

## 高齢者総合センター

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立高齢者総合センター		
所在地	武蔵野市緑町2-4-1		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社		
代表者	理事長 萱場 和裕		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町1丁目9番1号		
指定の期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日		
指定管理業務の内容	①センターの利用の承認に関する業務（武蔵野市立高齢者総合センター条例5条） ②センターの施設及び設備の維持管理に関する業務（同第5条） ③高齢者の健康増進及び教養の向上並びにレクリエーションに関すること（同第3条） ④デイルーム貸出		
指定管理委託料	予算	69,541,100円	決算 52,372,472円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング ①チェック項目	<ul style="list-style-type: none"> <li>高齢者の福祉増進を図る目的を達成するため、職員一同が中長期および年度毎の事業計画を共有し、計画に沿って業務を行っている。</li> <li>仲間づくりや社会参加を重視した講座運営を心がけ、仲間づくりや社会参加を目的とした初心者向け講座であることを周知している。</li> <li>講座受講者や行事参加者には独自アンケートを実施し利用者ニーズの把握に努めている。また、ご意見箱を設置し、いつでもご意見を受け付けている。多数寄せられる同様の意見がある場合は、回答を掲示するなど、問い合わせに明快に回答するよう心掛けている。</li> <li>意見・要望・苦情に対し、公益財団法人武蔵野市福祉公社の利用者等からの苦情への対応に関する規程に基づき、稟議共有し解決に向けて対応している。寄せられる内容</li> </ul>	A	60歳代から90歳代までの多様な年齢層の利用者を対象としているため、サービスに対する評価も多様である。当年度は、感染症拡大防止のため休講や講座内容変更など利用者にとって不本意な変更をせざるを得ない状況であったが、アンケートの総合満足度84.7%と高い満足度を得てい

	<p>は都度、武蔵野市と共有している。また、約半期ごとに武蔵野市福祉公社苦情対応第三者委員会へ報告し、第三者による見直しを行い改善につなげている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コミュニティカフェの開催を通して、地域福祉の推進に取り組んでいるが、今年度は感染症拡大防止のため開催を見送り、地域の相談機関である在宅介護支援センターをとおして、高齢者総合センターとして交流を継続している。また、アンケート等とおして受講者のニーズを汲み取り、新しい特別短期講座の開講や介護予防につながるよう体操講座を新設するなど、社会活動センターに求められる市民ニーズの反映に努めた。</li> <li>・情報提供は主に館内掲示や配布物、広報誌、インターネット、市報を使って行っており、様々な角度から情報を発信した。社会活動センターからのお知らせスペースを設けるなど、より分かりやすい情報発信の工夫を重ねた。</li> <li>・震災時初動対応及び事業継続計画を整備し、災害時の危機管理体制を整えている。</li> <li>・事業ごとに事故対応マニュアルを整備しており、適切に緊急対応できる体制を整えている。</li> <li>・利用者が怪我をしたときには、口頭及び文書で迅速に市に報告を行っているほか、事後対応、保険対応等も適切に行い、利用者が安心できる環境を整えている。また、緊急対応には施設内の看護師と共に初期対応に当たるほか、在宅介護・地域包括支援センターが併設されていることから、利用者ニーズの発見と社会資源仲介の機能を果たしている。</li> <li>・随時、職員ミーティングを実施し、事業目的の確認や事業計画の進行状況の共有、業務改善に取り組んでいる。</li> <li>・感染症拡大防止をして利用者の安全を確保するため、こまめな清掃や換気の実施、マスクを着用したままで参加可能な講座内容への</li> </ul>	<p>る。</p> <p>介護予防や健康寿命の延伸等の実現、仲間づくりや社会参加を講座開催の主目的とし、多彩な講座を運営している。</p> <p>幅広い年代の高齢者が講座等に参加することから、より安心して講座に参加できるよう、清掃、換気、消毒などの対応をはじめ、徹底した感染症対策を実施した。</p> <p>講座に通うことをきっかけにして閉じこもりを予防し、社会参加と介護予防につながることを明確な目標として職員と講師が共有しながら運営を果たした。</p> <p>サービス向上のために、独自アンケートを実施し、市民のニーズや意見を積極的に収集し、改善できる部分については速やかに対処している。</p>
--	--	--

		<p>変更、実施時間を見直しによる館内の利用者が密集しない工夫を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・感染症拡大を防止するため、施設貸出をコントロールする一方で、住居確保給付金事業、生活困窮者自立相談支援事業等への施設貸出を実施し、社会的なニーズに応えた効率的な施設運営を行った。</li> <li>・個人情報保護やコンプライアンスについて適宜研修や点検を実施している。</li> <li>・委託契約および備品購入等支出については、適宜見積合せを行い経費節減に取り組んでいる。</li> <li>・地域健康クラブ運営の再委託先の業務執行状況を定期的なミーティングおよび日々のコミュニケーションをとって確認し、個人情報の取り扱いや緊急時の対応方法など都度協議の上で適正な管理監督責任を果たしている。指定管理料は事業計画に照らして必須となるものに対して支出し、適正に執行している。</li> <li>・平成5年の施設開設から相当年数が経過し、施設・設備の老朽化が進んでいるが、丁寧な清掃や計画的な保守点検及び迅速な修繕の実施で、安全快適な利用ができるよう努め貴重な福祉資源として保全している</li> <li>・施設の異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、市と連携して対応を行っている。</li> <li>・廃棄物処理を適正に実施している。不法投棄などに対しても禁止を呼びかける看板を設置するなど適切に対応している。</li> <li>・感染症予防のため清掃消毒を徹底し、清掃委託先と共に清潔で安全な環境となるよう見直しをしながら運営している。観葉植物を配置し、定期的に植栽の剪定・害虫防除を行い景観の維持に努めている。</li> </ul>	<p>物的施設と専門職の人的資源の有機体であるセンターが地域に存在することで、地域貢献を果たせるよう、開かれた高齢者総合センターを目指し、地域の相談機関である在宅介護支援センターをとおした交流を継続している。</p> <p>施設開設27年が経過し、建物の老朽化や故障などの不具合箇所が多くなっているが、適切に施設を管理し、可能な修理には迅速な対応を行い、修理不能な不具合に対しては、代替案を実施するなど柔軟に対応して運営している。</p> <p>これらの理由から、A評価相当と考える。</p>
②重点ポイント		<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護予防につながるよう、仲間づくりや社会参加を重視した講座運営</li> <li>・安心して参加できる講座運営</li> <li>・介護予防講座の充実</li> <li>・感染症拡大防止しながら運営が可能となるように、</li> </ul>	

	③アビールポイント	<p>講座内容見直し、講座時間変更、タイムスケジュール設定、利用者の動線確保、これらの実施と周知を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・仲間づくりや社会参加を目的とした初心者向け講座であることを、講座募集、開講時のガイダンス、様々な媒体を活用して利用者および講師、ひいては市民へ広報した。今年度は特に、感染症拡大防止のため密なコミュニケーションを避けた上で、高齢者総合センターに通うことによる社会参加のきっかけづくりを重視していることを周知した。</li> <li>・利用者の安全を確保するため、様々な感染症対策を実施した。(頻繁な清掃・消毒・換気、マスク着用しながら実施できるように講座内容の変更、利用者が密集しないようにソーシャルディスタンス確保、人の接触機会を減らす動線とタイムスケジュール設定など)</li> <li>・幅広い年代の高齢者の利用が増え、低体力や理解力の低下に配慮した対応をしている。地域健康クラブの熱中症予防対策のため、WBGT値を活用した講座の中止や時間短縮基準を設け、会場に合わせて安全な講座運営に務めた。お知らせやイベント開催告知などにおいて、分かり易い案内の掲示など実施した。また、在宅介護・地域包括支援センター、住宅改修・福祉用具相談支援センターが併設されていることから、相談窓口が身近にあることを周知した。緊急対応時に高齢者総合センターで勤務する看護師・ケアマネジャーと共に初期対応に当たるなど、高齢者福祉の専門職が同一施設にいる利点を生かした対応をしている。</li> <li>・アンケート等からのニーズに応えながら介護予防・フレイル予防につながるよう、水彩色鉛筆講座を特別短期講座で新設し、次年度の体操講座新設を準備した。</li> </ul>	
(B)利用者モニタリング		<p>総合満足度は84.7%と高い満足度を得ている。感染症拡大防止のために受講回数が増えるなどの不便がある中で、日々の対応から高い評価を得ている。今後も利用者の安全を第一にしながら親しんでもらえる施設となるよう運営を行っていきたい。</p>	
(C)財務モニタリング		84.7%	

(様式1) 総括シート

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	94.3/100	<ul style="list-style-type: none"> <li>*高齢者の福祉増進を図るため、事業計画に沿って業務を行っている。</li> <li>*仲間づくりや社会参加を目的とした初心者向け講座であることを周知し、公設の社会活動センターとして民間のカルチャースクールとの差別化を図っている。</li> <li>*講座受講者や行事参加者には独自アンケートを実施し、利用者ニーズの把握に努めている。また、意見箱を設置し、多数寄せられる同様の意見がある場合は、回答を掲示するなど、問い合わせに明快に回答するよう努めている。</li> <li>*新しい特別短期講座の開講や介護予防につながるよう体操講座を新設するなど、社会活動センターに求められる市民ニーズの反映に努めている。</li> </ul>
	②重点ポイント	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>*介護予防を目的とした、仲間づくりや社会参加を重視した講座運営</li> <li>*利用者の安全に考慮した講座の運営</li> <li>*介護予防講座の充実</li> </ul>
	③アピールポイント	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>*感染症対策に関して、利用者の安全を確保するため、こまめな清掃や換気を実施し、マスクを着用したままで参加可能な講座内容への変更、実施時間を見直しによる館内の利用者が密集しない工夫等を行い、利用者が安全に利用できるよう努めた。</li> <li>*幅広い年代の利用者が増える中で、体力等の低下に配慮した対応を行う等、介護予防の受け皿としての役割を担っている。</li> <li>*併設されている在宅介護・地域包括支援センター、住宅改修・福祉用具相談支援センターと連携を図り、市民の身近な相談窓口となっている。緊急対応時に高齢者総合センターで勤務する看護師・ケアマネジャーと共に初期対応に当たるなど、高齢者福祉の専門職が同一施設にいる利点を生かした対応をしている。</li> </ul>

(B) 利用者モニタリング	84.7%	<ul style="list-style-type: none"> <li>*総合満足度の指数は、昨年度の90.2%から若干の低下が見られるが、依然として高い満足度を維持している。満足度低下の原因は、主に感染症拡大防止のための、講座の休講や内容の変更等と思われる。</li> <li>*高齢者総合センターは近隣地域や高齢者から高く評価され、地域福祉を牽引する施設として期待以上の役割を果たしている。</li> </ul>	<p>で、サービスの向上に努めている。</p> <p>利用者アンケートの総合満足度指数84.7%と高い評価を得ている。</p>
(C) 財務モニタリング			

(A) - ①チェック項目

【高齢者総合センター・社会活動センター】

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A 住民の満足の向上	40.7 /45	40.7 /45	<p>* 高齢者の福祉増進を図る目的を達成するため、職員一同が中長期および年度毎の事業計画を共有し、計画に沿って業務を行っている。</p> <p>* 講座受講者に独自アンケートを実施し、利用者のニーズを把握することに努めている。また、ご意見箱を設置し、利用者の意見を機敏に察知できるようにしている。寄せられた意見等について、改善できる点は速やかに対応し、多く寄せられた質問に対して回答を掲示することで一般利用者にも周知している。適宜武蔵野市と共有を図っている。</p> <p>* 意見・要望・苦情に対し、公益財団法人武蔵野市福祉公社の利用者等からの苦情への対応に関する規程に基づき、稟議共有し解決に向けて対応している。また、約半期ごとに武蔵野市福祉公社苦情対応第三者委員会へ報告し、第三者による見直しを行い改善につなげている。</p> <p>* 例年コミュニティカフェの開催を通して地域福祉の推進に取り組んでいるが、今年度は感染症拡大防止のため開催を見送り、地域の相談機関である在宅介護支援センターとおして、地域との交流を継続している。また、アンケート等とおして受講者のニーズを汲み取り、新しい特別短期講座の開催や介護予防につながるよう体操講座を新設するなど、社会活動センターに求められる市民ニーズの反映に努めた。</p> <p>* 情報提供は、主に館内掲示や毎月の予定表、広報誌、インターネット、市報、市内関連施設でのポスター掲示や配布物設置により行った。特に館内掲示では、全ての情報を集約し、来館者が興味を持って掲示板を見られるよう配慮し、周知した。社会活動センターからのお知らせスペースを設けるなど、より分かりやすい情報発信の工夫を重ねた。</p>	<p>* 独自アンケートや意見箱を通して、利用者のニーズ把握に努めている。握力が弱い方でも楽しめることのできる色鉛筆を用いた水彩画講座を開講する、コロナ禍で介護予防のために運動強度の弱い体操講座の新設を検討するなど、市民ニーズを上手く汲み取り、利用者から高い評価を得ている。</p> <p>* 利用者からの意見・要望・苦情に対して、内部で共有し、解決に繋げている。また、第三者委員会へ報告し、見直しを行うなど利用者の満足度の向上に努めている。</p> <p>* 館内掲示や毎月の予定表、広報誌、インターネット、市報にて情報提供を行っている。特に館内掲示では、全ての情報を集約し、来館者が興味を持って掲示板を見られるよう配慮し、周知している。</p>

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
B 安全への取り組み	15 /15	15 /15	<p>* 震災時初動対応及び事業継続計画を整備し、災害時の危機管理体制を整えている。毎年、避難訓練や職員向けに消防設備の取り扱いの訓練等を実施している。</p> <p>* 事業ごとに事故対応マニュアルを整備しており、適切に緊急対応できる体制を整えている。</p> <p>* 講座中や地域健康クラブ等で、事故が起きた際には速やかに対応し、事後の保険対応の案内等も行って利用者が安心して受講できる環境を整えている。また、口頭及び文書で迅速に市に報告を行っている。また、緊急対応には施設内の看護師と共に初期対応に当たるほか、在宅介護・地域包括支援センターが併設されていることから、利用者ニーズの発見と社会資源仲介の機能を果たしている。</p> <p>* 感染症拡大防止をして利用者が安心して講座に参加できるように、こまめな清掃や換気の実施、マスクを着用したままで参加可能な講座内容への変更、実施時間を見直しによる館内の利用者が密集しない工夫を実施した。</p>	<p>* 避難訓練や職員向けの消防設備の取り扱い訓練を行うなど、より実践に近い訓練を行っている。</p> <p>* 事故対応マニュアルを整備し、緊急時に対応できる体制を整えている。</p> <p>* 利用者が安心してできるよう、事故が起きた際には、速やかに対応し、適宜保険に関する案内もを行っている。また、デイサービスの看護師や在宅介護・地域包括支援センターと連携し利用者の対応に当たっており、高齢者福祉の専門職が同一施設にいる利点を生かした対応をしている。</p> <p>* 利用者が安全に参加できるよう、可能な限り感染症対策を実施している。また、講座についても、マスクを着用しながら安全に実施できるよう、講師と相談しつつ内容に変更を加えている。</p> <p>* 感染後のリスクの高い利用者が来所するデイサービスセンターを併設する複合施設であることから、実施時間の</p>

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
				変更や動線が他のセンターと重複しないように工夫し、利用者の安全管理に努めている。
C 適正な運営	28.6 /30	28.6 /30	<p>* 随時、職員ミーティングを実施し、事業計画の進行状況や寄せられた意見等を整理・検討し、公正公平な運営を心がけ、業務改善に取り組んでいる。</p> <p>* 感染症拡大を防止するため、施設貸出をコントロールする一方で、住居確保給付金事業、生活困窮者自立相談支援事業等への施設貸出を実施し、社会的なニーズに応えた効率的な施設運営を行った。</p> <p>* 個人情報保護やコンプライアンスについて、武蔵野市福祉公社の規程等関連規範を遵守し、適宜研修等に参加、個人情報管理状況の定期自主点検や職員間相互の注意喚起を行っている。</p> <p>* 事業者委託については、適宜見積合わせを行い、経費削減に取り組んでいるほか、市の許可を受けていること等を基準に適正に選定を行っている。極端な値下げに対し、サービスの質が確保されているのかなど、適正な経費削減となるよう確認を行っている。</p> <p>* 地域健康クラブ運営の再委託先の業務執行状況を定期的なミーティングおよび日々のコミュニケーションをとおして確認し、個人情報の取り扱いや緊急時の対応方法など都度協議の上で適正な管理監督責任を果たしている。</p> <p>* 介護予防、健康寿命の延伸、受講者の仲間づくりや社会参加を目指し、多彩で魅力的な講座の実施に努めている。各講座の出席率や各部屋の稼働率等を集計し、人気の講座や需要の高い講座の把握に努め、次年度の講座編成に反映させている。</p>	<p>* 職員ミーティングで、事業計画の進捗状況を確認し、職員の意見の汲み上げを行っている。</p> <p>* 個人情報保護やコンプライアンスについては、福祉公社の規程等を遵守するのは勿論、個人情報管理状況の定期自主点検や、毎朝の朝礼で注意喚起を行っている。</p> <p>* 委託契約の事業者選定の際には、サービスの質に配慮しつつ、見積合わせを行うなど経費削減に取り組んでいる。</p> <p>* 再委託の事業についても、委託先と定期的に打合せや情報共有を行い、適切に管理をしている。</p>
D 施設・整備等の適正な管理	10 /10	10 /10	* 施設開設後 27 年が経過し、施設・設備の老朽化が進んでいるが、丁寧な清掃や計画的な保守点検及び迅速な修繕の実施で、安全快適な利用ができるよう努めている。修繕不可能な故障等に対し、代替策を講じて運	* 老朽化した建物や設備の保守点検を定期的に行っている。また、こまめに清掃を行い、丁寧な施設

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			<p>営に努めている。</p> <p>* 施設の異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、市と連携して修繕等を実施している。台風到来等の災害発生後、休日や早朝に速やかに被害状況の確認を行い、市と連携して対応に当たっている。</p> <p>* 廃棄物処理を適正に実施している。不法投棄などに対しても禁止を呼びかける看板を設置するなど適切に対応している。</p> <p>* 感染症予防のため清掃消毒を徹底し、清掃委託先と共により清潔で安全な環境となるよう見直しをしながら運営している。観葉植物を配置し、定期的に植栽の剪定・害虫防除を行い景観の維持に努めている。</p>	<p>管理に努めている。</p> <p>* 施設の不具合については、速やかに市と連絡・調整し、修繕等を実施している。</p> <p>* 廃棄物は、適正に処理している。</p> <p>* 清掃と消毒を徹底し、環境の向上や利用者の安全に努めている。</p>

(A) - ②重点ポイント (サービス評価項目以外で、施設の特性にあわせた独自の取り組み)

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	仲間づくりや社会参加を重視した講座運営	<p>* 高齢者を対象とした民間のカルチャースクールが増える中、公設である社会活動センターの本来の意義に立ち返り、受講を契機とした外出のきっかけづくり、仲間づくりや社会参加を目的とした初心者向け講座であることを、講座募集、講座開催時などの折りに触れて受講者および講師へ周知した。新たに開講する講座も、多くの人に機会を提供できるよう初心者向けであることを軸としている。</p> <p>* コミュニケーションをとおしての仲間づく</p>	<p>* 民間のカルチャースクールや生涯学習事業との差別化を図り、公設の社会活動センターとしての在り方を検討している。受講を契機とした外出のきっかけづくり、仲間づくりや社会参加を目的とした初心者向け講座の企画・選定を行い、その旨を周知している。利用者アンケートの結果には、人気講座の抽選に外れることや、継続して受講できないことに対する不満が反映してしまいが、この取り組みは評価に値する。</p>

		りは感染症対策下では困難であることから、高齢者総合センターへ通うことをきっかけにした閉じこもり予防と社会参加により重点を置いて運営した。	
(2)	安心して参加できる講座運営	<p>*幅広い年代の高齢者の利用が増え、体力や理解力の低下に配慮した対応をしている。地域健康クラブの熱中症予防対策のため、WBGT値を活用した講座の中止や時間短縮基準を設け、会場に合わせて安全な講座運営に務めた。お知らせやイベント中止告知などにおいて、分かり易い案内の掲示など実施した。また、在宅介護・地域包括支援センター、住宅改修・福祉用具相談支援センターが併設されていることから、相談窓口が身近にあることを周知した。緊急対応時に高齢者総合センターで勤務する看護師・ケアマネジャーと共に初期対応に当たるなど、高齢者福祉の専門職が同一施設にいる利点を生かした対応をしている。</p> <p>*利用者の安全を確保するため、施設の換気、消毒、清掃をこまめに実施した。また、デイ</p>	<p>*幅広い年代の利用者が増える中で、体力等の低下に配慮した対応を行う等、介護予防の受け皿としての役割を担っている。</p> <p>*併設されている在宅介護・地域包括支援センター、住宅改修・福祉用具相談支援センターと連携を図り、市民の身近な相談窓口となっている。</p> <p>*緊急対応時に高齢者総合センターで勤務する看護師・ケアマネジャーと共に初期対応に当たるなど、高齢者福祉の専門職が同一施設にいる利点を生かした対応をしている。</p> <p>*利用者が安全に参加できるよう、可能な限り感染症対策を実施している。また、実施時</p>

		サービスセンターが併設されていることから、講座の実施時間変更や利用者の動線確保、必要備品の確保など様々な感染症対策を実施した。	間の変更や動線が他のセンター利用者と交わらないよう工夫し、感染症予防に努めている。
(3)	介護予防の支援	<p>*市の介護予防連絡調整会議に参加し、3つの体操講座と地域健康クラブのヘルスケア（運動強度：弱）コースを介護予防の受け皿として活用するとともに、市内で介護予防事業を行っている他機関とも連携して、効率的に介護予防事業を実施することに努めた。</p> <p>*また、アンケート等からのニーズに応えながら介護予防・フレイル予防につながるよう、水彩色鉛筆講座を特別短期講座で新設し、次年度の体操講座新設を準備した。</p>	<p>*市の介護予防連絡調整会議に参加した。</p> <p>*社会活動センターのヘルスケア（運動強度：弱）コースを介護予防の受け皿として活用した。</p> <p>*市内で介護予防事業を行っている他機関とも連携し、効率的に介護予防事業を実施することに努めた。</p>
(4)	支援者間の連携作りを支援する地域福祉活動の推進	<p>*訪問介護事業や住居確保給付金事業、生活困窮者自立相談支援事業等への施設貸出を実施し、武蔵野市全域で必要とされる福祉サービスの下支えを行った。</p> <p>*例年コミュニケーションフェ開催をとおして地域福祉の推進に取り組んでいるが、今年度は感染症拡大防止のため</p>	<p>*感染症予防のため、利用者への貸し出しを中止していた会議室やロビーを他の福祉関連事業へ貸し出し、継続的な福祉サービスの提供に貢献した。</p>

		開催を見送り、地域の相談機関である在宅介護支援センターをとおして、高齢者総合センターとして交流を継続している。	
--	--	---	--

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足	■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	<p>*総合満足度指数は昨年度の90.2%に比べて若干低下しているが、依然として高い水準を維持している。</p> <p>*高齢者総合センターは近隣地域や高齢者から高く評価され、地域福祉を牽引する施設として期待以上の役割を果たしている。</p>
84.7%	

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

【高齢者総合センター・社会活動センター】

指定管理者 (記入欄)	
<p>&lt;アピール点&gt;</p> <p>*社会活動センター講座の目的を情報発信しながら講座運営し、民間のカルチャースクールとの差別化を図っている。</p> <p>*受講者の安心安全に重点を置いた講座運営を行っている。</p> <p>*市民ニーズに応えながら介護予防・フレイル予防に寄与するため、新しい特別短期講座の検討・開催に取り組んでいる。</p> <p>*寄せられた意見や苦情に適切に対応している。</p> <p>*在宅介護支援センターを通して、地域団体・地域社協等との情報共有、コミュニケーションを図っている。</p> <p>*震災時初動対応及び事業継続計画を整備し、災害時の危機管理体制を整えている。</p> <p>*事業ごとに事故対応マニュアルを整備し、職員や業務委託先が、適切に緊急対応できる体制を整えている。</p> <p>*個人情報保護やコンプライアンスについて適宜、研修を実施しているほか、個人情報管理状況の定期自主点検や注意喚起を行っている。</p> <p>*市と連携して、介護予防支援に積極的に取り組んでいる。</p> <p>*介護予防に寄与するため、要支援レベルの方も参加できる低体力者向けの体操講座の新設を検討している。</p>	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
<前年度指摘事項>	<指摘事項への対応>

<p>*新型コロナウイルス感染症の影響により、重症化リスクの高い高齢者が集まる講座等の開催は、徹底した感染症対策の実施が必要であり、非常に困難な状況にある。一方で、このままでは受講者の社会参加のきっかけづくり、生きがいづくりが失われるほか、外出自粛により一層介護予防やフレイル予防が必要となるため、新型コロナウイルス感染症の影響下における新たな講座の開催方法(オンラインでの実施、人数制限及び距離を保ったうえでの実施など)について検討を進めていただきたい。</p>	<p>*当年度は徹底した感染症対策のもとで、少しでも社会参加のきっかけとなることを目指して、社会活動センター講座を大幅な変更を加えた上で開催した。(マスク着用で参加可能な講座内容への変更、ソーシャルディスタンスの確保のために受講人数の変更と分割開催、館内の利用者が密集しないよう講座運営時間変更、デイサービスセンター利用者との接触を減らすための動線確保、こまめな清掃・換気・消毒実施、コインロッカーや給茶機などの共有備品の使用休止など)</p>
<p>&lt;改善が必要だと思われる点&gt;</p> <p>*今後高齢者人口が益々増加していくことから、より多くの高齢市民が受講できるよう、引き続き、市と連携しながら、講座の編成やあり方を細やかに検討していく必要がある。</p> <p>*多くの受講者にとって、社会活動センター講座は「無料で受講できるカルチャーセンター」という認識となっている。民間のカルチャースクールや生涯学習事業と峻別し、介護予防・フレイル予防をはじめ、仲間づくりや社会参加といった高齢者福祉の増進を目的とした運営となるよう検討していく必要がある。</p> <p>*デイサービスセンターを併設している施設であるため、感染症対策を常に見直すことが求められる。</p> <p>*施設の老朽化が著しいが修繕や解決のためには指定管理委託料の支出可能範囲を超える費用が必要となっており、運営に支障を来している。さらなる工夫が求められる。</p>	

主管課 (記入欄)	
<p>&lt;主管課として特に評価できる点&gt;</p> <p>*社会活動センター講座の目的を情報発信しながら講座運営し、民間のカルチャースクールや生涯学習との差別化を図り、公設の社会活動センターとしての役割を果たしている。</p> <p>*受講者の安心安全に重点を置いた講座運営を行っている。</p> <p>*社会的に注目されている介護予防・フレイル予防のための、新しい特別短期講座の企画・運営に積極的に取り組んでいる。講座内容についても複雑ではなく、また、実費負担が出ないように工夫するなど企画力の高さが評価できる。</p> <p>*寄せられた意見や苦情に真摯に対応し、利用者の満足度向上に努めている。</p> <p>*地域に開かれ、頼りにされる施設である。近隣での事故対応など、高齢者総合センターに助けを求め人がいれば、迅速に職員を出して助けに入る関係が醸成されている。</p> <p>*震災時初動対応及び事業継続計画を整備し、災害時の危機管理体制を整えている。福祉避難所開所訓練を行うなど、より実践に近い訓練を行った。</p> <p>*個人情報保護やコンプライアンスについては、福祉社の規程等を遵守し、研修へも積極的に参加している。また、個人情報管理状況の定期自主点検や、毎朝の朝礼で注意喚起を行っている。</p> <p>*市と連携して、介護予防支援に積極的に取り組んでいる。市内で介護予防事業を行っている他機関と連携し、効率的に介護予防事業を実施することに努めた。</p> <p>*感染症予防のため、外出や体操の機会が減少し、体力が低下した方のために、運動強度の低い体操講座の新規開設を検討し、令和3年4月から開講するなど、介護予防の受け皿としての役割を担っている。</p>	



＜モニタリング評価委員会での指摘事項への対応＞	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<p>*新型コロナウイルス感染症の影響により、重症化リスクの高い高齢者が集まる講座等の開催は、徹底した感染症対策の実施が必要であり、非常に困難な状況にある。一方で、このままでは受講者の社会参加のきっかけづくり、生きがいづくりが失われるほか、外出自粛により一層介護予防やフレイル予防が必要となるため、新型コロナウイルス感染症の影響下における新たな講座の開催方法（オンラインでの実施、人数制限及び距離を保ったうえでの実施など）について検討を進めていただきたい。</p>	<p>*出入口での検温、講座前後の館内消毒、実施時間や動線の見直しによる3密回避など徹底した感染症対策を行っている。検温や消毒等、職員ができる部分については、職員で行う等一人でも多くの市民が安全に講座に参加できるよう多大な努力をしている。</p> <p>*体操講座についても、マスクを着用しながら安全に行えるよう、講師と協力して講座の内容を検討・変更するなどして、介護予防やフレイル予防に貢献している。</p>
<p>＜改善が必要だと思われる点＞</p> <p>*今後高齢者人口が益々増加する一方で、感染症対策のため受講定員や受講回数を減らさざるを得ない状況にある。一人でも多くの市民が社会参加のきっかけや、仲間づくりのきっかけを掴めるよう、ワクチン接種の動向にも注視しつつ引き続き、市と連携しながら、講座の編成やあり方を検討されたい。</p>	

(C) 財務評価

指定管理者の算出した数値等に基づき、主管課が評価し、記入	
■ 安全性評価	*
■ 効率性評価	*
■ 自立性評価	*
■ その他	*

(D) 特記事項

(様式3)チェック項目シート

【指定管理者】

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
A 住民の 満足の 向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数 19/21 間 (40.7)
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	市民、利用者 の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	地域との連携 等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
		11 地域ニーズを把握している。	○	
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
		13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	職員対応	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。		○		
16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。		○		
17 利用者案内や受付が適切になされている。		○		
18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。		○		
自主事業への 取組	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○		
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	×		
	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	×		
評価の理由	<p>高齢者の福祉増進を図るため、職員一同が中長期事業計画および年度毎の事業計画を共有し、計画に沿って業務を行っている。講座受講者や行事参加者には独自アンケートを実施し、利用者ニーズの把握に努めている。寄せられた意見等に対し回答を掲示し、改善できる部分は速やかに改善するように努め、適宜武蔵野市と共有を図っている。地域との連携では、例年、地域の福祉団体と協力してコミュニティカフェを開催し地域団体との連携を深めているが、今年度は感染症拡大防止のため開催を見送った。地域の相談機関である在宅介護支援センターをとおして、高齢者総合センターとして交流を継続している。アンケート等をおして受講者のニーズを汲み取り、新しい特別短期講座の開催や介護予防につながるよう体操講座を新設準備をするなど、社会活動センターに求められる市民ニーズの反映に努めている。</p> <p>情報提供については館内掲示板や、市報、ホームページ、広報誌等、様々な方法で情報発信を行っている。社会活動センターからのお知らせスペースを設けるなど、より分かりやすい情報発信の工夫を重ねている。職員対応については、適宜接遇研修を行い、職員の接遇技術の向上をめざしている。インターネットによるオンライン研修の受講体制を整えている。</p>			
B 安全への 取組	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数 9/9間 (15)
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
		24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
		25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
		27 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
組み 適正な警備	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○		
	29 事件・事故が発生していない。	○		
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○		
評価の理由	災害時初動対応マニュアルや緊急時対応マニュアルを整備し、適切な対応ができるよう検討・共有・活用している。また講座中に利用者が怪我等した際にも速やかに対応、市への連絡・報告を行っている。また、保険に加入し、案内なども適切に行っており、利用者が安心して社会活動センターを利用できるように努めている。利用者が安心して講座に参加できるように、講座内容や実施時間について随時見直しをしている。			
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数 21/22 問 (15)
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
		39 個人情報は適切に管理されている。	○	
		40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○	
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○	
	適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
		44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	×	
46 計画通りの収入が得られている。		○		
47 利用増加に向けた取組を行っている。		○		
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○		
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○		
	50 現金等が適正に管理されている。	○		
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○		
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由	随時、職員会議を実施し、事業計画の進行状況や利用者からのご意見・課題などを整理し業務改善に取り組んでいる。定期的にコンプライアンス研修を実施している。例年、高齢者の社会参加の機会を提供するため、施設・備品の貸し出しを中心とした自主グループ活動の支援を行っているが、感染症拡大防止のため施設貸出を休止し、分働勤務に活用した。主に、訪問介護事業や住居確保給付金事業、生活困窮者自立相談支援事業等への施設貸出を実施し、効率的な施設運営に務めた。個人情報保護についても定期的に自主点検し、個人情報保護方針に則って取り扱い、職員間相互に呼びかけを行っている。感染予防のため緊急事態宣言による休講および事業の一部中止により利用者数は昨年と比較して減っているが、利用者の安全を第一に適正な受講人数を設定し、可能な限り社会参加につながるよう受講回数、講座時間を設定して運営した。地域健康クラブ運営の再委託先の業務執行状況を定期的なミーティングおよび日々のコミュニケーションをとって確認し、個人情報の取り扱いや緊急時の対応方法など都度協議の上で適正な管理監督責任をはたしている。指定管理委託料は、事業計画に照らして必須となるものに対して支出し、適正に執行している。現金の管理も会計規則に則って管理担当者による出納管理を徹底している。会計は適正な管理執行となるよう税理士により適時監査を受けている。管理委託先については適宜見直しを行い、運営経費削減に努めている。			

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価		
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × ○の数 10/10問 (10)	
		54 保守点検等の計画を立てている。	○		
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○		
		56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○		
	適正な備品管理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○		
		58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○		
	適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○		
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○		
	その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○		
		62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○		
	評価の理由	施設開設27年が経過し施設や設備の老朽化が進んでいるが、丁寧な清掃や計画的な保守点検等により建物の機能を維持している。また、不具合が生じた場合は迅速な修繕ができるように努めている。修繕不可能な故障等に対し、代替策を講じて運営に努めている。建物附属設備の不具合など、緊密に武蔵野市へ報告しながら対応にあたっている。また、備品の点検などを通して、廃棄物処理も適正に行われている。感染症予防のため清掃消毒を徹底し、清掃委託先と共に清潔で安全な環境となるよう見直しをしながら運営している。観葉植物を配置し、定期的な植栽の剪定・害虫防除を行い景観の維持に努めている。			

(様式3)チェック項目シート

【主管課】

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の 満足の 向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○
		11 地域ニーズを把握している。	○
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○
		13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○
		14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○
		15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○
	職員対応	16 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。	○
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○
		18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○
		19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	×
		21 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	×
評価の理由	*高齢者の福祉増進を図るため、事業計画に沿って業務を行っている。 *独自アンケートを実施し、利用者ニーズの把握に努めている。 *意見や要望については、改善できる部分は速やかに改善し、適宜主管課と共有を図っている。 *地域との連携では、地域の相談機関である在宅介護支援センターをとおして、高齢者総合センターとして交流を継続した。 *アンケートを通して、新しい特別短期講座の開催や介護予防につながるよう体操講座を新設準備をするなど、社会活動センターに求められる市民ニーズの反映に努めている。 *館内掲示板や、市報、ホームページ、広報誌等、様々な方法で情報提供を行っている。 *接遇マニュアルを基に、適宜接遇研修を行い、職員の接遇技術の向上をめざしている。		
B 安全への 取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○
		24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○
		25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○
		27 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○
	適正な警備	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○
29 事件・事故が発生していない。		○	
評価の理由	*災害時初動対応マニュアルや緊急時対応マニュアルを整備し、適切な対応ができるように心がけている。 *講座中に利用者が怪我等した際にも速やかに対応、市への連絡・報告を行っている。 *保険などの案内も適切に行っており、利用者が安心してセンターを利用できるように努めている。 *利用者が安心して講座に参加できるように、講座内容や実施時間について随時見直しをしている。		

45点  
×  
○の数 19/21  
問  
(40.7)

15点  
×  
○の数 9/9問  
(15)

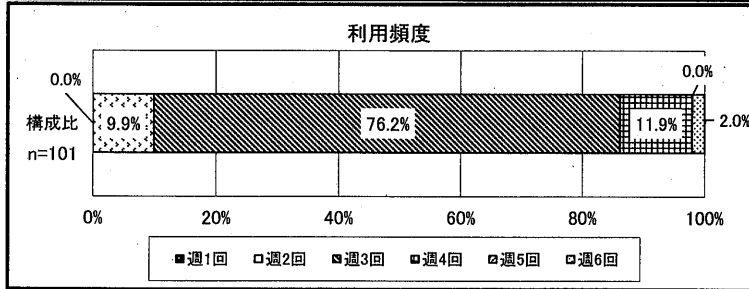
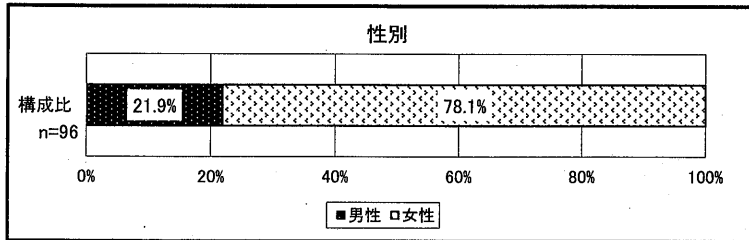
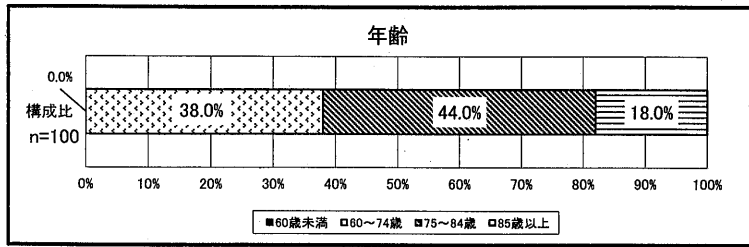
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な 運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○
		37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○
		42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○
	適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。	○
		44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	×
		46 計画通りの収入が得られている。	○
		47 利用増加に向けた取組を行っている。	○
	指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○
	経費節減への取組	50 現金等が適正に管理されている。	○
		51 経費は節減されている。	○
52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由	*定期的な職員会議を実施し、事業計画の進行状況や、意見・問題点などを整理、検討し業務改善に取り組んでいる。 *空き会議室を訪問介護事業や住居確保給付金事業、生活困窮者自立相談支援事業等のため貸出を実施し、効率的な施設運営に務めた。 *個人情報保護は定期的に自主点検し、毎朝の朝礼でも呼びかけを行っている。 *利用者の安全のために適正な受講人数を設定する一方で、可能な限り社会参加につながるよう受講回数、講座時間を設定するなど工夫をして運営した。 *事業の再委託において、定期的なミーティングを行う等して先の業務執行状況および日々のコミュニケーションをとおして確認し、個人情報の取り扱いや緊急時の対応方法など適正な管理監督責任を果たすべく努めている。 *管理委託先については適宜見直しを行い、運営経費削減に努めている。		
D 施設・ 設備等 の適正 な管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		54 保守点検等の計画を立てている。	○
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○
	適正な備品管理	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○
		57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○
	適正な清掃	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○
59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。		○	
その他	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○		
評価の理由	*施設や設備の老朽化が進んでいるが、計画的な保守点検等を行っている。 *不具合が生じた場合は、迅速に主管課と協議を行い、修繕に努めている。 *備品の点検などを通して、廃棄物処理も適正に行われている。 *感染症予防のため、館内の清掃及び消毒を徹底し、清掃委託先と共に清潔さと安全の向上に努めている。		

30点  
×  
○の数 21/22  
問  
(28.6)

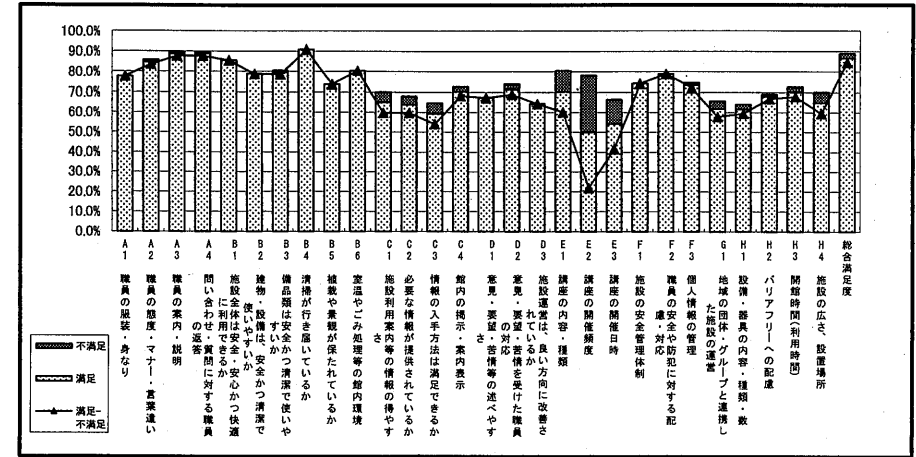
10点  
×  
○の数 10/10問  
(10)

【問1】

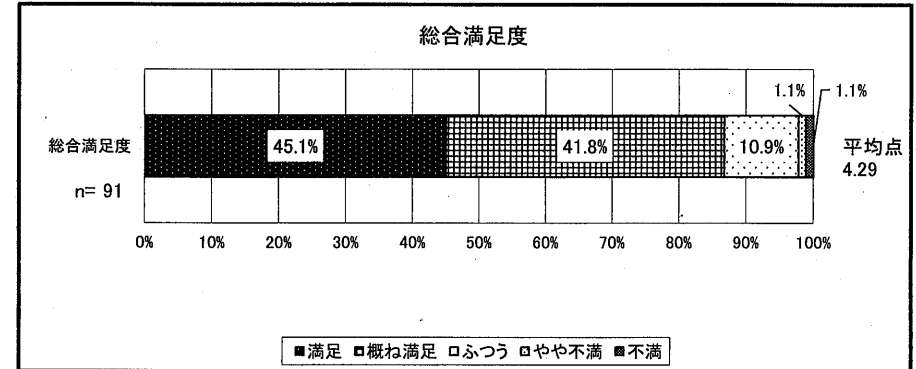
施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】



【回答者の属性】に関するコメント  
 回答者の年齢構成は「75～84歳」が44%と最も高く、次点で「60～74歳」が38%となっている。  
 昨年の回答者の年齢構成では「60～74歳」が53.8%、「75～84歳」が34%であり、回答者の構成比が変動している。  
 利用頻度について、ソーシャルディスタンスを確保するための参加者数制限や緊急事態宣言等による開催数減にもかかわらず、週3回が大半を占めている。  
 昨年の回答内容では、「週2回」が46.2%、「週3回」が50.9%であったため、来館回数が増加している。  
 今回（令和2年度）のモニタリングアンケート配布対象は、新型コロナウイルス感染症（以下、感染症とす）対策を講じた上で実施することができた講座の受講者であり、且つ1月時点で開催している講座の受講者に限るため、社会活動センターの評価として集計するには対象に偏りが発生していると思われる。特に、感染症拡大防止の観点から開催を断念した講座の受講者についてはモニタリングアンケートに反映されていない。



【問3】

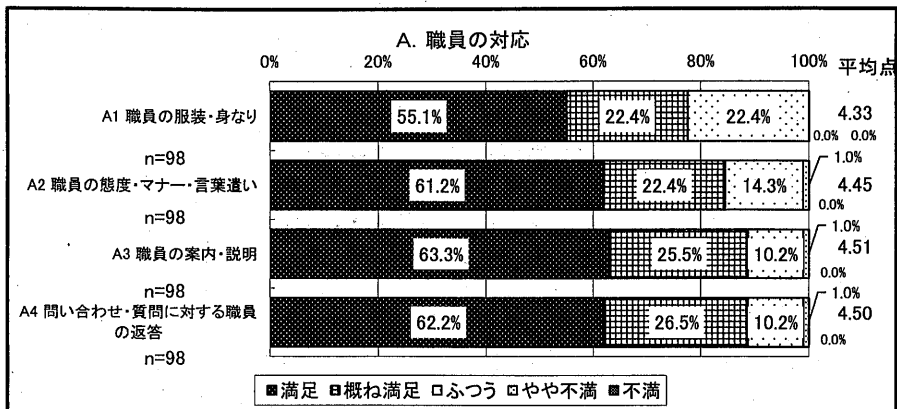


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

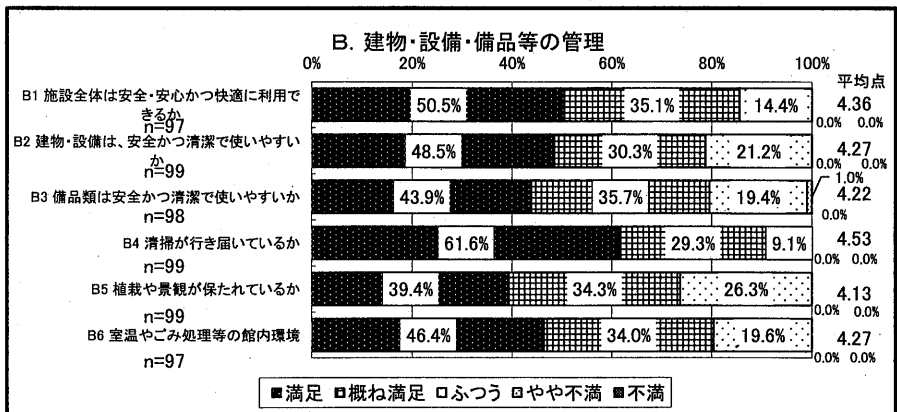
【総合満足度】に関するコメント  
 総合満足度において、「満足」が45.1%、「概ね満足」が41.8%であり、これらの満足を示す割合が86.9%となり、高い満足度を維持している。  
 今年度は講座の運営にあたって感染症対策を実施したことに関連する項目において満足度が低い数値となっている。密を回避するため開催頻度を減らし、また、講座の内容を変更していることが大きく影響しているものと思われる。一方で、感染症対策を実施したことにより、「施設の安全管理体制」や「安全や防犯に対する配慮・対応」、「安全かつ清潔で使いやすいか」といった項目で高い満足度が示されており、感染症対策に対する評価として現れているものと思われる。

【問2】

施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】

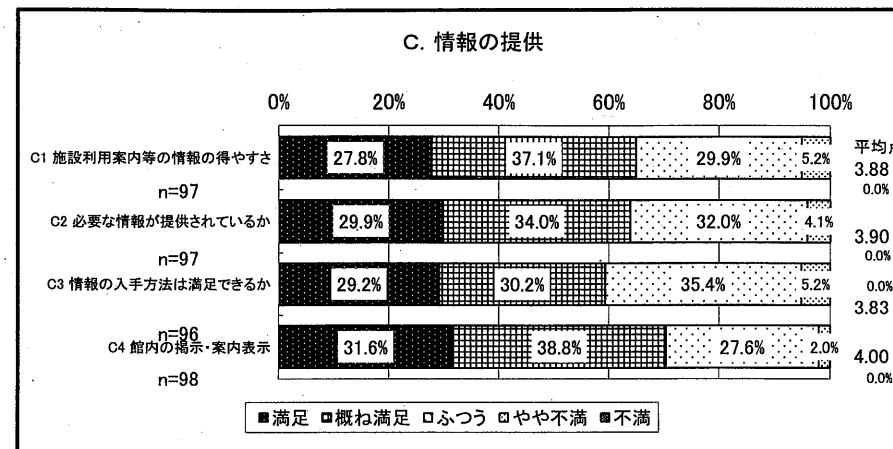


【A職員への対応】に関するコメント  
回答A群「職員の対応」について、すべての項目において高い満足度を得ている。緊急事態宣言に対する問い合わせ対応や講座開講前のガイダンス開催など、市民への丁寧な対応が評価されたものと思われる。

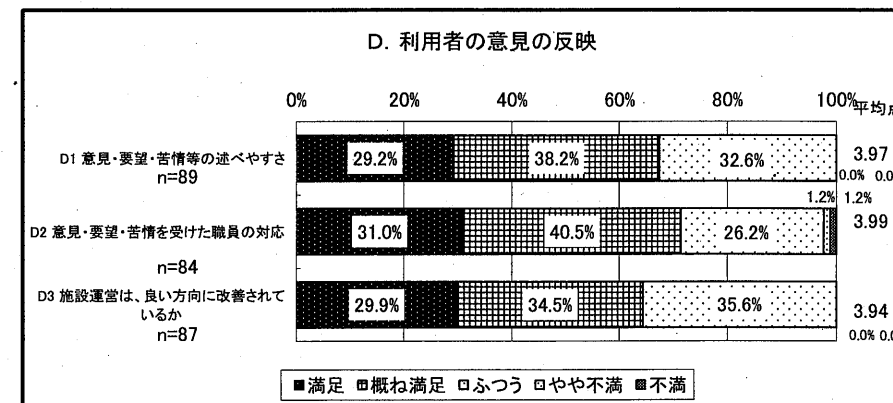


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント  
頻りに清掃・消毒・換気を実施しており、施設入口での受講前検温など感染症対策を徹底していることから、安心・安全・清潔な施設として高い満足度を得ている。「植栽や景観が保たれているか」について、建物の老朽化や照明が蛍光灯器具であるためか、「建物内が暗い」というご意見があり、景観に対する評価に影響を及ぼしていると思われる。

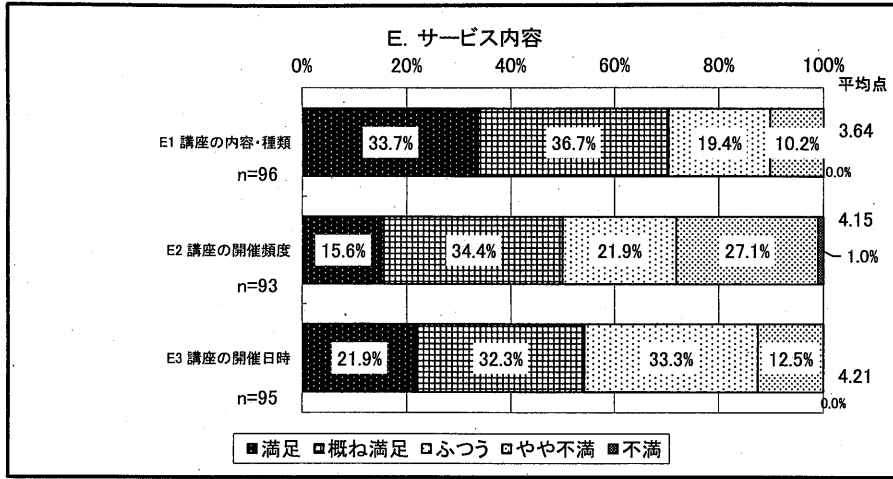
施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】



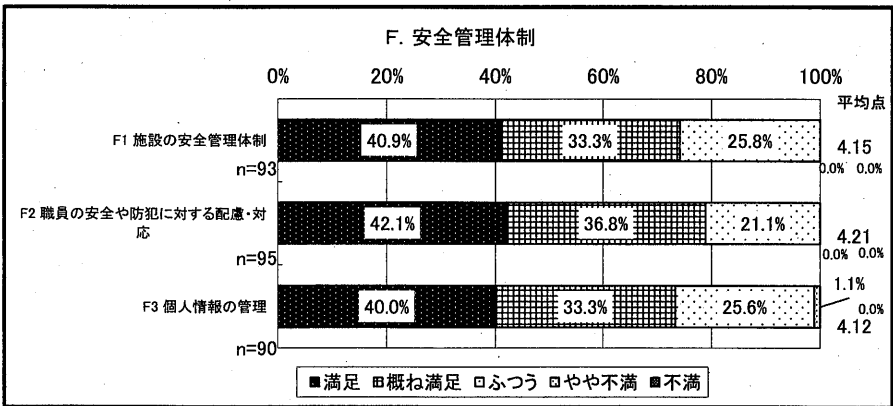
【C情報の提供】に関するコメント  
講座の中止や再開など状況の変化に応じた情報発信、開講時の丁寧なガイダンス、市報やホームページへの掲載など、適宜情報を利用者へ提供していることから十分な満足度を得ている。



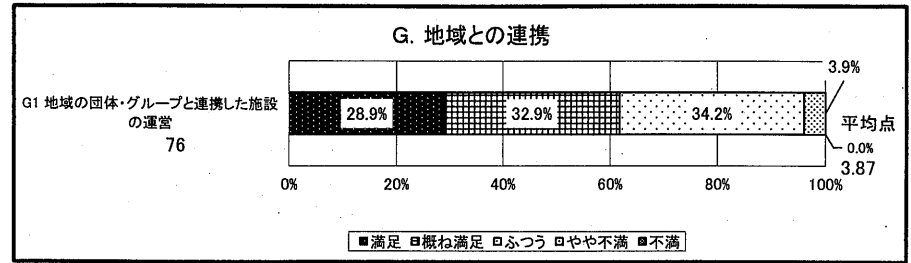
【D利用者の意見の反映】に関するコメント  
利用者の意見の反映において、「満足」「概ね満足」が65%以上の過半数を占め、他は「普通」が残る割合を占めていることから、十分な満足度を得ていると思われる。良い方向に改善されていると65%以上の利用者が感じていることから、感染症対策下での新しい生活様式に沿った講座運営の取組みが評価されているものと思われる。



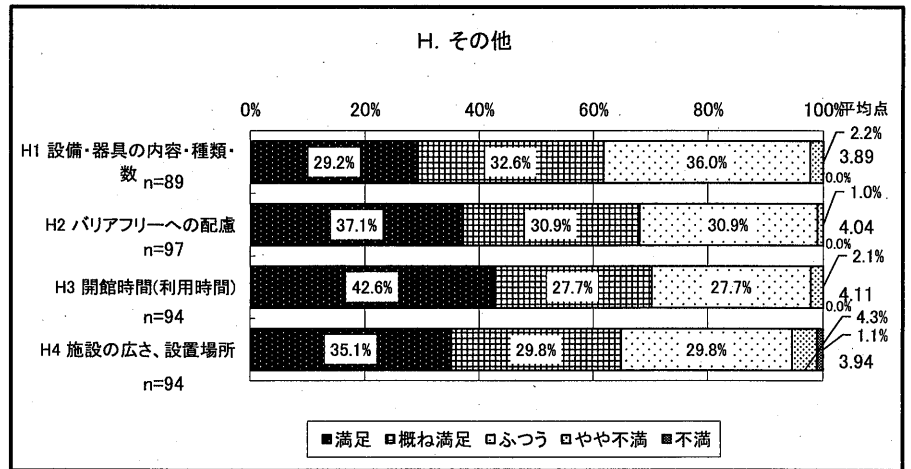
【Eサービス内容】に関するコメント  
 講座の内容・種類において、70%以上の受講者が「満足」または「概ね満足」と回答しており、高い満足度を得ている。  
 講座の開催頻度における「やや不満」は、感染症対策として1回の受講者数を減らすための分割開催を実施したことによる利用者一人当たりの受講回数が大幅に減ったことが影響していると思われる。自由記載のご意見においても講座開催数減を「やむを得ない」「仕方ない」と利用者が理解を示しつつも、残念に思う意見が表れていると思われる。



【F安全管理体制】に関するコメント  
 安全管理体制において、「満足」と「概ね満足」が占める割合が70%以上であり、高い満足度を得ていることが示されている。  
 利用者が安心して講座に参加できるように感染症対策を徹底していることや、事故を未然に防止するために老朽化した設備を適宜保守・修理を実施している姿勢が評価されたものと思われる。



【G地域との連携】に関するコメント  
 地域との連携について、「満足」「概ね満足」とした回答が60%であり、十分な満足度を得ていることが示された。コミュニティカフェなどのイベントが感染症拡大防止のため中止となる中で、様々な非営利団体のイベントポスター掲示および市民団体による無料で参加可能なイベントチラシ配布への協力、一時休憩所として1階ロビー開放など、身近な施設としての些細な積み重ねが評価されているものと思われる。



【Hその他】に関するコメント  
 その他において、いずれの項目も「満足」と「概ね満足」の割合が60%を超えており十分な満足度を得ていることが示されている。  
 「施設の広さ、設置場所」の項目において、「やや不満」が4%程度示されているが、ソーシャルディスタンスを確保する観点から講座受講者の人数を制限したことが影響を及ぼしているためと思われる。自由記載においても「建物をもっと大きな施設に移転か新築して欲しい」「利用者の人数を増やしてほしい」などのご意見として表れていると推察される。

4 高齢者総合センター社会活動センターへの意見・要望

項目	内容
運営面・事業	マーじゃん教室(又は大会)を新設して欲しいです 指導者の声が聞こえにくいので、マイクを利用して頂きたいです(又は大きくはっきりした声)
	囲碁教室 初級だけではなく 中級もやっていただきたい。
	受講したい講座は抽選でなく、受けれる様にしてほしいと思います。
	卓球を76才で初めて始めました。仲々。。むずかしいスポーツだということが判りました。継続させるためについて、一苦風(工夫)ないでしょうか。
	今回のラージボールでのコーチ(初心者向け)高齢者向けのコーチとしては、少々きびしすぎ、もっとやさしいコーチにしてほしい。プロになるわけでもなし、楽しく授業を受けたかった…。
	高齢者が増加するなか、希望講座が抽せんではずれてしまうので、もっと多数の人が受講できるようにしてほしい。
	講座については囲碁の中級を新設してほしい。
	椅子体操を利用させて頂いています。毎週であれば希望して居りますが今の状況では1回でも仕方ありません。
	絵画の講座がなくなったので早急に開講して欲しい
	コロナ以前は週に2~3回位利用させて頂いておりましたが、今は月に2~3回位になってしまい残念です。開催種目は時間が短くても良いので1日おき位で通える様種目が増えると良いと思いますが、無理かな?
	利用者の人数を増やして欲しいです。
	講座の種類が少ないと思います。コロナのこともあり、仕方ないかもしれませんが、開催回数が少なく残念でした。
	情報が少なく、なかなか認知されていない部分も多いと感じます。
	高齢者が増えている中、もっと多様な活動、教室を増やしてくれるといいと思い太極拳が月一度一時間になり時間が足りなかった
運営面・職員	職員の方の服装も地味すぎ。
運営面・その他	施設利用数が通常に戻れることを希望します
施設設備・環境	施設に入ると天井がひくいせいか暗く感じます。もっと華やかにしていただけたら楽しく通えそうです。
施設設備・その他	建物をもっと大きな施設に移転か新築してほしい。
その他	いつまでも自分の足で歩けるようにしたいです。出来るだけ健康で迷惑のかからないように心がけています
	施設の別名を考えたらいかがでしょうか?この施設の名前を言うとき長すぎて年とって勉強出来るのは嬉しいです。
	コロナのため回数がへりましたが又以前の様にできる事を願っています。
	コロナ問題の状況ではやむおえませんが体力維持健康向上の為に体操を期待しておりますが、1週間に1回ではなく1ヶ月1回ではあまり役に立っているのかどうか…やらないよりはそれでもいいか…と思って来ています。
	特にありません。今回コロナで大変な日程だったと思います。来期続けてやらせていただきたいです。
	ありますが…
	未経験のことを学ぶ機会を与えていただき感謝しています。ヴァイオリン・川柳3F部分の利用について コロナ感染拡大を機に事務所に転用しておられますが、従来の利用方法に戻して頂きたい。
	喫茶店気軽に寄れて一休みできる場所 特にありません。
	特に苦情などはありません。
	先生が素晴らしいので感謝して居ります。宜しくお願い致します。
評価の言葉	コロナで不安な時もありますが、ていねいに対応して下さるので安心です。ありがとうございます。
	いつも心よく利用させて頂いておりありがとうございます
	いつも親切にさせて頂いて感謝しています。ありがとうございます。
	意見がないことはありませんが、これだけのことを市民のためにやって下さるので、他の都市に比べると立派だと思います。ありがとうございます。
	コロナであちこちの利用が制限されている中で利用させて頂いている事に感謝しています。

## 高齢者総合センター【デイサービスセンター】



1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立高齢者総合センター		
所在地	武蔵野市緑町2-4-1		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社		
代表者	理事長 萱場 和裕		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町1丁目9番1号		
指定の期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日		
指定管理業務の内容	武蔵野市立老人デイサービスセンター（以下「サービスセンター」という）条例第5条に規定する以下の業務 ①サービスセンターの利用承認に関する業務 ②同条例第11条第1項に規定する利用料金の減額又は免除に関する業務 ③介護保険法に規定する通所介護及び介護予防通所の運営に関する業務 ④武蔵野市高齢者福祉総合条例に規定する日常生活支援事業の運営に関する業務 ⑤サービスセンターの施設及び設備に維持管理に関する業務 サービスセンターの管理及び運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する事務を除く業務		
指定管理委託料	予算	22,536,000円	決算 38,870,628円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
① チェック項目	新型コロナウイルス感染症の予防を徹底し、事業を継続した。課題のある事例の受け入れを積極的に行い、最後まで社会とのつながりを持ち、住み慣れた地域で暮らすことに寄り添い支援を行った。(末期がん・終末期・虐待事例・糖尿病両足趾切断し難治性の創がある事例・他事業所で断られた認知症事例等)	A	感染予防に努め事業継続し、重介護・終末期・重度の認知症等心身の状態が変化しやすい利用者を受け入れ、稼働率を71%から89%を維持した。
	②重点ポイント ・利用者への自立支援に関する取り組み ・課題のある事例に対する取り組み ・職員の資質向上に向けた取り組み ・人材育成に関する取り組み		
	③アピールポイント ・新型コロナウイルス感染症の陽性者と接触があった利用者・疥癬の診断があった認知症利用者を、個別対応で受け入れを行った。ガウンテクニック等習得した職員とゾーニングがとれる環境、職員体制が整って		

		おり、安全にサービス提供ができた。 ・専門性の高い職員体制により、多職種でのアセスメントができ、目標に向かったサービス提供ができています。在宅療養が困難と思われた事例に対して、通所を安定させることができ、生活の基盤が整った事例が多数あった。 ・連休となる祝日を営業し、利用者の生活を支援した。 ・入院や入所による修了者が多く利用率が安定せず、さらに2回の緊急事態宣言の発令があり自粛する利用者がある中で、71%～89%の稼働率を維持した。	
(B) 利用者モニタリング	84.0%	どの項目も高い満足度を示している。入浴サービス 97%・送迎サービス 95%と満足度が非常に高い。次に職員の安全・防犯に対する配慮・対応が 94%、清掃と・案内・説明が 93%と満足度が高い。 総合評価は 84%と昨年より低下した。不満足の影響があったが、総合評価以外の項目は満足・やや満足の回答があり、解答が正確ではない可能性も考えられる。認知症の重度の方の利用が増えており、利用者アンケートでの評価が困難である。	
(C) 財務モニタリング			

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
①チェック項目	・緊急事態宣言下においても、感染症対策を講じながらサービスの提供を継続し、利用者の生活基盤の確保や利用者同居家族の介護負担軽減に貢献した。 ・民間事業所での対応が困難な、医療依存度や介護度の高い、重度認知症利用者等を積極的に受入れている。 ・最後まで社会との繋がりを持ち、住み慣れた地域で暮らすことに寄り添い支援を行っている。	A	新型コロナウイルス感染症の陽性者の濃厚接触者となった利用者の受け入れ・医療依存度や要介護度が高いなど民間事業所で受け入れや対応が困難な利用者の積極的な受け入れ等、公設のデイサービス

(A) - ①チェック項目

【高齢者総合センター・デイ】

②重点ポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者への自立支援に関する取り組み</li> <li>・課題のある事例への取り組み</li> <li>・職員の資質向上に向けた取り組み</li> <li>・人材育成に関する取り組み</li> </ul>	<p>センターとしての役割を果たしている。</p> <p>また、介護職・看護職・理学療法士の多職種がチームとなって横断的な情報共有とアセスメントを行い、誰もが均質なサービスを受けられるように努めている。</p> <p>さらに、個別機能訓練を通して在宅生活の限界点を引き上げるなど、市民が最後まで社会との繋がりを持ち、住み慣れた地域で暮らすことに寄り添い支援を行っている。</p> <p>なお、利用者の総合満足度についても84.0%と、高い満足度を維持している。</p>
③アピールポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 専門性の高い職員体制を活かし、民間では受け入れ困難な新型コロナウイルス陽性者の濃厚接触者となった利用者を受け入れ、個別のケアを行った。</li> <li>* 個別機能訓練を通して在宅生活の限界点を引き上げるなど、利用者側の立場で積極的な支援を行っている。</li> <li>* 専門職間で横断的に利用者の情報共有とアセスメントを行い、誰もが均質なサービスを提供できるように努めている。これによりチーム力の向上や職員のスキルアップにもつながっている。</li> <li>* 祝日についても、開所し利用者の生活の基盤の確保に努めている。</li> </ul>	
(B)利用者モニタリング	<p>84.0%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 総合満足度指数は、昨年度の97.3%に比べ、若干の低下が見られるが、以前として高い水準を維持している。</li> <li>* いずれの項目も80%以上の高い満足度を得ている。</li> <li>* 認知症・身体障がい・知的障がい・精神障がい等の困難事例に対し、個性を重視しチームケアを行う一方、比較的元気な高齢者に対しては役割をもち生きがいが見いだせるよう対応するなど、職員のスキルの高さが評価されている。</li> </ul>	
(C)財務モニタリング		

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A住民の満足の向上	45/45	45/45	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 新型コロナウイルス感染症により、2回の緊急事態宣言が発出されたが事業を継続した。感染の予防を徹底し、他事業所でPCR陽性者と接触があった利用者は個別対応で受け入れを行った。</li> <li>* ガン末期、終末期、褥瘡処置、両足趾切断後創処置、インシュリン注射、尿管カテーテル、嚥下障害等医療ニーズの高いケースの受け入れを行い、医療連携を持ちながら、在宅療養を支えた。MCSは5名の利用者が参加した。</li> <li>* 他事業所で断られた困難事例や虐待ケースも積極的に受け入れを行い、通所を安定させた。</li> <li>* 8月より理学療法士が常勤となり、個別機能訓練Ⅱの実施数を2倍に増やし、利用者の身体機能の維持向上に努めた。</li> <li>* 1日16名を上限に入浴サービスを提供した。入浴を拒否する認知症利用者に対して、個別に対応策を考え安全に入浴ができるよう繰り返しアプローチを行った。</li> <li>* 嚥下機能の低下した事例に対し、福祉用具補助器具センターのSTの評価を実施依頼し、状態にあった食形態を検討し提供した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 新型コロナウイルス感染症陽性者の濃厚接触者となった利用者を受け入れ個別のケアを行い、また、医療依存度や要介護度が高い民間事業所でも対応が困難な利用者を積極的に受け入れた。公設のデイサービスセンターとしての役割を果たしている。</li> <li>* 専門性の高いサービスを提供し、可能な限り在宅生活を継続できるよう支援している。</li> <li>* 身体機能を伴う応用動作の獲得を目的とする「個別機能訓練Ⅱ」の実施数を2倍に増やした。在宅にて生活できるよう利用者の身体機能の維持向上に貢献している。</li> <li>* 感染症対策を講じながら、利用者の入浴ニーズに応えるため、きめ細やかな対応をしている。</li> <li>* 高齢者福祉に関する多様な専門職が同一施設にいる利点を生かした対応をしている。</li> </ul>
B安全への取り組み	13.3/15	13.3/15	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 新型コロナウイルス感染症予防に努め、衛生管理・体温測定・手洗い手指消毒を徹底した。職員利用者に感染者はまだ出ていない。また、感染症予防対策の継続のため衛生材料等の備蓄を行った。</li> <li>* 感染症予防対策のために職員の研修をオンラインで行った。新たな情報は回覧で共有した。</li> <li>* 毎日のヒヤリハットを職員間で共有し、月毎に再確認を行っている。</li> <li>* 既定の避難訓練は、施設全体で実施した。また、新型コロナウイ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 感染症対策を徹底し、事業を継続した。また、医療機関からマニュアルを取り寄せる等、感染症対策に関する情報収集に努めた。</li> <li>* 日々、職員間で危機管理の意識をもって情報共有し、事故防止に努めている。</li> <li>* 実践に即した内容の避難訓練になるようメニューを工夫しながら実施するとともに、必要に応じてマニュアルの見直しを行っている。また、BCPを作成してい</li> </ul>

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			ルス感染症の対策として BCP を作成した。	る。
C 適正な運営	27.3 / 30	27.3 / 30	<p>*新規契約数 21 名。感染の予防に努めて、新規相談は継続した。</p> <p>*通所介護報酬算定特例により、2 区分上位の算定を、同意が取れ、上限を超えない利用者約 30 名に対して行った。</p> <p>*連休となる祝日の営業を行った。また、年末は 30 日まで時間を短縮し、入浴と食事のサービスを提供した。</p>	<p>*新型コロナウイルス感染症の影響により、新規契約数に若干の減が見られるが、継続的に新規契約を獲得している。</p> <p>*認知症加算、介護職員等特定処遇加算の取得を行い、また通所介護報酬算定特例により、2 区分上位の算定を行うため利用者に同意を取る等、適切に増収を図り、安定した運営に努めている。</p> <p>*要介護度の高い利用者を積極的に受け入れることは、デイサービスの稼働率を低下させる要因にもなるが、祝日も開所を行う等高い稼働率を維持し、利用者の生活基盤の維持に貢献している。</p>
D 施設・整備等の適正な管理	10 / 10	10 / 10	<p>*脱衣所の床下に隙間ができ水が入り込んだため、張替を行った。ホールのフローリングが劣化により剥がれてきたため、応急処置を行った。トイレの水漏れが 3 か所起り、部品を交換した。</p> <p>*流しの蛇口が下げると水が出る旧式であったため、新しいものに交換した。</p> <p>*施設の経年劣化が毎年課題となるが、保守点検・備品管理・清掃等を適正に実施している。</p>	<p>*施設の老朽化が進んでいるが、適正な保守点検・備品管理・清掃等により維持管理している。</p> <p>*予期しない箇所の破損が発生するようになってきたが、修繕が必要な箇所は速やかに対応し利用者サービスに支障が出ないように努めている。</p> <p>*施設の老朽化については、主管課と指定管理者の間で情報を共有しながら、計画的に修繕及び更新を行なっている。</p>

(A) - ②重点ポイント (サービス評価項目以外で、施設の特性にあわせた独自の取り組み)

項目	評価	
	指定管理者	主管課
(1) 課題のある事例へ取り組み	<p>・拒否の強い認知症利用者に対し、課題分析と対応法を検討し評価をすることを繰り返し行い、必要なケアを安全に提供した。関係機関とオンラインで情報共有を行い、顔の見える関係を構築した。</p> <p>・末期がん利用者にサービス提供を限界まで行い、疾病を持つ介護者を支援した。</p> <p>・終末期の虐待事例、傷が絶えない状況であった為処置を続け、病状の観察と報告を行いながら、介護者に寄り添い支援を行った。</p> <p>・排泄が課題の虐待の疑いがある利用者に対して、排泄を自立する支援を行い、家族の介護負担の軽減を図った。</p> <p>・糖尿病により両足趾切断した利用者の創と褥瘡の処置等を実施し、情報提供を行い介護者の妻を支援し、退院後の生活を安定させた。</p> <p>・MCS 活用事例は 5 事例。相談員は常に関係機関との連携を持ち対応した。</p>	<p>*困難事例や課題に対して、積極的に勉強会を行い、課題解決に努めている。また、早い段階から ICT 機器を用いたオンライン会議を導入し、活用している。</p> <p>*職員が利用者各々の課題に向き合い、専門知識を生かした丁寧な対応をしている。虐待の疑いがある利用者の例では、排泄が課題であることに気付き、職員がサポートし、パット交換の練習を繰り返すことにより、排泄の自立が可能になった。利用者の問題解決とともに、家族の介護負担の軽減にも大きく貢献している。</p>

(2)	利用者の自立支援に関する取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和2年度8月より理学療法士1名が常勤となった。個別機能訓練Ⅱの実施を従来の2倍に増やし対応した。</li> <li>・ケアプランの目標・個別機能訓練の目標を見やすくし、毎月モニタリングを実施した。自宅での生活動作を意識したセンター内での介助方法を実践した。また、椅子や車椅子も状態に合わせて適宜変更し、ケアマネジャーにも情報提供した。</li> <li>・実施できる利用者全員に対して年に1回の計測を実施した。</li> <li>・嚥下の低下している利用者3名に対して、住宅改修・補助器具相談支援センターのSTに嚥下評価を依頼し、状態にあった食形態や自具の使用を検討し、関係機関に情報提供を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*身体機能を伴う応用動作の獲得を目的とする「個別機能訓練Ⅱ」の実施数を2倍に増やした。在宅生活の限界の延伸という具体的な目標をもって、実践的な訓練を実施している。訪問リハビリの担当者等と連携を図りながら利用者の支援にあっている。</li> <li>*定期的にモニタリングを実施し、目標達成までの進捗確認を行っている。</li> <li>*高齢者福祉に関する多様な専門職が同一施設にいる利点を生かした対応をしている。</li> </ul>
(3)	職員の資質向上に向けた取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・オンラインでの研修を定期的実施した。研修後に介護士・看護師の担当者が事例検討を行うことで、より具体的な研修を行うことができた。</li> <li>・事例検討を繰り返す行うことで、チームで課題分析を行い、より良いケアが提供できるようになった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*対面での研修を行うことが難しい状況下でも、ICTを用いて研修を行っている。一方向になりがちなオンライン研修に、事例検討を入れることで、職員がより自分事として検討できるよう工夫をしている。</li> <li>*事例検討を通してチーム内で対応策を協議し、知識や情報の共有を図ることにより職員</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>・新人職員に対するOJTを実施した。</li> <li>・初任者研修や居宅介護支援専門員の資格試験・昇任試験に各自が挑戦しスキルアップを目指した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全体の能力向上につなげている。</li> <li>*職員は各種研修の受講や資格等試験への受験といった、自己研鑽に努めている。</li> </ul>
(4)	人材育成に関する取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症の流行の為に、大学看護学部・福祉系・看護専門学校の外部実習が中止となった。また、ボランティア活動も中止となり、体験ボランティアの受け入れや、勉強会が開催できなかった。</li> <li>・市役所職員に対して、認知症研修3名の受け入れを行った。感染の予防に努めて、認知症対応を実践した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*感染した場合のリスクの高い高齢者が利用する施設であるため、外部の受け入れを制限せざるを得ない状況下だったが、市役所職員3名を受け入れ、認知症の方に対するの対応を実践的に指導し、人材育成に貢献した。</li> </ul>

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度		<p>■結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*総合満足度指数は、昨年度97.3%に比べ、若干の低下が見られるが、依然として高い水準を維持している。</li> <li>*職員の対応やサービス内容については、安定して高い満足度を得ており、公設のデイサービスセンターとして市民から高く評価されており、期待以上の役割を果たしている。</li> </ul>
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	84.0%	

(A) - ③アピールポイント

【高齢者総合センター・デイ】

指定管理者（記入欄）	
<p>&lt;アピール点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 新型コロナウイルス感染症予防を徹底し、事業を継続した。</li> <li>* 経験のある看護師・介護福祉士の配置に加え、今年度から理学療法士が常勤となった。課題のある事例にも積極的に対応し、必要に応じて関係機関に情報提供を行い、支援を継続した。</li> <li>* 終末期の利用者に対して、限界までサービス提供を実施した。</li> </ul>	
<p>&lt;モニタリング評価委員会での指摘事項への対応&gt;</p>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<ul style="list-style-type: none"> <li>* 専門性の高い職員体制を生かした質の高いサービス提供を行っているため、その技術や経験を若手職員へと継承し、質の高いサービス提供を継続して行うための職員の技術向上と指導力向上の仕組みを考案していただきたい。</li> <li>* 引き続き新型コロナウイルス感染症対策を徹底したうえで事業運営ができるよう、市と連携を取りながら工夫をしていただきたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 内部では新人職員に対してOJTを実施した。今年度は、外部の研修受け入れが困難であったが、市役所職員の認知症研修の受け入れを実施した。指導力の向上と仕組みの構築については、引き続きの課題とし、取り組みたい。</li> <li>* PCR検査陽性者と接触があった利用者については、個別対応でのサービス提供を行った。拒否が強い認知症利用者や、暴力暴言のある利用者はマスクの着用や手指消毒が難しく、クラスターを発生させるリスクが高いため、ガウンテクニックを実施し個別対応をした。</li> </ul>
<p>&lt;改善が必要だと思われる点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* ガウンテクニックやゾーニングに関する知識を持つ職員が限られているため、すべての職員が感染症対応できるよう指導を行う必要がある。</li> </ul>	

主管課（記入欄）	
<p>&lt;主管課として特に評価できる点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 医療依存度や要介護度が高いなど、民間事業所で受け入れや対応が困難な利用者を積極的に受け入れている。また、新型コロナウイルス感染症陽性者の濃厚接触者となった利用者を受け入れ、個室で個別のケアを行うなど、公設のデイサービスセンターとしての役割を果たしている。</li> <li>* ケアマネジャー・訪問看護ステーション職員・PT など多職種がチームとなって横断的な情報共有とアセスメントを行えるよう、デイサービスセンターから働きかけを行った。武蔵野市の福祉を牽引するような役割を担っている。</li> <li>* 個別機能訓練を通して在宅生活の限界点を引き上げるなど、市民が最後まで社会との繋がりを持ち、住み慣れた地域で暮らすことに寄り添い支援を行っている。</li> </ul>	
<p>&lt;モニタリング評価委員会での指摘事項への対応&gt;</p>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】

<ul style="list-style-type: none"> <li>* 専門性の高い職員体制を生かした質の高いサービス提供を行っているため、その技術や経験を若手職員へと継承し、質の高いサービス提供を継続して行うための職員の技術向上と指導力向上の仕組みを考案していただきたい。</li> <li>* 引き続き新型コロナウイルス感染症対策を徹底したうえで事業運営ができるよう、市と連携を取りながら工夫をしていただきたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 新人職員に対して、OJTを実施している。新人に教えることでベテラン職員も新たな学びを得るなど、双方の職員の能力向上の機会となっている。また、事例検討を行い、チーム内での対応策の協議、知識や情報の共有を図っている。</li> <li>* 館内の消毒・換気の徹底、センター内の他の利用者との動線を分ける等、できる限り感染症対策を講じた上で事業を継続した。</li> </ul>
<p>&lt;主管課として指定管理者に改善を期待したい点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 感染症予防を行いながら事業を継続するために、ガウンテクニックやゾーニング等の専門知識を職員全員が習得できるよう、職員の知識及び技術力向上のための仕組みを考案されたい。</li> </ul>	

(C) 財務評価

指定管理者の算出した数値等に基づき、主管課が評価し、記入	
■ 安全性評価	*
■ 効率性評価	*
■ 自立性評価	*
■ その他	*

(D) 特記事項

--

(様式3)チェック項目シート

【指定管理者】

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の 満足の 向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○
地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
	11 地域ニーズを把握している。	○	
情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	19 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
	21 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	○	
評価の理由	新型コロナウイルス感染症予防の為に、地域との交流が積極的には持てなかったが、センター前のウィンドウに作品を飾り、メッセージを送った。個別ニーズや家族との情報の共有の為に、家族相談を電話で実施した。職員研修は、オンライン研修を利用した。研修は看護師・介護士がミニ講座を行い、事例を挙げて実情に即した内容を学んだ。		
B 安全への 取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○
		24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○
		25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○
		27 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○
		28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○
適正な警備	29 事件・事故が発生していない。	×	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
評価の理由	年間を通して事故は1件。連絡ノートの入れ間違いがあった。ヒヤリハット報告を毎日行い、事故の予防に努めている。		

45点  
×  
○の数 21 / 21問  
(45)

15点  
×  
○の数 8 / 9問  
(13.3)

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な 運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○
		37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○
		41 法令等で定められた事項を順守している。	○
	法令順守	42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○
		43 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。	○
	適正な再委託先管理	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○
		45 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	×
	利用増加への取組	46 計画通りの収入が得られている。	×
		47 利用増加に向けた取組を行っている。	○
		48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○
	指定管理料の適正執行	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○
		50 現金等が適正に管理されている。	○
	経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○
		52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○
評価の理由	新型コロナウイルス感染症の流行により、2回の緊急事態宣言が発令され、利用の自粛や新規相談の減少があり、稼働率が低下した。新規の受け入れは継続し対応した。		
D 施設・ 設備等 の適正な 管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		54 保守点検等の計画を立てている。	○
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○
		56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○
	適正な備品管理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○
		58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○
	適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○
	その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○
		62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○
評価の理由	脱衣所の床に水が入り込み、張替えを行った。フローリングの劣化があり修理を行った。トイレの水が3か所漏れ、修理を行った。常に適切に対処した。		

30点  
×  
○の数 20 / 22問  
(27.3)

10点  
×  
○の数 10 / 10  
問  
(10)

(様式3)チェック項目シート

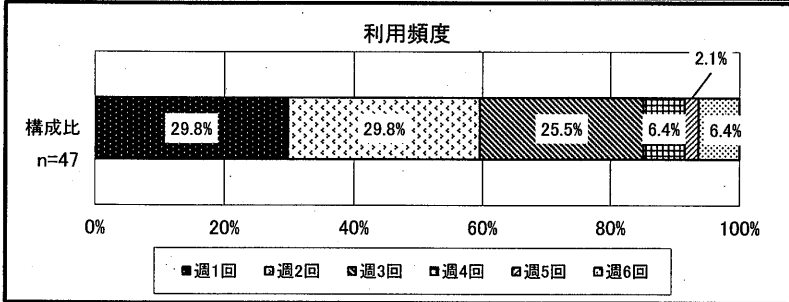
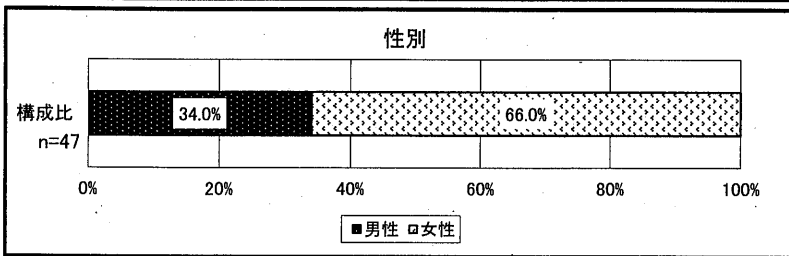
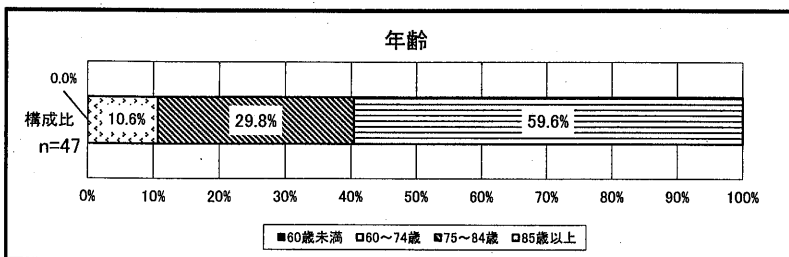
【主管課】

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の 満足の 向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○
		11 地域ニーズを把握している。	○
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○
		13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○
		14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○
	職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。	○
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○
		18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○
		19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○
		21 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	○
評価の理由	*総合満足度は、84.0%と高い満足度を得ている。 *利用者からの要望を細かく拾い、状況を観察しながら対応について協議を行い、改善に努めている。 *在宅生活の限界を上げるべく、個別ニーズの把握と家族との連携を強化するため利用者家族と電話にて個別相談を実施した。 *感染症予防の為に、地域との交流を積極的にには持てなかったが、センター前のウィンドウに作品を飾るなどして地域の方へ向けてメッセージを送った。 *職員研修は、オンライン研修を利用した。研修は看護師・介護士がミニ講座を行い、事例を挙げて実情に即した内容を学んだ。		
B 安全への 取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○
		24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○
		25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○
		27 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○
	適正な警備	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○
29 事件・事故が発生していない。		×	
30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。		○	
評価の理由	*「ヒヤリハット」がなかったか、毎日ミーティングで確認を行い、情報共有を行ったうえで再発防止策をたてるなど、事故発生防止に努めている。 *事故については、連絡ノートの入れ間違いが1件あった。再発防止に努めている。		

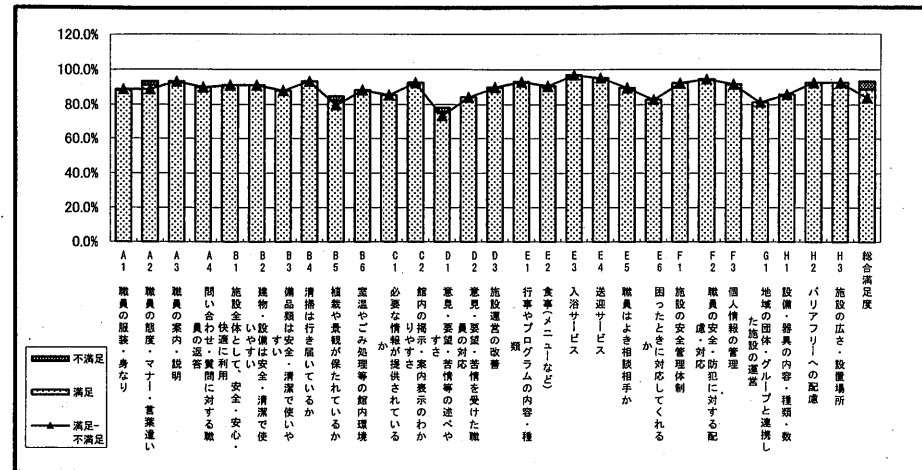
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な 運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○
		37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○
	適正な個人情報保護	38 個人情報保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○
		42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○
	適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。	○
		44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	×
		46 計画通りの収入が得られている。	×
		47 利用増加に向けた取組を行っている。	○
	指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○
		50 現金等が適正に管理されている。	○
	経費削減への取組	51 経費は削減されている。	○
52 積極的に経費削減に取り組んでいる。		○	
評価の理由	*新型コロナウイルス感染症の影響による、利用の自粛や新規相談の減少があり、稼働率が低下したが、臨時的措置である、2区分上位の報酬算定の同意を利用者から得るなど適切に増収を図った。 *新規の受け入れを継続して行った。		
D 施設・設備 等の 適正な 管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		54 保守点検等の計画を立てている。	○
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○
	適正な備品管理	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○
		57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○
	適正な清掃	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○
		59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○
その他	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
評価の理由	*62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。 *日常の清掃や備品管理、保守点検は適正に行っている。設備等の異常時には、速やかに対処している。		

【問1】

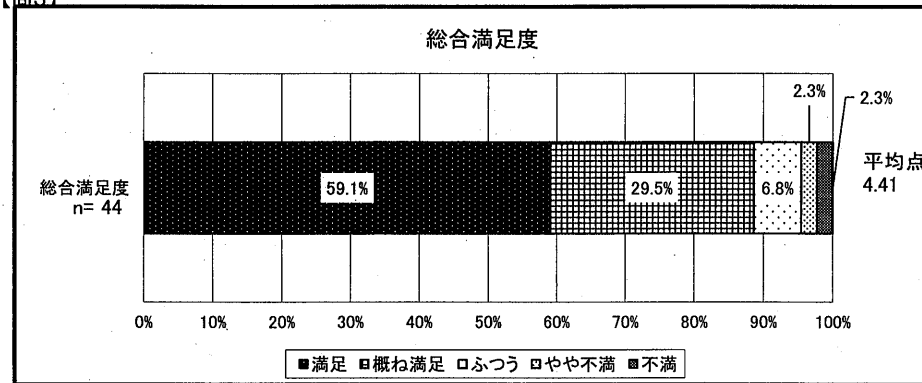
施設名 高齢者総合センター【デイサービスセンター】



【回答者の属性】に関するコメント  
 調査月登録利用者数76名、実利用者数73名。そのうち47名から回答を得た。  
 認知症の自立度Ⅱ以上は59.7%、Ⅲ以上は24.6%を占める。要介護3以上の利用者54.3%と利用者像が重度化している。アンケートに回答できる利用者は減少している。  
 年齢構成は昨年に比べ若年層が減少し80代以上が増加。男女比は変化がない。利用頻度は週3回までの利用が増加した。新型コロナウイルスの感染予防から曜日を減らして利用している方も増えたためと思われる。



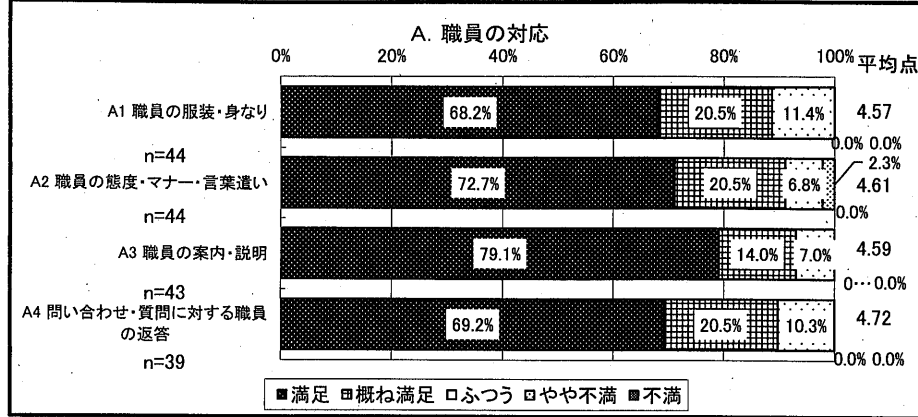
【問3】



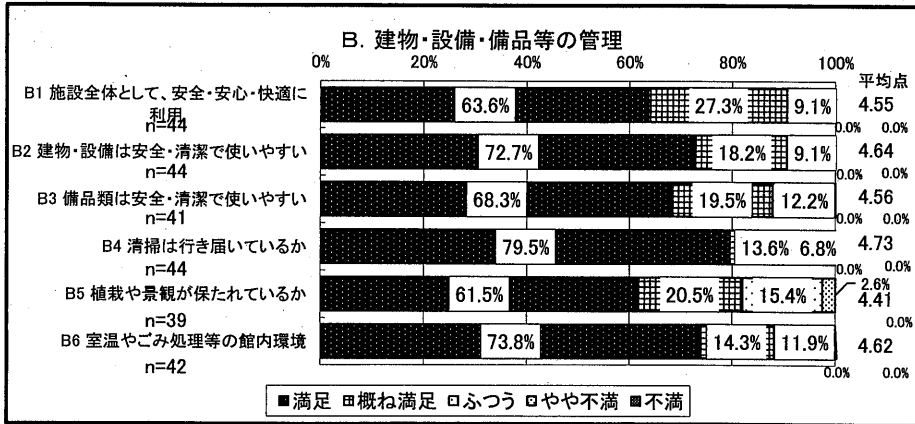
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント  
 満足・おおむね満足の回答が88.6%。昨年97.3%から低下している。  
 不満・やや不満の回答がそれぞれ1名ずつあったが、総合満足度以外の回答は満足・やや満足の回答となっており、正確な回答ができていない可能性がある。  
 今年度は新型コロナウイルス感染症の予防のために、ボランティア・講師の活動が中止になり、外出等のイベントもセンター内の活動に規模を縮小して実施した。これまで通りの活動ができない事への不満はあると思われる。今後も感染予防に努め、事業を安全に継続し、楽しみ方を工夫し対応していく。

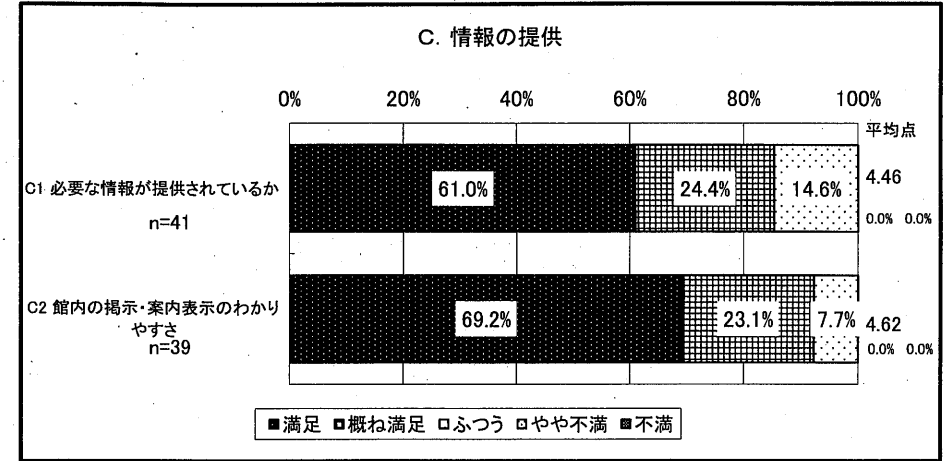




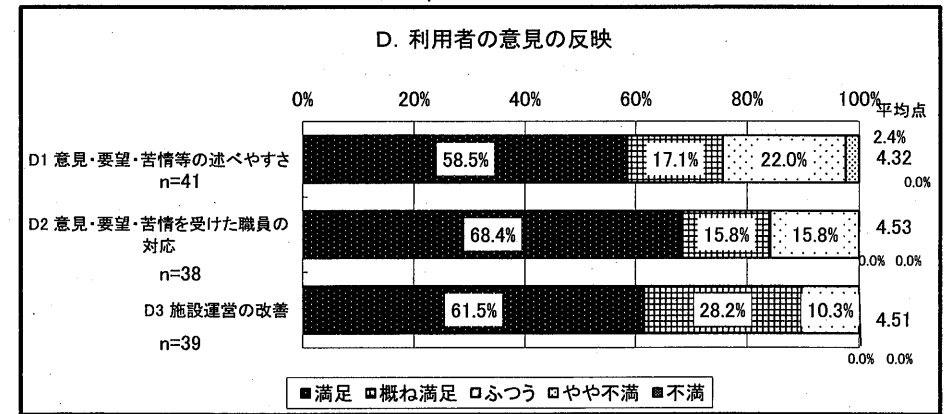
【A職員の対応】に関するコメント  
 高い評価を受けており、不満の回答はない。引き続き丁寧な対応と説明に心掛ける。



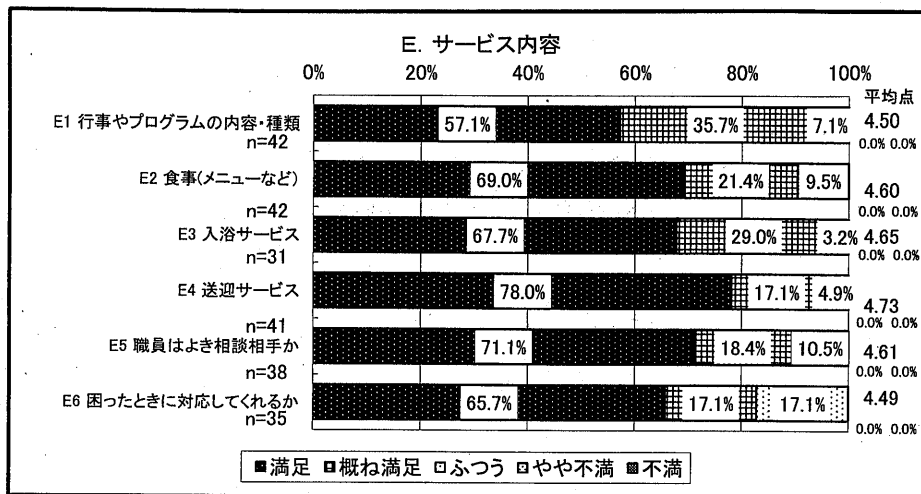
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント  
 全体に高い満足度が得られているが、B5植栽や景観が保たれているかの問いは、やや不満の回答があった。テーブルの花や葉を口に入れる危険性が高い利用者が増え、テーブルに飾る機会が減少し、感染症の予防のために、直接手に触れるものなどは減らしていることも原因と考えられる。



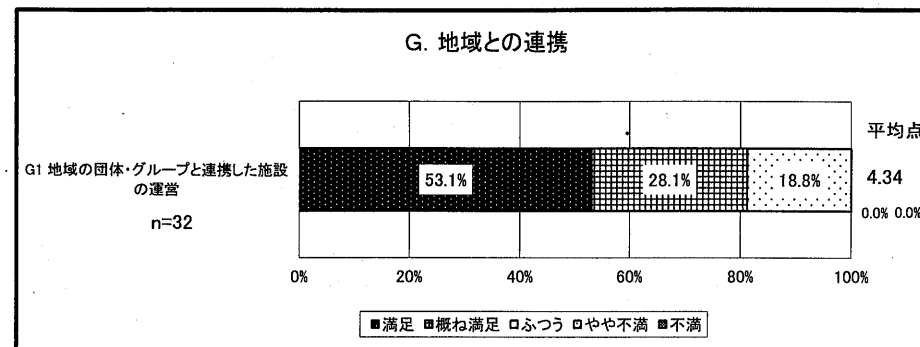
【C情報の提供】に関するコメント  
 高い評価を受け、不満の回答はない。今後も個別に配慮を行い、必要な情報が提供できるように努める。



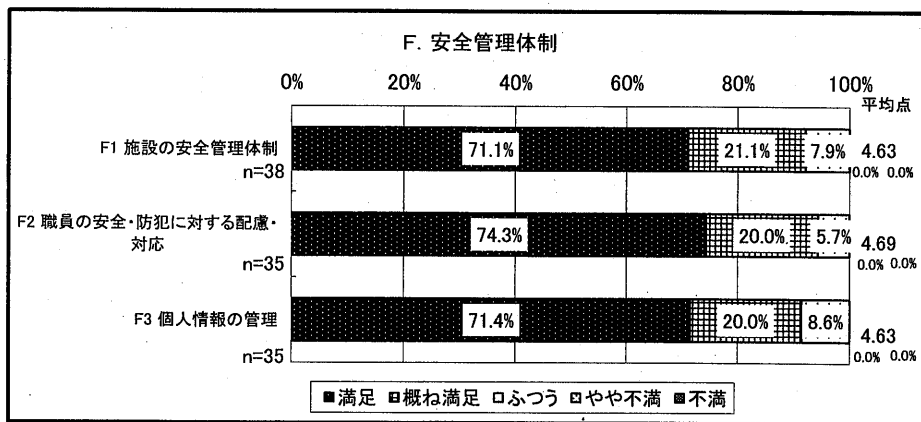
【D利用者の意見の反映】に関するコメント  
 D1意見・要望・苦情の述べやすさは昨年と比べて満足度が低下している。利用者の重度化により、個別に時間が取られる利用者が増え、比較のお元気な方が訴えられないで我慢している可能性がある。個別に時間を設け要望や意見を聞き、要望を把握しこへの配慮がいきわたるよう努める。



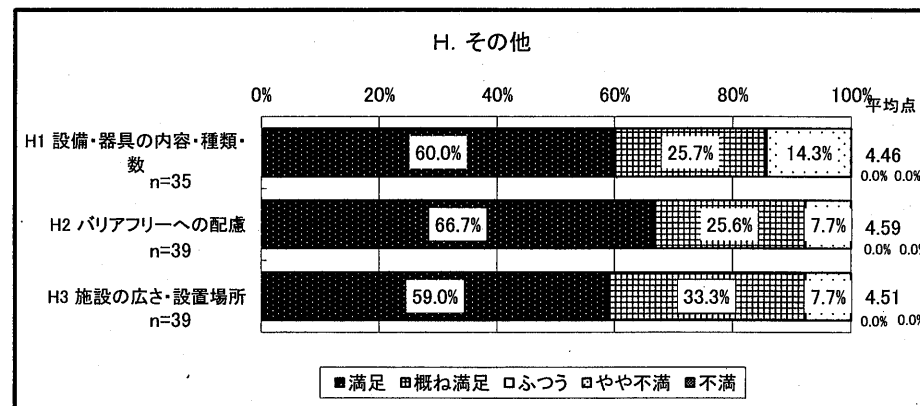
【Eサービス内容】に関するコメント  
 高い満足度を維持している。不満の回答はない。引き続きプログラムや入浴等のサービス提供は個別に配慮し、説明を丁寧に行い実施する。



【G地域との連携】に関するコメント  
 新型コロナウイルス感染症の予防の為、地域との交流ができなかったことが原因と考えられるが、回答数は少なく、質問の意味が解らなかった可能性がある。



【F安全管理体制】に関するコメント  
 高い満足度が維持できている。引き続き安全管理体制を整え安心して過ごしていただけるよう努める。



【Hその他】に関するコメント  
 全体に高い評価を得ており、不満の回答はない。

4 高齢者総合センターデイサービスセンターへの意見・要望

項目	内容
運営面・事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食事は気を使ってください。おやつもゼリー果物が欲しい。・午後の歌はつまらない。クイズなどをしてほしい。</li> <li>・楽器をやってみたい。ウクレレやバイオリン、音楽が好きです。</li> </ul>
評価の言葉	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食事は気を使ってください。おやつもゼリー果物が欲しい。・午後の歌はつまらない。クイズなどをしてほしい。センターに迎えに来て頂きまして本当に有難うございます。・センターで食事を頂くこと、大変おいしく楽しみに食べて居ります。・皆さんとお話したりいろいろな事、やる事が楽しくやらせて頂いて居ります。</li> <li>・ここはおやつも出るし、近くにあるし非常に満足しております。</li> <li>・昨年と同様、本年もよろしく願いたします。</li> <li>・センターに来るとすべておまかせで心が休まります。</li> <li>・充分満足して利用させて頂いております。</li> <li>・ここに来るのが楽しみです。</li> <li>・デイサービスに来る日をいつも待っています。皆さん、良い職員さんなのでありがとうございます。</li> </ul>

## 北町高齢者センター

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立北町高齢者センター		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町4-1-16		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社		
代表者	理事長 萱場 和裕		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町1丁目9番1号		
指定の期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日		
指定管理業務の内容	①センター利用の承認に関する業務 ②小規模サービスハウスの管理に要する経費 ③センターの施設及び設備の維持管理 ④コミュニティーサロンにおける事業に関する業務 ⑤小規模サービスハウスにおける事業に関する業務		
指定管理委託料	予算	6,403,127円	決算 6,403,127円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	82.5/100	B 設備面での不満は払拭されることなく昨年同様の回答である。
	②重点ポイント	・入居者への相談業務に関する取組 ・施設の安全管理	
	③アピールポイント	・調理が困難な入居者に昼食の提供を行った。 ・日中は介護・看護職員がおり、夜間休日は管理人が常駐することで、安心した生活が送れるように支援した。	
(B) 利用者モニタリング	入居者3名のうち2名より回答があった。設備面、利用料金の面での不満が昨年同様あった。	0%	
(C) 財務モニタリング			

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	82.5/100	B 現在入居中の利用者は3名のみであり、うち1名は認知面で状態が低下し、回答が得られず、評価が難しい状態である。職員対応等には高い評価があるが、設備に関しては経年劣化による故障が多いため、利用者の満足度につながっていない。迅速に対応できるように引き続き市と施設で連携を取りながら対応願いたい。 心身ともに自立して生活ができる方が入居する施設だが、利用者の高齢化により認知面や身体面で継続して入居することが困難な入居者への対応が必要になっている。施設職員や管理人、担当のケアマネジャーが連携しながら見守っている状況である。なお、一人一人の性格や認知症の傾向などは個人差が多く、根本的な解決を図ることは困難である。 このような状況下で、施設職員が一丸となって対応している。
	②重点ポイント	*入居者への相談業務に関する取組 *施設の安全管理	
	③アピールポイント	*デイサービスを併設している利点から、調理が困難な利用者へ昼食の提供を行う支援をした。 *利用者の高齢化が進み、認知面や身体面で、サポートの必要性が増えてきている中、デイサービスの介護・看護職員による生活相談等や夜間休日でも管理人(ライフキーパー)が常駐していることで、安心して生活を送れるよう支援した。入居者の相談には、随時対応しているが、必要に応じて、関係各機関と連携や情報共有を行っている。	
(B) 利用者モニタリング	現在、利用者は3名だが、内1名は回答が困難であり2名の回答の集計結果であるため、評価が難しい状態である。設備面以外は比較的高い評価を得られているが、建物の老朽化による不満意見が多く、対応はしているものの今年度も雨漏りが複数回起こるなどした。また共同使用部分の不満や高齢者向け住宅とは言えない設備等が満足度の向上に繋がらないと思われる。	0%	
(C) 財務モニタリング			

(A) - ①チェック項目

【北町高齢者センター・サービスハウス】

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A 住民の満足の向上	34.3 / 45	34.3 / 45	*相談事には迅速に対応した。 *新型コロナウイルス感染症のため、デイサービスとの交流及び地域との交流は叶わなかった。	*入居者全員が 80 歳以上になり、認知面、身体面で入居条件に合致しなくなってきている。総合的な相談支援を行い、入居者の生活を支援している。 *新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、デイサービスセンターや地域との交流は中止したが、管理人と利用者については、定期的な懇親会を行い、交流の機会を作った。
B 安全への取り組み	15 / 15	15 / 15	*災害時マニュアルに基づきデイサービス利用者、みずきっこの合同の避難訓練を実施した。 *施設の雨漏り等の対応は主管課へ報告し対応依頼した。 *新型コロナウイルス感染症の情報提供を行った。	*デイサービスセンターやみずきっこの利用者と合同で避難訓練を行い、災害に備えている。 *修繕については主管課と迅速に連絡・協議を行うなど、安全を損なわないよう適切に対応している。 *感染症予防のため、消毒やマスク着用の徹底について周知を行った。
C 適正な運営	23.2 / 30	23.2 / 30	*法令遵守し、適切・適正に業務遂行した。 *職員の研修は適時行った	*法令遵守し、適切に業務遂行している。職員は定期的に研修に参加し、職場にフィードバックしている。
D 施設・整備等の適正な管理	10 / 10	10 / 10	*保守点検、設備管理、清掃は適正に実施している。経年劣化による修繕箇所が増加しており、その都度対応し、入居者が安心安全に生活できるよう努めた。	*保守点検、設備管理、清掃は適切に実施している。 *経年劣化による修繕箇所の増加や深刻な故障等が見られるが、その都度適切に対応し、入居者への説明や必要備品の貸出などを行っている。 *職員が老朽化した施設の不具合に対応する時間が増加している状況が見受けられる。

(A) - ②重点ポイント (サービス評価項目以外で、施設の特性にあわせた独自の取り組み)

項目	評価	
	指定管理者	主管課
(1) 入居者の相談業務に関する取組	定期的に管理人と入居者の懇親会を実施、その情報を基に必要な応じて関係機関と連携を取り対応した。 1名の入居者の認知機能が低下したことで、他の2名の居住者からの苦情があり真摯に受け止めた。また、認知機能の低下した居住者の相談にあたりと共に、ケアマネジャー、ヘルパー、権利擁護担当者と連携して本人の生活を支援した。	*入居者同士のトラブルは互いの加齢が遠因になっている点もあり、対応に苦慮するところだが、定期的に懇親会を行い入居者同士の交流の機会を作るなど、状況を見ながら対応を工夫している。 *認知機能に低下が見られる利用者の対応については、ケアマネジャー等福祉機関と連携しながら、できるだけ長く北町高齢者センターで生活したいという本人の希望を叶えるため尽力した。また、他の入居者からの苦情に対しては、意見交換の場を設ける等、真摯に対応した。

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入	
総合満足度	■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	* 2名という少数の回答集計結果であるため、評価が難しい状態である。 * 設備面以外は比較的高い評価を得られているが、建物の老朽化に対する不満が多く、対応はしているものの雨漏りが令和2年度だけで複数回発生した。また共同使用部分の不満や高齢者向け住宅とは言えない設備等が満足度の向上に繋がらないと思われる。
	0%

指定管理者（記入欄）	
<p>&lt;アピール点&gt;</p> <p>*建物、設備の老朽化は引き続きの課題であるが、居住者の随時相談できる場として、日中はデイサービス職員、夜間休日は常駐している管理人が対応し、安心して生活できるよう居住者を側面から支援した。</p> <p>*認知機能の低下した居住者が安心して生活できるよう、関係機関と連携して対応した。</p>	
<p>&lt;モニタリング評価委員会での指摘事項への対応&gt;</p>	
<p>【前年度指摘事項】</p> <p>*未来に向けた施設の在り方や求められる役割について、関係機関や市と連携して検討を進めていただきたい。また、小規模な修繕や利用者からの要望には、引き続き可能な範囲で迅速に対応していただきたい。</p> <p>*入居者一人ひとりの性格や認知症の傾向等が異なるなかで、関係機関や家族と連携しながら、引き続き職員一丸となって、入居者への丁寧な対応に努めていただきたい。</p>	<p>【指摘事項への対応】</p> <p>*大規模改修を見据えて修繕計画については、市と相談しながらできる限りの対応を行っている。また、小規模な修繕については、市と連携の上迅速に対応している。</p> <p>*身体・認知機能の低下により共同生活が困難になった入居者に対しては、関係機関と連携を取りながら対応している。</p>
<p>&lt;改善が必要だと思われる点&gt;</p> <p>*認知機能の低下により共同生活が困難になった利用者、及び就労による収入が減少したために生活が苦しく、住替えを検討しなければならない利用者があり、その方たちが退去された後残された居住者の対応及び、今後の小規模サービスハウスの在り方についての検討が早急な課題である。</p>	

主管課（記入欄）	
<p>&lt;主管課として特に評価できる点&gt;</p> <p>*職員の対応に関して、利用者から比較的高い満足度を得られている。</p> <p>*入居者の居室に不具合が発生した場合には、迅速に職員が修繕等の対応を行っている。</p> <p>*入居者が住み慣れた場所でできるだけ長く暮らせるよう、職員一丸となってサポートした。また、住み替えにあたっては、ケアマネジャーを含む福祉の他の機関と連携しながらスムーズに次の居所へ移れるよう尽力している。</p>	
<p>&lt;モニタリング評価委員会での指摘事項への対応&gt;</p>	
<p>【前年度指摘事項】</p> <p>*未来に向けた施設の在り方や求められる役割について、関係機関や市と連携して検討を進めていただきたい。また、小規模な修繕や利用者からの要望には、引き続き可能な範囲で迅速に対応していただきたい。</p> <p>*入居者一人ひとりの性格や認知症の傾向等が異なるなかで、関係機関や家族と連携しながら</p>	<p>【指摘事項への対応】</p> <p>*修繕計画について引き続き市と連携して検討を進めている。また、令和3年度に北町高齢者センター小規模サービスハウスのあり方検討会を立ち上げるべく準備をしている。</p> <p>*身体・認知機能の低下により共同生活が困難になった入居者に対しては、関係機関と連携を取りながら</p>

<p>ら、引き続き職員一丸となって、入居者への丁寧な対応に努めていただきたい。</p>	<p>がらスムーズに住み替えを行うべく支援している。</p>
<p>&lt;主管課として指定管理者に改善を期待したい点&gt;</p> <p>*利用者の総合満足度向上のため、設備や利用料金以外の面での取り組みを主管課と共に検討し、実施されたい。</p> <p>*今後の施設大規模修繕などを踏まえ、おおむね10年後の施設の姿や求められる役割を現場の視点で考え、主管課とともに検討されたい。</p>	

(C) 財務評価

指定管理者の算出した数値等に基づき、主管課が評価し、記入	
■ 安全性評価	*
■ 効率性評価	*
■ 自立性評価	*
■ その他	*

(D) 特記事項

--

(様式3)チェック項目シート

【指定管理者】

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	×
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	×
		11 地域ニーズを把握している。	×
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○
		13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○
		14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○
	職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○
		18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○
		19 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。	○
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	-
		21 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	-
評価の理由	北町高齢者センター条例に基づき施設管理を行っている。新型コロナウイルス感染症のため、デイサービス等との交流は全く叶わなかった。日中はデイサービス職員、夜間休日は管理人が常駐し相談支援の体制を取っている。設備、安全に関する満足度が低い。		
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○
		24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○
		25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○
	適正な警備	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○
29 事件・事故が発生していない。		○	
30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。		○	
評価の理由	管理人が、適宜施設を巡視し安全確認を行っている。避難訓練も実施している。		

45点  
×  
○の数16/21問  
(34.3)

15点  
×  
○の数9/9問  
(15)

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○
		37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○
		42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○
	適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。	○
		44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	-
		46 計画通りの収入が得られている。	-
		47 利用増加に向けた取組を行っている。	-
	指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	-
		50 現金等が適正に管理されている。	-
	経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○
52 積極的に経費削減に取り組んでいる。		○	
評価の理由	基本協定、年度協定に基づき適正な職員配置で業務を行っている。職員は法令遵守、個人情報保護、接遇、感染症の研修を受講している。		
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		54 保守点検等の計画を立てている。	○
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○
		56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○
	適正な備品管理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○
		58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○
	適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○
60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。		○	
その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	保守管理、設備管理、清掃は適正かつ適切に実施されている。居住者からの電球が切れた、カギが壊れた等の相談には迅速な対応を心がけているが、建物がバリアフリーではない、セキュリティ面での不安等、高齢者が加齢により生じる身体変化・精神変化へ充分に対応している住宅とは言い難く、住み続けにくい施設であるため、満足度が低い評価となっている。		

30点  
×  
○の数17/22問  
(23.2)

10点  
×  
○の数10/10問  
(10)



(様式3)チェック項目シート

【主管課】

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	×
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	×
		11 地域ニーズを把握している。	×
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○
		13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○
		14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○
	職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○
		18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○
		19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	-
		21 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	-
評価の理由	*北町高齢者センター条例に基づき管理運営を行っている。 *日中はデイサービスセンター職員、夜間休日は管理人(ライフキーパー)が相談支援の対応をしている。 *心身ともに自立している方が入居する施設だが、全員が80歳以上のため、自立した生活を送ることが難しくなっている。総合的な相談支援を行い、生活を支援している。 *定期的に懇親会を行い入居者同士の交流の機会を作り、円滑な共同生活をおくれるよう支援している。 *設備、修繕に関する不満・意見は多い。 *入居者は3名。うち1名は身体・認知の状態低下により回答不可。アンケート母数が少ないため、評価が難しい。		
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○
		24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○
		25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○
		28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○
	適正な警備	29 事件・事故が発生していない。	○
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○
	評価の理由	*管理人(ライフキーパー)が適宜施設を巡回し、安全確認を行っている。 *毎年避難訓練を実施し、今年は子育てひろばと合同の訓練を実施した。	

45点  
×  
○の数16/21問  
(34.3)

15点  
×  
○の数9/9問  
(15)

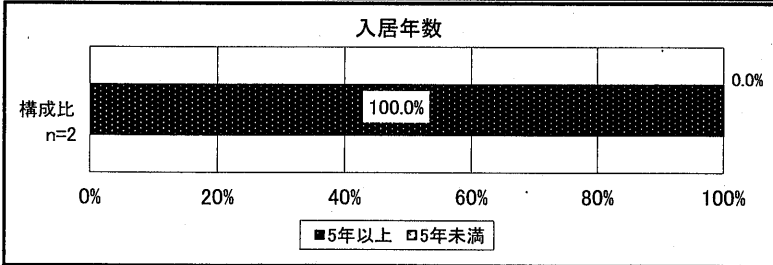
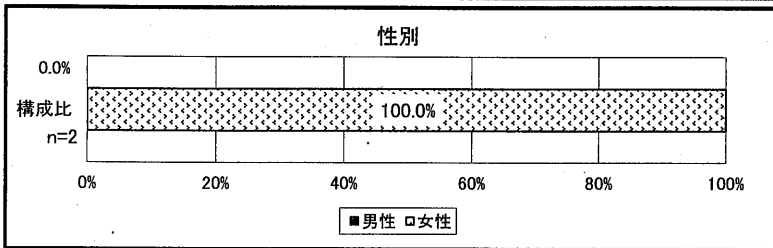
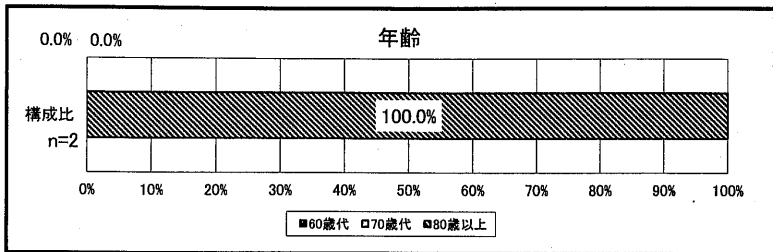
視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○
		37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○
		42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○
	適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。	○
		44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	-
		46 計画通りの収入が得られている。	-
		47 利用増加に向けた取組を行っている。	-
	指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	-
		50 現金等が適正に管理されている。	-
	経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○
		52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○
評価の理由	*基本協定、年度協定に基づき適正な職員配置で業務を行っている。 *職員は定期的に法令遵守、個人情報保護の研修を受講した。		
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		54 保守点検等の計画を立てている。	○
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○
		56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○
	適正な備品管理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○
		58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○
	適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○
	その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○
		62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○
評価の理由	*保守管理、設備管理、清掃は適正かつ適切に実施されている。 *修繕について、迅速に対応し主管課へ共有している。 *建物のバリアフリー化がなされておらず、高齢者が加齢により生じる身体変化・精神変化へ充分に対応している住宅とは言い難い施設であるため、評価に繋がらない。		

30点  
×  
○の数17/22問  
(23.2)

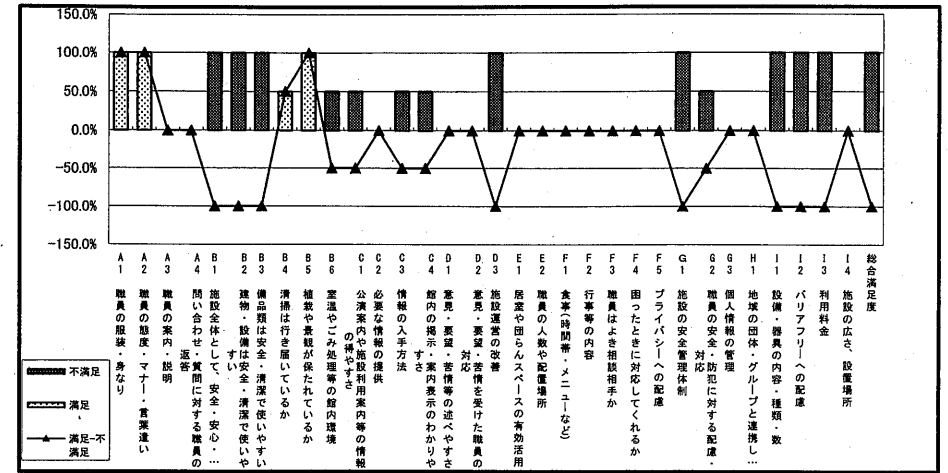
10点  
×  
○の数10/10問

【問1】

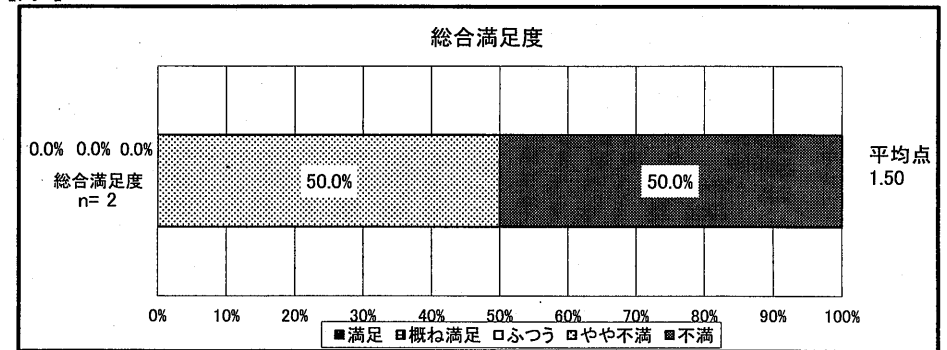
施設名 北町高齢者センター・サービスハウス



**【回答者の属性】に関するコメント**  
 居室5部屋の内の、2部屋は空き部屋。3室の居住者のうちの2名から回答が得られた。  
 2名とも80代後半女性で、介護保険要支援1、認定を受けていない自立のお二人で入居は5年以上。  
 1名は要介護3で認知症、短期記憶が厳しく低下している96歳女性で、アンケートへの回答は得られなかった。

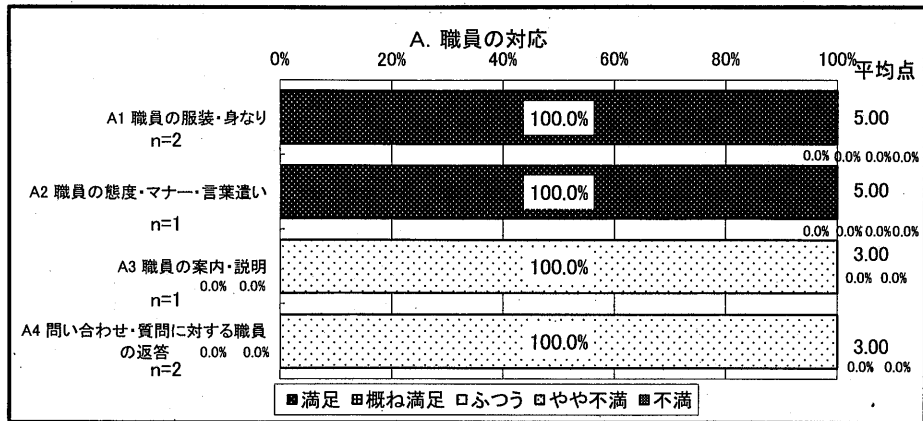


【問3】

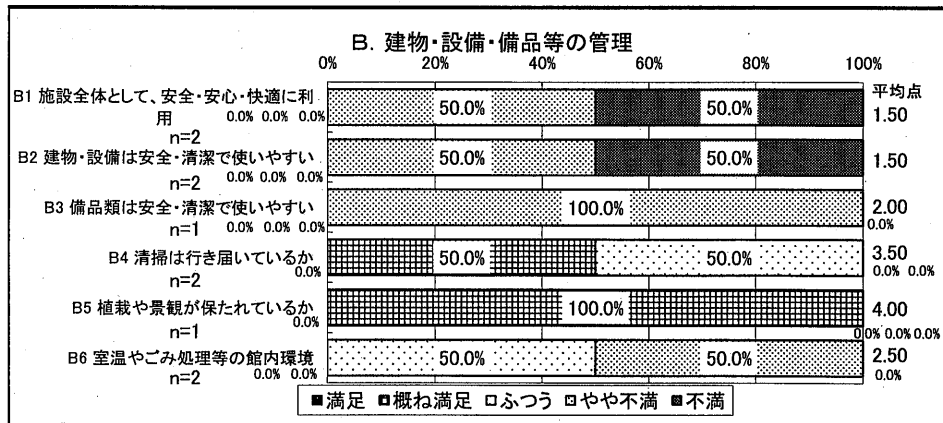


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

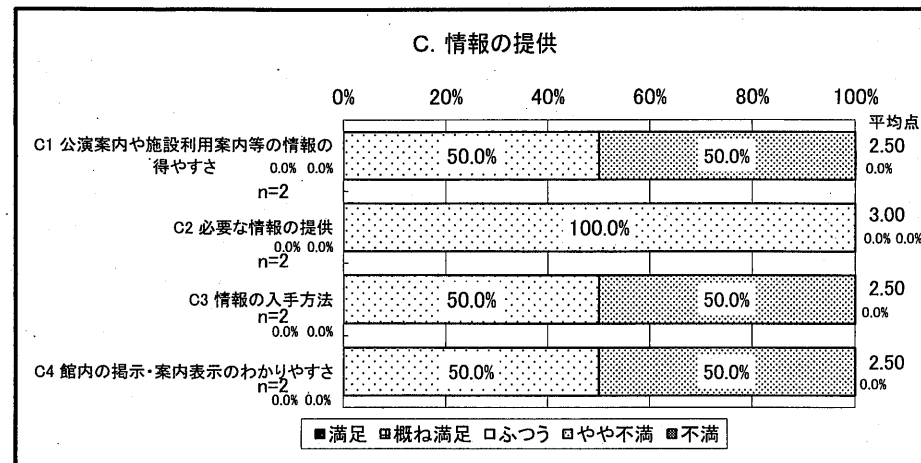
**【総合満足度】に関するコメント**  
 総合満足度は平均点1.5の不満回答である。  
 不満点は、施設全体の安全管理体制、設備・器具の内容、施設の広さのハード面や利用料金であり、職員の対応等ソフト面では普通の回答である。



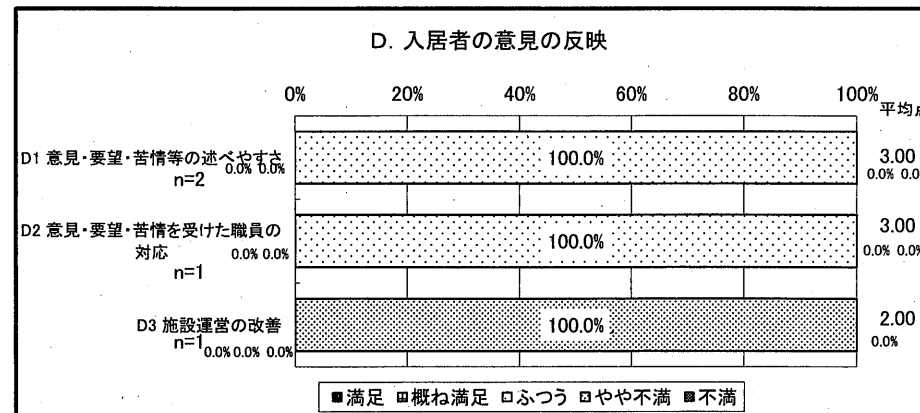
【A職員の対応】に関するコメント  
 職員の対応については、概ね満足である。室内の電球の交換等細かいところは訴えの度に丁寧に対応している。



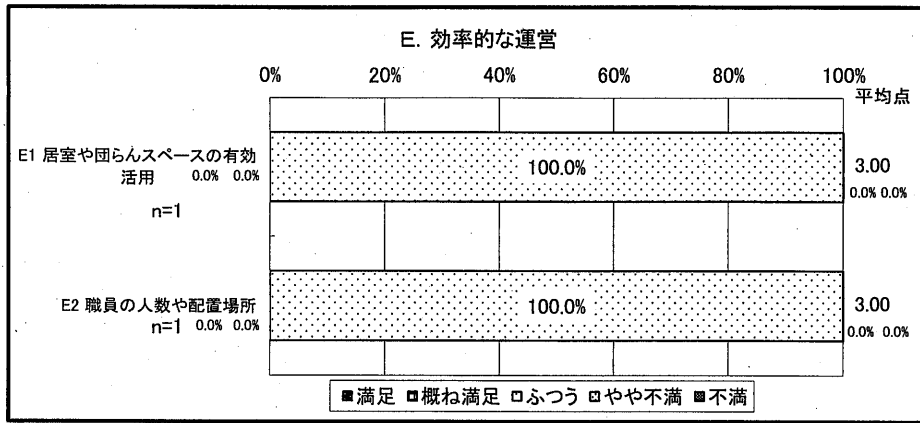
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント  
 植栽・景観等の外見は満足であるが、建物についての質問については不満である。清掃は概ね満足であるが、全館冷暖房ではないため、廊下は冬寒く夏暑いという状況であり、会議室のドアを開けて会議室の冷房で廊下を冷やすという状況にある。外階段も急であり、昇降に気が抜けない。



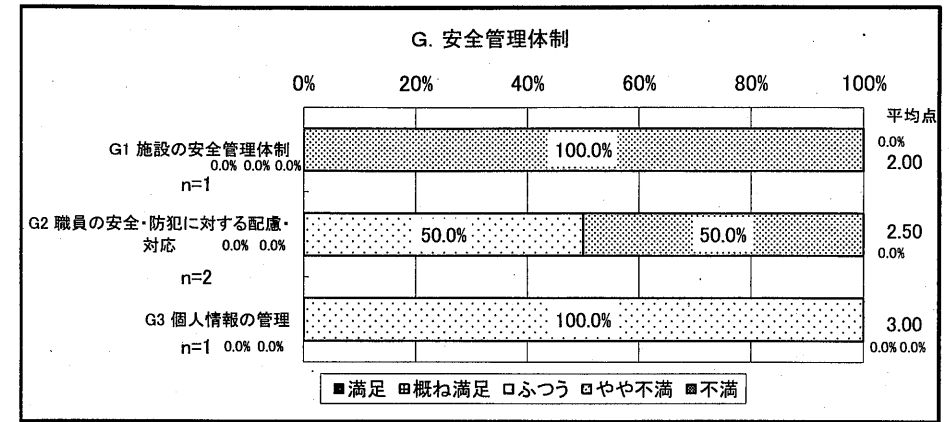
【C情報の提供】に関するコメント  
 施設点検等のお知らせは個別に通知し、館内にも掲示している。管理者が知りえた情報も共有し、居住者が安心して生活いただけるよう努めている。



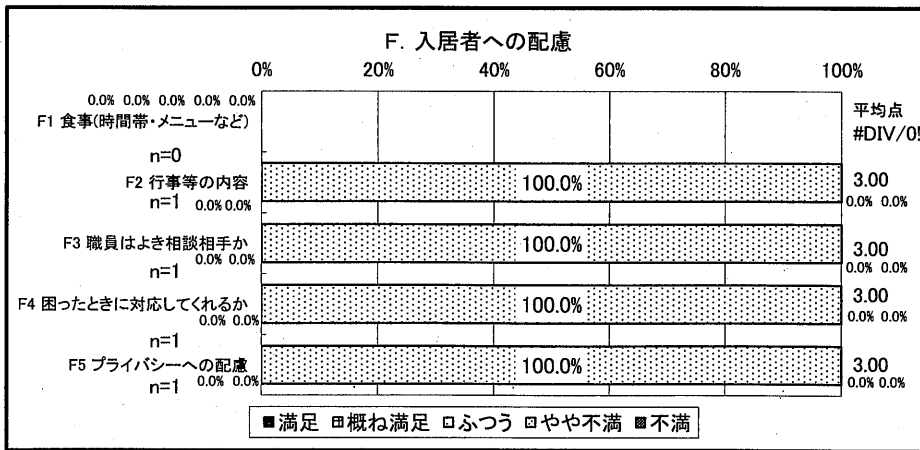
【D入居者の意見の反映】に関するコメント  
 要介護3の利用者が、昼夜逆転状態、共同設備の使用方法の誤り等、共同生活を営むには困難な状況があり、その点でその利用者の処遇について希望が叶わないことへの不満が多にある。



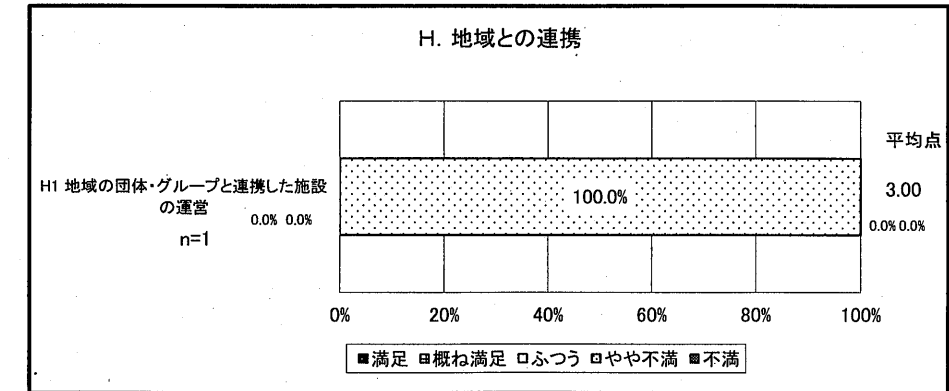
**【E効率的な運営】に関するコメント**  
 昨年度と職員体制は同じであり、団らんスペースの会議室もあり、定期的に管理人と利用者の懇談会は開催されている。



**【G安全管理体制】に関するコメント**  
 居住者の安全への不安は、施設の施錠についてであり、20時に管理人が施錠することになっているものの、要介護3の利用者が夜間廊下等を徘徊するにつれて、施錠を外す可能性を危惧している。



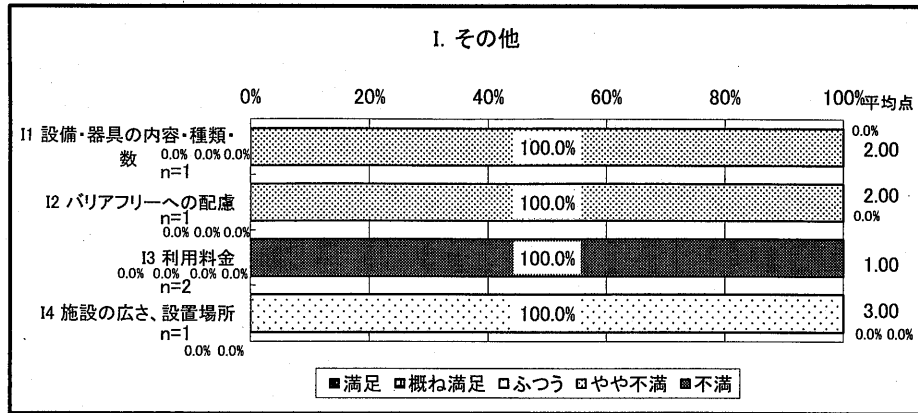
**【F入居者への配慮】に関するコメント**  
 昨年度と変わりなく、相談事があれば真摯に対応し、必要な連絡事項は掲示板、もしくは個別に通知している。今後とも居住者の意見を聞き、丁寧に説明・対応していきたい。



**【H地域との連携】に関するコメント**  
 今年度は、新型コロナウイルス感染症の関係で地域交流やボランティアの受け入れが十分にできなかったが、居住者の方は交流をあまり好まなく、この質問については満足不満足への回答はないと考えられる。

【集計結果】

施設名 北町高齢者センター・サービスハウス



【I.その他】に関するコメント  
施設に関する質問はやや不満であり、居住者2二人そろっての不満の回答は利用料金のみである。

## 北町高齢者センター【コミュニティケアサロン】

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立北町高齢者センター		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町4-1-16		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社		
代表者	理事長 萱場 和裕		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町1丁目9番1号		
指定の期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日		
指定管理業務の内容	コミュニティケアサロンにおける事業に関する業務 ①コミュニティケアサロンの利用の承認に関すること。 ②高齢者の生活向上を目的とする指導、相談及び趣味生きがいが活動に関すること。 ③高齢者の健康増進を目的とする指導、相談、訓練等に関すること。 ④高齢者に対する食事の提供に関すること。 ⑤乳幼児及びその保護者が相互に交流を行う場の提供に関すること。 ⑥子育てに関する相談及び助言、情報の提供並びに講習に関すること。 ⑦地域との交流及び教育学習に関すること。		
指定管理委託料	予算	9,817,448円	決算 10,317,448円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目  「新型コロナウイルス感染症」のため、北町高齢者センターの特徴である地域ボランティアとの交流ができない一年であった。そのために、職員一人一人がより一層、利用者寄り添い、話を傾聴し、日常生活の支援、入浴・昼食サービスの提供を行った。プログラムに関しても、ボランティアの協力が得られなかったために、独自のプログラムを模索し利用者からも満足を得ることができた。また、老朽化の目立つ施設ではあるが、保全に留意し、清潔かつ快適な施設を安心して利用できるよう施設管理を行った。  子育てひろばとは毎日の朝の会をオンラインで繋ぎ、楽しい時間を共有することができた。	A	デイサービス利用者と、みずきっこ利用者の双方から非常に高い満足度を得られた。「新型コロナウイルス感染症」という未曾有の時期に、利用者へ安全安心のサービス提供ができた。
	94.0/100		

②重点ポイント	・利用者の自立、在宅生活の継続に関する取組 ・コミュニティケアサロンとしての世代間交流 ・子育て世代の交流の場の提供と支援に関する取組 ・職員によるサービス資質向上に向けた取組 ・新型コロナウイルス感染症の徹底した感染予防策の実施
	③アピールポイント 新型コロナウイルス感染症の予防策を徹底し、利用者へ通所の安全をアピールした。 ボランティアに依存していたプログラムの内容を職員中心のプログラムへ転換し、利用者の満足を得られた。 ボランティアの希望する利用者との直接交流は叶わなかったが、ボランティアの気持ちを大切に、お仕事会の開催の支援や、ボランティア通信を発行することで北町高齢者センターの情報を発信し、北町への帰属意識を高める努力をした。
(B) 利用者モニタリング	ボランティア不在の中、利用者に心地よく過ごしていただくために、職員は努力した。その結果として、プログラム内容に高い満足度を得られ、職員は「良き相談相手であるというか」という設問にも、昨年度より大幅な満足度のアップがみられた。今後も、利用者のニーズに合わせたサービス運営、良き相談相手でいられる職員の姿勢を大切に事業運営していきたい。
(C) 財務モニタリング	(平均) 97.3%

(2) 主管課による総合評価

評価項目	評価したポイント	総合評価	
		評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	94.0/100	<p>*デイサービスセンターの利用者から、職員が良き相談相手として頼りにされている。昨年度に比べ利用者の満足度が向上している。</p> <p>*施設の老朽化が目立つ中、利用者が安心して利用できるよう、こまめに清掃し、修繕が必要な箇所については速やかに行う等適切な施設管理を行っている。</p> <p>*世代間交流の難しい状況下だが、工夫をし、交流を行った。高齢者と親子の両方から好評を得ている。</p>
	②重点ポイント		<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の自立、在宅生活の継続に関する取組</li> <li>・コミュニティアサロンとしての世代間交流</li> <li>・子育て世代の交流の場の提供と支援に関する取組</li> <li>・職員によるサービス資質向上に向けた取組</li> <li>・新型コロナウイルス感染症の徹底した感染予防策の実施</li> </ul>
	③アピールポイント		<p>*新型コロナウイルスの影響で、デイサービスの運営の一端を担っているボランティアスタッフが来所できない代わりに、職員が自ら代替プログラムを考え、講師を務める等、利用者の満足度を維持するために、努力した。結果として、利用者の職員に対する満足度が昨年よりも向上した。</p> <p>*市のホームページへ、利用者家族から感謝の声が寄せられるなど、利用者だけではなく、利用者家族からも頼りにされていることが見受けられる。</p> <p>*開設から30年以上が経過し認知症利用者割合が増加している中、施設本来の構造・設備上の制約により車椅子利用や重介護利用者への対応が困難であるが、通所介護サービスの導的役割を果たしており、また、ボランティアとの協働や、世代間交流の実施等を各居宅介護支援事業所にアピールする等、利用者獲得に努めている。</p> <p>*みずきっこについて、満員で子育てひろばを利用できなかった方に対して、玄関先で気軽な日常会話をするフォロー要員を配置する、オンラインにて育児相談を行う等工夫をして孤立しがちな親の支援に努めている。</p>

(B) 利用者モニタリング	<p>*デイサービスセンターの総合満足度指数は94.6%と昨年度96.9%に引き続き高い満足度を得ている。「不満」の回答もない。利用者やその家族との情報共有等が、利用者一人一人に合ったきめ細かなサービスの提供につながっている。利用者の状態像の変化を適切に捉え、利用者本位のサービス提供を心がけていることが伺える。</p> <p>*子育てひろばも、総合満足度100%と昨年同様非常に高い満足度を得られた。緊急事態宣言下においても、オンラインによる育児相談を行うなど、孤立しがちな親子の支援をした。</p>	<p>れ、かつ一人一人に丁寧に対応している点が評価できる。</p>
(C) 財務モニタリング	(平均) 97.3%	



(A) - ①チェック項目

【北町高齢者センター・コミュニティケアサロン】

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A住民の満足の向上	40.7 /45	40.7 /45	<p>* ボランティア不在のプログラム運営を独自に展開し、高い満足度を得られた。ボランティアの受け入れが可能になれば、個別的な対応がより可能になり、サービスの質はより向上する。</p> <p>* 地域ボランティアの希望する活動が叶わなかったが、利用者を側面から支援していただくお仕事の開催を支援し、また、北町への帰属意識を高めるためにボランティア通信等お便りを積極的に配布した。</p> <p>* みずきっこも開所できない時期や、開所後も利用人数を制限したために、利用者が昨年より激減した。しかしながら、オンラインという新しい手法で、来所しないでも親子を支援するという方法を確立し、多くの利用者との交流をすることができた。</p>	<p>* デイサービスセンターのプログラム講師や利用者の日々の相談事の対応を行っているボランティアの受け入れが、感染症予防のため叶わない中、職員がその代わりに務めるべく励んだ。結果として、職員と利用者の距離感が以前よりも縮まり、職員の対応に対する満足度も15.3%上昇した。</p> <p>* 年々要介護度が高い利用者や、認知症の利用者が増加する中、利用者の自立を支援し、できるだけ在宅で生活できるように利用者とその家族からの意見を取り入れ支援をしている。家族面談は、効果的な個別ケアにつながっている。</p> <p>* 地域ボランティアとの繋がりを保つため、広報に努めている。</p> <p>* 子育てひろばは、感染症予防のため、定員を減らしての運営となっているが、入替制の導入、オンラインによる子育てひろば・育児相談の実施、玄関先での対応要員の配置など工夫を行うことで、一人でも多くの利用者を受け入れ、かつ一人一人に丁寧な対応を行い、住民の満足度の向上に大きく貢献している。</p>
B安全への取り組み	13.3 /15	13.3 /15	<p>* 昨年同様、みずきっこ、2階サービスハウス居住者と合同で避難訓練を行い、「防災講座」を開催し、利用者へ【安全】への意識を高めることができた。</p> <p>* 毎日のミーティングでヒヤリ</p>	<p>* 災害時マニュアルを整備し、複合施設としての対応を想定しながら取り組んでいる。また、みずきっこ小規模サービスハウス居住者と合同で避難訓</p>

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			<p>ハットをチェックし職員の共通意識の確立に努めた。</p> <p>* 65歳以上の運転手には引き続き適性診断を受け、自己の運転傾向、安全運転の確認等の研修を実施した。</p>	<p>練を行い、日頃からの安全に対する意識付けを行った。</p> <p>* ヒヤリハット事例のチェックなど毎日のミーティングを欠かさず、送迎運転手も含めた情報共有とケアに努めている。</p> <p>* 高齢の運転手に対して適性診断や研修を行い利用者の安全の確保に努めている。</p> <p>* みずきっこの感染症対策について、マスクの施設内の消毒・換気をはじめとして、来所した親子1組ずつ空箱を配り、口に入れたおもちゃをそこに置いて返却してもらい、職員が消毒する等、徹底して行っている。</p>
C適正な運営	30/30	30/30	<p>* オンラインによる研修に積極的に参加し、職員の資質向上に努めた。</p> <p>* 「新型コロナウイルス感染症」による想定外の収入源があり、厳しい運営状況の一年であった。</p> <p>* 介護保険の「新型コロナウイルス感染症に係る介護サービス事業所の人員基準の臨時的な取り扱い」についてご利用者の95%から同意を得ることができ報酬アップにつながった。</p> <p>* 「新型コロナウイルス感染症」に伴う国・都からの補助金を申請し、マスク・手袋等衛生用品を補充し、また介護職員の臨時手当を支給した。</p>	<p>* 定期的に法令遵守、個人情報保護の研修に参加している。</p> <p>* 新型コロナウイルス感染症の影響による利用者の通所自粛や介護保険法改正による減収など困難が多々あるが、臨時的措置としての2区分上位の報酬区分にて報酬の算定を行うため、95%の利用者に同意を得るなどして、適切に増収を図っている。</p> <p>* 申請可能な補助金を適切に申請し業務に役立っている。</p>
D施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	<p>* 保守点検、設備管理、清掃等を適切に実施している。</p>	<p>* 保守点検、設備管理及び清掃等が適切に実施されている。施設のいたるところで老朽化による不具合が出ているが、その都度適切に対応し主管課と協力して出来る限り利用者に影響がないよう迅速な修繕に努め</p>

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
				ている。

(A) - ②重点ポイント (サービス評価項目以外で、施設の特性にあわせた独自の取り組み)

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	利用者の自立、在宅生活の継続に対する取組	<p>認知症により通常のプログラムに参加できない利用者へは、少人数プログラムを実施し、個別に対応することで、不安なく生活していただくよう配慮した。また自宅では入浴困難な利用者へ清身・清潔を提供した。歩行不可能になった利用者へは、車いすの送迎を行い、引き続き当センターへ通所できるよう配慮した。</p>	<p>*認知症等に対応した少人数向けのプログラムを実施するなど、個別に丁寧な対応を行っている。</p> <p>*自宅での入浴に支障がある方に対して、個別対応によるサービスの提供を行っている。</p> <p>*歩行に難がある利用者に対して、車いすの送迎を行う等の配慮をし、できるだけ長く通所ができるようサポートを行った。</p>
(2)	子育て世代の交流の場の提供と支援に関する取組	<p>新型コロナウイルス感染症のため、閉所を余儀なくされ、開所後も利用人数も制限を設けたが、オンラインによる配信を積極的に行い、孤立しがちな親子の支援を続けた。</p>	<p>*子育てひろばとして、地域に浸透している。施設規模が小さいため、利用定員の削減による影響が懸念されたが、入替制の導入、オンラインによる子育てひろば・育児相談の導入、玄関先での対応要員の配置などを行い、一人でも多くの利用者の支援を行うよう努めた。</p>

			<p>*世代間交流について、全庁的にも中止や規模縮小を余儀なくされているが、北町高齢者センターとみずきっこは、毎朝オンラインで各部屋を繋ぎ、自己紹介や体操を一緒に行うなどして、利用者からも好評を得ている。</p>
--	--	--	--

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

【北町高齢者センター・コミュニティケアサロン】

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度		■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計	「不満」と「やや不満」の合計	*デイサービス、子育てひろばとも不満回答がなく、総合満足度は非常に高い結果となった。
94.6%	5.4%	

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

【北町高齢者センター・コミュニティケアサロン】

指定管理者 (記入欄)	
<p>&lt;アピール点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*新型コロナウイルス感染症の予防策を徹底し、利用者へ通所の安全をアピールした。</li> <li>*ボランティアに依存していたプログラムの内容を職員中心のプログラムへ転換し、利用者の満足を得られたとともに、職員は良き相談相手であると高い満足度を得られた。</li> <li>*ボランティアの希望する利用者との直接交流は叶わなかったが、ボランティアの気持ちを大切に、お仕事の開催の支援や、ボランティア通信を発行することで北町高齢者センターの情報を発信し、北町への帰属意識を高める努力をした。</li> <li>*子育てひろばも新型コロナウイルス感染症のために閉所、人数制限を設けての開所であるが、オンラインによる配信を行うことで、多くの親子を支援することができた。</li> </ul>	
<p>&lt;モニタリング評価委員会での指摘事項への対応&gt;</p>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<p>*「みずきっこ」については、市民への周知が進み、利用者は増加傾向にあるため、利用者の安全面に配慮しながら、効果的な運用について検討いただきたい。</p> <p>*「利用者アンケート」より指摘があったみずき</p>	<p>*図らずも、新型コロナウイルス感染症で閉所を余儀なくされ、開所後も人数制限を設けての開所であったが、オンラインでの配信という新しい手法にて、効果的に利用者との交流を図ることができた。</p> <p>現在も、オンラインと来所の利用方法でセンターを</p>

<p>このイベント申込み時における 個人情報の取扱いには細心の注意を払っていただきたい。また、行事・プログラムの内容については 対応方法を検討し、利用者の立場に立ってより良いものとなるよう努めていただきたい。</p> <p>*施設の老朽化に伴う「利用者からの声」に対しては、緊急性・必要性等を加味し、市と連携しながら優先順位を考えて随時対応いただきたい。</p>	<p>運営している。</p> <p>*対面でのイベント申込み時には申込者以外の情報を黒いシートで被う等配慮している。また紙媒体であった個人情報をデータ化し、かつロックをかけて管理しており、個人情報の管理については改善を試みている。</p> <p>*昨年度は雨漏りへの対応として北面の外壁修繕を実施しており、緊急度の高い案件については常に迅速な対応ができるよう心掛けている。今後も施設としてできる範囲で対応を行いつつ、必要に応じて施設保全を行っていききたい。</p>
<p>&lt;改善が必要だと思われる点&gt;</p> <p>*老朽化の目立つ施設管理には、定期的な修繕等が必要である。</p> <p>*みずきっこにおいて、新型コロナウイルス感染症の終息後の利用人数をどうしていくか検討する必要がある。</p>	

<p>主管課（記入欄）</p>	
<p>&lt;主管課として特に評価できる点&gt;</p> <p>*デイサービスセンターは、施設開設当初からの事業であり、利用者の要介護度の重度化や認知症利用者の増加などにより多くの時間と気配りが求められるようになってきている。施設の老朽化により様々な不便が発生する中で、利用者や家族の立場に立ったきめ細かなサービス提供に丸となって努めている点は高く評価できる。</p> <p>*みずきっこは、乳幼児にとって安心して楽しめるひろばとして、また、不安やストレスを感じがちな子育て中の親にとっては気分をリフレッシュし、共感や情報を交換し合える場所として利用者から高い評価を得ている。また、感染症予防のために休館していた際には、利用者向けにオンラインイベントの配信を行い、地域の商店街の方に交代で出演してもらう等ユニークな取り組みを行った。高齢者と親子の世代間交流についても、オンラインにて各部屋をつなぎ、毎朝一緒に体操をするなど、随所に企画力の高さが見られ、高く評価できる。</p>	
<p>&lt;モニタリング評価委員会での指摘事項への対応&gt;</p>	
<p>【前年度指摘事項】</p> <p>*「みずきっこ」については、市民への周知が進み、利用者は増加傾向にあるため、利用者の安全面に配慮しながら、効果的な運用について検討いただきたい。</p> <p>*「利用者アンケート」より指摘があったみずきっこのイベント申込み時における 個人情報の取扱いには細心の注意を払っていただきたい。また、行事・プログラムの内容については 対応方法を検討し、利用者の立場に立ってより良いものとなるよう</p>	<p>【指摘事項への対応】</p> <p>*感染症対策で利用定員を減らし、入替制を導入したことにより、1組1組の親子により目が届くようになり、安全な運営ができています。一方で、来所出来ない親子については、オンラインでの育児相談等を通して支援を行っている。引き続き安全に配慮しながらサービス運営に努めてほしい。</p> <p>*施設の利用方法が変化したことに伴い、施設の個人情報を含めた安全管理体制への意識は一層高まっているため、適正に対応してほしい。イベント</p>

<p>努めていただきたい。</p> <p>*施設の老朽化に伴う「利用者からの声」に対しては、緊急性・必要性等を加味し、市と連携しながら 優先順位を考えて随時対応いただきたい。</p>	<p>については、今後も利用者の意見に耳を傾け、需要に合ったプログラムの提供を行ってほしい。</p> <p>*市としても施設維持には協力していきたい。施設には、現場の意見を受け止め、情報提供等適切な対応を行ってほしい。</p>
<p>&lt;主管課として指定管理者に改善を期待したい点&gt;</p> <p>*みずきっこにおいて、今後の利用定員や安全な運営のために必要な事項について、現場の視点で考え、主管課とともに検討を進めてほしい。</p>	

(C) 財務評価

<p>指定管理者の算出した数値等に基づき、主管課が評価し、記入</p>	
<p>■ 安全性評価</p>	<p>* _____</p>
<p>■ 効率性評価</p>	<p>* _____</p>
<p>■ 自立性評価</p>	<p>* _____</p>
<p>■ その他</p>	<p>* _____</p>

(D) 特記事項

(様式3)チェック項目シート

【指定管理者】

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○
		11 地域ニーズを把握している。	○
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○
		13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○
		14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○
	職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。	○
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○
		18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○
	自主事業への取組	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○
		20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	-
		21 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	-
評価の理由	昨年同様高い利用者満足度を得られた。新型コロナウイルス感染症のため、従来の北町高齢者センターのサービスを十分に提供することは叶わなかったが、新しいプログラムも満足を得られ、「職員も良き相談相手である」設問の満足度が昨年より15.3%も高くなったのはこの緊急事態の中の職員の努力の結果と評価できる。		
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○
		24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○
		25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○
		28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○
	適正な警備	29 事件・事故が発生していない。	×
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○
	評価の理由	大きな事故もなく、危機管理意識を持ち日々過ごすことができた。特に新型コロナウイルス感染症は高齢者にとって脅威であり、日々実践している感染症対策をより徹底して対応した。利用者もマスクに若干の抵抗は残っているものの、ご家族のご協力を得て、マスクは食事以外職員の声掛けにより、ほぼ100%着用できている。	

45点  
×  
○の数19/21問  
(40.7)

15点  
×  
○の数8/9問  
(13.3)

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○
		37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○
		39 個人情報は適切に管理されている。	○
		40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○
		42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○
	適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。	○
		44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	○
		46 計画通りの収入が得られている。	○
		47 利用増加に向けた取組を行っている。	○
	指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○
		50 現金等が適正に管理されている。	○
	経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○
		52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○
評価の理由	新型コロナウイルス感染症のため、利用を自主的に差し控える利用者が3月4月5月と24名にも及び、経営は前年度の50%の収入減となった。2回目の緊急事態宣言でも1回目ほどではないが自粛者がいる。自立の高齢者が多い北町にとっては痛手な事態であった。新規のご相談も少なく「人員基準の介護報酬算定」が国から出されたにもかかわらず、昨年度と比べ大幅な減収は否めない。来年度報酬改定となる加算の取得に向けて体制整備に取り組んでいる。		
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○
		54 保守点検等の計画を立てている。	○
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○
		56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○
	適正な備品管理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○
		58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○
	適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○
	その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○
		62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○
評価の理由	保守・整備点検、清掃を適切に実施し、利用者が安全に安心して生活ができる空間の保持に努めた。		

30点  
×  
○の数22/22問  
(30)

10点  
×  
○の数10/10問  
(10)

(様式3)チェック項目シート

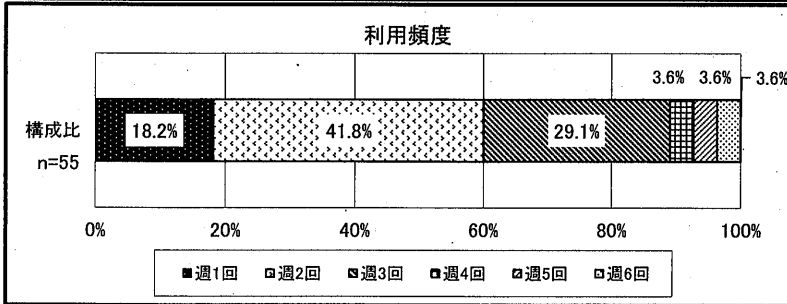
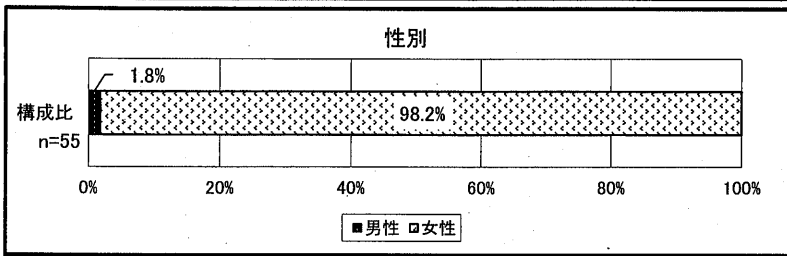
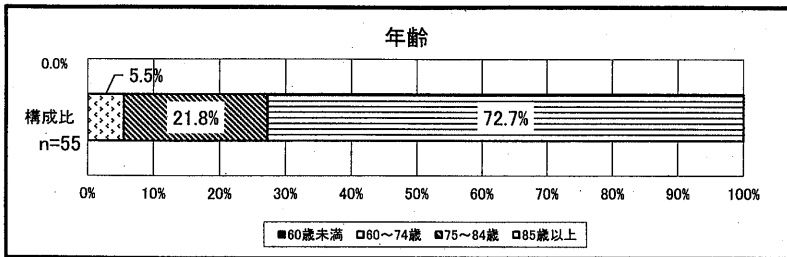
【主管課】

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数19/21問 (40.7)
	2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
	3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
	5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
	6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
	7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
	8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
	9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
	11 地域ニーズを把握している。	○	
情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
	13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
	16 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。	○	
	17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
	18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
自主事業への取組	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	-	
評価の理由	21 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	-	
	*高齢化に伴い、認知等で機能低下がみられる利用者が増えているが、家族や関係機関と情報共有し、利用者ができるだけ長く通所できるよう体制を整えている。 *家族面談等により利用者の在宅時と通所時の様子について相互に情報を共有し、サービスに反映している。 *「職員も良き相談相手である」設問の満足度が昨年より15.3%向上した。感染症予防のため、ボランティアが参加できない中、職員が一人一人の利用者に向き合った。		
適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数8/9問 (13.3)
	23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
	24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○	
	25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○	
	26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	27 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
適正な警備	29 事件・事故が発生していない。	×	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
評価の理由	*小規模サービスハウス居住者とみずきっこ利用者合同で避難訓練を実施し、日頃から防災に関する意識を高めている。 *新型コロナウイルス感染症対策を徹底して行っている。認知機能の低下によりマスク着用が困難に思われた利用者に対して、繰り返し職員が声掛けを行うなどして、現在では全員がマスクを着用できている。 *事故等の発生時は職員が連携して迅速かつ適切な対応を行っている。認知症利用者の増加に対し事故対応やヒヤリハット等、職員間の情報共有や対応確認を密に行っている。		

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数22/22問 (30)
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
必要な組織体制の構築	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
効率的な運営	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている(空きや無駄がない)。	○	
適正な個人情報保護	37 適正に(多くもなく少なくもなく)職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○	
法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
	42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○	
適正な再委託先管理	43 再委託先を選定している(選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等)。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
利用増加への取組	45 利用者数は増加している(又は落ち込んでいない)。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	*感染症予防のための通所自粛による減収が大きいが、臨時的措置である2区分上位報酬算定のための同意を取るなど適切に増収を図っている。また、ケアマネージャーへの情報提供や、新規利用者獲得だけでなく利用日を増やすなど積極的に働きかけることに努めている。		
適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × ○の数10/10問 (10)
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
適正な清掃	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
その他	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
	63 保守・設備点検、清掃を適切に実施している。修繕に対しては利用者に影響が出ないように主管課と連絡を密に行い迅速に対応できるよう努めている。	○	
評価の理由	保守・設備点検、清掃を適切に実施している。修繕に対しては利用者に影響が出ないように主管課と連絡を密に行い迅速に対応できるよう努めている。		

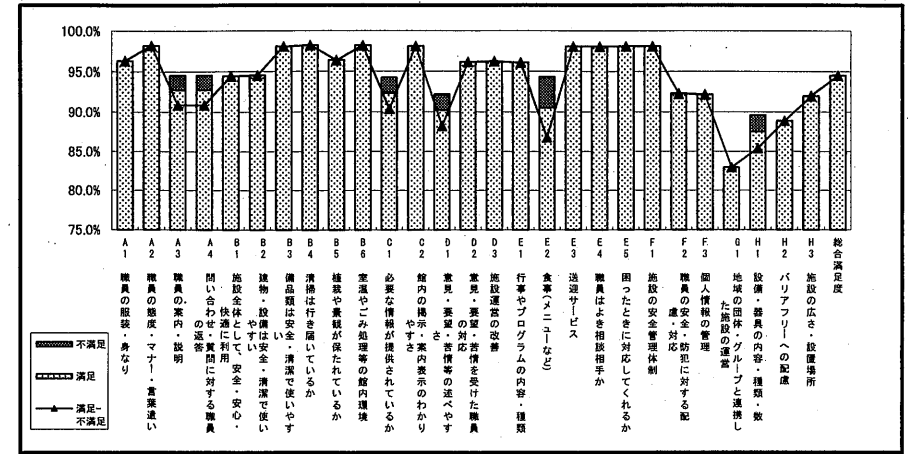
【問1】

施設名 北町高齢者センター【デイサービスセンター】

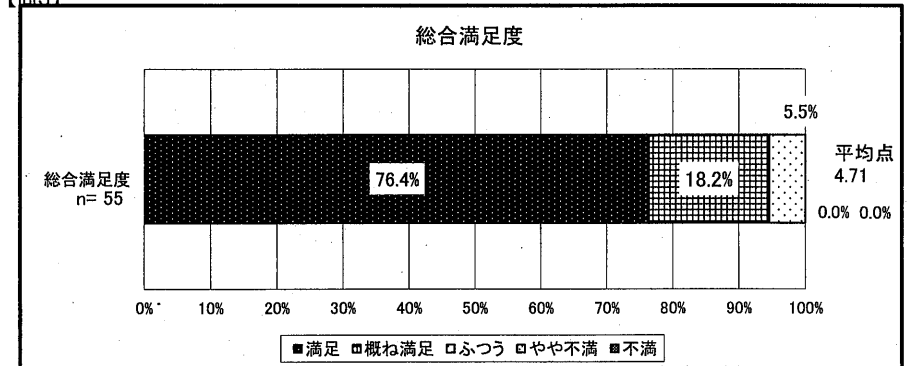


【回答者の属性】に関するコメント

昨年度のアンケートの回答者数66名と比べ、今年は55名と激減している。新型コロナウイルス感染症のために新規利用者が想定を下回り、利用終了者との差が広がり登録者数が低迷していることに加え、アンケート時期の1月の再緊急事態宣言により、自主的に利用を自粛されている方が数人いることや、回答することが困難な利用者が増加したことが要因である。登録の男性は2名のみである。利用者の特徴としては、おしゃべり好きな軽度認知症の女性や、初めて介護保険を利用される方が挙げられる。高齢者が利用しやすい、明るい雰囲気のあるセンターである。



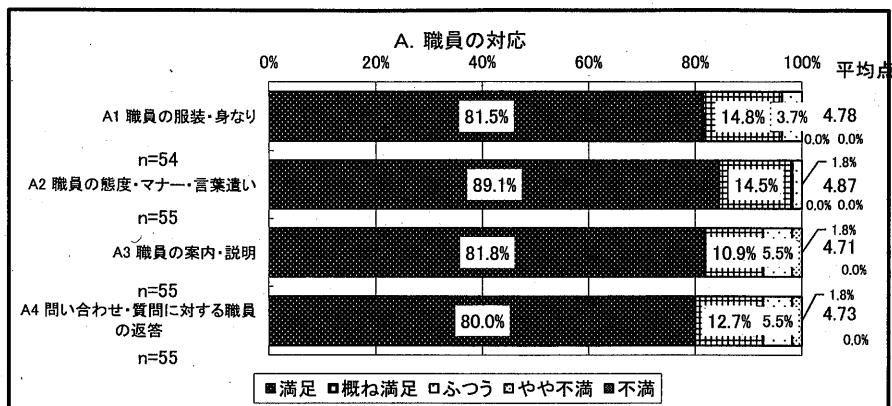
【問3】



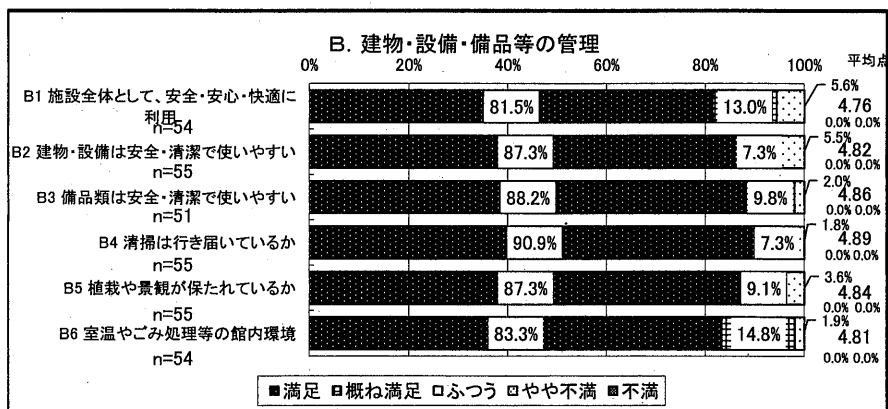
(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

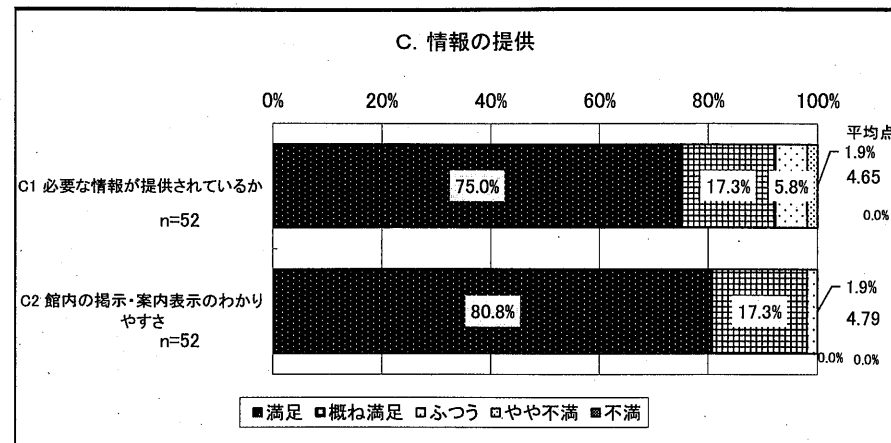
新型コロナウイルス感染症のため、地域に開放する行事や、ゲストに来ていただく行事が全くできなかったこと、ボランティアさんの活動も休止していただいたこともあり、従来の北町らしさを充分にご利用者様へサービス提供することが叶わなかった。しかしながら、職員一人一人が利用者より真摯に向き合い、みずきっことも、直接の触れ合いはできないがオンラインという新しい手法で、子供たちの様子を毎日垣間見ることができたことは楽しいことであった。食事の満足度が低いのは好み的问题もあり、実態は週1回のご利用者様2名のご意見であるため、本人の満足のいくメニューを常時提供するのには困難であるが、十分意見を聞き、極力満足感の得られるよう対応したいと考えている。



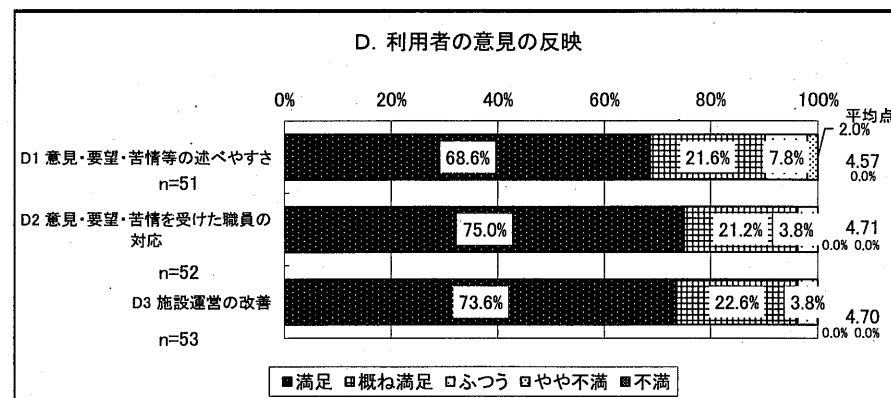
【A職員の対応】に関するコメント  
4つの質問とも満足が80%を超えており、高い評価を得られた。引き続き利用者一人一人を大切に、丁寧に対応していきたいと思う。特に、認知症状が重くなった利用者に対しては、個別の対応で、できるだけストレスのない日々をデイで過ごしていただけるよう支援していきたい。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント  
昨年より満足度が高かったが、個別意見として「床暖が欲しい」との意見がみられた。今年は寒さ対策のため、ボランティアさんにひざ掛けの作成を依頼する、窓ガラスに断熱シートを付けるなどして、施設保全で補えない部分を、人的にできる範囲で対応した。新型コロナウイルス感染症の対策として、カメラやテレビをオンラインで使用し、利用者の利便性に努めた。

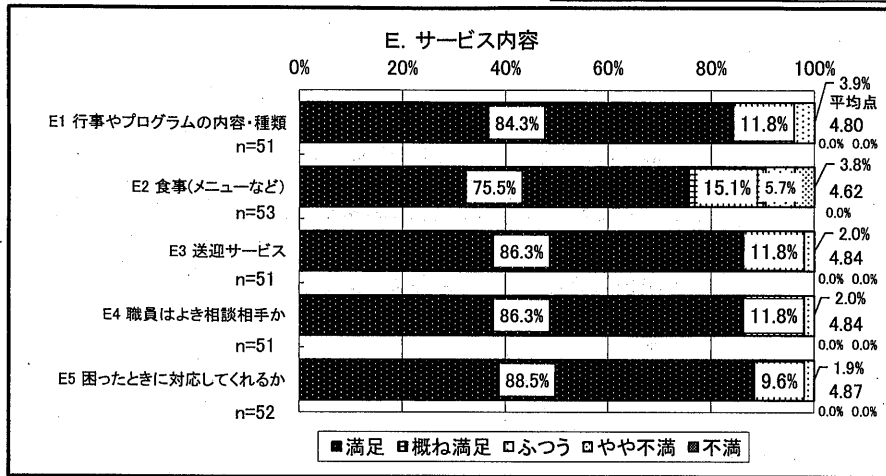


【C情報の提供】に関するコメント  
昨年とほぼ同じ結果である。新型コロナウイルス感染症のため、情報提供をお便り等で昨年以上に行ったが、ご利用者様にとってはあまり興味のあることではなく、デイサービスで楽しく過ごすのが大切と思われるようである。家族からは、サービス継続提供に対して謝意を多くいただいている。

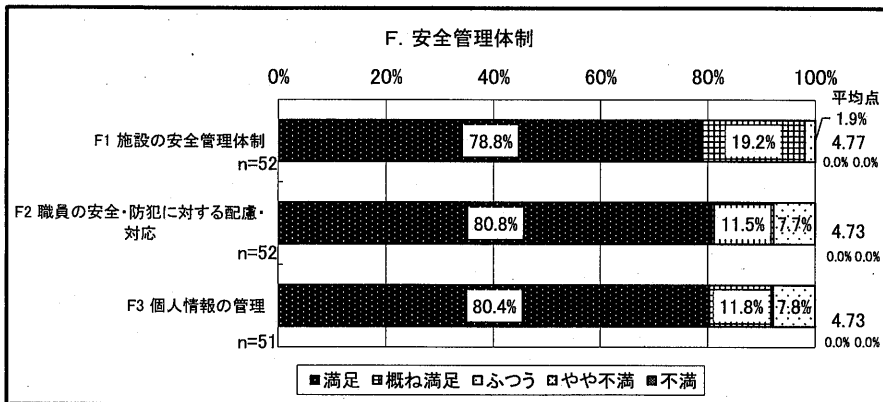


【D利用者の意見の反映】に関するコメント  
昨年とほぼ同じ結果である。今後もご利用者様のご意見ご希望には、きちんと対応していきたい。

施設名 北町高齢者センター【デイサービスセンター】

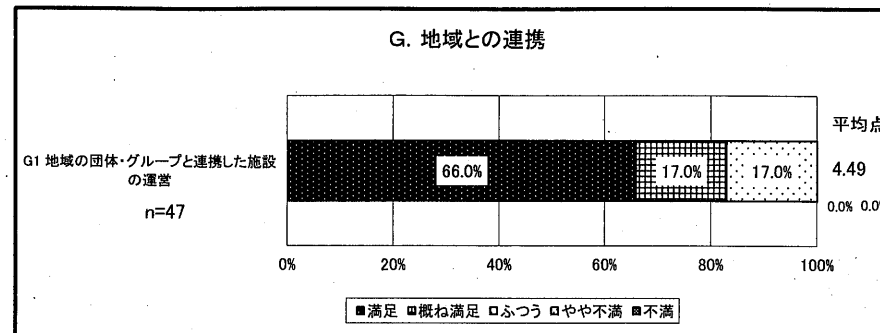


【Eサービス内容】に関するコメント  
 昨年より高い評価を得られた。毎日10数人いらしていたボランティアさんとの交流がほとんどなくなったため、十分にお話を聞くことができなくなったことで、ご利用者様にはご不便をおかけしないよう、プログラムの内容を検討し、良き相談相手となるよう職員一人一人が努力した結果と思う。その結果として昨年以上にE1、E4に高い満足度を得られた。

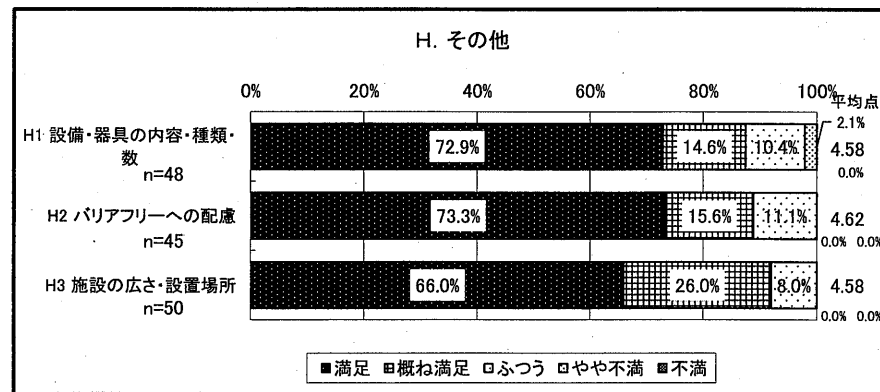


【F安全管理体制】に関するコメント  
 昨年同様高い評価を得られた。消防訓練時にもみずきこと合同でオンラインにて【防災講座】を開催し、利用者の「安全」への意識付けに努めた。

施設名 北町高齢者センター【デイサービスセンター】



【G地域との連携】に関するコメント  
 地域との交流や、行事のゲストとして大学生や音楽家のお受け入れができず、地域連携が全く図れなかった。活動休止中のボランティアさんへは、お手紙等で情報発信し、北町とのつながりを大切に対応した。



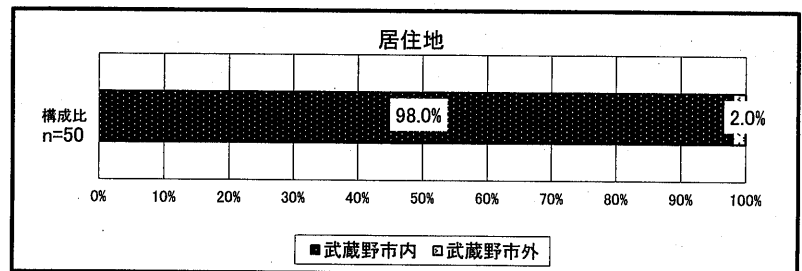
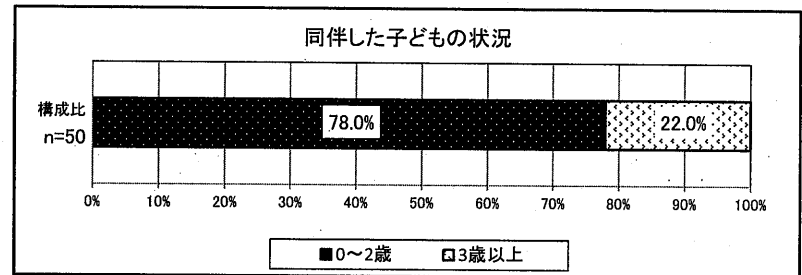
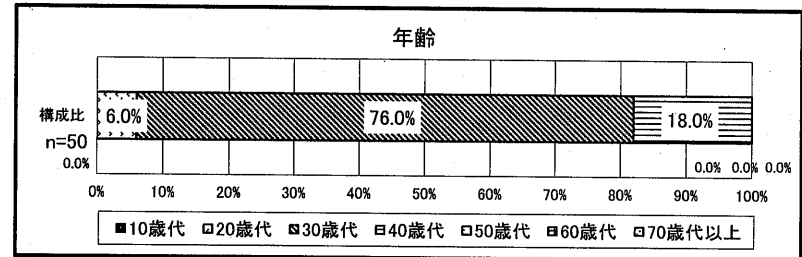
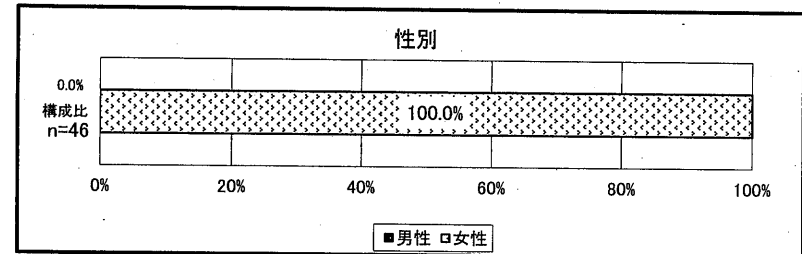
【Hその他】に関するコメント  
 施設の広さ・設置場所への満足度が低かったのは、今年度は、歩行器を利用される方が増え、車いす対応の利用者もおられ、室内に福祉用具があるために施設を狭く感じられたことがあったかと思われる。平均年齢も89.9歳、100歳以上が3名と高齢化が進み、足元の不安定な利用者が増加してきている。バリアフリーではあるものの、床には若干の継ぎ目等があり、職員の見守りは利用者全員に必要である。



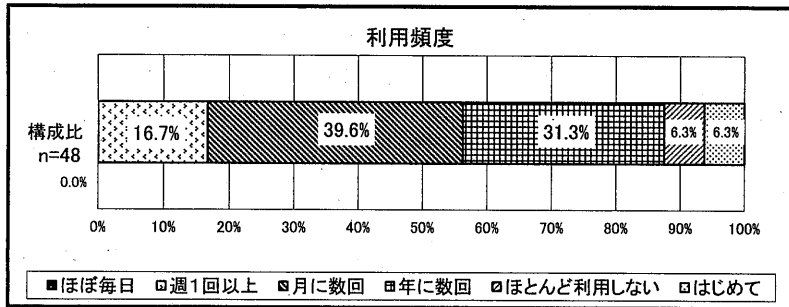
4 北町高齢者総合センターデイサービスセンターへの意見・要望

項目	内容
施設設備・環境	床暖をお願いしたいです。 床ダンボールにしてほしい
評価の言葉	皆さまよくしてくださるので感謝して居ります。私の今の体力その他満足しています。私の場合は骨折して後のリハビリのためお世話になり始めたのですが、以前このような施設を嫌っていた自分が間違いだったことに気が付きました。 毎日楽しく過ごさせていただいています。 充分です。とても感謝しています。
	利用者さん皆様が一致団結してよいという素晴らしいという一番初めの印象でした。自宅にいたらできないことをいろいろやらせていただけて満足です。こういう施設を利用するのは初めてなのですが、いつも楽しみにしています。親しくお話ができるというかできるというのが嬉しいです。
	いろいろとお心遣いをしてくださりありがとうございます。」 おかげさまで楽しく過ごさせて戴いております。有難うございます。 家ではいつも一人ですのでここに来るのがうれしいです。
	まだ短時間ですのでよくわかりませんが、皆さま仲良くしてくださるので楽しくすごしています。
	いつの間にやら年を取りました。新年を迎えまして数えて100歳となりました。毎日「ポケッ」として一日を過ごしております。眼や耳が遠くなり苦労して居ります。長女と住んで居りますので。おかげさまで楽しんで居ります。別々に自力で居ります。毎週月曜日午前中ですが伺わせていただき、お歌やら身体を動かさせていただき、また屋のお食事を美味しくいただき1時に帰宅してホッとしています。

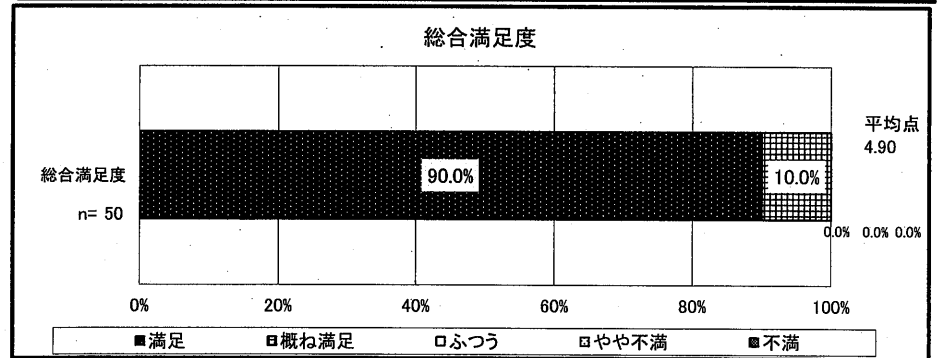
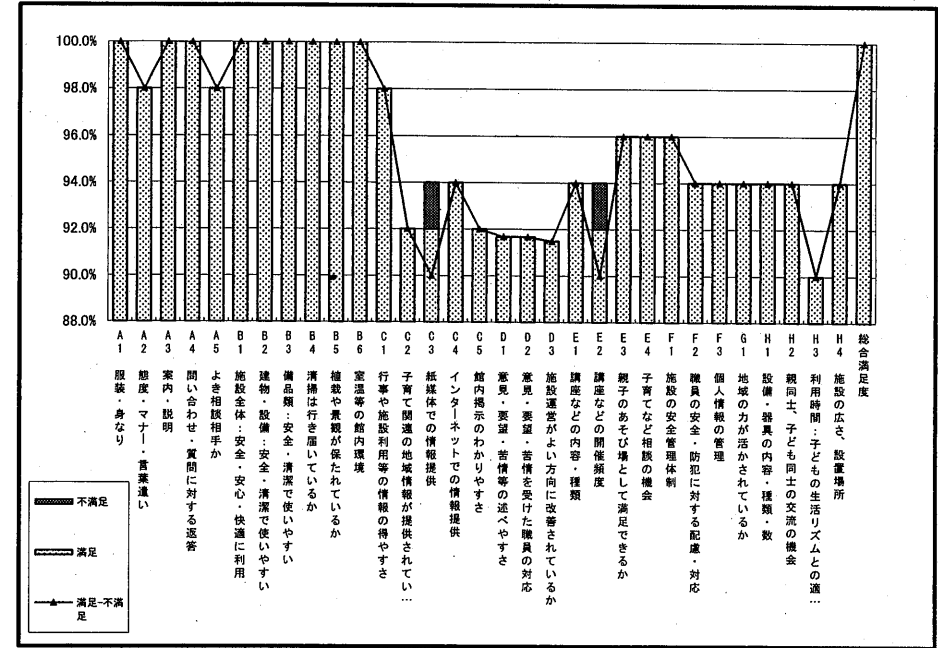
施設名 北町高齢者センター【みずきっこ】



施設名 北町高齢者センター【みずきっこ】

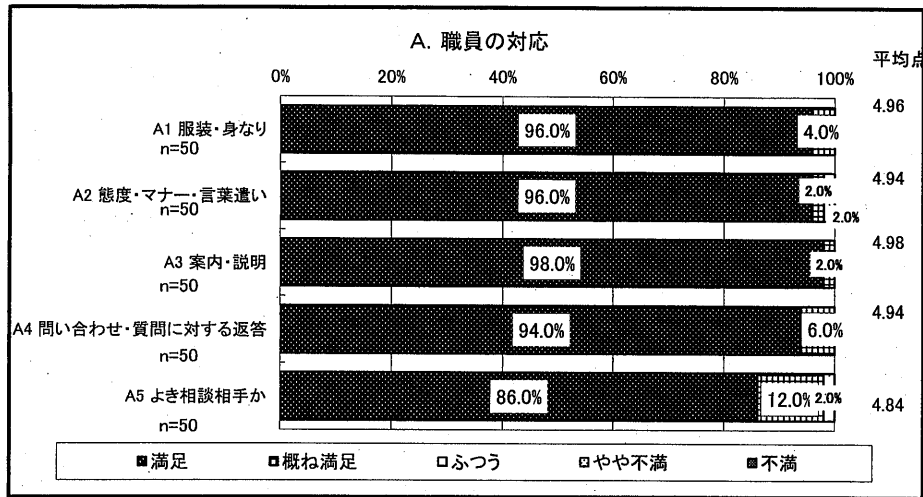


**【回答者の属性】に関するコメント**  
 コロナ前との変化に注目すると、増えかけていた父親の来所が減っている。在宅ワークとなったご主人が多く、育休申請をしていない事に加え、日中ご主人が仕事をしているのに気を使いお母さんと子どもが外に出ている事例が多い。また消毒換気のために、定員・開所時間に制限が出てきたため、毎日来所する親子が減った。とはいえ、はじめての方も継続的におり、一度来た方は概ねリピーターとなり、週1日位のペースで来るようになっている。最近はまだ常連さんも戻ってきており、母親は人と話せる事を喜び、子どもは多くの大人に注目されるのを喜ぶ風景をよくみる。

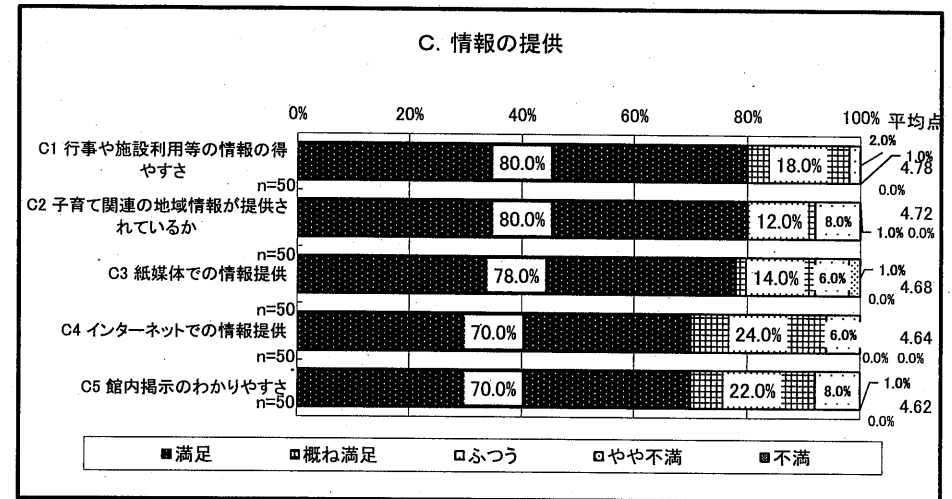


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

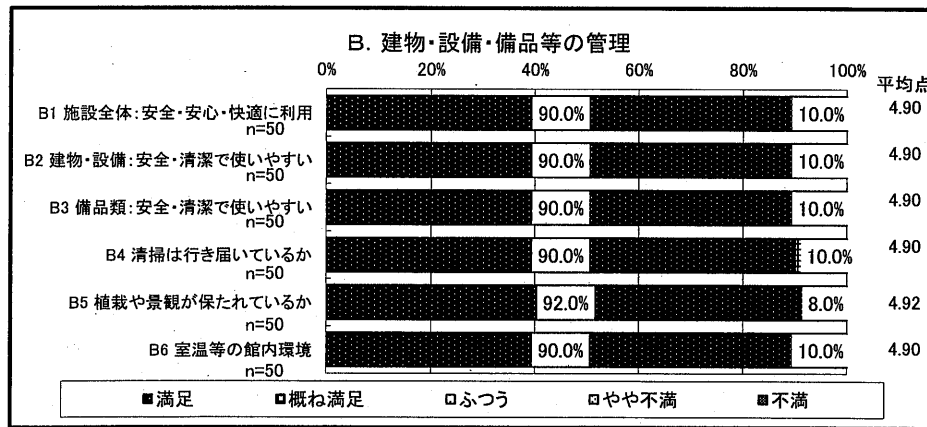
**【総合満足度】に関するコメント**  
 スタッフが利用者一人一人に一期一会の気持ちで毎回接する事や、小さな不安、施設内でのアクシデントに迅速に丁寧に対応する事が出来ていることや、コロナ対策を徹底している様子は利用者からの総合評価やコメントに現れていると感じる。一方で、開所時間やイベントの開催方法が随時変わり、その申込方法や情報提供の部分で、これまでとの変化に、複雑さや利用しづらさを感じている面もあり、状況に対しては最善をつくしているが、コロナ禍においてはある程度仕方ないと思っている。  
 0歳児の親や発達不安をかかえる層はもちろんのこと、昨年保育園・幼稚園に学業的には進級したが、園の休園が続き、新たな親子が集まるコミュニティに属する事が出来ない層もまだおり、そうした層の支援も必要だと感じている。



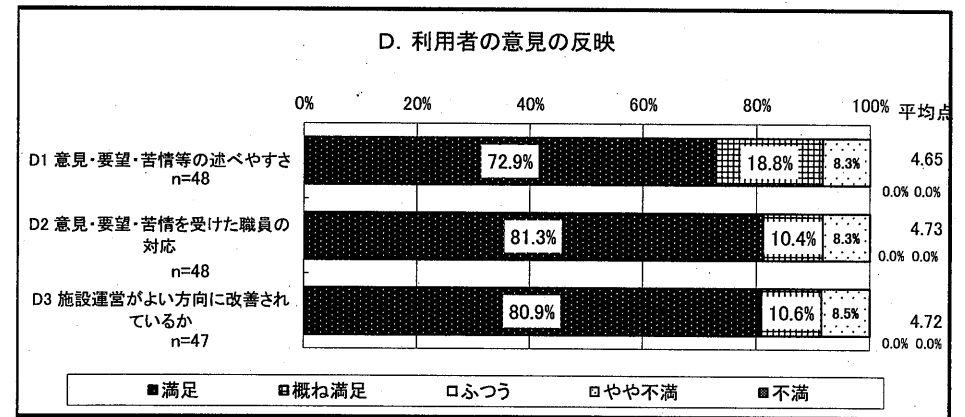
【A職員への対応】に関するコメント  
 各項目、不満と選択している人がいないのは安心した。電話対応や、同世代ママに対して、きちんとした敬語を使えていないスタッフも時折いるので、時々研修をするなどして、成長して欲しい。コロナ後、異例なケースの問い合わせが多く、スタッフもその場で返答ができない事例もあるが、スタッフミーティングをこまめにし、誰もが共通認識をもって対応できるよう努力してきた結果がでていると思う。



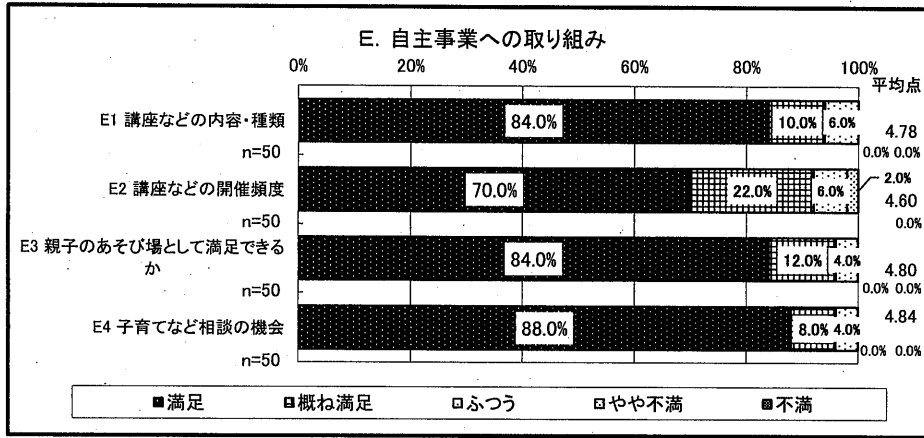
【C情報の提供】に関するコメント  
 利用方法が変わり、オンラインイベントも増え、通信の情報量が多いのではないかと毎回心配しているが、カラーにしたり、レイアウトを変えたり、常に、話し合いながら、紙媒体、HP、市役所からのすくすくナビやメルマガで情報を提供した。また、通信の配布先を開拓し、図書館、総合体育館、保健センター、社会福祉法人武蔵野関係店舗にも置いてもらうようにし、再開後には、登録者全員へのハガキの案内や、新規事業は地域へのポスティングも行った。



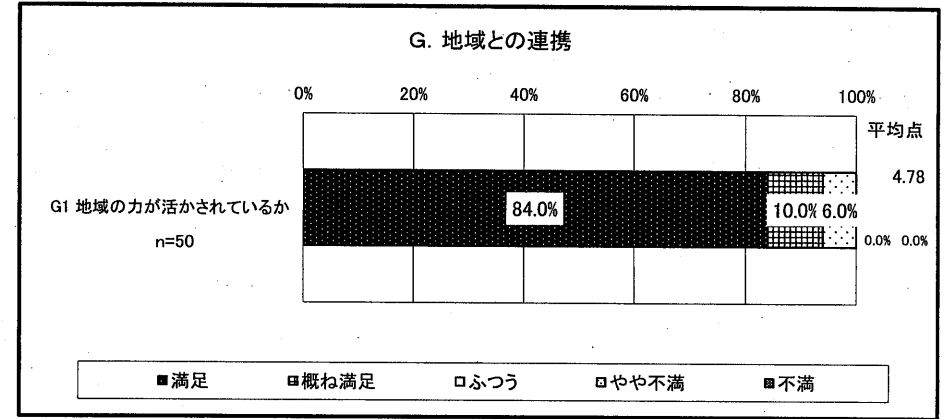
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント  
 利用者一人一人に消毒用カゴを配布し、子どもがなめたら、おもちゃをそこにに入れてもらうようにし、スタッフが随時消毒を行った。換気のため、窓を開けることが多かったため、温度管理も、利用者に体感温度を聞きながら、こまめに調整していた。概ね満足という回答につながっているのので、引き続き、この体制を強化していこうと思う。



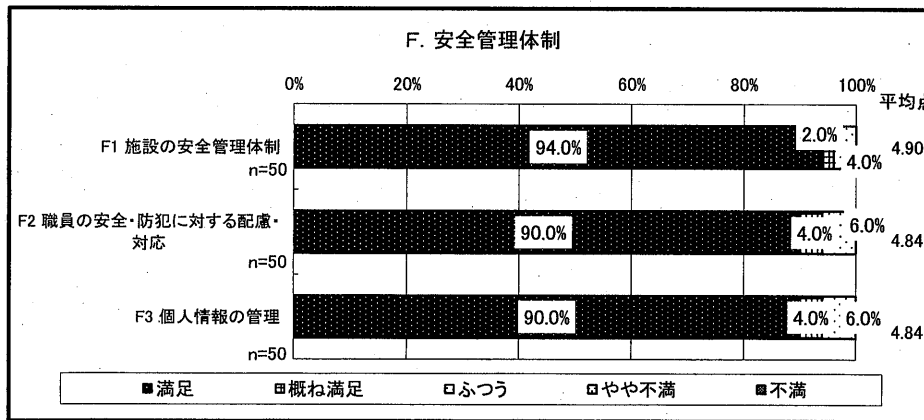
【D利用者の意見の反映】に関するコメント  
 利用者が意見や苦情を言ってきた際には、全て一旦受入、検討してみるという方向で預かって施設長に相談するように窓口スタッフには伝えてある。ルールとしてお断りしなければいけないことも、一旦は全員で検討し、明確な理由を伝えてお断りしている。また、ご希望があり、それが異例なケースであっても、対応できるものは迅速に全力で対応する団結力が常にスタッフに備わっているのを感じている。



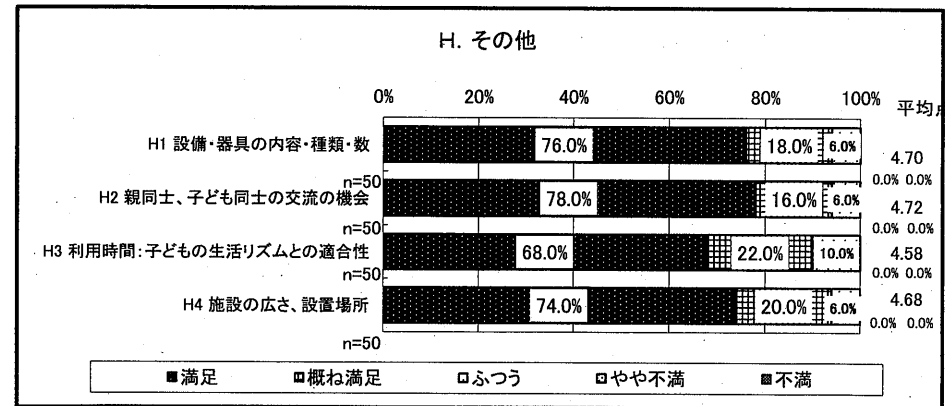
**【E自主事業への取り組み】に関するコメント**  
現場の意見に常に耳を傾け、需要をさぐって、自主事業を行ってきたが、現在は、需要が安定せず、常に社会の様子に合わせて流動的であることが、対応の難しさだと感じている。概ね皆が満足してくれているようで安心した。



**【G地域との連携】に関するコメント**  
地域からの情報配信オンラインをみずきっこで月に2回流しているが、利用者には好評の様だ。宅配や、子連れで行きやすいランチ情報、生活情報の共有の機会を設け、企画としても遂行している。今後も引き続き行っていきたい。



**【F安全管理体制】に関するコメント**  
安全管理に関しては、高齢者センターからも、2重に確認をいただいているため、心強く思っている。利用者からみても、安全管理体制にはほぼ不安がないようで安心した。コロナで閉館中に、紙媒体だった個人情報も、全てロックをかけたファイルに入力しなおしたり、スタッフの体調管理に関しても管理システムを作り、毎朝スタッフ自身でフォームより、入力してもらおうなど、改善も多く試みた。



**【Hその他】に関するコメント**  
施設がせまく、他の施設に比べて、もの足りなさを感じてくる月齢の親子は常にいると思う。また、開所時間が制限されたため、子どもの生活リズムにあわせて自由に来所できなくなってしまったのは、利用しにくい点の一つだと思う。それにともない特に午後来所の親子は、同世代に会える機会が減っている。遊具に関しては予算をいただいたので、ある程度需要に合わせて特徴的な遊具を買いかえる予定。

4 子育てサロンみずきっこへの意見要望

項目	内容
1 問2 H	今は、あんまり交流できないので寂しいです。
3 問2 A	施設内も綺麗で遊びやすく満足しています。
4 問4	イベントの予約が満員か確認できるとよいと思う。
11 問5	いつも楽しく参加させていただいています。ありがとうございます。
12 問5	いつも素敵なイベントの企画をありがとうございます。スタッフの皆さんはいつも親切で優しく子供の話を楽しんで聞いてくださりとても居心地のいい場所です。いつもありがとうございます。
13 問2 A	いつもとても優しく温かい対応をしていただいております。いつも本当にありがとうございます。
13 問5	コロナの時期でも安心して来られます。お世話になっております。
14 問2 A	いつも明るくスタッフさんに元気をいただいております。
14 問4	ネットを通して予約ができると空き状況が見えて便利かもしれません。
14 問5	コロナの中でも子供の遊ぶ環境を提供していただき本当にありがたいです。これからも利用をさせていただきます。
17 問2 A	いつも親切に接していただきありがとうございます。
17 問2 C	HPにもアップしていただいているので助かります。英語であそぼう、音楽であそぼうなどは、もしできたら第〇△曜日としていただけると予定が立てやすいです。
18 問2 E	コロナ禍でも様々な講座を開いてくださっていてとても助かっています。
18 問2 G	高齢者センターとの連携等。
20 問5	施設が綺麗で日当たりもよく、子供もいつも喜んで参加させていただいています。
21 問2 H	はやく沢山のおもちゃでまた遊べるようになると思います。
22 問2 A	職員の方々はみな明るく話やすく色々相談しやすいです。
22 問2 A	いつも優しくしていただいております。皆様お話が面白すぎます。
23 問2 B	季節通して適温で綺麗でありがたいです。
23 問2 C	みずきっこだよりがカラーになって見やすいです。
23 問5	スタッフの皆様いつ行っても優しく温かくしていただき今年もありがとうございました。このような状況下で運営が大変かと思いますが、応援しております。来年もよろしくお
25 問5	いつも夏休み、年末年始、お世話になっています。
26 問5	コロナ禍でもオンラインの活用や、対策としてのひろば開放等をしてくださり、行き場の無い親子の居場所を作っていただいております。仕事をしているので年に数回の利用ですが、これからも定期的にお世話になりたいです。
27 問5	いつも楽しく利用できて子供も「行きたい！」と久しぶりでも覚えていてます。
29 問2 A	スタッフの皆さんも親切に声をかけてくださり、親も子供もいつも安心して過ごすことができます。
29 問2 B	コロナ対策で丁寧におもちゃの消毒もして下さっていて安心して遊べます。
29 問2 C	毎月のお便りはわかりやすく、ブログの記事も楽しんでいます。
29 問2 E	オンライン講座も参加しやすく、気軽に利用できありがたいです。
29 問5	コロナ禍でも施設を運営していただき、安心して利用できる状況にいつも感謝しています。ありがとうございます。
32 問2 C	ホームページで開館時間が探しづらかった。
32 問2 H	コロナの影響だが、来たい時間に開いていないことが多くなった。
34 問2 A	いつもありがとうございます。いつも元気をもらい感謝しています。
35 問2 A	スタッフの方々、すべてがいつも伺っても優しく丁寧にご対応していただき心強いです。
37 問5	話を聞いていただいております。親も元気になると思います。
38 問2 A	毎日のように遊びに来ていつも笑顔で迎えてくださり、子供だけでなく私の支えになっています。お顔も覚えてくれて一緒に成長を見守って下さっている感じがします。
38 問2 B	床暖房もあって快適です。おもちゃも綺麗で清潔。
38 問2 C	毎月カレンダーを冷蔵庫に貼っています。オンラインで予約できると嬉しいです！
38 問4	予約がネットでできると嬉しいです。
39 問2 A	いつも気遣って下さりとても嬉しいです。
44 問2 D	わかりません。
45 問2 A	エプロンをよく洗濯しているのを見ます。お話をずっとしていなかったのがスタッフと話せて楽しかったです。
45 問2 C	ブログをよく見えています。
45 問2 F	少し尿もちをついただけでも冷やすものを持ってきてくれます。
45 問2 G	オンラインで地域のことがよくわかります。
46 問2 F	よく消毒して下さっている。
50 問4	毎日楽しく利用させていただいております。