

指定管理者制度導入施設の第三者モニタリング・評価により把握された内容及び対応策（令和4年度）

1 概要

施設名	吹田市立千里山西デイサービスセンター	所管部室課名	福祉部高齢福祉室
実施日時	令和4年12月15日(木曜日) 10:00~12:00	実施場所	吹田市役所特別会議室

2 助言等の内容及び対応策

No.	助言等の内容	対応策	評価項目
1	①前回の指摘事項であるセクシュアルハラスメント、パワーハラスメント等に関する規定が改善されて具体的に定められており優れている。 ②一箇月単位の変形労働時間制を採用していたが事業場・職種ごとの就業時間の具体的記載がある点、各月で変動する労働時間の総枠時間の記載がされている点が良い。 ③育児・介護休業規程が令和4年4月以降の法改正事項に対応していないため、速やかに改正されたい。	①②今後も、法改正の情報に十分注意を払い、法令遵守に努めます。 ③令和4年12月の理事会で、改正案を提出しており、その承認待ちとなっております。	1 管理運営体制 (1)人員体制 ア 職員の雇用契約、労働時間等が労働関係法令を遵守したものである。
2	①日、祝も含め、年中無休で開所している。日曜日に事業を行っていることが周囲に知られているので、ニーズもあるとのことであった。引き続きの取り組みに期待したい。 ②コロナ禍の中にかかわらず、稼働率が向上しているという点で素晴らしい。	①人員を確保し、引き続き年中無休で開所予定です。 ②今後も感染対策をしっかりと行いながら、稼働率の維持向上を図ります。	2 管理運営内容 (1)事業運営 ア 施設の設置目的に合致した主催事業(委託事業)を適切に実施している。
3	自主事業を積極的に行っており、一定の成果が確認できる。一方、アンケートでは厳しい意見が多く、潜在的な低評価が多いと思われる。しかし、そのまま資料として提出されている点は評価すべきと感じる。	引き続き自主事業を継続して行っていきます。アンケート内容を検討し、利用者様へのサービス向上に努めます。	2 管理運営内容 (1)事業運営 イ 指定管理者指定申請書に記載の自主事業を、施設の設置目的に合わせて適切に実施している。
4	地域連携、地域貢献については、コロナ禍のため取り組みが困難とのことであった。地域の様子を見ながら、必要な時にはすぐに対応出来るよう、準備を行っておくことが望まれる。	地域貢献を再開できるように、各地域団体と随時連携を取っていきます。	2 管理運営内容 (1)事業運営 ウ 指定管理者指定申請書に記載の地域連携・地域貢献を適切に実施している。
5	介護報酬の加算を取得し、管理運営基準を満たしていることは評価できる。	引き続き体制を整え、加算を取得してまいります。	2 管理運営内容 (1)事業運営 エ 「指定管理者が行う業務の管理運営の基準」に則した運営を適切に実施している。

2 助言等の内容及び対応策

No.	助言等の内容	対応策	評価項目
6	よく対応しているとはアンケート上読み取ることにはできない。対応していると期待したい。	苦情、要望に対しては会議等に図り、迅速かつ適切に対応するよう心掛けます。	3 利用者満足度 (1)利用者対応 ア 苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。
7	具体例がなく評価困難ではあるが、取り組んでいる姿勢は見られる。	居宅介護事業所への営業活動を積極的に行います。パンフレットや千里山西だよりを活用し、利用促進を図ります。 また、他のデイサービスセンターを見学させていただき、参考にさせていただいて、サービス向上に努めます。	3 利用者満足度 (2)利用者サービス ア 利用者サービス向上及び利用促進を図るための取組を行っている。
8	①利用者アンケートで、不満の声も含め様々な意見を把握できていることは評価できるが、利用者家族の満足度が必ずしも高くないと読み取れる。その声を積極的に業務に活かし、サービスの向上・改善に努められたい。 ②「デイサービスでの様子が分かりません。」とある中で、連絡帳をもう少し丁寧に、利用者家族に伝わるように工夫されてはと思う。 ③アンケート調査を年1回でいいのか検討されたい。年3、4回行ってはどうか。	①他のデイサービスセンターを見学させていただき、顧客満足度を高めるようなサービス改善に努めます。 ②連絡帳の記載について改善を図るとともに、公式LINEアカウントも併用し、情報の発信を行っていきます。 ③アンケート調査を複数回行うように検討します。	3 利用者満足度 (2)利用者サービス イ 利用者サービスが利用者に満足できるものである。
9	ご家族からの意見を反映した書面の作成が望ましい。	パンフレットや千里山西だより・公式LINEアカウントに反映させて行くように検討していきます。	3 利用者満足度 (2)利用者サービス ウ 施設の利用案内や事業の開催案内をパンフレットやホームページ等により、適切に行っている。
10	新型コロナウイルスの感染が発生してしまっただ点は、業務に大きく影響してマイナスになったが、売り上げの規模からみれば翌年以降の回復は十分に期待できる。	感染対策を徹底し、サービスの提供を継続できる体制を構築していきます。	4 サービス提供の継続性及び安定性 (1)施設の管理運営に係る経営状況 ア 施設の管理運営に係る経営状況が健全であり、継続的かつ安定的なサービス提供が可能である。

2 助言等の内容及び対応策

No.	助言等の内容	対応策	評価項目
11	指定管理者法人の財務状況は安定している。	引き続き安定的に、また継続的に管理運営を行うように努めます。	4 サービス提供の継続性及び安定性 (2)指定管理者の財務状況 ア 団体本体の財務状況も健全であり、引き続き、安定的かつ継続的な管理運営を行うことが可能である。
12	職員研修が内部で行うもののみであったため、今後は外部研修にも積極的に参加されたい。	新型コロナウイルス感染症の動向も見て、引き続き感染対策を行いながら内部研修を行うとともに、外部研修にも参加していくように努めます。	今後期待される点やその他特記事項