

令和5年度 定期モニタリング評価表（中間）

公表用

施設名	枚方市立総合福祉会館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ます。	4	・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。	4	・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ご指導のもと、取り組みます。	3	・枚方市からの指導や協議の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。 ・市と連携して子ども向け介護体験を実施するなど、介護職の魅力発信に取り組んでいることを確認した。 ・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ります。	3	・居宅介護支援事業所へ訪問し、事業所の取り組みを記載したチラシを配布しております。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）				
	<ul style="list-style-type: none"> ・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、計画し実施します。 	3	<ul style="list-style-type: none"> ・介護保険法、枚方市デイサービス条例等の関連法令を遵守しております。 ・下半期に避難訓練、接遇研修を計画しております。 	3 <ul style="list-style-type: none"> ・関係法令等の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、研修を通して全職員がAEDの使い方を習得することを確認した。 ・下半期に研修等実施予定である旨を確認した。
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）				
	<ul style="list-style-type: none"> ・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ます。 	3	<ul style="list-style-type: none"> ・下半期に研修を予定しております。 ・接遇について、職員の接遇チェックを予定しております。 	3 <ul style="list-style-type: none"> ・下半期に研修実施予定である旨を確認した。
	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<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。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 <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・苦情の対応について、苦情受付書（対応履歴）にて確認した。 ・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）				
	<ul style="list-style-type: none"> ・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ることで、トラブルについての回避を行います。 	3	<ul style="list-style-type: none"> ・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、家族や介護支援専門員へ報告し対応しております。 	3 <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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います。	4	・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、検温等にて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に対応します。	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、金銭を除き、鍵付きの棚にて一時的に保管させていただきます。	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）				
・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みます。	3	・日常点検のほか、運営するにあたり遵守しなければならない基準を確認しております。 ・利用者アンケートにつきましては、下半期に実施を予定しております。	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ほか、自主点検を行うことを確認した。 ・下半期にアンケートを実施予定であり、ニーズの把握及び改善に努めることを確認した。

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ます。	3	・下半期に研修を予定しております。	3	・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）				
・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努めます。	3	・建築から25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。 ・総合福祉会館内の事業者と連携し、利用者との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）				
・建築設備全般につきましては、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されてますので、引き続き継続します。	3	・建築設備全般の点検等につきましては、ラポールひらかたの共同事業体で実施されております。 ・保守点検実施時は作業の支障とならないよう努めております。	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います。	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設備点検を実施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ます。	4	・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、適正な管理を行います。	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まいります。	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、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みます。	4	・毎月の光熱費や水道代の確認をし、職員による節電や節水に取り組んでおります。 ・照明に関しては、LED化されておきませんので、処遇に影響のない範囲で間引きしております。 ・車両のガソリンについては、当日の利用状況に合わせてた車両を使用し、燃料費の削減に努めております。 ・送迎車両に関しては、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予定としています。	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います。	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ます。	3	・下半期に研修を予定しております。	3	・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）				
・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、当法人で取り組んでおります感染予防対策も取り入れながらしっかりと感染対策に努めます。	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消毒を追加しております。	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。 ・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種子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います。	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。 ・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、規程を制定しております。 ・事業所内に各種規程を設置し閲覧できるようにしております。	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、今後も継続します。	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	・年2回の火災総合訓練を実施予定です。 ・年2回のうち1回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ます。	3	・年2回避難訓練を行うことを確認した。 ・枚方市総合防災訓練「ひこ防'Z」に参加したことを確認した。

<p>・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。</p>	3	<ul style="list-style-type: none"> ・感染症マニュアルの見直しを行います。 ・下半期に研修を予定しております。 ・発令された各通知につきましては、職員間で共有し、通知に沿った対応を取り組んでおります。 ・コロナ対策についても、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	<ul style="list-style-type: none"> ・マニュアルを作成し、随時内容の確認・追加等を行うことを確認した。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。 ・下半期に研修実施予定である旨を確認した。
--	---	--	---	--

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）

<p>・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ます。</p>	3	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	3	<ul style="list-style-type: none"> ・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）

<p>・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います。</p>	3	<ul style="list-style-type: none"> ・「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	<ul style="list-style-type: none"> ・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ます。	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。 ・季節感を楽しめる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。 ・季節感を楽しめる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めます。	3	・介護技術向上のため、会議や研修にて取り組んでおります。 ・送迎車や室内の定期の清掃や消毒、空気清浄機や消毒薬なども使用して環境整備に努めています。	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います。	3	・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持参し、説明させていただいています。 ・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	3.1	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

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。	△	・令和5年4月より運営を開始しましたが半期の予算達成率が24%にとどまっております。新規利用者の獲得に向け広報活動等を行っておりますが職員も不慣れな点もあり安定した収入を得ることは厳しい見込みです。	△	・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、もとより利用率が高くないことから、予算達成率は低くなったが、下半期からは週2回程度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。	○	・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）	B
---	----------

(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。	○	・通帳の写しを確認し、事業所単位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、36協定書を届出ています。	○	・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、適正に取り組んで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> <ul style="list-style-type: none"> ・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> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・アイドリングストップ装着車両に変更予定であることを確認した。
<p>・適切な保険に加入しているか。</p>	<p>○</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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> <ul style="list-style-type: none"> ・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>・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> <ul style="list-style-type: none"> ・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> <ul style="list-style-type: none"> ・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>・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> <ul style="list-style-type: none"> ・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> <ul style="list-style-type: none"> ・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。	○	・利用者アンケートにつきましては、下半期に実施を予定しております。	○	・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。
・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。	○	・月例報告書を遅滞なく収受している。
・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			
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。	○	・監査報告書にて令和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。）	○	・上期の収支状況は約800万円の赤字であるが、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にある。	○	・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8日より5類感染症に位置づけられましたが、高齢者施設等は感染症対策の継続が求められたため、引き続き取り組みました。

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。前法人の体制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月まで少しず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を控え複数名が休まれる等で減少となりました。新規利用者や増回利用の獲得もありましたが、入所や入院もあり上半期は大幅な増加には至りませんでした。

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。現在も入浴設備や厨房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されており、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、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。3月末で前法人の正規職員と一部の非常勤職員が去り、4月より当法人の正規職員と継続雇用の非常勤職員で運営が開始されました。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ております。まだまだ取り組む課題は多くありますが、運営には人材が必要です。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く厳しい状況が続いております。また、今後も物価や人件費の高騰により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）	B
(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として評価できる。

(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、前指定管理者が撤退した状況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おり、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。