796	75,881	-9,276,356	-3,261,692	-14,178,507
--------	-----------	--------	------------	------------	-------------