

令和4年度 定期モニタリング評価表（年間）

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います。
(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

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	一部計画と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	調理室や作業室を使用して、料理クラブ、書道クラブ、陶芸クラブを地域のボランティアの方の講師のもと、実施しています。ただし、新型コロナウイルス感染症の状況により、一時中止や再開の判断を行いながら実施してきました。その他、三味線演奏やハーモニカ演奏などのボランティアによるレクリエーションも感染対策を講じた上で実施していただきました。	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。	4	座位の安定や、歩行できる方は可能な限り歩行が継続できるように、自立支援の考え方に基いて介護しました。また、認知機能低下の可能性のある利用者様には、季節や時間、ご家族の話などを行い、簡単な計算などのプリントを行っていただきました。また、送迎の際に戸締りの確認や、必要に応じてGPSの持参や充電などの支援も行いました。	4	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	今年度、重介護の方の新規のご利用契約はありませんでしたが、現在利用中の脊損や胃ろうなどの医療的ケアが必要な利用者様にも継続して利用していただくため、よりよい介護方法を話し合い、また日々の状態に合わせた介護を行いました。	3	連携してケアを行っ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8）

<p>・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。</p>	3	<p>曜日による利用者様の利用状況は異なるため、必要に応じて利用調整を行う予定でしたが、現段階ではスタッフの出勤状況の調整を行いました。</p>	3	<p>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。</p>
<p>・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。</p>	3	<p>実施するレクリエーションやクラブ活動などを記載した月間の行事予定については、毎月の広報誌「ラポール通信」を通じて、利用者様、および居宅介護支援事業所に配布を行いました。</p>	3	<p>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。</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>・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。</p>	3	<p>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・規則を遵守しました。</p>	3	<p>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。</p>
<p>・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。</p>	3	<p>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した。 苦情については申し出はありましたが、苦情扱いの案件はありませんでした。事故報告については、1件提出をしています。</p>	3	<p>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。</p>
<p>・法令遵守研修については、年1回実施します。</p>	3	<p>4月に法令遵守の研修を実施しています。</p>	3	<p>法令遵守研修を4月に実施し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10）

<p>・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。</p>	<p>3</p>	<p>6月に新規で採用したスタッフにOFF-JTの中で、接遇についてもマニュアルを確認し研修を行っています。</p>	<p>3</p>	<p>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。また、接遇マニュアルを確認した。</p>
<p>・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。</p>	<p>4</p>	<p>満足度調査に「職員の対応」の項目を追加して実施しています。 また、今回は「四天王寺福祉事業団に対して」の自由記述の項目も追加して実施しました。これまでの感謝の言葉をいただいています。また、次年度の指定管理者である「大阪府母子寡婦福祉連合会に対して」の自由記述の項目も追加しました。これまで通りのサービスを求める声が多い状況でしたが、その結果を法人に伝えています。</p>	<p>4</p>	<p>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。また、「四天王寺福祉事業団に対して」の自由記述の項目だけでなく、「大阪府母子寡婦福祉連合会に対して」の自由記述の項目も設けられていることで、令和5年度からの指定管理者に求められていることが把握でき、スムーズな引継ぎにつながられている。</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>・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、担当者を設け、迅速に対応し解決できるよう努めます。</p>	<p>3</p>	<p>苦情解決マニュアルに基づいて、対応をしています。令和4年度は利用者様から直接枚方市に申し入れされる事案がありましたが、適正に対応した過程で納得されなかった事案であり、枚方市としても苦情の扱いはしないとのことでした。当事業所としても苦情扱いはしませんでした。丁寧にご本人に説明を行いました。</p>	<p>3</p>	<p>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。</p>
<p>・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。</p>	<p>3</p>	<p>今年度については、当事業所での対応が困難な事案はありませんでした。</p>	<p>3</p>	
<p>・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。</p>	<p>3</p>	<p>当法人の苦情解決委員会には情報を共有し、法人全体での分析を実施しています。</p>	<p>3</p>	

<p>・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。</p>	3	<p>利用者同士のトラブルについては、認知機能の低下などが原因のことが多く、双方に丁寧に話をお聞きしています。曜日変更などの対応までは至っていません。</p>	3	<p>必要であれば個別に対応していることを確認した。</p>
---	---	---	---	--------------------------------

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）

<p>・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。</p>	3	<p>事故報告書については、その要因を介護者、本人、環境に分けて分析を行っています。令和4年度は、お一人で歩かれている利用者様が廊下で転倒され、肋骨にヒビが入る事案がありました。本人は歩行はできる方ですが、徐々に機能低下も見受けられる為、今後介護職員は付き添って介護するように対策をしました。</p>	3	<p>・ひやりはつ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。 ・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。</p>
<p>・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「ひやりはつ」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。</p>	3	<p>毎月、リスクマネジメント委員会を開催し、前月および当月のひやりはつ報告の確認と、昨年度の同月の内容も再確認をし、季節的なリスクなどについても周知をしています。季節的なリスクは、上着の忘れ物が増える時期や、新しいスタッフが入職したりする時期、季節の変わり目によるご利用者の不安定になる時期などの確認をしています。</p>	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）

<p>・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。</p>	3	<p>介護報酬の加算については、勤務シフトや利用者様の介護度の状況などを毎月確認しています。その他、自主点検を年に1回行っています。</p>	3	<p>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</p>
---------------------------------------	---	--	---	---

<p>・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。</p>	3	<p>満足度調査に、送迎、入浴、接遇、その他について満足度調査を実施しています。特に大きな改善すべき事案はありませんでした。</p>	3	<p>とを確認した。</p>
<p>・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。</p>	4	<p>満足度調査の中で、食事の項目を設け、ごはんの硬さなど、より詳しい内容の項目を設けて嗜好調査もかねて実施しています。その中で、パンバイキングなどを求める意見があり、献立に反映しています。また、七夕などの行事の際は、テーブルの演出として竹キャンドルをともしたり、ランチョンマットなどを使用したりと特別な日の演出を行いました。</p>	4	<p>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。</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・運営計画が提案されている（確認事項14）

<p>・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。</p>	3	<p>個別機能訓練計画を作成している利用者様は3か月に1回の作業療法士による評価を実施し、本人様にフィードバックをしています。また、機能訓練の内容な日々のレクリエーションで意識する内容や自宅でできる体操の提案もしています。</p>	3	<p>棒体操等の機能訓練を実施していることを確認した。</p>
<p>・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。</p>	3	<p>新型コロナウイルス感染症のこともあり、令和4年度は実施していません。広報誌を通じて、感染症に対する注意喚起を実施しています。</p>	3	<p>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。</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15）

<p>・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。</p>	3	<p>会館全体で、HUG共同体を通じて保守点検を実施しています。</p>	3	<p>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。</p>
---	---	--------------------------------------	---	--------------------------------------

<p>・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行い、ご利用者の安全、快適な環境の確保を行います。</p>	3	<p>当事業所内での不具合などについては、すぐに報告をあげ、対応するようにしました。</p>	3	<p>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。</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16）</p>				
<p>・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。</p>	3	<p>令和4年度で当法人の担当でなくなることから、様々な保管文書について枚方市に確認をし、保管期間を過ぎた書類については、個人情報を守った形で処分をしました。その他の書類については、法人の別施設で鍵のかかる部屋で保管することとしました。ケース記録については、次の法人と継続する内容であることから、そのまま事業所に保管しました。</p>	3	<p>経理・会計書類は会計法で定められた保存期間、介護保険に基づくサービス提供の文書は自治体ごとの条例において定められた保存期間で取り扱う等、各種法令に基づきそれぞれに定められた保存期間を遵守し、適正に管理し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。</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17）</p>				
<p>・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。</p>	3	<p>廃棄物については、会館の管理者に確認をしつつ、一部外部委託業者を通じての処理をしていただいています。 また、洗濯機などリサイクル料がかかるものについては、直接当事業所から業者に適切に処理できるようにしました。</p>	3	<p>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。</p>

<p>・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。</p>	3	<p>おむつやタオル類については、衛生品と使用済みのものが混在しないように衛生管理につとめています。</p>	3	
<p>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）</p>				
<p>・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。</p>	3	<p>枚方市の備品については、枚方市からの支給されているシールを貼って管理をしています。また、今年度指定管理の最終年度でもあり、枚方市の担当者様と一緒に全備品の確認と、当法人が購入してそのま当施設に配置しておく備品についても確認をしていただきました。</p>	3	<p>備品管理台帳で管理していることを確認した。</p>
<p>・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。</p>	3	<p>10万円以上のものは、固定資産台帳に記載して所有の明確化をしています。</p>	3	
<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事業計画で提案されている（確認事項19）</p>				
<p>・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。</p>	3	<p>営業終了後の消灯などは省エネルギーを意識して対応をしています。空調については、温度設定ができるものにはならず、会館全体での管理となっています。会館全体で省エネに取り組まれており、夏場もやや高めでの設定をされていましたが、利用者様が過ごす場所については、体温調整ができない方もおられるため、適温になるように会館と連携をして別に設定をしていただいています。</p>	3	<p>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。</p>

<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	2	使用済みインクカートリッジについては、以前は当法人の作業所に渡してリサイクルに取り組んでいましたが、すでにその作業所もなくなったことから、回収箱の設置は中止しました。	2	現在は使用済みのインクを会館全体でリサイクルはしていないため、回収箱の設置は行っていない。
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"> ・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。 	3	統括責任者と副統括責任者を施設長と管理者で配置していました。	3	
<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	3	看護師と准看護師の資格を有する者を看護業務に配置していました。	3	人員配置一覧表で資格や人員配置を確認した。
<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	3	機能訓練指導員は、看護師と准看護師の1名ずつと、作業療法士を配置していました。	3	
障害者法定雇用率が達成されている（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）				
<ul style="list-style-type: none"> ・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	令和4年6月にハローワークに提出している雇用率は2.34%で、法定雇用率の2.3%はクリアしています。	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。
公正採用への対応として、大阪府公正採用選考人権啓発推進員設置要綱、又は大阪労働局公正採用選考人権啓発推進員設置要綱に基づき、「公正採用選考人権啓発推進員」を設置している（確認事項22）				
<ul style="list-style-type: none"> ・大阪府公正採用選考人権啓発推進員設置要綱に基づき、「公正採用選考人権啓発推進員」を設置します。 	3	公正採用選考人権啓発推進員を設置し、公正な採用に取り組んでいます。	3	<ul style="list-style-type: none"> ・公正採用選考人権啓発推進員1名を配置していることを確認した。 ・1月に人権啓発研修を実施し、大阪府へ報告書を提出済みであることを確認した。

業務に従事するものが、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23）				
・身体拘束防止等の内容も含めた人権研修を年1回以上実施し、大阪府に計画書、報告書の提出を行います。	3	身体拘束防止のための研修については、4月に実施し、人権研修については、「人権に配慮した公正な採用や就職差別につながる14項目」についてを1月に実施し、大阪府に計画書と報告書を提出しています。	3	法令順守研修の一環で身体拘束防止等の研修を実施していることを確認した。身体拘束をやむを得ず実施するための3要件や、記録についても説明していることを確認した。
男女雇用機会均等法に基づくセクシュアル・ハラスメント防止対策など、各種ハラスメントの防止対策について提案されている（確認事項24）				
・セクシャルハラスメント・パワーハラスメント防止規程を設け、職場環境の維持改善に努めます。	3	セクシャルハラスメント・パワーハラスメント、マタニティーハラスメントを含めたハラスメント防止規定を設けています。	3	「ハラスメント防止規程」を確認した。
・セクハラ・パワハラ被害相談窓口を設け、施設外の当法人の職員にも相談できるよう啓発ポスターを掲示します。	3	相談窓口を当事業所の担当職員と施設外の法人の職員にも相談できるようにしたポスターを事務所内に掲示していました。	3	施設外の法人スタッフをセクハラ・パワハラ被害相談窓口として設置していることを確認した。
・公益通報者保護法に基づき、法令違反に関する相談、通報に関して不利益がないよう適切に定め、ハラスメント等の早期発見、改善に努めます。	3	内部通報および公益通報者の保護等に関する規程を策定しており、内部窓口を理事長、外部窓口を法人指定の弁護士とし、通報に関して不利益がないように定めています。	3	令和4年度については、法令違反に関する相談、通報は無かったことを確認した。
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）				
・高齢者及び障がい者の虐待防止については、外部研修を受講したスタッフが施設内での研修を年1回実施とともに、ご利用者の在宅生活の中での虐待の発見や通報義務に基づいて対応をします。	3	虐待防止については、身体的、経済的、ネグレクト等の説明と通報義務があることを周知しています。今年度は、ご家族による暴力や介護放置などの事案があり、関連部署と連携を行いました。	3	・虐待防止についての研修を法令遵守研修の中で実施されていることを確認した。 ・実際に今年度、虐待の可能性のあるケースについて通報を行っ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26）

<p>・枚方市情報公開条例に基づき、利用者に公開すべき情報については、運営規程、重要事項説明書・個人情報保護方針等に記載し、利用者との契約時に職員から説明を行い、事業所内にも掲示します。</p>	3	<p>運営規定、重要事項説明書、個人情報保護方針等については、施設内に掲示するとともに、利用者様と契約の際に、説明をしています。</p>	3	<p>「個人情報保護規定」・「個人情報開示申請書」を確認した。</p>
<p>・利用者から情報の開示要求があった場合、自己に関する情報の開示を行い、個人の権利、利益の保護を図っていきます。</p>	3	<p>利用者様や家族様等から開示要求があった場合に開示請求書に記入いただき、利用者様との関係を確認できるものの提示を求めていることとしています。請求があった場合は速やかに開示できるようにすることとしています。今年度、そのような事案はありませんでした。</p>	3	<p>開示要求の事案は無かったことを確認した。</p>

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27）

<p>・個人情報の開示や保護に関しては「枚方市個人情報保護条例」を厳守し、事業所内で個人情報保護の研修、マニュアルの整備を行います。</p>	3	<p>個人情報保護の研修はマニュアルに基づいて実施しています。4月の全体会議で説明をし、新採用の方には赴任時研修として実施しています。</p>	3	<p>「個人情報保護規定」・「個人情報開示申請書」を確認した。</p>
--	---	---	---	-------------------------------------

【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28）

<p>・緊急時の対応について緊急時マニュアルを作成します。</p>	3	<p>緊急時の対応については、利用者様の急変時、車輛事故の際、また災害時のマニュアルを作成しています。</p>	3	<p>緊急対応マニュアルを確認した。</p>
<p>・年に1回心肺蘇生法等の研修を実施します。</p>	3	<p>心肺蘇生については、新型コロナウイルス感染症の状況もあり、スタッフが集まって実施はできず、動画を各自見ていただきました。これまで心肺蘇生法の研修を受講されていないスタッフには、動画を確認しながら説明をしました。</p>	3	<p>動画視聴による心肺蘇生法等の研修を実施していることを確認した。</p>

<p>・「ラポールひらかた消防計画」に沿った自衛消防組織による消防訓練を年2回、ラポールひらかたの会館管理者と合同で行い、火災予防に努めていきます</p>	3	<p>会館全体での消防避難訓練を1回開催し、もう1回は会館内の消火設備の確認を含めた研修を実施しています。</p>	3	<p>ラポールひらかた会館全体で、消防訓練を年2回実施していることを確認した。</p>
<p>・夜間の警備、防犯体制については、総合福祉会館指定管理者との按分により夜間機械警備の契約を締結し、夜間警備体制を維持継続していきます。</p>	3	<p>夜間警備、防犯については、会館指定管理者との按分で契約を締結しています。</p>	3	<p>ラポールひらかた会館との按分により夜間機械警備契約を締結していることを確認した。</p>
<p>・食中毒及び感染症まん延の防止の指針、マニュアルを設定し、職員に周知します。</p>	3	<p>食中毒および感染症まん延の防止のためのマニュアルを設定し、職員に周知しています。新型コロナウイルスについては、その情報がその都度変更されるため、このマニュアルには載せずに、その都度新しい情報をスタッフに周知していました。</p>	3	<p>・感染症・食中毒の予防及びまん延防止のための指針・マニュアルを作成していることを確認した。 ・新型コロナ等の感染症について、常に最新情報の把握に努め、データベースの活動内容の見直し等を行うことで感染対策していることを確認した。</p>
<p>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29）</p>				
<p>・「枚方市立総合福祉会館緊急連絡網」に防災に係る緊急の連絡体制、夜間の警備体制、夜間警備委託業者等の外部組織を含めて作成します。</p>	3	<p>会館全体の連絡網があり、防災等緊急時、夜間の警備等の外部組織も含めたものを作成していました。今年度は、特に緊急時の連絡はありませんでしたが、ボイラーの不具合などの連絡に活用していました。</p>	3	<p>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。</p>
<p>・緊急性の高い事案が生じれば、行政、保健所や医療機関等への情報共有に努めます。</p>	3	<p>新型コロナウイルス感染症については、保健所や枚方市と連携をとり、電話やインターネットを通じての対応など、その都度確認しながら行いました。</p>	3	<p>緊急性の高い事案については、行政や関係機関等と連携を行っていることを確認した。</p>
<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30）</p>				
<p>・法人内で非常災害等の出勤及びサービス規程があり、非常災害時の対応にも備えがあります。</p>	3	<p>法人内に非常災害等の際には出勤するサービス規程がありますが、当会館が福祉避難所に設定されており、その場合は枚方市との基本協定の中で当会館での避難所開設のための業務を行うこととしています。</p>	3	<p>地震防災マニュアル、台風防災マニュアル、洪水に関する避難確保計画を確認した。</p>

<p>・事業運営上のリスク、財務リスク等の負担区分を明確にし、両者におけるリスク分散を図ります。</p>	3	<p>枚方市指定管理基本協定に基づき枚方市と当法人との負担区分を明確にされています。今年度については、個浴室（女子シャワー室）の扉の修繕や身障トイレの部屋からの水漏れは枚方市と連携をとった上、当法人が修繕を行っています。</p>	3	<p>事業運営や財務リスクの負担区分については、指定管理協定書に基づき判断していることを確認した。</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31）				
<p>・毎年、事業計画作成にあたり、全スタッフからの意見を収集するとともに、介護保険制度の改正や地域のニーズ、当事業所の環境などを考慮し、スタッフ全体で取組みができるよう組織化と計画を行っています。</p>	3	<p>今年度も事業計画の作成にあたり、スタッフからの意見や利用者様からの声を元に、計画をしています。また、介護保険や地域のニーズ、当事業所の環境なども念頭において作成をしています。 個別機能訓練の継続や、個浴のニーズなどを考え個浴室の整備、各種行事の計画なども事業計画に取り入れて予算作成も行っています。</p>	3	<p>全スタッフからの意見を収集するとともに、介護保険制度の改正や地域のニーズ等を踏まえて事業計画の作成をしていることを確認した。</p>
<p>・レクリエーションについては、料理、書道、陶芸、茶道のクラブに加え、個別にクラフトがお好きな方を対象として「クラフト倶楽部」や、カラオケがお好きな方に別の場所で実施できるよう「歌ハウス」を設定しています。歌ハウスについては、発声することで心肺機能を維持、向上できるか活動としてとらえています。</p>	5	<p>各種クラブについては、コロナ禍であり、感染状況に合わせて、講師のボランティアの方の制限を行うこともありますが、可能な限り継続しています。 茶道クラブについては、講師の方の都合もあり今年度は実施できませんでした。料理クラブについては、マスクを外しての飲食を伴う活動でもあり、料理クラブ用の感染対策マニュアルを作成して実施しています。 その他、スタッフの企画による「クラフト倶楽部」は毎月継続し、できたものをご自宅に持って帰られるため、家族様からも好評の声が聞かれました。</p>	4	<p>クラブについては、新型コロナウイルス感染症の影響により、実施できなかったものもあったが、細かなマニュアルを作成する等により、できる限り実施するように努めていることを確認した。</p>

・機能訓練については、転倒防止を最優先課題としてとらえて実施し、その評価についても定期的に測定を行い、ご自身へのやりがいに結び付けられるようにしていきます。

3

機能訓練については、全体で行う「棒体操」はバランス感覚や瞬発力を養い、転倒予防また認知機能の維持向上の目的で日々実施してきました。
個別機能訓練については、それぞれのご自宅の様子を踏まえて、個別に目標を持って取り組んでいただきました。

3

機能訓練について、転倒予防や認知機能低下の予防につながるとされる棒体操を実施し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32）

<p>・広報誌を毎月発行し、利用者様、近隣の居宅介護支援事業所への配付を行います。</p>	<p>3</p>	<p>広報誌「ラポール通信」については、毎月月末に発行し、利用者様や取引のある介護支援事業所などに配布してきました。広報誌は、できる限り写真を多くして、見ただけで行っている活動がわかりやすいものを目指して作成を継続してきました。</p>	<p>3</p>	<p>毎月「ラポール通信」を作成し、ご利用者と居宅介護支援事業所へ配布していることを確認した。</p>
---	----------	--	----------	---

<p>指定管理者による一次評価 平均点</p>	<p>3.1</p>	<p>所管部署による二次評価 平均点</p>	<p>3.1</p>
-------------------------	------------	------------------------	------------

評価項目ごとの評価基準（1(1)）

<p>S</p>	<p>事業計画における提案以上に、特に良好な管理運営を行っている</p>	<p>二次評価の平均点が4点以上</p>
<p>A</p>	<p>事業計画に則した適切な管理運営を行っている</p>	<p>二次評価の平均点が3点以上4点未満</p>
<p>B</p>	<p>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</p>	<p>二次評価の平均点が2点以上3点未満</p>
<p>C</p>	<p>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</p>	<p>二次評価の平均点が2点未満</p>

<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>	<p>A</p>
---	----------

(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）

<p>評価ポイントごとの評価基準</p>	
<p>○</p>	<p>適正（適切）である</p>
<p>△</p>	<p>一部改善は必要であるが、概ね適正（適切）である</p>
<p>×</p>	<p>不適正（不適切）である</p>

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
<p>・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。</p>	△	<p>新規の利用者様の契約が少なく、入院や入所などに伴う利用廃止の方が多かった為。また、次年度の指定管理申請をしない判断を当法人がしたので、積極的な新規利用の為に活動を控えたことも要因であり、次年度以降は新しい法人のもと、積極的に利用促進をすれば、コロナ禍も収まってきつつあり、改善していく見込みです。</p>	○	<p>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ということは無かった。</p>
<p>・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。</p>	△	<p>水道光熱費については、予算よりも多く支出している。単価が上がっていること、コロナ禍がおさまりつつあり、会館全体の貸し部屋などの利用の稼働が高まっていることから、会館全体の水道光熱費が上がっており、その按分で当事業所分を支払っているため、当事業所の稼働は減っているが、負担は増えている状況となりました。</p> <p>給食委託業者の委託費についても、給食会社の厨房スタッフの賃金が毎年の最低賃金の更新に伴い昇給しており、その分委託費の変更もあり、支出が増えています。</p>	○	<p>水道光熱費については、単価の上昇と会館全体の利用率増加により、予算よりも多く支出しているが、想定外に多く支出している費目は無かった。</p>

<p>・運用資金の借入を行っている場合、その理由は適当か。</p>	<p>△</p>	<p>開所当初より法人本部より運用資金として200万円の借入が今年度当初も残っていました。運転資金の為のものですが、今年度も資金収支差額はマイナスとなり、返済ができない状況です。よって、この200万円については、今年度末に法人本部より繰入の形で、返済した形にしています。</p>	<p>○</p>	<p>法人本部からの借入を行っているが、その理由が適当であり、返済途中であることを確認した。</p>
<p>・口座管理、つり銭等の現金管理は適正に行われているか。</p>	<p>○</p>	<p>口座預金、小口現金については、出納担当者を決めて管理をし、貸借対照表の現金と普通預金の金額は、通帳口座と小口現金残と同金額です。</p>	<p>○</p>	<p>法人本部からの借入を行っているが、返済途中であることを確認した。</p>

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

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	一部改善は必要であるが、概ね適正（適切）である	△が20%未満
C	改善を要する点が多くある、又は不適正（不適切）な点があり、直ちに改善を求める	△が20%以上又は×が1個以上

(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。
△	一部改善は必要であるが、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、給食会社のみ再委託の申請を行っています。	○	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。	○	当事業所だけの口座をつくり、高齢、障がいの口座と振込用の通過通帳で管理をしています。	○	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。	○	就業規則を 4 月に届け出を行い、労働時間や休日、年次有給休暇等を定めて遵守しています。	○	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。	○	毎月 1 回職員会議の場を設け、職員からの業務に関する意見を聞き、記録しています。	○	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。	○	利用契約や重要事項説明、個人情報保護に関する文書、通所介護計画等については適切に保管し、5 年を経過するものについては破棄しています。	○	適切に管理・保管している。

<p>・適切な保険に加入しているか。</p>	<p>○</p>	<p>施設賠償保険、車輛任意保険に加入しています。</p>	<p>○</p> <p>介護保険・社会福祉事業者総合保険に加入している。</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、案内パンフレット等にも明記しているか。</p>	<p>○</p>	<p>当事業所内に当法人と枚方市の連絡先を掲示していました。 パンフレットについては、設置主体を「枚方市」と明記はしていましたが、連絡先については記載することで、利用検討されている方が枚方市に電話をしまい、枚方市から当法人への連絡先を伝えるような流れになることから、混乱してしまうことを懸念し、枚方市にはお伝えした上で、電話番号の掲示はあえてしていません。</p>	<p>○</p> <p>施設内に設置者としての枚方市の連絡先を掲示していることを確認した。また、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。</p>
<p>・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。</p>	<p>○</p>	<p>耳が不自由な方については、文字盤などを用い、個別に対応しています。</p>	<p>○</p> <p>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。</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>○</p>	<p>利用者様には満足度調査でアンケート調査を行っています。令和 4 年度については、アンケート結果から改善すべき事案はありませんでした。食事に対する意見でパンバイキングやそのほかの食材等については、給食委託会社と連携して、取り組みを実施しています。</p>	<p>○</p> <p>アンケート結果やその分析、改善案について報告を受けている。</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>○</p>	<p>月例報告やそのほか、モニタリング調査等は滞りなく実施しました。</p>	<p>○</p> <p>月例報告書と年度報告書を収受している。</p>

<p>・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。</p>	<p>○</p>	<p>事故予防については、ひやりはつと報告を集約し、事故の予防に努めています。また事故発生時はマニュアルに基づき適切に対応し、枚方市には当日電話報告をし、後日報告書を提出しています。</p>	<p>○</p> <p>ヒヤリハット報告書の作成や月に一度、リスクマネジメント委員会を実施していることを確認した。</p>
<p>・施設の設備、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。</p>	<p>○</p>	<p>冷蔵冷凍庫については保守契約をしており毎月点検、管理しています。その他、入浴機器や車輛を含めて日々点検をしています。枚方市には月例報告で異常がある場合は報告するようにしていましたが、令和4年度は特に不具合なく、その旨の報告をしていました。</p>	<p>○</p> <p>点検を行い正しく報告を行っている。</p>
<p>・修繕が必要な案件について、対応が適切に行われているか。</p>	<p>○</p>	<p>令和4年度は、ドアや水漏れなどの修繕を行っています。</p>	<p>○</p> <p>適切に行われている。</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>○</p>	<p>冷蔵冷凍庫などは、温度管理の記録をしています。その他、車輛については運転開始前点検の記録をしています。その他要修繕箇所があれば、急がないものについては、枚方市にはモニタリング調査時等で、食堂のブラインドの修繕依頼等を伝えていました。</p>	<p>○</p> <p>修繕箇所について随時市へ報告・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	一部改善は必要であるが、概ね適切に実施されている	△が20%未満
C	改善を要する点が多数ある、又は不適切な点があり、直ちに改善を求める	△が20%以上又は×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	対応又は改善を要する点が多数ある、又は不適切な点があり、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
△	一部改善は必要であるが、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。	○	応募資格に抵触する事項はありません。	○	応募資格に抵触する事項はないことを確認できた。

<p>(損益計算書等)</p> <p>・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。)</p>	<p>△</p>	<p>今年度の当期資金収支差額は△3,261,692円となりました。</p> <p>昨年度は、新型コロナウイルス感染症に伴い、休業も行いながらの運営となり資金収支差額は△9,276,356円でしたが、昨年度対比では600万円ほど改善はしているものの、まだ安定的な事業運営とはなりません。</p> <p>この要因は、感染症の影響も大きいと考えていますが、次年度からの指定管理申請をしないことになり、積極的な募集活動ができなかったことなども要因です。</p>	<p>△</p>	<p>昨年度に引き続き、コロナ禍の影響もあり利用者が減少して赤字となっている。</p>
<p>・その他、団体の経営に影響する要素はないか。</p>	<p>○</p>	<p>当法人の経営に影響する要素はありませんが、次年度からの当事業所の指定管理申請をしない判断をしました。</p>	<p>○</p>	<p>特になし。</p>

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	一部改善は必要であるが、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20%未満
C	改善を要する点が多数ある、又は不適正（不適切）な点があり、直ちに改善を求める	△が20%以上又は×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）

C

3 指定管理者による一次評価（総括）

一次評価コメント

枚方市指定管理協定書に基づき、適切に事業運営をしてきました。ただし、昨年度より新型コロナウイルス感染症の影響もあり、在宅の要介護の方が同じ空間に集まる通所介護事業については感染リスクも高く、敬遠されていると思われ、新規の申し込み自体が減少傾向となりました。

加えて、当法人が次年度の指定管理の更新を希望しない判断をした為、新しいスタッフの雇用を短期雇用となるために7月以降は控えたことや、更新しないことを伝えた際に退職希望のスタッフも考えられることから、積極的に新規の利用者様の獲得のための活動ができない状況となりました。スタッフについては、不足分については、同法人の松風荘より一部、応援体制を組んで対応をしました。次年度より大阪府母子寡婦福祉連合会が指定管理者となることが決定されたあとは、利用者様や家族様への説明をできるだけ丁寧に行うとともに、1月から3月まで、大阪府母子寡婦福祉連合会のスタッフに研修という形で当事業所に勤務いただいた為、利用者様の状況や各種業務の引継ぎを詳細に行い、利用者様には心配なく、次年度以降も利用が継続できるようにしました。

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	C

(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の適正な管理運営を行っているとして評価できる。特に新型コロナウイルス感染症の影響がある中で、感染対策の徹底を行いつつ、できる限りレクリエーションを充実させるよう努めた点は評価できる。

(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

新型コロナウイルス感染症の影響による利用控えに加え、令和5年度より指定管理事業を撤退することが決定したことにより、積極的な新規利用者の獲得ができず、収入が減少している。

5 添付資料

◆利用者アンケート結果

◆利用状況・収支状況

枚方市長
地域健康福祉室 長寿・介護保険課 ご担当様

社会福祉法人 四天王寺福祉事業団
枚方市立総合福祉会館デイサービスセンター
施設長 石田 修二

利用者満足度調査報告について

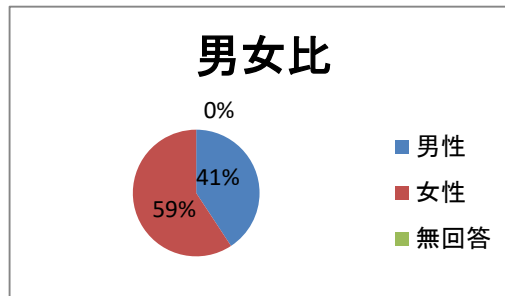
指定管理者基本協定書 13条の規定に基づき、利用者満足度調査を実施致しました。
下記の通りご報告させていただきます。

1. 実施期間 令和5年1月4日(水)～令和5年1月21日(土)
2. 対象者 令和5年1月現在のご利用者
3. 調査方法 デイサービスご利用時に満足度調査用紙を手渡し、後日回収する。
4. アンケート内容 (1)利用者基礎情報
①性別 ②年齢 ③記載者
(2)食事について (嗜好調査含む)
(3)送迎について
(4)入浴について
(5)スタッフの対応や態度について
(6)四天王寺福祉事業団に対するご意見について
(7)大阪府母子寡婦福祉連合会に対するご意見について
(8)その他のご意見、要望について
5. 結果
 - ・1月ご利用者総数 63名、回収27名となりました。(回収率42.8%)
 - ・食事については、十分満足～満足が63%で、「やや不満」「不満」の方はおられませんでした。
 - ・送迎については、十分満足～満足が70%で、「やや不満」「不満」の方がおられました。
 - ・入浴については、十分満足～満足が70%で「やや不満」「不満」の方はおられませんでした。
 - ・スタッフの対応については、十分満足～満足が74%で「やや不満」「不満」の方はおられませんでした。
6. 考察
 - 食事については、ごはんの固さ、適温、嗜好について確認しました。それぞれの嗜好によるものもありますが、ご飯の硬さは67%の方が適当であり、固いとやや固めの合算が7%(2名)。やや軟らかめが4%(1名)であり昨年度よりも、固めと答えられる方が減少しており、概ね適正な固さであると判断します。
 - 適温については、66%の方が適温と回答されていますが、適温でない、やや適温でないが、あわせて7%おられます。昨年度は、適当が50%、適温でない、やや適温でないが30%おられましたので、配膳方法を工夫して概ね良好になっています。コメントから「ごはんが冷たい時がある。」とのコメントが1件ありました。トレイにセットしてからテーブルへの配膳までの時間経過と思われるので、これからもスムーズに配膳できるようにします。
 - 今回は、汁物やおかずなどが冷めているなどの意見はなく、概ね適正になっているものと判断しています。
 - 献立で、カレーに和のあえものなどちぐはぐな時があるとのコメントもあり、その他の内容も含めて、委託会社と情報共有をしていきます。
 - 送迎については、「ドライバーによる」などの意見もあることから、今後も安全運転と接遇面の指導を継続していきます。
 - 入浴については、不満な方はおられず、適正であると判断します。
 - 当法人や次の指定管理者の法人に対してのコメントは、温かなコメントを多くいただきました。又、法人が変わる不安もやはり持たれているようで、できる限り次の法人に代わっても、適切な介護サービスが継続できるように引継ぎをしっかりと行っていくことの重要性を改めて感じました。

(1) ご利用者様のことをお聞かせください。

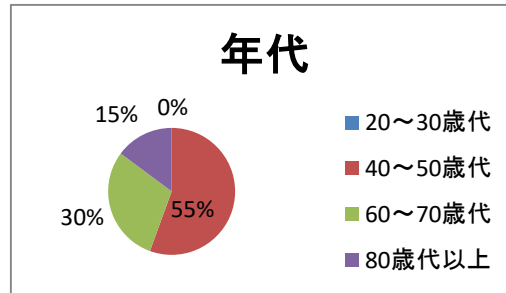
① ご利用者様の性別をお聞かせください。

回答	男女比
男性	11
女性	16
無回答	0
合計	27



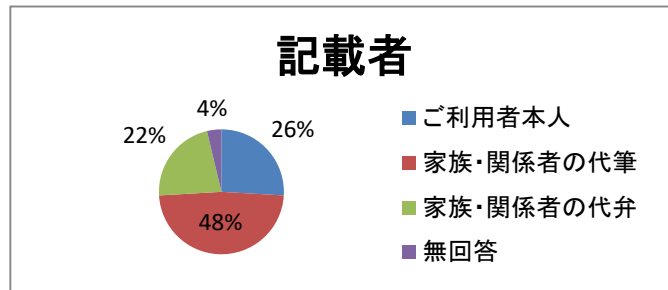
② あなたの年齢を教えてください

回答	年代
20～30歳代	0
40～50歳代	15
60～70歳代	8
80歳代以上	4
無回答	0
合計	27



③ ご記入いただいている方はどなたですか？

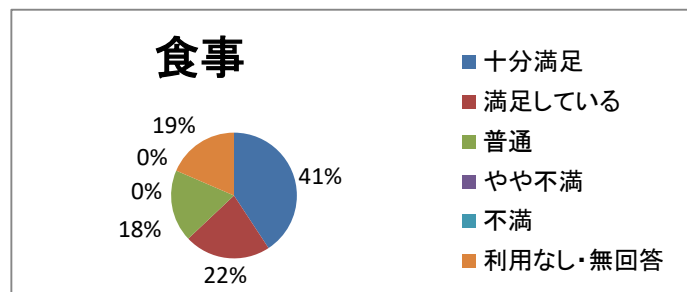
回答	記載者
ご利用者本人	7
家族・関係者の代筆	13
家族・関係者の代弁	6
無回答	1
合計	27



(2) 食事について

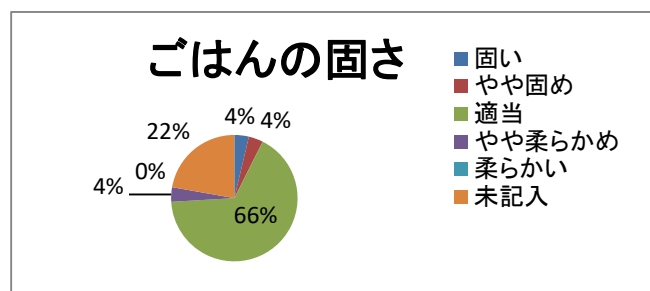
① 食事の満足度について

食事	
十分満足	11
満足している	6
普通	5
やや不満	0
不満	0
利用なし・無回答	5
合計	27



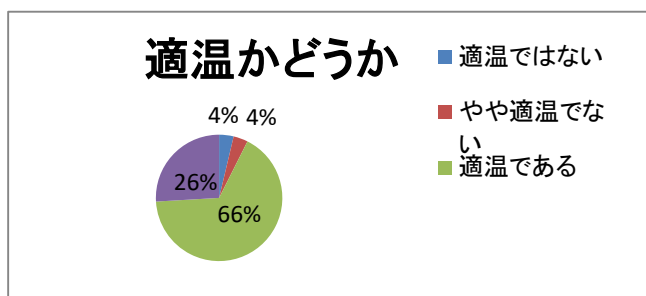
② ごはんの固さについて

ごはんの固さ	
固い	1
やや固め	1
適当	18
やや柔らかめ	1
柔らかい	0
未記入	6
合計	27



③提供温度について

適温かどうか	
適温ではない	1
やや適温でない	1
適温である	18
回答なし	7
合計	27



④適温でない場合のその内容

コメント	回答
ご飯が冷たい時がある。	申し訳ありません。 ごはんは、厨房でよそってからすぐに皆様の配膳トレイに置いて、その後汁物を同様にトレイに置いてから配膳をしています。その間に冷めているのかも知れません。できるだけ速やかに配膳できるように心がけます。

⑤好きな献立や今後加えてほしい献立について

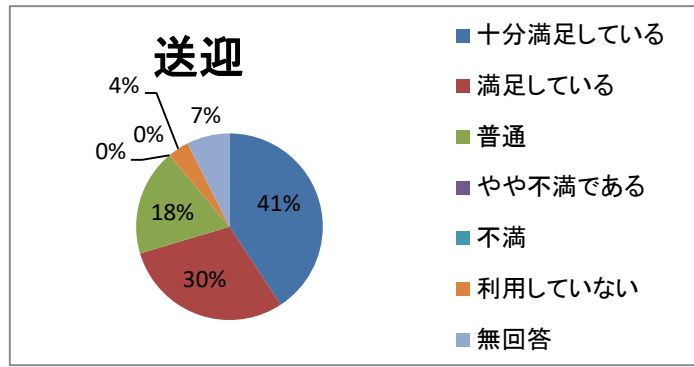
コメント	回答
グラタン、あんかけ焼きそば、チャンポン麺	グラタンは、クリスマスなどで提供し人気でしたので、また、メニューに取り入れていただきますように委託会社に伝えます。 あんかけ焼きそばは、麺が固めになると食べにくいご利用者も多くおられるため、難しいかも知れません。 チャンポン麺は、時々ラーメンも献立に取り入れていますので、今後ご提供できるかも知れませんので、お伝えします。
パンバイキングの回数を増やしてほしい。	パンバイキングは年に1回行っています。 これまで、委託業者が仕入れるパンを含めて、サンドイッチやフレンチトーストなどの加工もお願いをしたり、最近では、乃が美の食パンなども別で購入して人気でした。 コスト面もあるかも知れませんが、次の法人の担当者にもお伝えします。
唐揚げ、煮込みハンバーグ とりむね肉の料理や魚料理がよい(太っているから)。生野菜のサラダは大好きです。ポテトサラダも。 からあげ おまかせします。 好ききらいが多いのでこれってわかりません 毎回変化があるからこれで充分です。	ありがとうございます。 唐揚げや、煮込みハンバーグなどは人気の献立だと皆様からの声もお聞きしています。 生野菜は、給食という衛生的な面より、火を通したものが中心になりますが、出来る限り新鮮なものも取り入れられるように検討したいと思います。

⑥その他、食事に関する意見

コメント	回答
<p>時々ちぐはぐなおかずあるね。カレーに和のあえもの。せめて酢の物。</p>	<p>申し訳ありません。確かにそんな日があります。献立については、委託会社にて作成していただき、デスタッフにて確認をしています。又、毎日検食も行っていますので、よく確認をしていきたいと思ひます。また、疑問に思ふような献立があれば、その都度言っただけければ、検食簿に記載し、その都度指摘していきまふ。</p>
<p>漬物が美味しくない。</p>	<p>お口に合わないようで、申し訳ありません。漬物については、厨房でつくっている物ではなく、仕入れている状況です。以前、梅酒(梅シロップ)をご利用者と作って試飲したこともありましたが、梅干しや漬物を漬けたりもできるかとも知れまふね。</p>
<p>特におかずが味がうすいです。</p>	<p>大変、申し訳ありません。施設でありがちな、病院に近いような塩分をかなり減らしたりはせず、家庭に近い味にしていると思ひますが、又、味が薄いと感じた場合は、近くのスタッフに申し出て下さい。</p>
<p>歯が悪いので、お手数かけて頂ひています。</p> <p>かまないで、よくかむようには働きかけて下さい。なかなかわかんないようですが。</p> <p>娘は話せまふので、満足か不満かわかりまふせんが全量食べていれば満足でしょうか。食べやすくしていただひていると思ひます。固いものはきざんでいます。</p> <p>満足しているのていうことありません。</p>	<p>現在の食事形態は、ごはんは、普通、軟飯、粥、ミキサーとおかずについては、普通、一口大、粗刻み、刻み、極刻み、ミキサーで提供をしています。口腔内の機能に依じて、いつでも変更できますので、食べにくい等がありましたら、申し出て下さい。又、満足頂ひている方も、何かあればスタッフに伝えて下さい。</p>

(3) 送迎について

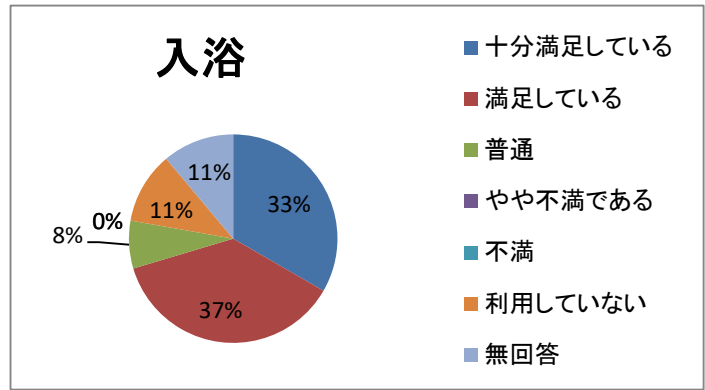
	送迎
十分満足している	11
満足している	8
普通	5
やや不満である	0
不満	0
利用していない	1
無回答	2
合計	27



コメント	回答
送迎にたいしては、今は男性の方がおこなって ますが、女性の方が送迎してもいいのと思 いますが。	運転については、男性、女性で特に決めて採用をして いませんが、求人をして面接に来られる方のほとんどが 男性が多い現状です。 特に、女性の運転を否定しているものではありません。
ドライバーによります。 あんまりバタバタ忙しくないこと。	申し訳ありません。 ドライバーによつての違いは、運転の技術のことか、接遇 的なものを又、教えていただけると幸いです。 これからも、バタバタせずに、安全運転を心がけて いきます。
時間もほぼ一定で遅くなる時TEL下さるのが 安心です。 直前に電話があるので準備がしやすい。 いつもこられる時連絡をもらえるのでいい です。 送迎時家に着く5～10分前に電話をもらえる のであわてずに準備をして待つ事が出来る 色々な部分で気を付けてくれている。 必ず声かけを下さる事。 家の玄関前まで来てくださるので助かります。 お声かけもやさしくしていただきうれしく思っ ています。	ありがとうございます。 ご希望の方に、直前や10分程度前にお電話をさせて いただいています。 また、どうしても道路事情で遅れたりすることもあります が、その際は概ね10分以上、変わる場合は皆様に電話 するようにしています。

(4)入浴について

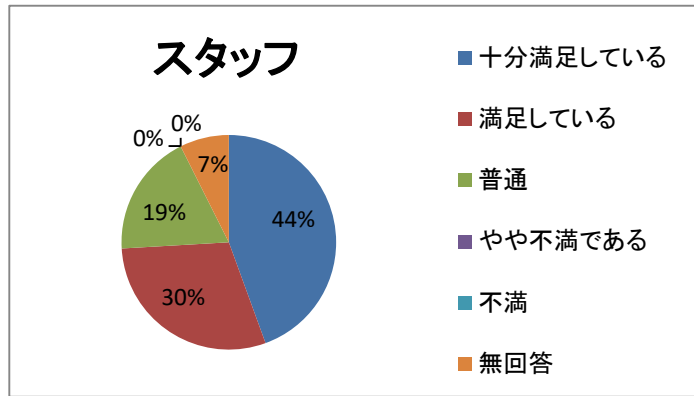
	入浴
十分満足している	9
満足している	10
普通	2
やや不満である	0
不満	0
利用していない	3
無回答	3
合計	27



コメント	回答
<p>自宅で入浴が出来るので利用拒否しています。さっぱりした方がいいと思いますが。</p> <p>バスタオル・浴用タオル持参なくていいのが助かっています。</p> <p>不備がない。</p> <p>清潔にしてくれているし、ゆっくりと温まって満足しています。</p> <p>見学に何度か行かせてもらってました。一人浴にて二人体制で入っていたと思います。とてもよかったです。</p> <p>個人の特徴を理解して対応してくれていた。</p>	<p>ご自宅で入浴できていれば、リラックスもできてよいと思います。又、ご自宅で入りにくくなってきたなどあれば、いつでも申し出て下さい。</p> <p>バスタオルや浴用タオルなどを持参していただくデイもあるようですが、現在の所、こちらで準備させていただいています。</p> <p>但し、洗濯できる洗濯機が家庭用であり、一部をデイのバスタオルや浴用タオル、一部は業者からのレンタルです。コストもかかっている状況ですが、できるだけ皆様が利用しやすいことが大切だと思いますので、次の運営法人にも意見を伝えておきます。</p>

(5) スタッフの対応や態度について

	スタッフ
十分満足している	12
満足している	8
普通	5
やや不満である	0
不満	0
無回答	2
合計	27



コメント	回答
<p>あまりにもお客様扱いはいかがなものかと思えます。</p> <p>人によります。良い人もいれば、もうちょっとという人もいます。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。サービス業のお店のようにあまりにお客様的な言葉も馴染みにくいですし、又砕けすぎるもの違うと思います。</p> <p>難しい所ですが、皆様が不快にならないように丁寧な言葉遣いを心がけたいと思います。</p> <p>スタッフによることもあるかも知れませんが、何か気になる言葉遣いや態度があれば、いつでも申し出て下さい。</p>
<p>声かけをしてあげるととても喜びます。音楽大好きです。散歩も大好きです。</p> <p>トイレ大丈夫か気にかけてくれる。</p> <p>親切。</p> <p>色々な部分で配慮がある。</p> <p>移乗の時しっかり声かけして下さるのが嬉しいですし、安心できます。</p> <p>いつも体調の変化や皮膚の症状などケアをして頂いています。ありがとうございます。</p>	<p>ありがとうございます。</p> <p>これからも、安心できるように笑顔で接遇には気を付けていきたいと思っています。</p>

(6) 四天王寺福祉事業団に対するご意見について

コメント	回答
<p>物忘れが多かったと思います。きっちり管理をしてほしいです。</p> <p>やっと自分的になれてきたところなので、これから少し不安はあります。</p> <p>連絡帳に体調やどうやって過ごしているのか記入して有り利用させてもらっている間安心して自分の時間を持てる事が出来ました。</p> <p>これからもスタッフの皆様 身体に気を付けて元気にお仕事して下さいとの事です。</p> <p>長く利用させて頂き、このままずっとと思っておりましたので残念です。ありがとうございました。お世話になりました。新しい場所でご活躍下さる様願ってます。</p> <p>開設時より利用させて頂きました(ラポールが開設以来)。ありがとうございました。</p> <p>十分よくしていただいたと思います。</p> <p>特になし。「ただごろうさん。」と言うのみ。</p> <p>色々良くしていただき、ありがたく思っております。</p> <p>永い間お世話になりました。皆様の真心に感謝しています。一期一会ありがとうございました。3月迄の残り、多くの職員さんと更に親交を深めていきます。</p> <p>皆さんと会えなくなるのが残念です。</p> <p>ありがとうございました。長年通っているのも、皆さんによくしてもらっていました。</p> <p>これまででいいと思います。よくしていただきありがとうございました。</p> <p>ありがとうございました。</p> <p>本当に長い間お世話様になりました。とても良くしていただきありがたく思っております。ありがとうございました。</p>	<p>ありがとうございました。</p> <p>物忘れや伝わっていなかったりと不備も多かったと思います。申し訳ありませんでした。</p> <p>皆様にとって、環境が変わることはかなりのストレスになることも理解した上で、できるだけ継続したいと考えていましたが、継続できずに、申し訳ありませんでした。</p> <p>1月から次の法人の方も一緒に働きながら、引継ぎをさせていただき、その間に少しでも皆様に安心していただけるようにしていきたいと思います。</p> <p>又、多くの従業員は4月からそのまま次の法人に雇用されますので、あまり心配をしすぎないようにしていただければと思います。</p> <p>又、4月以降も何うこともあるかも知れませんが、その時も、元気な顔をぜひ見せて下さい。</p>

(7)大阪府母子寡婦福祉連合会に対するご意見について

コメント	回答
<p>利用者さんに寄り添った支援、一人でも放置しない見守り支援、利用者さんに[してあげる]でなくお手伝いを[させて]頂いている</p> <p>以前と変わらず運営してほしいです。</p> <p>今迄通りのケアサービスをお願いします。</p> <p>これまでのデイと変らずの生活を求めます。</p> <p>まだわからない。</p> <p>次の運営さんは今はわからないが4月1日～期待と様子をみたいと思う。</p> <p>どういった事にどういう風に参加しているのか、わかりませんので、又知らせていただければと思います。</p> <p>以前のスタッフの方が残られるのか、サービスの内容が変わるのか不安もありますが、少しずつ慣れて行ければと思っています。</p> <p>持病があるので、理解対応をお願いします。</p> <p>次の方も四天王寺福祉さん同様にしていだければ良いと思います。</p> <p>今の所、不明。徐々に言わせてもらいます。</p> <p>現在と同じ様をお願いしたいです。楽しく1日をすごせる様をお願いしたいです。</p> <p>今までと同じように皆様にお世話になると思いますが、手のかかる者ですが、よろしく願いいたします。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>皆様の一言一言は、次の法人の方にお伝えします。</p> <p>今、お聞きしていることは、できるだけ3月まで行ってきたことを継続していきたいと言われていました。</p> <p>皆様とコミュニケーションをとって、これまで以上にいいデイサービスになることを願っています。</p>

(8) その他

コメント	回答
女性の送迎の方にもしてほしいです。	現在、運転業務については、募集しても男性が多いので男性の比率が高くなっていますが、特に性別で区別などはしていません。 女性を求められている理由で、何か配慮すべきものがあれば、改めてお伝えいただければと思います。
長い事、車イスに座っていると身体が固まるので、お昼からはたたみのスペースに横に寝ころばしてもらっているのですが、たたみスペースはまだありますか。	はい、畳の部屋もありますし、ベッドも配置をしています。個別に直接お伝えいただくか、連絡ノートに記載していただければ、畳の部屋で休んでいただく時間をつくれますので、よろしくお願いします。
次の運営がスムーズに行けばと思う。	コロナ禍で新しくご利用される方が減っています。皆様の周りで、要支援や要介護の方、障がいをお持ちの方で、デイの利用を考えておられる方がいれば、ぜひスタッフに声かけして下さい。
以前から再三に渡りお願いしておりました。(多少組織やシステムの変更もありと思いますので、月曜日の追加利用について重ねてお願い申し上げます。)	数年お伝えいただいていたのですが、追加利用について最後まで受けることができずに申し訳ありませんでした。4月以降、新しい法人になれば、スタッフの人員なども変わると思いますので、改めて伝えて下さい。こちらからもお伝えはさせていただきます。
引き続きみんながよろこびや生き甲斐をもって通えるデイであってほしいと思います。 これからもよろしくお願いします。たのしみになっています。	ありがとうございます。 デイサービスは、在宅のご利用者が継続して地域で過ごしていけるように、通所していただき、身体も動かして、色々な人と関わりを持って、心身機能の維持、向上が目的です。 その為にも、色々な工夫のあるデイサービスになれるようにと思います。

利用状況・収支状況

1. 利用状況

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
開所日数	305 日	308 日	308 日	305 日	307 日
延利用者数	8,348 人	8,154 人	7496 人	6698 人	6547 人
延利用可能人数	15250 人	15400 人	15400 人	15250 人	15350 人
利用率	54.7 %	52.9 %	48.7 %	43.9 %	42.7 %
一日平均利用人数	27.4 人	26.5 人	24.3 人	22 人	21.3 人

2. 収支状況

歳入

単位：円

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
指定管理料	0	0	0	0	0
利用料金収入	80,446,221	78,738,078	73,347,878	63,777,014	63,931,456
その他	2,018,910	1,904,542	1,692,503	1,613,556	7,000,015
小計 a	82,465,131	80,642,620	75,040,381	65,390,570	70,931,471

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	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
人件費	60,103,813	54,746,881	53,871,410	54,502,276	52,138,793
委託費	3,092,829	2,989,267	3,273,577	3,912,157	4,166,257
光熱水費 ※	4,303,540	4,190,809	3,097,119	3,454,375	4,290,451
内訳 電気	1,271,375	2,270,248	1,891,232	2,218,094	3,000,248
ガス	1,015,563	420,305	338,559	336,321	425,936
水道	2,016,602	1,500,256	867,328	899,960	864,267
修繕費	74,646	12,900	53,858	27,680	282,093
備品購入費	155,023	103,781	249,961	60,126	58,798
その他	14,706,153	14,355,186	14,418,575	12,710,312	13,256,771
小計 b	82,436,004	76,398,824	74,964,500	74,666,926	74,193,163

単位：円

合計 a-b	29,127	4,243,796	75,881	-9,276,356	-3,261,692
--------	--------	-----------	--------	------------	------------