

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 森安 東光		
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コミュニティケア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	7,312,574円	決算 7,312,574円

2 評価項目

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市民の満足の向上	25.6/32	25.6/32	*管理人が不在となった10月以降、デイサービス職員が直接意見苦情を傾聴して対応している。	*令和3年度は居住者3名中2名が住み替えのため退去し、令和4年4月1日現在、居住者は1名となった。利用者アンケートについては、実施時点で居住していた2名に実施し、両名から回答を得られたが、アンケート実施母数が少ないため、評価が難しい状態にある。開設後34年を経過し、施設全体に老朽化が見られ、またバリアフリーに対応した施設でもないため、居住者の満足度の向上に繋がらない。一方で、職員に対する評価は前年に引き続き高い水準を維持している。年度途中に緊急入院した管理人の代わりに、職員が毎日声掛けを行い、何気ない会話を通して居住者が安心して生活できるよう

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
				支えている。
B安全への取組み	12/12	12/12	*セコムを導入し、セキュリティの強化を図った。	*管理人が緊急入院した際には、居住者の安全のため、セキュリティドアや救急通報システムを速やかに導入した。また、毎日の声掛けを行った。 *管理人が緊急入院した際には、居住者の安全のため、セキュリティドアや救急通報システムを速やかに導入した。また、毎日の声掛けを行った。 *災害時マニュアルを整備している。また、みずきっこやデイサービスの利用者と合同で避難訓練を行うなど、日頃からの安全に対する意識付けを行うとともに、複合施設としてより実践に近い訓練を行っている。 *修繕については、主管課と迅速に連絡・協議を行い、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	30.4/32	30.4/32	*管理人不在後も、適正な運営を遂行するために、清掃業者とセキュリティ保持を委託料範囲内で執行した。	*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。 *電気をこまめに消す、委託業者選定の際には、見積り合わせを行う等、経費節減に努めている。
D施設・整備等の適正な管理	8/8	8/8	*建物の保守点検については、年契約をして適切に行っている。	*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が増加や深刻な故障等が見られるが、その都度主管課と連絡を取りながら適切に対応している。

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
全体	76 /84	76 /84	<p>* 施設設備についての不満は相変わらずある。</p> <p>* 施設は老朽化しているものの、保守管理、整備等適正な管理は行っている。</p>	<p>* 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い。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。</p> <p>* 入居者の住み替えに際しては、市や施設と連携を取りながら候補地を検討した。入居者の一番身近な相談役として要望をくみ取る等支援をした。</p>

3 アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）	
<p><アピール点></p> <p>* 管理人が不在になって以降は、職員が入居者の不満意見を傾聴し、安心して生活いただけるよう配慮している。</p> <p>* 施設の老朽化は致し方ないが、施設保守管理、整備等は適正に行っている。</p>	
<p><主管課及びモニタリング評価委員会からの指摘事項への対応></p>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<p>* 利用者の満足度向上のため、設備や使用料以外の改善可能な面での取り組みを市とともに検討し実施していただきたい。</p> <p>* 「北町高齢者センター小規模サービスハウスの在り方検討委員会」を中心に、概ね 10 年後の施設のあり方や求められる役割について、市と連携して検討を進めていただきたい。</p>	<p>* 令和 3 年度に、福祉公社内部の検討委員会を立ち上げ、「北町高齢者センターの在り方」について検討し、武蔵野市へ提案させていただいた。</p>
<p><改善すべき点> 評価項目シート（様式 2）の 5 段階評価で 2 又は 1 となった項目については必ず記入</p> <p>* 施設の老朽化もさることながら、北町高齢者センターは、コミュニティケアサロン、サービスハウス、子育て施設みずきこと 3 つの施設が共存している。それぞれを単体で考えるのではなく、北町高齢者センターの成り立ちのコンセプトである「誰でもいつでも通える施設」として、北町高齢者センター全体として市民のために有効活用できる施設の在り方を模索していくことが必要になってきている。</p>	

主管課（記入欄）
<p><特に評価できる点></p> <p>* 職員が居住者に毎日声をかけを行い、日曜や祝日は電話をかけ安否確認を行った。また、居住者がケガをした際には、デイサービスセンターの専門職（看護師）が状況を聞き取り、速やかに処置をする等、</p>

<p>居住者の安心・安全のため、施設職員が一丸となり対応した。利用者アンケートの職員に対する満足度の高さからもその取り組みを伺うことができ、高く評価できる。</p> <p>* 居住者の住み替えの際には、市や関係機関と連携し居住者の希望を叶えられるよう身近な相談役として居住者の支援をした。</p>	
<p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<p>* 利用者の満足度向上のため、設備や使用料以外の改善可能な面での取り組みを市とともに検討し実施していただきたい。</p> <p>* 「北町高齢者センター小規模サービスハウスの在り方検討委員会」を中心に、概ね 10 年後の施設のあり方や求められる役割について、市と連携して検討を進めていただきたい。</p>	<p>* 利用者の満足度の向上のため、日常の会話の中から居住者の意見要望をくみ取り、改善に努めた。</p> <p>* 武蔵野市福祉公社内の内部検討委員会にて、北町高齢者センターの現状と課題を整理し、市へ今後のあり方の提案を行った。</p>
<p><改善すべき点> 評価項目シート（様式 2）の 5 段階評価で 2 又は 1 となった項目については必ず記入</p> <p>* 北町高齢者センターを「誰でもいつでも通える施設」として市民に還元すべく、地域住民やボランティアの意見をくみ取り、引き続き市と連携をしながら検討を行っていただきたい。</p>	

様式2-1 評価項目シート【北町高齢者センター・サービスハウス】

【留意点】

●全ての評価項目について、客観的なデータを用いながら、具体的に記載すること。

●協定書や事業計画書等で、目標を定めているものについては、その目標に対する到達度及び目標との差の理由を記載すること。

【指定管理者】

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A 市民の満足の向上 【配点4.4点】	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	3	4.8	25.6 /32
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	評価の理由					
	1, 高齢者が自立した日常生活を営むための援助、及び一人暮らしの高齢者が安心して生活できるよう住居を提供するという設置目的を達成するため、10月からの管理人不在の際にも、機械警備や救急通報システムを導入する等して適切な管理運営を行っている。					
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているか。	8	3	4.8	
2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。						
3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。						
4 利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。						
5 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か。						
評価の理由	1, 管理人が不在となり、直接、デイサービスの職員が入居者からの意見苦情等を傾聴している。 2, 施設設備への不満は相変わらずで解消されていない。					
地域との連携	1 地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	/	/	/	
2 地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。						
評価の理由	1, 新型コロナウイルス感染症拡大防止の為、地域との連携は特に行っていない。					
情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、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か。	8	5	8	25.6 /32	
2 館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。						
評価の理由	1, 設備等保守点検、デイサービスの祝日開所日等は事前に伝え、特に、管理人が不在になってからは、毎朝デイサービスの一日の予定を住人に伝えた。 2, 9月に、デイサービスで新型コロナウイルス感染症陽性者が出た際は、速やかに情報共有し、建物構造上から心配ない旨説明し安心していただいた。					
職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	5	8		
2 利用者案内や受付が適切になされているか。						
3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。						
4 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か。						
評価の理由	1, 入居者が安心して安全に生活できるよう、管理人が不在となってからは、毎朝夕時に安否確認と一日の生活について会話する機会を持ち、不安の解消に努めた。					
自主事業への取組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	/	/	30.4 /32	
2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。						
評価の理由	1, 事業計画書に自主事業を行う旨記載されていない。					

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
B 安全への取組み 【配点1.2点】	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	5	8	12 /12
		2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 市や利用者へは緊急連絡先を周知しており、いざというときのための緊急体制は整備している。				
	評価の理由	1, 今年度も全館で避難訓練を実施し入居者2名は参加し、災害時の対応について確認した。				
適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	5	4		
2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。						
3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。						
評価の理由	1, セコムによるセキュリティー警備を実施している。					
C 適正な運営 【配点3.6点】	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	5	4	30.4 /32
		2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4 業務を滞りなく進めるため、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か。				
	評価の理由	1, 居室の冷暖房機器の清掃、保守点検は仕様書に基づき適切に業務実施している。				
効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	3	2.4		
2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。						
3 適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。						
4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。						
評価の理由	1, 3部屋空き室があるが、新しい入居者は募集していない。 2, 防災訓練は北町センター全館で行い、2名の入居者も参加し、連携を取っている。					
適正な個人情報保護	1 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か。	4	5	4		
2 個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。						
3 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。						
評価の理由	1, 法人として整備している。 2, 個人情報の事故は発生していない。 3, 法人が定期的に研修を行っている。					
適正な再委託先管理	1 再委託先を適正に選定しているか（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）。	4	5	4		
2 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か。						
評価の理由	1, 日常生活の清掃、館内の設備については、ボイラー・冷暖房機器・ナースコール等の保守委託を業者委託している。定期的な点検で不備があれば修理・改善している。（例えば受水槽のオーバーフロー管改修工事）					

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C 適正な運営 【配点36点】	利用増加への取組み	1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	/	/	8 / 8
		2 計画どおりの収入が得られているか。				
		3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	評価の理由 1. 新規入居者は募集していない。					
	指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	5	4	
		2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3 現金等が適正に管理されているか。				
	評価の理由 1. 建物の保守管理は適正に行われている。 2. 利用料の徴収は行っておらず、現金管理もない。					
	経費削減への取組み	1 経費削減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	5	8	
		2 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
評価の理由 1. 業者選定にあたっては、事前に見積合わせを行った。						
平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	5	4		
	2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。					
評価の理由 1. 施設情報等に関しては入居者2人に対して同じように通知し対応している。						
D 施設・設備等の適正な管理 【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 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か。	4	5	4	
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	評価の理由 1. 建物・設備は適切に管理され、安全性を確保している。 2. 保守点検は指定管理の契約に基づき定期的に行っている。 3. 建物・設備に異常を発見した場合は速やかに主管課へ連絡し、適切な対応を取っている。 4. 日常の電球が切れた等の事象には随時速やかに対応している。					
	適正な清掃	1 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か。	4	5	4	
		2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由 1. 共用部分については適切に清掃を行っている。 2. ごみ等の処理についても定期的に行っており、委託業者に業務報告書の提出を求めている。					

様式2-2 評価項目シート

【留意点】

- 指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。
- その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

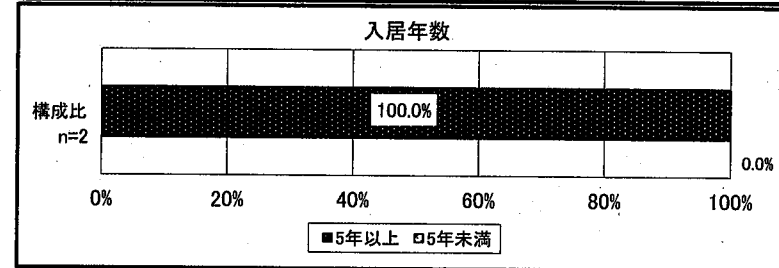
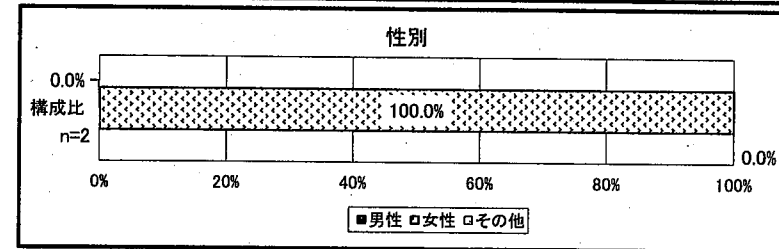
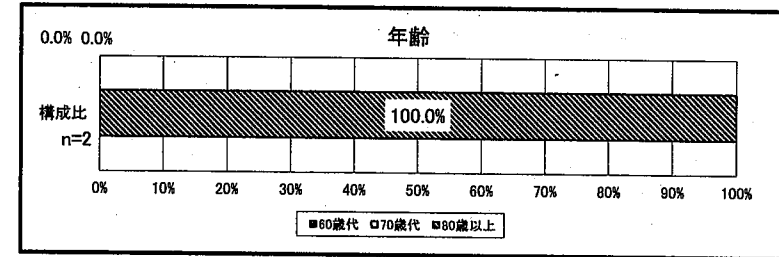
【主管課】

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A 市民の満足度の向上 【配点44点】	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	3	4.8	25.6 / 32
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	3	4.8	
		2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4 利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5 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か。				
	地域との連携	1 地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	/	/	
		2 地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、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か。	8	5	8	
		2 館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	5	8	
		2 利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4 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か。				
自主事業への取組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	/	/		
	2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。					
評価の理由 *併設されるデイサービスセンターの予定や新型コロナウイルス感染症陽性者の発生についても、居住者へ適宜情報提供を行っている。 *ケガをした際には、デイサービスの専門職（看護師）に相談する等、日頃から職員に相談できる関係性が構築できている。 *利用者アンケートの結果、職員の対応については高い満足度を得られている。						
改善事項 *居住者の満足度向上のため、北町高齢者センターとしてできる交流や行事等の取組みを検討いただきたい。						
B 安全への取組み 【配点12点】	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	5	8	
		2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 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か。				
	適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	5	4	
		2 警備業務を感ったことに応じて発生する事件・事故等が防止されているか。				
		3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由 *居住者の安心・安全のため、毎日声かけをするともに日曜や祝日についても電話で安否確認を行った。 *災害時マニュアルを整備している。また、みずきこやデイサービスの利用者と合同で避難訓練を行うなど、日頃からの安全に対する意識付けを行うとともに、複合施設として実践的な訓練を行っている。					
	評価の理由 特になし。適切な危機管理や警備を行っている。					

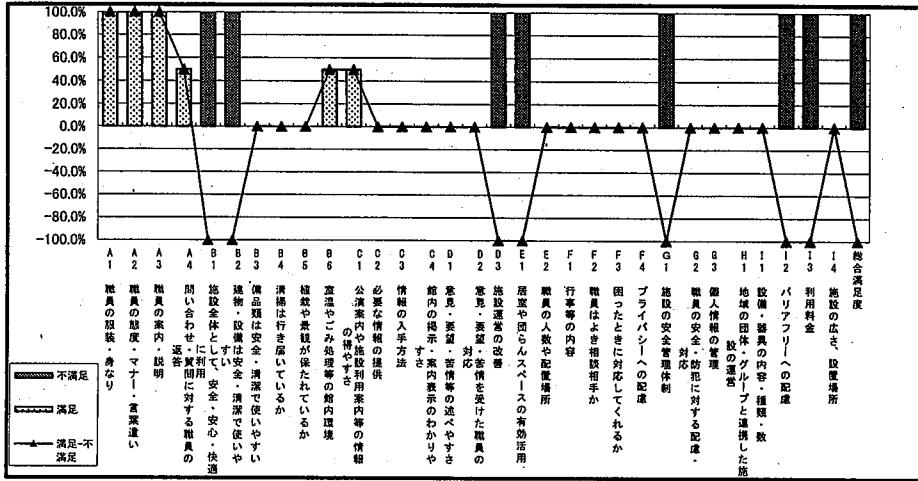
視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C 適正な運営 【配点3.6点】	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	5	4	30.4 /32
		2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4 業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	3	2.4	
		2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3 適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	適正な個人情報保護	1 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か。	4	5	4	
		2 個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3 個人情報保護に関する研修が定期的に行われているか。				
	適正な再委託先管理	1 再委託先を適正に選定しているか（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）。	4	5	4	
		2 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か。				
	利用増加への取組み	1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	/	/	
		2 計画通りの収入が得られているか。				
		3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	5	4	
		2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
3 現金等が適正に管理されているか。						
経費節減への取組み	1 経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	5	8		
	2 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。					
平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	5	4		
	2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。					
評価の理由		*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。 *電気をこまめに消す、委託業者選定の際には見積り合わせを行う等、経費節減に努めている。 *個人情報の管理、施設管理における再委託等適切に行われており、事故や苦情もなく問題はない。				
改善事項		*施設の大規模改修を見据えて新規募集を停止しているため、収支や稼働率等の点で評価が難しいが、引き続き経費の適切な執行に努めていただきたい。				
D 施設・設備等の適正な管理 【配点8.0点】	適正な建物・設備・備品管理	1 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か。	4	5	4	8 /8
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3 建物・設備に異常を発見した場合は、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	適正な清掃	1 利用者が快適に施設を利用できるよう適宜に清掃を行っているか。	4	5	4	
2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。						
評価の理由		*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が増加や深刻な故障等が見られるが、その都度主管課と連絡を取りながら適切に対応している。				
改善事項		*特になし。修繕箇所については、大規模修繕も見据えて優先順位を決めて効率的に実施いただきたい。				

【問1】

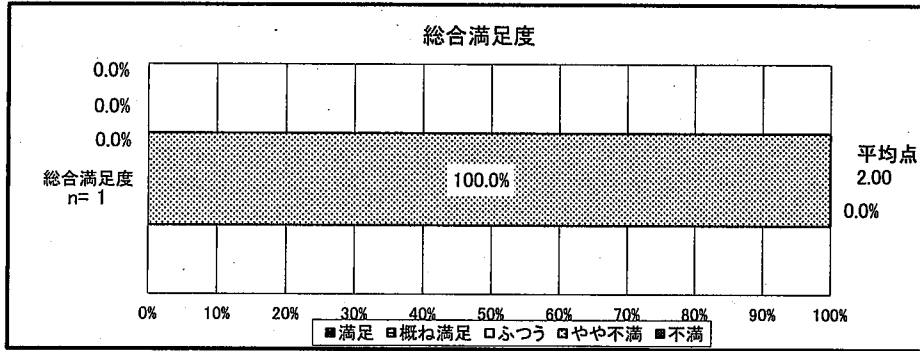
施設名 北町高齢者センター・小規模サービスハウス



（回答者の属性）に関するコメント
居室5部屋の内、3部屋は空き部屋。2室の居住者2名から回答が得られた。
2名とも80代後半女性で、認定を受けていない自立のお二人で入居は5年以上。

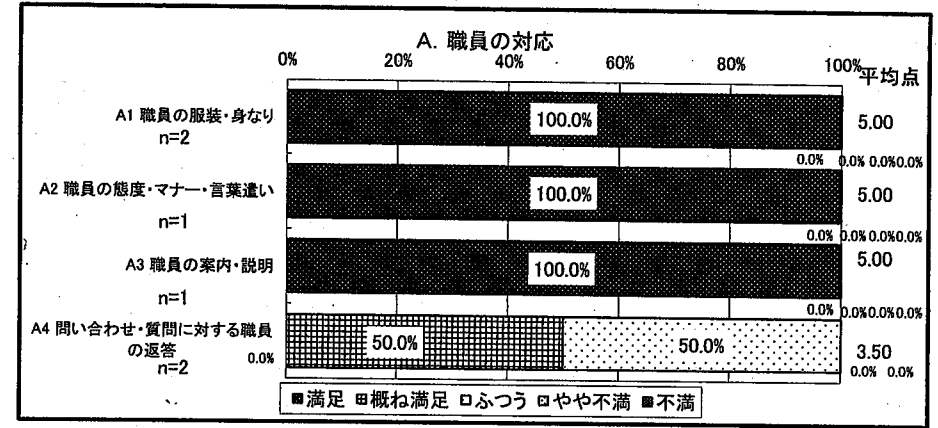


【問3】

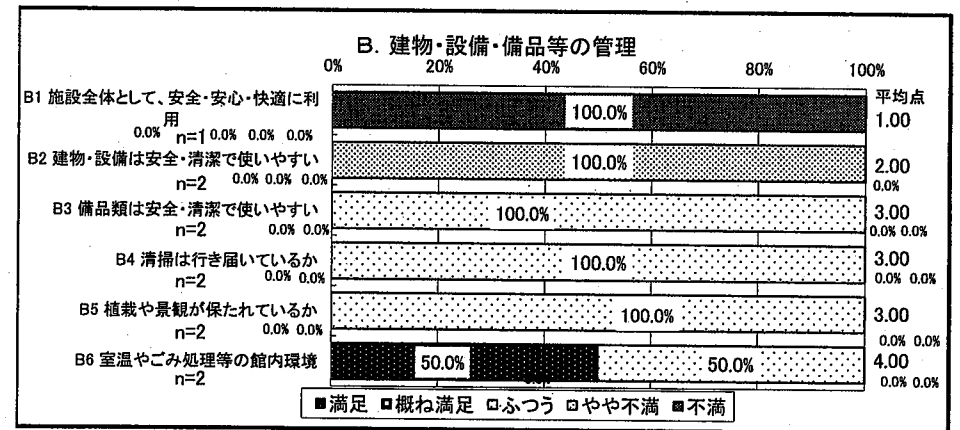


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

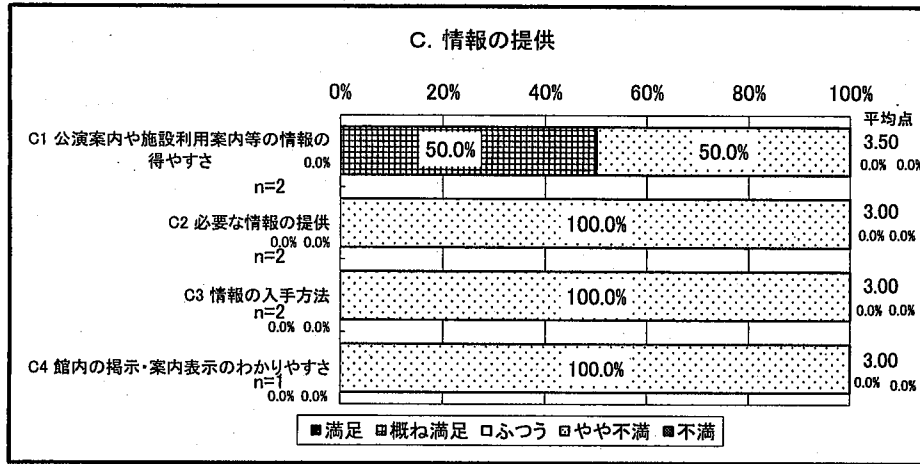
【総合満足度】に関するコメント
 入居者2名全員から回答を頂いた。管理人が10月12日以降不在となり、セキュリティの強化、個別対応の充実を図り、安心して生活していただけるよう努力したが、全体的に満足は頂けていない。



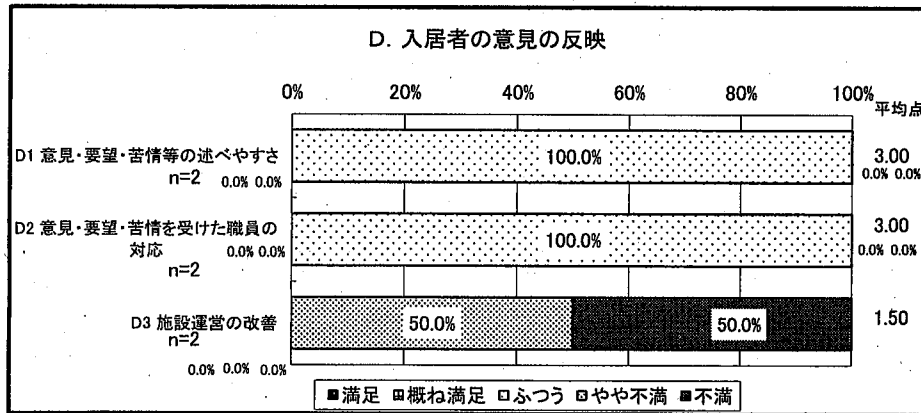
【A. 職員の対応】に関するコメント
 管理人不在の為、対人関係の構築に努め入居者により沿うよう努力した。



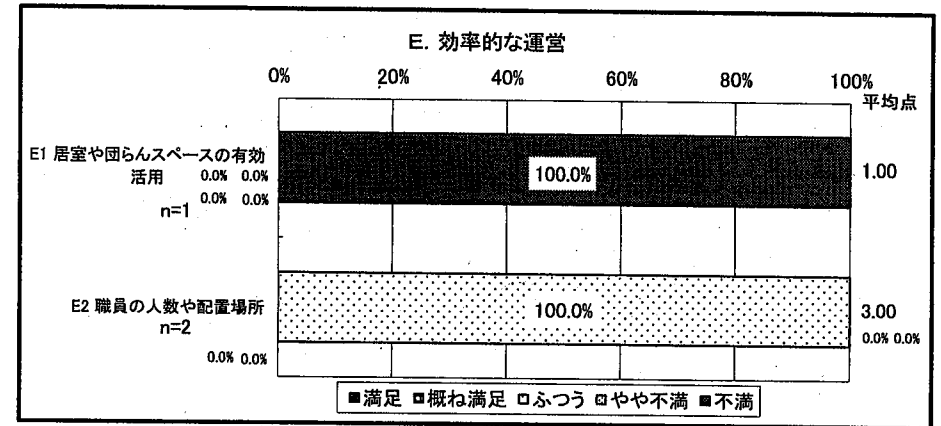
【B. 建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 管理人が夜間不在で、24時間体制でないことによる不安感が不満となっている。



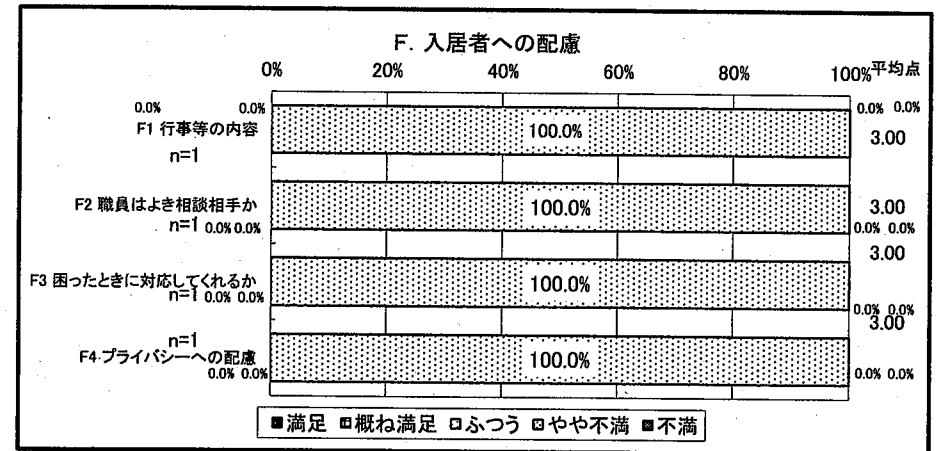
【C情報の提供】に関するコメント
サービスハウスについての情報は口頭にて通知することになっている。



【D入居者の意見の反映】に関するコメント
入居者からの意見は尊重し対応している。

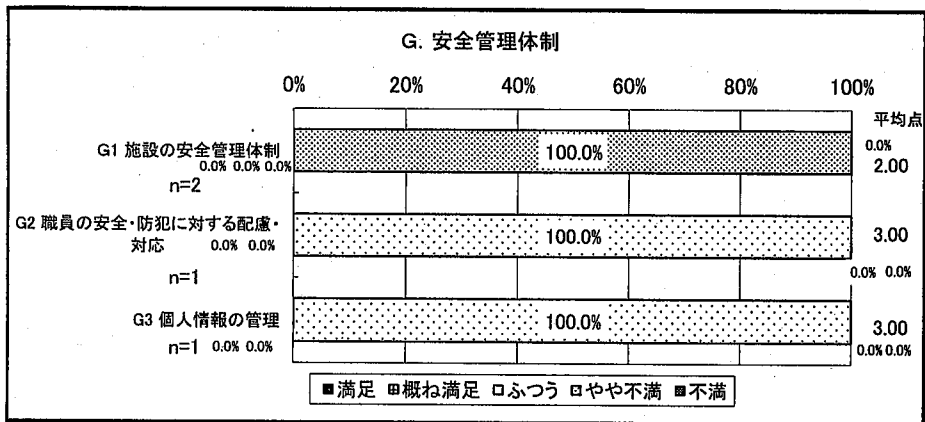


【E効率的な運営】に関するコメント
管理人不在の10月以降定期的な懇親会は開催されていない。意見・希望等は入居者個別に傾聴している。

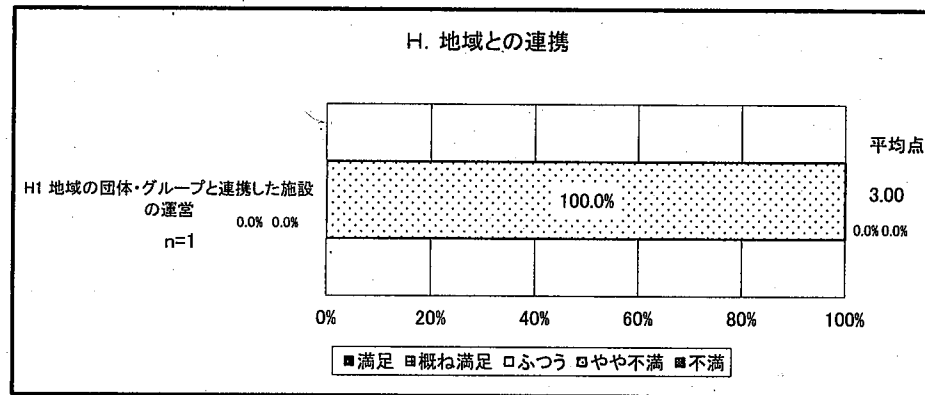


【F入居者への配慮】に関するコメント
昨年度以上に、入居者の意見を聞き、丁寧に説明・対応していきたい。

施設名 北町高齢者センター・小規模サービスハウス

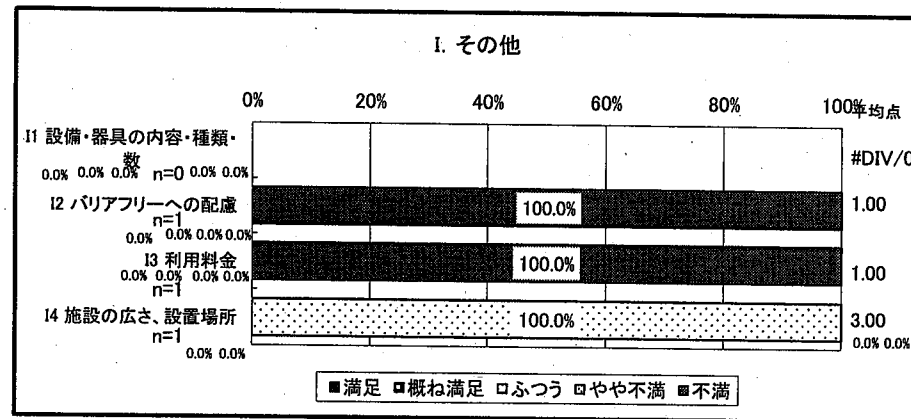


【G安全管理体制】に関するコメント
2階出入口のセキュリティー強化を行い安全安心して過ごしていただけるよう対応した。



【H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為、地域との交流、1階デイサービスとの交流も行えない状況であった。

施設名 北町高齢者センター・小規模サービスハウス



【Iその他】に関するコメント
施設のハード面に関しては、施設面での改修等がないため、相変わらず不満がある。

4 北町高齢者センター小規模サービスハウスへの意見・要望

項目	内容
運営面・事業	
運営面・職員	
施設設備・環境	
施設設備・その他	
評価の言葉	

※少人数で個人が特定できるため、実施していない

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 森安 東光		
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	9,630,079円	決算 9,630,079円

2 評価項目

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 市民の満足の向上	42.4/44	42.4/44	*今年度から5名以下の個別機能訓練プログラムを実施した。利用者により個別に対応し、日常生活が問題なく生活できるために必要な筋力等の訓練である。また、利用者間の交流、職員との交流がより密にできる事で通所に励みが出たとの利用者評価を頂いた。 *子育てひろばみずきっこも引き続きオンラインでの開催も行い、利用者枠を広げる試みを行った。 *ボランティアへは、引き続き活動の休止のお願いをしたが、メモリアルルームの開所やお仕事会の支援を行い、また連絡会を定期的に開催し意見聴取に努めた。 *連休となる祝日の開所、新型コロナウイルス感染症による通	*デイサービスでは、5名以下の個別機能訓練プログラムを始め、利用者の身体機能の維持向上に貢献した。職員が一人一人丁寧に対応し、利用者からも好評を得ている。 *みずきっこでは、ピラティス・ベビーマッサージといった利用者が自宅で行うことが適するプログラムについてはオンラインにて行う等、工夫を凝らし、来所とオンラインを上手く併用し利用者からも好評を得ている。 *ボランティアのデイサービスフロアでの活動は引き続き休止しているが、毎月連絡会を行うとともににお便りを作成し職員が配布する等行い、引き続き交流を行っている。

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 安全への取組み	12/12	12/12	所中止利用者の自宅へ配食を行い、利用者の利便性に努めた。 *館内全体での防災訓練を行い、引き続き防災講座を執り行い、利用者の意識を高めた。 *毎日のミーティングでヒヤリハットをチェックし職員間で情報を共有している。	*災害時マニュアルを整備している。また、みずきっこ・デイサービス・小規模サービスハウス居住者合同で避難訓練を行うなど、日頃からの安全に対する意識付けを行うとともに、複合施設としてより実践に近い訓練を行っている。 *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を行っている。 *みずきっこでは、利用者にマスクの着用ができない子どもも含まれるため、感染症対策を徹底して行った。おもちゃの消毒のために、来所した親子1組ごとに箱を配り、使用したおもちゃをそこにに入れて返却してもらい職員が消毒するといった取り組みは利用者からも高く評価されている。
C 適正な運営	32.8/36	32.8/36	*新型コロナウイルス感染症の予防のため利用人数を制限して運営している。そのために十分な介護報酬を得ることができない。 *個人情報等は法人で研修を行い、個人情報保護に対する指針やマニュアル等は整備されている。	*定期的に法令遵守、個人情報保護の研修に参加している。 *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報酬改定による減収など困難が多々あるが、5名以下の個別機能訓練プログラムを実施する等して、増収のための努力をしている。
D 施設・整備等の適正な管理	8/8	8/8	*保守点検、設備、清掃等を適切に実施している。	*保守点検、設備管理及び清掃等が適切に実施されている。施設全体に経年劣化による不具合が見られるが、その都度主管課と協力して適切に対応し、出来る限り利用者に影響がないよう努めている。
全体	95.2/100	95.2/100	*新型コロナウイルス感染症に翻弄された一年であったが、感染症予防を徹底し、利用者が安全に安心して通所できるように努力した。	*デイサービス、子育てひろばとも不満回答がなく、総合満足度はそれぞれ95.3%、97.7%と非常に高い水準を保っている。 *新型コロナウイルス感染症拡

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>*子育て施設みずきっこも、高齢者施設に併設されている事、小規模である事等他施設とは異なる特性を生かして運営にあたった。</p>	<p>大防止のため、ボランティアと利用者との交流が減少した分、職員が利用者一人一人に向き合っている。利用者アンケート結果「職員はよき相談相手か」の項目の満足度が98%と非常に高いことからその取り組みがうかがえる。</p> <p>*みずきっこ利用者、デイサービス利用者の交流についても、オンラインを上手く活用し、引き続き行っている。行事・イベントに限らず、毎日行われる朝の会にて交流し、双方の利用者から好評を得ている。</p>

3 アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）					
<p><アピール点></p> <p>*新型コロナウイルス感染症発生以前の北町高齢者センターとは様変わりした事実を職員で共有し、赤字経営の問題点等を解決するために、職員で「黒字化委員会」を発足させ様々な角度から検討を重ねた。その結果、新しいプログラムを始めることで、利用者が意欲的にプログラムに参加し、高評価を得ることができた。と共に、職員間で共通認識を持ち一丸となってサービス提供に努力することができている。</p> <p>*子育て施設みずきっこも、感染症予防の視点から、利用制限を設けつつもオンラインで新しい利用者を開拓したり、時間での入れ替え制を導入したりして、多くの親子が参加できるように努力している。</p>					
<p><主管課及びモニタリング評価委員会からの指摘事項への対応></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>【前年度指摘事項】</th> <th>【指摘事項への対応】</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <p>*「みずきっこ」について、新型コロナウイルス感染症拡大の影響の前においては、利用者は増加傾向にあったが、収束後の利用人数をどうしていくか、安全な運営のために必要な事項について、検討いただきたい。</p> <p>*施設の老朽化に伴う不具合箇所については、利用者に影響がないように、引き続きできる限り迅速に対応いただきたい。</p> </td> <td> <p>*昨年同様、新型コロナウイルス感染症が蔓延している中、感染症対策を徹底し利用人数を制限する状況が続いている。然しながら在宅から参加できるオンラインという新しい手法により、新たな利用者を開拓することができた。また、利用も時間での入れ替え制を導入し、多くの親子が参加できるように配慮している。コロナ収束後については、安全な運営を考慮しながらの利用時間等検討予定である。</p> <p>*施設に不具合箇所が生じた場合は、主管課に連絡し迅速に対応を相談している。</p> </td> </tr> </tbody> </table>		【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、新型コロナウイルス感染症拡大の影響の前においては、利用者は増加傾向にあったが、収束後の利用人数をどうしていくか、安全な運営のために必要な事項について、検討いただきたい。</p> <p>*施設の老朽化に伴う不具合箇所については、利用者に影響がないように、引き続きできる限り迅速に対応いただきたい。</p>	<p>*昨年同様、新型コロナウイルス感染症が蔓延している中、感染症対策を徹底し利用人数を制限する状況が続いている。然しながら在宅から参加できるオンラインという新しい手法により、新たな利用者を開拓することができた。また、利用も時間での入れ替え制を導入し、多くの親子が参加できるように配慮している。コロナ収束後については、安全な運営を考慮しながらの利用時間等検討予定である。</p> <p>*施設に不具合箇所が生じた場合は、主管課に連絡し迅速に対応を相談している。</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、新型コロナウイルス感染症拡大の影響の前においては、利用者は増加傾向にあったが、収束後の利用人数をどうしていくか、安全な運営のために必要な事項について、検討いただきたい。</p> <p>*施設の老朽化に伴う不具合箇所については、利用者に影響がないように、引き続きできる限り迅速に対応いただきたい。</p>	<p>*昨年同様、新型コロナウイルス感染症が蔓延している中、感染症対策を徹底し利用人数を制限する状況が続いている。然しながら在宅から参加できるオンラインという新しい手法により、新たな利用者を開拓することができた。また、利用も時間での入れ替え制を導入し、多くの親子が参加できるように配慮している。コロナ収束後については、安全な運営を考慮しながらの利用時間等検討予定である。</p> <p>*施設に不具合箇所が生じた場合は、主管課に連絡し迅速に対応を相談している。</p>				

<改善すべき点> 評価項目シート（様式2）の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入
 *利用人数の制限により、介護報酬が大幅に減じている。来年度送迎バス機種を変更等で、維持経費の削減に努める。

主管課（記入欄）					
<p><特に評価できる点></p> <p>*デイサービスでは、黒字化委員会を立ち上げ、職員同士のブレインストーミングを行い、業務内の無駄を省くなど、自ら収支改善のための努力をした。また、新たに5名以下の個別機能訓練プログラムを開始し、増収を図るとともに利用者の身体機能の維持向上に貢献した。</p> <p>*みずきっこは、乳幼児が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、地域社協に協力を得て、パネルシアターを開催するなど地域との交流を醸成する場にもなっている。育児相談については、保健師等による相談会を企画し、成長に不安のある子を早い段階で専門機関に繋がられるような支援を行っている。</p>					
<p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>【前年度指摘事項】</th> <th>【指摘事項への対応】</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <p>*「みずきっこ」について、新型コロナウイルス感染症拡大の影響の前においては、利用者は増加傾向にあったが、収束後の利用人数をどうしていくか、安全な運営のために必要な事項について、検討いただきたい。</p> <p>*施設の老朽化に伴う不具合箇所については、利用者に影響がないように、引き続きできる限り迅速に対応いただきたい。</p> </td> <td> <p>*利用人数については、都度検討を行っている。感染症拡大防止のため利用定員を通常の半分にしたことで、すべての親子に目が行き届くようになったこともあり、引き続き安全な運営のため検討を行っていく。</p> <p>*施設や設備の保守点検を定期的に行うとともに、不具合箇所が生じた場合には、適宜修繕を行い、主管課とも連携し迅速に対応した。</p> </td> </tr> </tbody> </table>		【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、新型コロナウイルス感染症拡大の影響の前においては、利用者は増加傾向にあったが、収束後の利用人数をどうしていくか、安全な運営のために必要な事項について、検討いただきたい。</p> <p>*施設の老朽化に伴う不具合箇所については、利用者に影響がないように、引き続きできる限り迅速に対応いただきたい。</p>	<p>*利用人数については、都度検討を行っている。感染症拡大防止のため利用定員を通常の半分にしたことで、すべての親子に目が行き届くようになったこともあり、引き続き安全な運営のため検討を行っていく。</p> <p>*施設や設備の保守点検を定期的に行うとともに、不具合箇所が生じた場合には、適宜修繕を行い、主管課とも連携し迅速に対応した。</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、新型コロナウイルス感染症拡大の影響の前においては、利用者は増加傾向にあったが、収束後の利用人数をどうしていくか、安全な運営のために必要な事項について、検討いただきたい。</p> <p>*施設の老朽化に伴う不具合箇所については、利用者に影響がないように、引き続きできる限り迅速に対応いただきたい。</p>	<p>*利用人数については、都度検討を行っている。感染症拡大防止のため利用定員を通常の半分にしたことで、すべての親子に目が行き届くようになったこともあり、引き続き安全な運営のため検討を行っていく。</p> <p>*施設や設備の保守点検を定期的に行うとともに、不具合箇所が生じた場合には、適宜修繕を行い、主管課とも連携し迅速に対応した。</p>				
<p><改善すべき点> 評価項目シート（様式2）の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入 *利用者アンケートの結果、みずきっこの利用時間帯について要望が多く見られる。親子の満足度向上のため、入れ替えを行う時間帯等をあらためて検討を行っていただきたい。</p>					

様式2-1 評価項目シート【北町高齢者センター・コミュニティケアサロン】

【留意点】

- 全ての評価項目について、客観的なデータを用いながら、具体的に記載すること。
- 協定書や事業計画書等で、目標を定めているものについては、その目標に対する到達度及び目標との差の理由を記載すること。

【指定管理者】

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計	
A 市民の満足度の向上 【配点4.4点】	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。	8	5	8	42.4 /44	
	評価の理由 1. 子育てひろばを併設し、世代を超えた交流を踏まえて事業実施している。 2. 介護保険の中重度加算が取得できなくなり、新たに個別機能回復訓練加算とLIFEの加算取得に努めた。 3. 新型コロナウイルス感染症に対しては、基本的な感染症予防対策を徹底して行い、食事時にはパーティションを設置し、安心して通所していただけるよう努力した。 4. 園芸ボランティア以外ボランティア活動を休止いただいている中、ボランティア連絡会を定期的に開催すると共に、お仕事を支援しボランティアの居場所づくりを支援した。 5. 子育て施設みずきっこは、小規模の特性を生かし利用者親子にきめ細かい対応をすることができている。						
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	5		8
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5	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か。				
	評価の理由 1. アンケートからはデイサービスも子育てひろばみずきっこも高い満足度を得ることができた。 2. 職員が利用者に寄り添い傾聴する事、ご意見箱を設置してご利用者様の意見をお伺いする旨周知するなど努力した。 3. 食事に関する食形態の意見希望、送迎時の希望等個別に聞き対応している。 4. 事業に関するマニュアルは整備されている。						
	地域との連携	1 地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。 2 地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。	8	4	6.4		
	評価の理由 1. 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、地域との連携は今年度もできなかった。 2. ボランティアからの要望であったメモリアルルームは感染症予防を徹底し、継続して開館した。ボランティア連絡会は毎月開催してボランティアの意見を聞く機会を確保した。						
情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的にやっているか。その際、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か。 2 館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。	8	5	8			
評価の理由 1. 利用者、ボランティアへは毎月便りを発行し、行事等プログラムをお知らせをしている。 2. 子育て施設みずきっこはオンラインを活用し、情報提供に努めている。 3. 毎月ホームページへ予定等掲載し情報提供に努めている。							
職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。 2 利用者案内や受付が適切になされているか。 3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。 4 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か。	8	5	8			
評価の理由 1. 利用者アンケートからは高い満足度を得ており、「職員さんの利用者さんに対する接し方もよいです。お陰様で楽しく過ごさせて頂いています。」等の自由回答意見を頂いている。 2. 毎日の利用者の特筆すべきエピソードを日報に記録し職員全員が共有できるように努めている。 3. 利用者への処遇変化は日々のミーティングで確認する。また、処遇対応についてはマニュアルがあり、主任が指導を行っている。 4. 子育て施設みずきっこにおいては定期的にスタッフミーティングを行い情報共有に努めている。							
自主事業への取組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。 2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。	4	5	4			

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計	
B 安全への取組み 【配点12点】	評価の理由 1. 連休となる祝日を開所し、利用者の利便性向上に努めている。 2. 新型コロナウイルス感染症で通所できなくなった利用者に対して、自宅への配食サービスを実施した。						
	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。 2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。 3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。 4 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か。	8	5	8	12 /12	
	評価の理由 1. 避難訓練等はデイサービス、2階サービスハウス、みずきっこ全館で実施した。デイサービス事業、送迎中を含めて緊急事態のマニュアルがある。 2. 傷害賠償保険に加入している。						
	適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。 2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。 3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。	4	5	4		
	評価の理由 1. 利用者の安心安全はサービス提供の上で一番必要な事であり、日々実践している。 2. 事故は起きていない。 3. 管理人が不在になったために機械警備を導入した。						
	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。 2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。 3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。 4 業務を滞りなく進めるため、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か。	4	5	4		
	評価の理由 1. 日々、利用者の安心安全に努め、ケアマネジャーからのケアプランに基づき通所介護計画書を作成し、利用者の個別のサービス提供に努めている。 2. 業務において不備が生じた場合には主管課へ連絡し対処している。						
	効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。 2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。 3 適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。 4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。	4	3	2.4		
	評価の理由 1. 効率的な運営を執り行いたいのが、新型コロナウイルス感染症の為、ソーシャルディスタンスを考慮しなければならぬことから、利用人数を制限して運営を行っている。そのため、十分な介護報酬を得ることができない。 2. 介護保険における人員基準を順守し職員を配置している。 3. 子育て施設みずきっこは毎日オンラインで繋がり、行事等も連携して行っている。良い関係性が保て双方で楽しみにしている。						
	適正な個人情報保護	1 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か。 2 個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。 3 個人情報保護に関する研修が定期的実施されているか。	4	5	4		
評価の理由 1. 法人として整備している。 2. 個人情報の事故は発生していない。 3. 法人が定期的研修を行っている。							
適正な再委託先管理	1 再委託先を適正に選定しているか（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）。 2 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か。	4	5	4			

32.8
/36

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C 適正な運営 【配点36点】	評価の理由 1. 昼食は給食会社に委託している。毎月栄養士と給食会議を開催し、利用者の健康状態・趣向及び行食事等について検討している。 2. 館内のエレベーター、ナースコール等保守管理は適正に行われている。作業後は報告書の提出を求め、異常等認められた場合は主管課へ報告する。					
	利用増加への取組み	1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。 2 計画どおりの収入が得られているか。 3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。	4	3	2.4	
	評価の理由 1. 収入は落ち込んでいる。理由としては、施設が狭い上に、新型コロナウイルス感染症の予防の観点から利用者人数を制限しなければならず、計画通りの収入が得られていない。 2. 新たな介護報酬の個別機能訓練加算等を取得した。しかしながら、中重度加算が取得できなくなり全体としての報酬アップとはなっていない。					
	指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。 2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。 3 現金等が適正に管理されているか。	4	5	4	
	評価の理由 1. 事業計画、予算に基づき運営、執行している。 2. 利用料金については全員口座引き落としで対応している。 3. 現金管理は毎月確認している。					
	経費削減への取組み	1 経費削減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。 2 経費の効率的・効果的な執行がなされたか。	8	5	8	
	評価の理由 1. 消耗品購入では、単価の安い業者からの購入に努めた。 2. 衛生用品等を入手するためには、物品の欠品から以前と比べ単価の高いものも購入せざるを得ない状況もあった。 3. 修繕工事を行う際には、見積もりを取り、単価が安く工事の丁寧な業者を選定するよう努めた。					
	平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。 2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。	4	5	4	
	評価の理由 1. 施設利用にあたり、介護度、認知状態によって利用をご遠慮いただく事なく、北町高齢者センターのデイの状況を説明し、利用者及び家族に利用を選択していただいている。 2. 利用者の限定は行っていない。					
	D 施設・設備等の適正な管理 【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 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か。 2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。 3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。 4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。 5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。	4	5	4
評価の理由 1. 事業計画・予算に則り適切な保守点検をおこなっている。 2. 建物・設備について異常があれば主管課へ報告している。						
適正な清掃		1 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か。 2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。	4	5	4	
評価の理由 1. 利用者が快適に過ごせるよう、清掃委託業者に対して適切に指示・監督を行っている。 2. 清掃業務報告書の提出を求めている。						
8 / 8						

様式2-2 評価項目シート

【留意点】

- 指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。
- その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

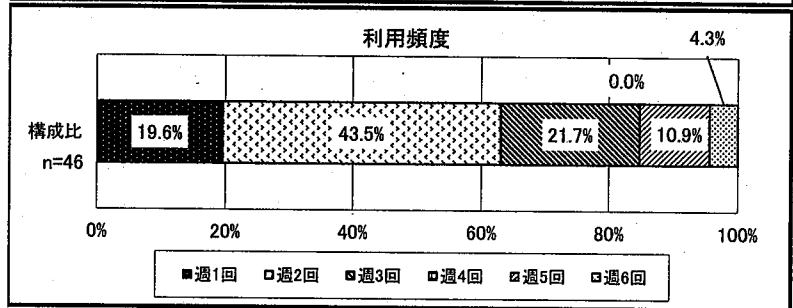
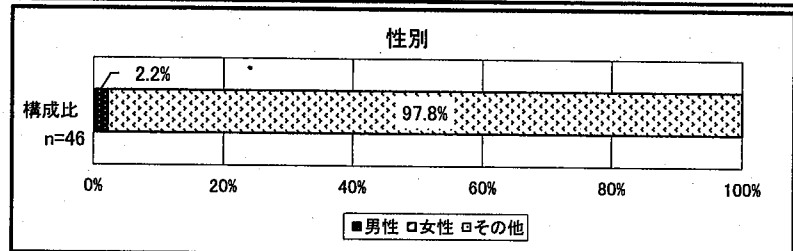
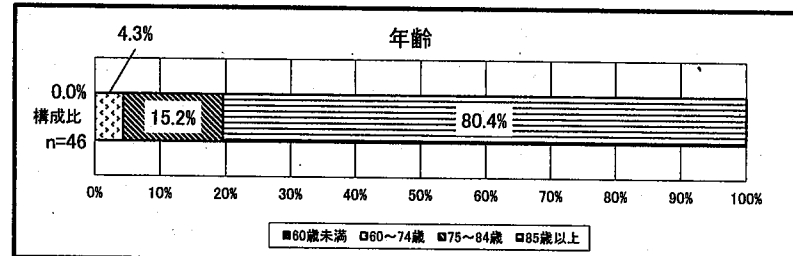
【主管課】

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計	
A 市民の満足の向上 【配点44点】	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。	8	5	8		
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているか。 2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。 3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。 4 利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。 5 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か。	8	5	8		
	地域との連携	1 地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。 2 地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。	8	4	6.4		
	情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、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か。 2 館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。	8	5	8	42.4 / 44	
	職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。 2 利用者案内や受付が適切になされているか。 3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。 4 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か。	8	5	8		
	自主事業への取組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。 2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。	4	5	4		
	評価の理由 * デイサービスの運営やみずきっこの交流を通して高齢者の福祉の増進を図っている。 * 利用者アンケートの結果、総合満足度は平均96.5%となり、デイサービス・みずきっこともに非常に高い満足度を得ている。 * 自主事業として、連休となる祝日にデイサービスを開所し、利用者や利用者を介護する家族の生活を支えた。						
	改善事項 * コロナ禍でも実施可能な、地域や地域住民との連携・協働の取組みを検討いただきたい。						
	B 安全への取組み 【配点12点】	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。 2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。 3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。 4 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か。	8	5	8	
		適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。 2 警備業務を怠つたことによる事件・事故等が発生していないか。 3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。	4	5	4	12 / 12
評価の理由 * 災害時マニュアルを整備している。 * みずきっこ、デイサービス、小規模サービスハウス居住者合同で避難訓練を行うなど、日頃から安全に対する意識付けを行うとともに、複合施設としてより実践に近い訓練を行っている。 * 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を行っている。 * みずきっこの感染症対策については、利用者からの評価の声も多く、マスクの着用ができない年齢の子どもとその親が安心して来所できるよう、感染症対策を徹底して行っていることは高く評価できる。							
改善事項 特になし。適正な危機管理及び警備が行われている。							

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C 適正な運営 【配点3.6点】	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	5	4	32.8 /36
		2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4 業務を滞りなく進めるため、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か。				
	効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	3	2.4	
		2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3 適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	適正な個人情報保護	1 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か。	4	5	4	
		2 個人情報情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3 個人情報保護に関する研修が定期的に行われているか。				
	適正な再委託先管理	1 再委託先を適正に選定しているか（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）。	4	5	4	
		2 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か。				
	利用増加への取組み	1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	3	2.4	
		2 計画通りの収入が得られているか。				
		3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	5	4		
	2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。					
	3 現金等が適正に管理されているか。					
経費節減への取組み	1 経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	5	8		
	2 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。					
平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	5	4		
	2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。					
評価の理由		* 開設後34年が経過し、利用者の認知力や身体状況は様々であるが、柔軟に対応し、高齢者の福祉の増進という目的に沿った運営がなされている。 * 黒字化委員会を立ち上げ、職員同士のブレインストーミングを行うなど、自主的に経費削減や収支改善に努めている。				
改善事項		* 報酬改定やコロナ禍での利用控えの影響で減収になっているが、引き続き経費削減や増収につながる取組みを検討していきたい。				
D 施設・設備等の適正な管理 【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 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か。	4	5	4	
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。						
適正な清掃	1 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か。	4	5	4		
	2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。					
評価の理由		* 保守点検や設備点検、清掃を適切に実施している。 * 修繕については利用者に影響が出ないよう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。				
改善事項		特になし。建物、設備及び備品は適正に管理され、清掃も行われている。				

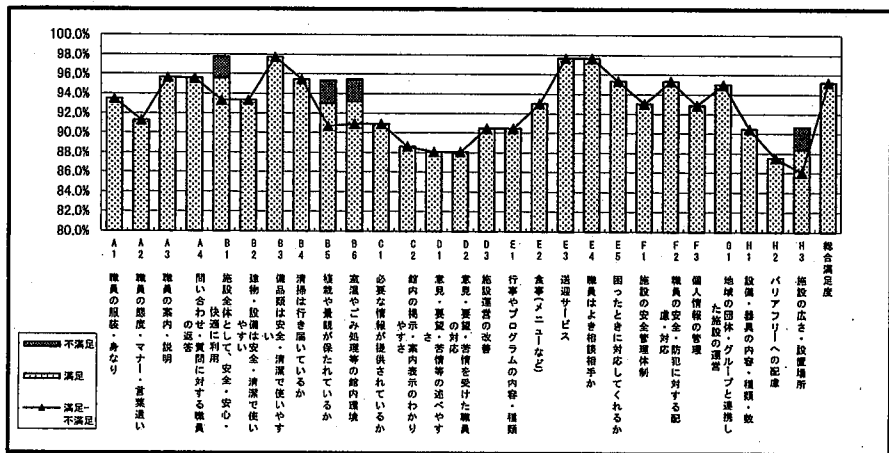
【問1】

施設名 北町高齢者センター【デイサービス】

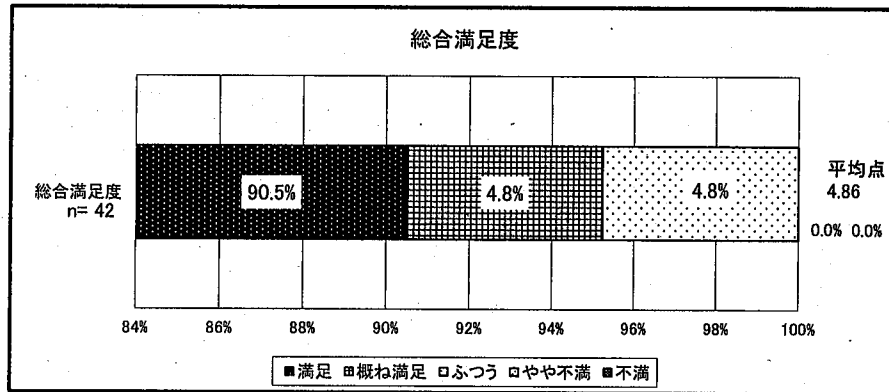


【回答者の原簿】に関するコメント
 昨年度の回答数55名を下回った。北町高齢者センター施設が十分な広さがない為、新型コロナウイルス感染症の予防のために、ソーシャルディスタンスを確保し、一日の利用者人数に制限を設けている。登録の男性は4名増えたが、アンケート時には2名へ再度減少してしまった。新規男性はいずれも書道プログラムを希望されている。利用者の自由記載にあるとおり、介護保険施設を初めて利用する方、介護度の軽い方にとって利用しやすい居心地のいい場所の提供ができています。

施設名 北町高齢者センター【デイサービス】



【問3】



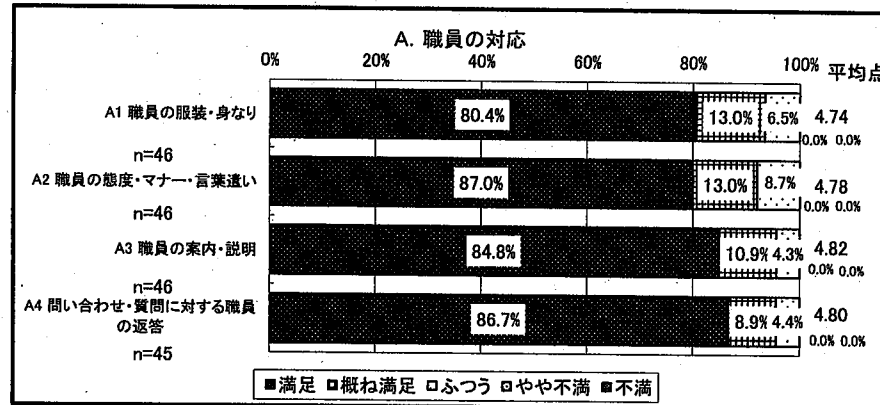
(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

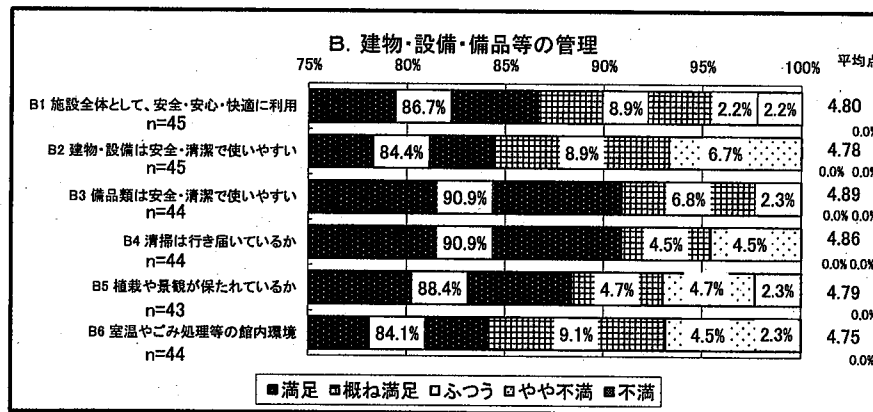
昨年同様、新型コロナウイルス予防のため、地域開放・ゲスト招待・ボランティア活動の休止を余儀なくされた。にも関わらず、高い満足度を得られているのは、併設のみずきことこの朝のコーポレーションや、職員一人一人の利用者への姿勢が評価された結果であると思う。また、コロナとの共存を探りながら、ボランティア活動のお仕事会の再開、音楽鑑賞のプログラムを継続して行うと共に、新たなプログラムとして、7月より個別機能訓練をはじめ、利用者のみなさまからは好評を頂いている。

【問2】

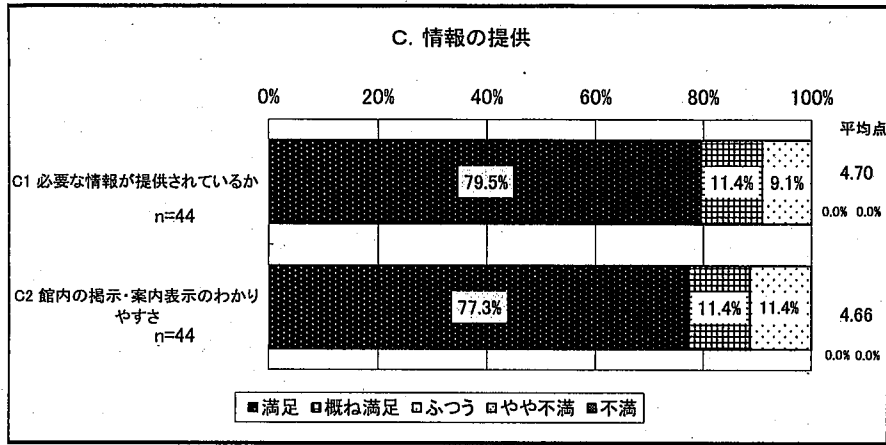
施設名 北町高齢者センター【デイサービス】



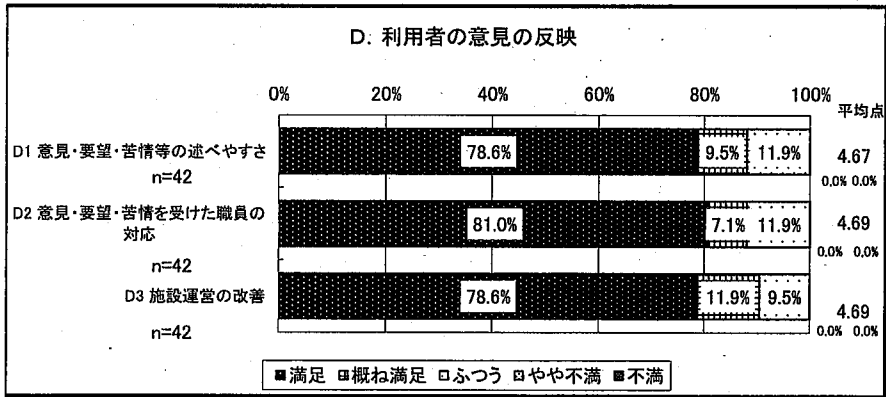
【A(職員の対応)に関するコメント】
高い評価を頂いた。長年北町に通所されていて、認知症が進行し個別対応をせざるを得ないご利用者が居られるが、他のご利用様に十分に配慮し、認知症利用者様がその人らしく北町で生活していけるよう支援している。



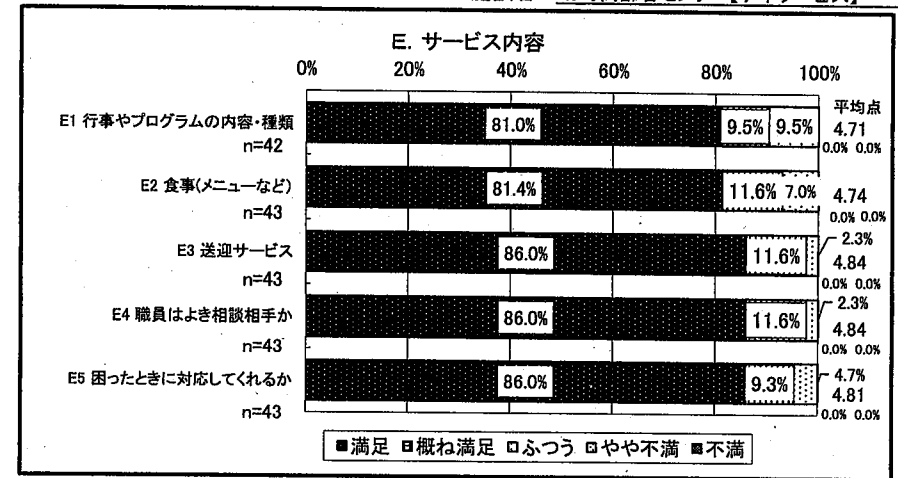
【B(建物・設備・備品等の管理)に関するコメント】
高い評価を頂いたが、施設のハード面に対する満足度は全体と比較すると低い。室内・トイレ・浴室等清掃等は毎日きちんと行われているが、老朽化の目立つ、壁・床等の汚れは施設全体が暗く感じられる要因にもなるので残念なところである。



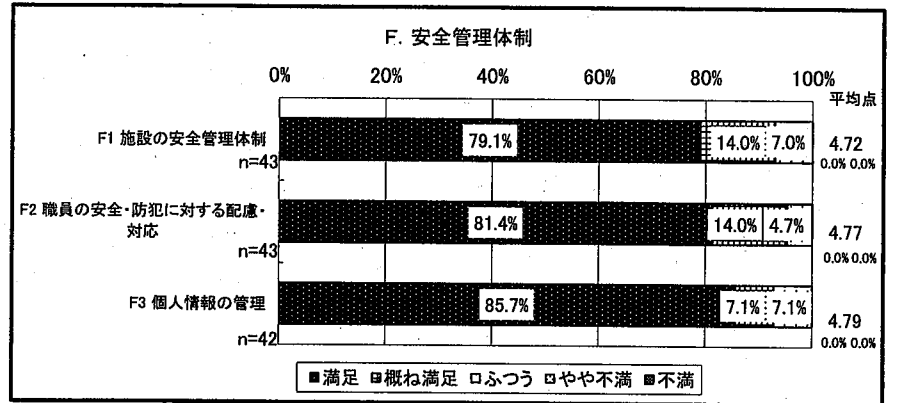
【C情報の提供】に関するコメント
昨年と変わらない評価を頂いた。9月にご利用者で新型コロナウイルス感染症陽性者が2名出た際には、施設消毒の為、発症判明日と翌日にセンターを急遽お休みとさせて頂いたが、皆様のご理解を頂き混乱なくお休みすることができた。年間を通してコロナの状況の変化を見据え、必要に応じてご家族、ご利用者様に情報提供を行った。



【D利用者の意見の反映】に関するコメント
昨年の「意見の述べやすさ」を職員に注意喚起を行ったため、満足度10%のアップがみられた。職員の励みとしたい。今後も、ご家族・ご利用者様のご意見には真摯に対応していきたい。

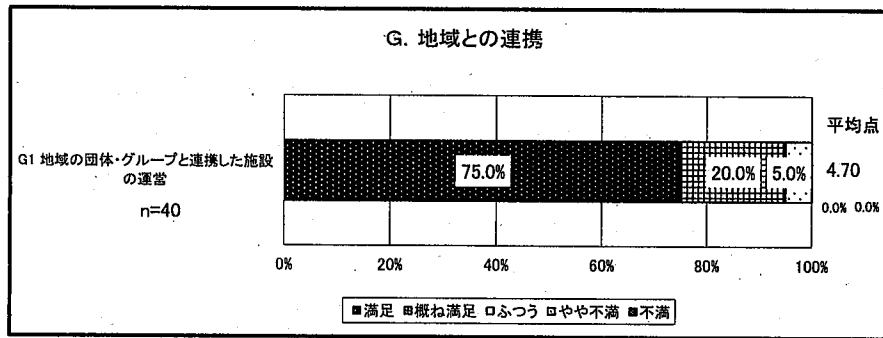


【Eサービス内容】に関するコメント
昨年同様高い評価を頂いた。ボランティアさん不在のプログラムに、少人数で行う個別機能訓練プログラムを導入した。サロンのイメージの北町高齢者センターに、一見そぐわいなプログラムのものであったが、少人数で職員が個別対応するという魅力と、日常に生活動作を見直し、何時までも住み慣れたところで生活するために日常動作を見直し、訓練するという目的を理解できる利用者が多いために、予想以上の効果がみられた。利用者は意欲的に参加し、お互いに励ましあう相乗効果がみられた。

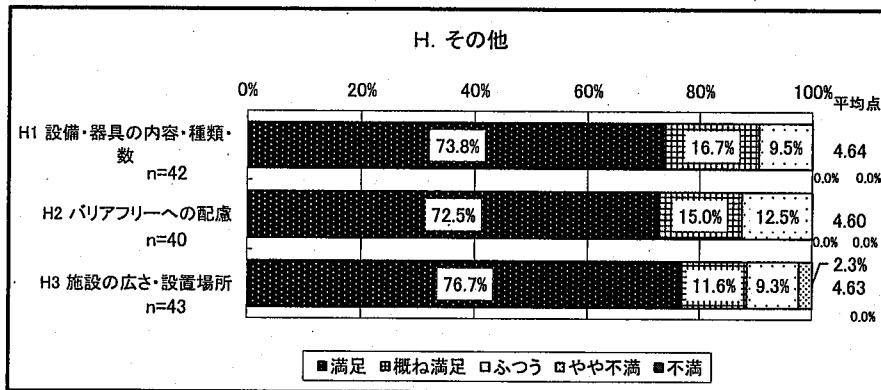


【F安全管理体制】に関するコメント
今年度も避難訓練を実施し、北町高齢者センターでの災害時の対応及び、災害備蓄品を紹介し、利用者がよりリアルに災害についての知識を深められる試みを行った。

施設名 北町高齢者センター【デイサービス】



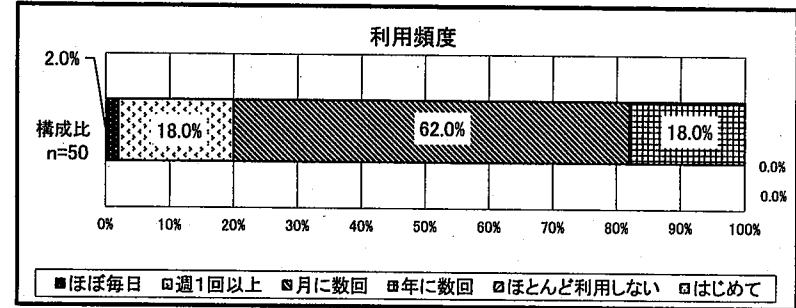
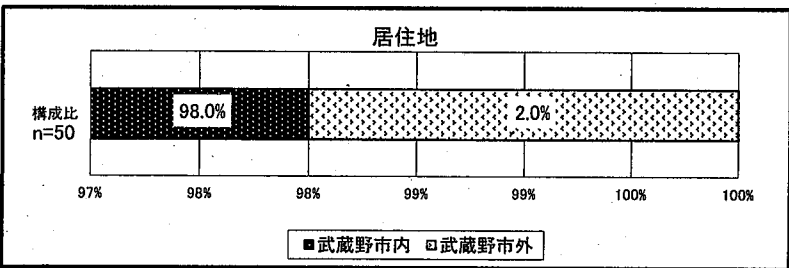
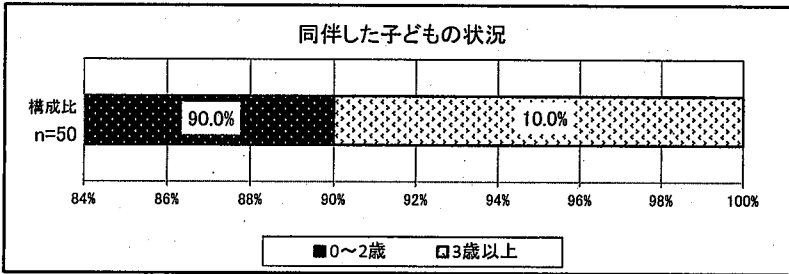
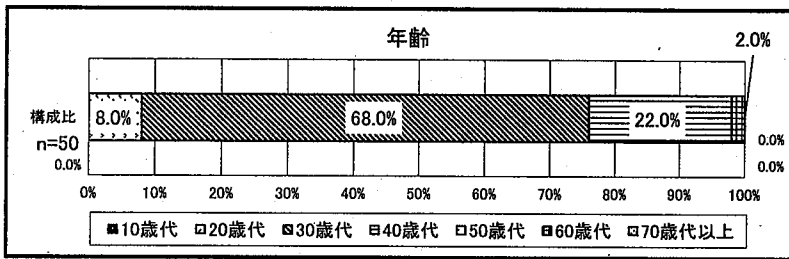
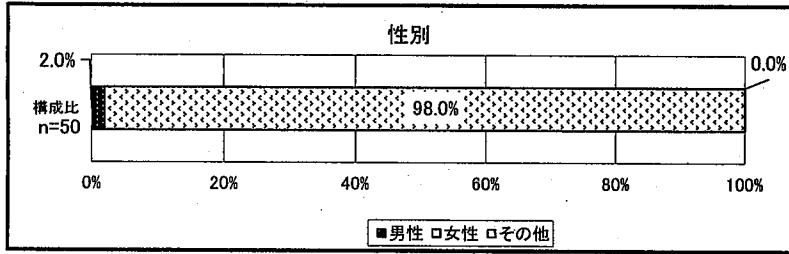
【G地域との連携】に関するコメント
 地域との交流は行事等を開放することなく終わり、寂しい一年であった。その中、ボランティアさんのお仕事は定期的開催し、利用者との直接交流はしないまでも、クッションやひざ掛け等の日常用品を作成したり敬老会・クリスマス会のプレゼントづくりに参加していただいた。



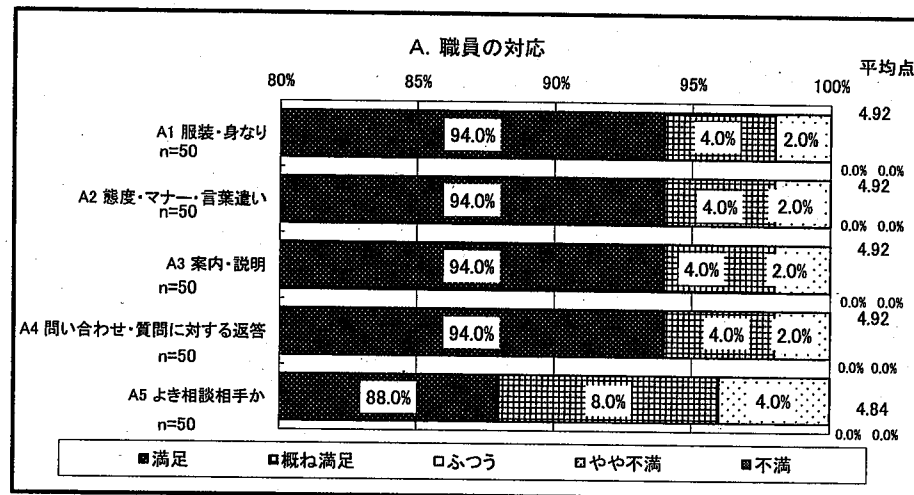
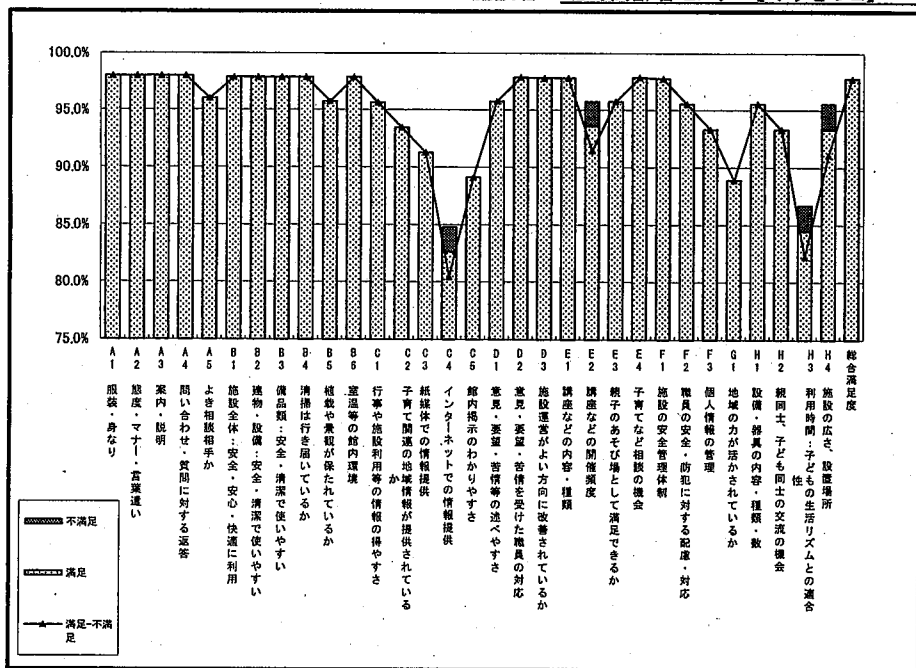
【Hその他】に関するコメント
 この項目は、満足度は70%台に留まり、施設ハード面での課題となっている。利用人数が若干少ないため、部屋は広く感じ、出入り口付近の帰宅時混雑は緩和されたが、歩行器具利用者が増え、杖利用者も多いため歩行には十分注意している。

4 北町高齢者総合センターデイサービスへの意見・要望

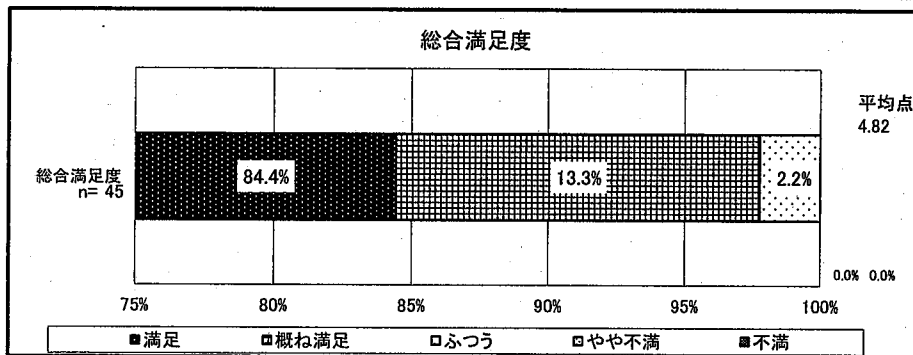
項目	内容
運営面・職員	①音楽の勉強について再考を(歌を声を出して歌えないことについてのご意見) ②庭に貴重な樹木あり、春先にそれを生かして見学を望む③職員の方の前向きな態度は、他の施設では見られない優れたところ有。④利用者に対する心使い、利用者との和やかさは他に類を見ない。
評価の言葉	皆さん一生懸命なさるので感謝しています。これからもよろしくお願いします。
	今までは施設を利用する気持ちがなかったですが全てについて毎回楽しい思いをさせていただいて居ります。現在の私にとってエネルギーの源です。これからもよろしくお願いします。
	私はこのような施設にお世話になるのは全く初めてですので楽しく利用させていただいています。職員さんも私に気を付けてくださり大変ありがたいです。職員さんの利用者さんに対する接し方もよいです。お陰様で楽しく過ごさせていただいています。対人関係の下手な私にとって本当に勉強になっています。ありがとうございます。
	通所についてですが、あと1日程伺いたいのですが、もう一つのデイサービスに通所の為なかなか伺えません。残念です。こちらの皆様はいい方ばかりでとても満足しております。今後ともよろしく願います。
	毎日が楽しいです。ありがとうございます。
	週1回利用させていただいていますが、ご近所様にもこんな近場にホームがあるのに、部屋に閉じこもり、もっともっと利用されるとよいのと思っています。
	スタッフの方たちが良い方ばかりで嬉しいです。これからもよろしく願います。
何時も有難うございます。 お風呂に入れていただき満足でした。センターの方はとても一生懸命でした。	



【回答者の属性】に関するコメント
 属性について2パーセントだが、男性がいるのは、育児をとってパパが子供を日中つれてくるということが増えている事を表しています。こうしたパパが一人でも来やすい施設としても、認知されていくといいなと思っています。また、幼稚園が近いにもかかわらず、0~2歳までがメインで来所しているようです。施設の定員制や広さ、おもちゃなどに対し、3歳児以降は物足りなさがあるのかもしれないので、安全性的にも、0~2歳の利用しやすい施設として方向性は固めてもいいとは思っていますが、ご兄弟利用も多いので、3歳児以降が楽しめる工夫もしていきたいと思っています。

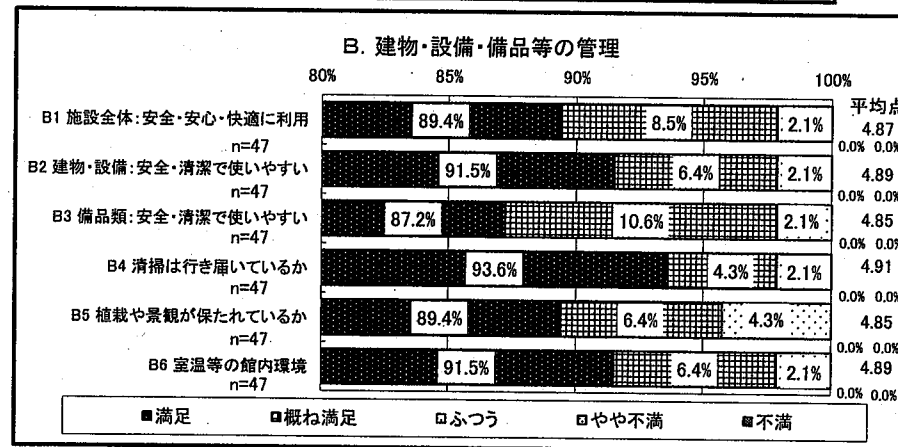


【A職員への対応に関するコメント】
電話対応や言葉使い、身なりなど、研修をしたり、お互いに注意喚起をしながら、改善につとめているが、引き続き、何か気になることが起きた場合には、スタッフ全員で最善の対応はなんであったかを共有・検討しながら改善していきたいと思う。

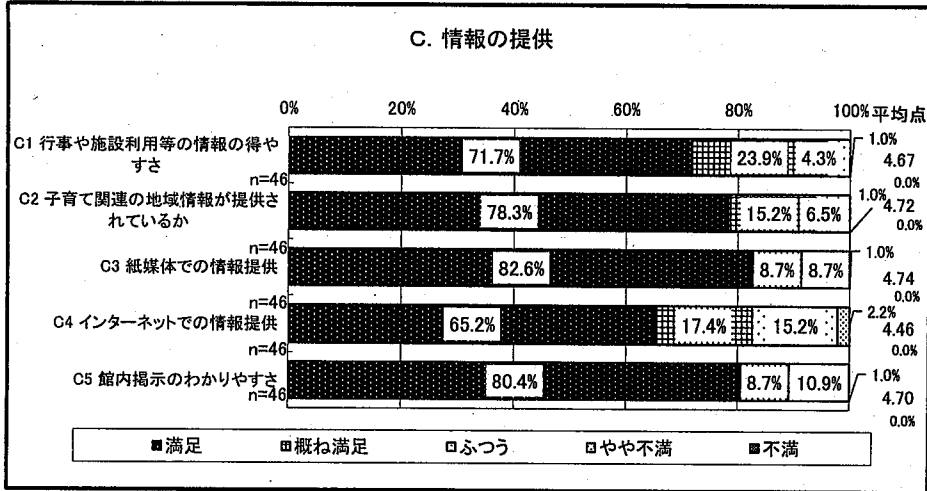


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

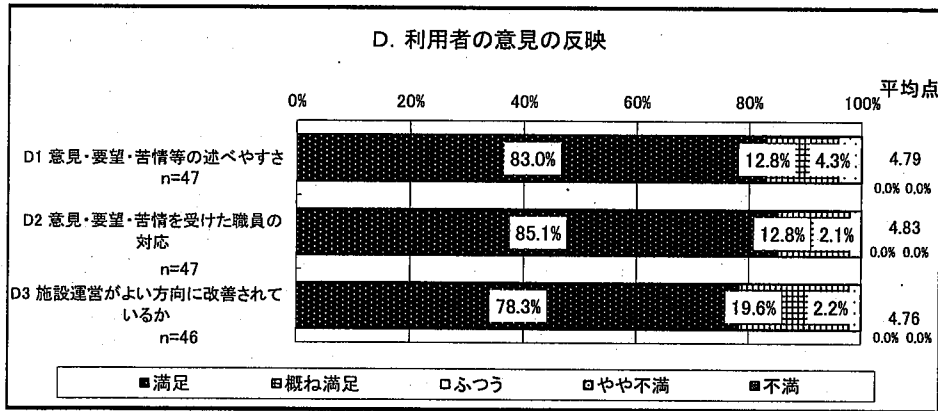
【総合満足度】に関するコメント
期間中、来所者全員に配布している中で、初来所の方もいたので、まだみずきっこのことがわからず「ふつう」を選択されている方もいたが、利用者はほぼすべて概ね満足とご回答いただけていて、よかったと思う。施設間のスタンプラリーもあり、自分の気に入った施設を探すことができている利用者が多いと思うので、みきつづき、みずきっこを選んでいただいている方々の満足のいく、安全な施設運営を心掛けていきたい。



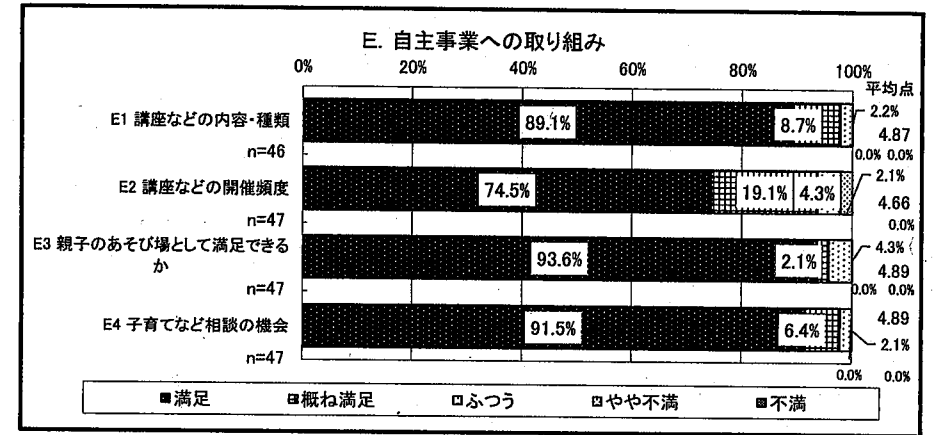
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
施設全体の、安全性、清潔感、温度調整は、おおむね改善されたと思う。ただ床暖房を乳幼児マット・用具の適合性については、利用していく中で不具合が発見されることもあるため、引き続き、安全第一に、感染予防対策にもつとめていきたい。今は利用者が5組ということもあり、利用者すべてに『子供がなめたものをいれるか』を渡しており、スタッフが目の前で随時消毒をしている。こうした安全・衛生管理に対する利用者の評価は高いと思っている。



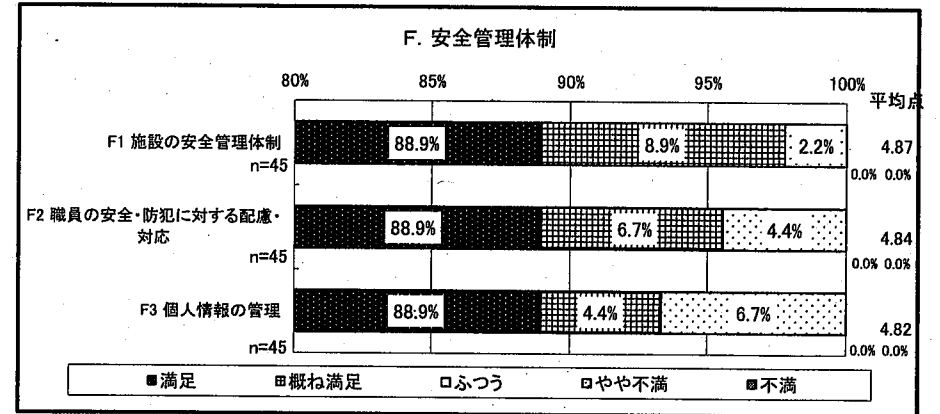
【C情報の提供】に関するコメント
 イベントが多めの施設であることや、コロナの感染状況にあわせて、運営時間や運営方法を随時変更してきたことで、過去の掲示物と、現在の対応が違っていることがあり、利用者に伝わり切れていないことが時々ある。今年度は公式LINEアプリも作成したので、この利用を浸透させ、皆がもう少しリアルタイムの施設の情報を得やすくしていきたい。



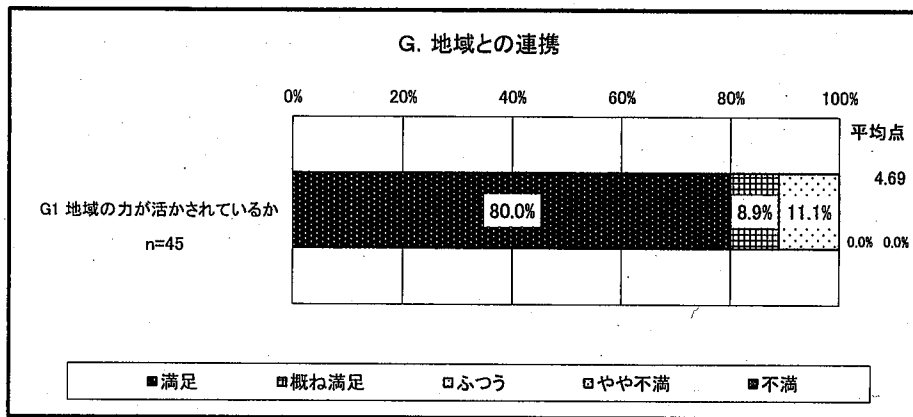
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 利用者からの問い合わせやリクエストは、毎週のミーティングや月一の大きなミーティング、毎日のスタッフ報告などで、常に共有している。概ね満足していただけているようで安心したが、大きなケガをした利用者もいたため、今後も細心の注意を払って、運営を続けていきたい。今はコロナ禍でのストレスもあり、情緒が不安定な親子も多いので、話を聞く心構えも大切にしていきたい。



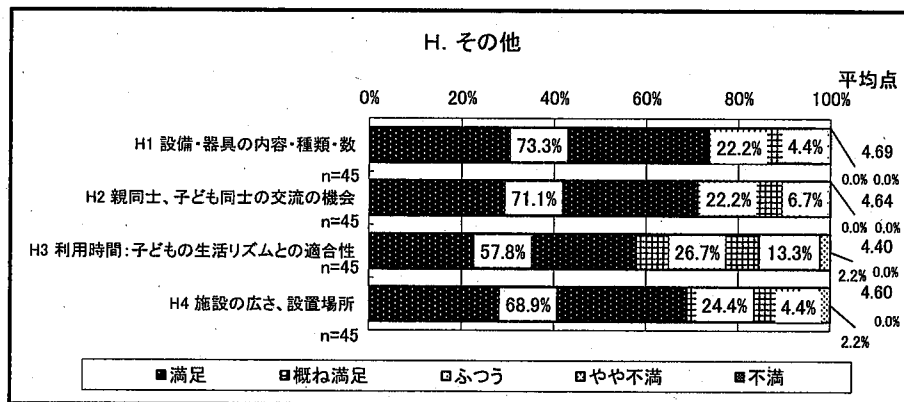
【E自主事業への取り組み】に関するコメント
 本年度は保健師による相談日も新たに設け、育児相談も、現地とクリニックからのオンラインの2開催をしており、相談の機会は増えていると思う。加えて、子育て現役ママたちによる地域情報提供はアドバイスも大変効果がある。発達不安の親子にだけ直接つなぐ機会は、本人が相談にきてくれない限りないので、そうした親子を少しでも早く専門機関につなげる機会となる体制を今後模索していきたい。



【F安全管理体制】に関するコメント
 積極的に防災講座を行ったり、地域の防災にも貢献しているが、防犯意識についてはスタッフもいつも高くもっていると思う。おもちゃも年末に利用があぶなくなってきたものは一掃し、入れ替えた。個人情報管理に関しても、指摘のあったものは改善した。



【G地域との連携】に関するコメント
 子育てひろばネットワークとのつながりを活かし、スタンプラリーも行った。0123には定期的に来所してもらい、最新情報を共有している。月に一度は全施設とも情報共有をしていて、出張collaboのコミセン親子ひろばの地域情報配信の日はみずきっこのオンラインもつないでいる。福祉の会も長い休暇の時にはパネルシアターなどを開催してくれており、地域の力が多く集まっているのもみずきっこの特徴だと思っている。



【Hその他】に関するコメント
 施設がせまく、感染症対策の為、利用を入れ替え制にしており、特に利用時間が午後が短い点については、コメントでもいくつかのご指摘をいただいている。施設の大きさをかえることはできないため、人数制限や遊具の出し入れなどで、安全性を保つほかないが、利用時間については、来年度は検討していきたい。

項目	内容
1 問2 A	ちょっと気になることなど何気ない会話ができて助かります。
2 問2 E	人気の講座が取れないことも多いのですが、追加もしてくれたりとてもありがたいです。
3 問2 H	もう少し朝早くから開いているとお昼寝の前に来られる可能性が増える。
4 問2 E	Englishの歌の講座が楽しかったです。
5 問5	他の児童館とも違うおもちゃや講座があり、親子ともども楽しませてもらってます。
6 問2 B	少し暑いですが。
7 問2 E	新しい講座がもっと増えるのを楽しみにしています！
8 問2 D	改善してほしいことが最初からない。
9 問2 H	コロナで短くなっているが午後が14-16時のほうがお昼寝後で使いやすい(うちは特に今のままでも問題なし。)
10 問4	特になし
11 問5	いつも助かってます。ありがとうございます。
12 問2 E	イベント時の入れ替え制(途中退室)がないとよりありがたいです。
13 問2 H	16時まで利用できるとうありがたいです。
14 問2 C	翌月のイベント情報が早くわかると嬉しいです。
15 問5	いつも細やかな配慮をいただき、母子ともに楽しく利用させていただいています。ありがとうございます。
16 問2 H	午後、お昼寝の時間と被ってしまうので、16時までだとありがたいです。
17 問2 A	いつも親切にいただき感謝しています。
18 問5	いつも室内が清潔で温かく接していただきありがとうございます。子供に関心を持っていただきありがたいです。
19 問5	毎日のイベントが沢山あって親子で楽しませていただいています。
20 問2 H	0~1歳児にちょうど良い広さ。
21 問5	いつもスタッフさんが話しかけてくれて相談しやすく助かっています。
22 問2 A	いつもいろいろなお話をしてくださり、明るくて元気をいただきます！
23 問2 C	いつも細めにブログを更新してくださっているのでわかりやすい。
24 問2 H	午後の時間が15時までだと利用しづらい。
25 問4	コロナの状況をみながら、1日通して開館を検討していただきたい。
26 問5	いつもありがとうございます。
27 問2 E	楽しいイベントが多く助かっています。
28 問5	どの職員さんも優しく接してくださりとて通いやすい雰囲気です。いつもありがとうございます。
29 問4	午前中の開館時間をもう少し早くしてもらえると嬉しいと思います。
30 問5	皆さんがとても親切に接してくださり大変ありがたく思います。工作キットも大好きで毎回楽しんで作らせていただいています。
31 問2 E	イベントが人気でキャンセル待ちになることが多いという意味で「やや不満」です。ただ、イベントが増えずると自由に遊べる場として利用できる日が減ってしまうので今のままでいい気がします。
32 問5	ちょっとした悩みや地域のおすすめの病院を聞いたり、いろいろ相談できるので助かっています。
33 問2 A	手芸やEnglishなど素敵なイベントが充実されていますので開催頻度が高いとなおありがたいです！！
34 問2 A	いつも親戚のように暖かく接してくださりとて居心地が良いです。
35 問2 E	英語やリズムなど、教室に通わせて前にちょっと体験してみたいというのも無料で提供していただきとても助かっています。内容も満足です。
36 問5	楽しいイベントが多いので(定員がいっぱいになってしまうこともあり)もう少しイベントが多いと嬉しいです。
37 問4	イベントにももう少し参加しやすかったらと思う。
38 問5	色々なイベントがあり、楽しく利用させてもらっています。
39 問2 A	二回目の利用ですがとてもやさしくお心遣いを頂いています！ありがとうございます。
40 問2 C	たくさん情報を頂いています。
41 問2 E	まだ受講したことありません。
42 問5	いつも楽しく利用させていただいています。私のリフレッシュにもなり、たくさんこれからもお世話になります。
43 問2 H	9:00くらいから開いていたら嬉しいです。
44 問5	いつも優しく声をかけていただいで癒されています。

45	問4	コロナの中で大変な状況でいろいろと工夫して運営されていると思います。特に改善すべき点はないと思います。
46	問5	工作教室の工作も配布してもらえると大変ありがたいです。いつもありがとうございます
47	問2 C	ひろばの空き状況やイベント申込状況をオンラインで確認できるようにしてほしいで
48	問4	Gで書いた通り、オンラインで当日の空き状況が知りたいです。
49	問5	いつもありがとうございます。おかげで楽しい育児ライフです。
50	問2 A	いつも楽しい時間をありがとうございます！
51	問5	他の子育て支援施設と比べると、職員さんがとても身近で話しやすく、アットホームな雰囲気が安心できます。これからも利用させていただきたいです。

桜堤ケアハウス

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市桜堤ケアハウス		
所在地	武蔵野市桜堤1-9-9		
指定管理者の名称	社会福祉法人 武蔵野		
代表者	理事長 渡邊 昭浩		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町4-11-16		
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軽費老人ホームケアハウス 武蔵野市ケアハウスの管理運営		
指定管理委託料	予算	99,175,000円	決算 95,488,756円

2 評価項目

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市民の満足の向上	36 /	40.8 /	<p>*市の関連する条例、協定書等にある設置目的や事業計画書を踏まえて事業に取り組んでいる。</p> <p>*モニタリングアンケート調査以外に施設全般に関しての目安箱を設置し意見・要望を募った。意見・要望のあった内容に対しては、食堂内掲示板にて速やかに回答を公表し改善に努めた。更に食堂ラウンジに食べたいメニューの「リクエストメニュー」箱を設置して「食の楽しみ」の提案も行い、新たな食事メニューの提供を行うことができた。</p> <p>*コロナ禍の中で、昨年度以上に、武蔵野市内のコロナ感染症に関わる現状、対策等を随時、提示するとともに、提示だけでは情報収集が難しい入居者に対しては、個別に居室訪問して口頭による情報提供を行い理解して頂いた。また掲示の際、文字を大きくし、わかりやすい表現で文書作成を心掛け、食堂前と食堂内にも掲示して誰でも見られる、見やすい場所に掲示する工夫も行った。</p> <p>*一般市民の方や入居者ご家族などの来館者に対して、定期的に受付カウンター周辺の整理整頓を実施した。また1階ロビーのスペースを</p>	<p>*事業計画書に基づき、各項目において適切な業務が行われている。</p> <p>*適切な情報提供について、適宜新しい情報を掲示するだけでなく、利用者の状況に合わせて職員がわかりやすく伝えるなど工夫した対応を行っている。そのことから入居者アンケートにおいても情報の得やすさや掲示・表示のわかりやすさについては特に上位項目となっている。</p> <p>*入居者だけでなく、機関紙の発行や受付空間の適切な管理を行うことで来館者や入居者家族にも情報提供に不足のないよう努めている。また、入居者家族との面会が困難となる中で、電話面会の補助にあたるなど可能な範囲で入居者と家族の交流が保たれるよう努めている。</p> <p>*普段から入居者に声がけを行い、個別の状況把握とニーズへの対応に努めている。また、コロナ禍で外出ができず不満や不安を感じている入居者に対し、適切な対策を行った上で施設内で活動の場の管理や</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>利用して季節に応じた飾りつけを行い、活気のある空間作りに努めた。</p> <p>*地域の社会資源との交流・連携として、近隣の小学校などに、入居者作成の雑巾やマスクを寄贈したり、有償補習教室への活動場所の無償提供も継続的に行っている。</p> <p>*入居者の高齢化に伴い、日々変化する個々の状態像に合わせた支援を提供しよう心がけている。日々変化していくニーズに対し、対応に苦慮している現状もある。そのことが、満足度のダウンに繋がっているものと思われる。</p> <p>*コロナ禍の中で、外出・外食・面会の自粛を求め、入居者の皆様にとっては、我慢をしなければならないことが多いのが現状。そのような状況ではあるが、少しでも館内や敷地内で楽しさを感じて頂けるような取り組みや工夫は行っている。例えば、秋祭りで実施した「ミニアヒルすくい」はビニール製の小さなアヒルを3羽持ち帰られるようにしたが、居室に飾り楽しんで頂け好評であった。</p> <p>*自主事業においてはコロナ禍においても入居者同士が感染防止策を図った上で、入居者の自主活動（麻雀・かるたやゲーム等）を運営。感染防止の徹底を図る上で、職員が自主活動後に用具等の消毒作業を行った。</p> <p>その他の自主事業としては、①季節感のある活動（園芸活動、七夕飾り付け、夏の夕食会、ミニ緑日他）、②元気に暮らすための活動（さわか健康くらぶ：講師による介護予防体操）、相談員による体操や口腔ケア体操の実施、脳トレ、塗り絵、折り紙などの個別支援を提供している。</p> <p>*民間企業によるボランティア散髪や近隣のコンビニによる訪問販売（ローソン販売会）を開催。箱入りのペットボトル、トイレトペー</p>	<p>イベントの実施を行い、日常的な楽しみを提供できている。</p> <p>中でも特に入居者にとっての楽しみである食についてはリクエストメニューに可能な限り応えているとのこと。</p> <p>日々の要望を受け入れ、また入居者の精神不安にも適切に寄り添うことができていると考えられる。「ニーズに対し対応に苦慮している現状もある」とのことだが、引き続き丁寧に声掛け、相談対応を行ってほしい。</p> <p>*入居者からの問い合わせや相談があった際、対応した職員のみで問題解決できない内容であった場合は他職員や保証人、関係機関等と連携して解決にあたっている。</p> <p>*定期的に施設内での研修や委員会が部門を超えて行われており、職員間でサービスの質に差が生じないような組織づくりに努めている。また、積極的な外部研修への参加も促されており、事業所内での伝達研修も実施されている。</p> <p>*地域との連携・協働が難しい中でも、学生寮の生徒や地域社協を通して児童からメッセージをもらい掲示を行うなど、可能な範囲でのやり取りを継続して行っている。また、小中学生を対象とする有償補習教室、その他施設の無償提供を随時行うとともに、地域住民との連携だけでなく、キッチンカーやコンビニ、民間企業にも協力が得られるよう積極的に交渉を行い、入居者の高い満足度へつなげていると考えられる。今後も館内での自主活動やイベントにおいて満足度が高められるよう、入居者の要望を受け入れながら継続して工夫を行ってほしい。</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
			パー等重い日用品の販売支援を受けている。	
B安全への取組み	10.4 / 12	10.4 / 12	<p>* 職員の安全・防犯に対する配慮・対応、また、施設の安全管理体制については、施設内外に防犯カメラを設置し、24時間監視体制を整えている。不審者来訪時の備えとして、玄関前受付での来館者への声かけやプレート着用依頼等の対策を継続し防止に努めている。一方で、入居者の中には、物取られ妄想など認知面の低下がみられる方も出てきており、そのことが満足度の低下に繋がっているものと思われる。</p>	<p>* 入居者の高齢化が進み、対応に苦慮する場面も見られるようだが、安全管理体制の不備による事件は起こっていない。夜間については警備員による管理となっているが、相談員とも適宜連携の上、常に安全管理体制が整えられている。</p> <p>* 入居者の転倒など事故が発生した際には速やかに報告・相談を受けており、適切な対応へつなげている。</p>
C適正な運営	32 / 36	28.8 / 36	<p>* 協定書に基づき適正に執行している。</p> <p>* 利用者増加に向けた取り組みとして、空部屋の募集・抽選等を3回（5月・9月・1月）実施し、新規入居に向けての作業・手続き等を適切に行った。</p> <p>* 個人情報保護の取り扱いについては、個人情報ファイル等は施設した書庫内に保管し適切に管理している。また法令順守・個人情報保護に関する内部研修を年1回全職員で実施し毎月の定例会議でも事項に関する情報提供と注意喚起を行っている。また、個人情報保護に対する指針やマニュアルの整備も行っていることが、満足度の高さに繋がっていると思われる。</p> <p>* 利用料・電気使用料については、随時、市の主管課と相談しながら徴収手続きを行い、適宜、市へ報告・相談・連絡している。この他に相談業務、施設設備関連の工事などについても随時、主管課である高齢者支援課に連絡して、相談・助言を仰ぎながら業務を進めた。現金等は事務員・管理者が手続き管理し、金庫内に厳重に保管している。</p> <p>* 再委託先管理においては、各部門の専門業者へ委託している。毎年3月に相見積もりを取り価格の見直</p>	<p>* 定期的に入居者募集を実施しており、1人居室については年間を通してほぼ満室となっている。入居前の面談や入居の際の手続き等においても市と施設間で連絡を取り、滞りなく遂行できている。</p> <p>* 桜堤ケアハウスは学生寮と併設されているが、寮生と入居者、寮生と施設職員の間で日頃から良好な協力関係を築いており、施設運営において近隣との間で安全、安心な環境の確保に努めている。</p> <p>* 個人情報は適切に管理されており、漏洩や滅失などの事故は発生していない。アンケートにおいても、個人情報の管理やプライバシーへの配慮といった項目において満足度は高い。今後も定期的な研修・会議を行い、職員の個人情報保護に対する意識を保ってほしい。</p> <p>* 利用料・電気料についても市と施設で連携が取れており、滞納状況は見られない。現金等の取り扱いにおいても問題はなく、紛失や盗難などは発生していない。</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
			しと委託内容の確認を行い、適正業者を選定・契約を行っている。点検時には内容の確認や立会も実施し、適宜、質疑応答等を行い、業者による業務執行の管理に努めている。 <p>* 経費削減の取り組みについては、今年度はコロナ感染症拡大に伴い、行事開催は中止・自粛扱いとなり、行事費用は削減されている。この他に館内共用部の蛍光灯器具をLED化して電気料の削減にもつながっている。</p> <p>* 平等利用については、入居者の要望も踏まえて適宜対応している。具体的には食堂における食事テーブルの席替えなどは抽選で席順を決めており、利用者を限定する場合は、利用要件を予め決めておき、利用者が選択できるようにしている。</p> <p>* 日曜日や祝日も相談員に出勤してほしいとの要望も聞かれている。現在は、2名の相談員が勤務を工夫し、祝日や夜間（19時までのシフト）も勤務している。また、今年度から相談員専用携帯電話を導入し、相談員不在時でも、警備員やご家族と連携し、入居者の方々が安心して暮らせるよう支援している。</p> <p>これらのことから、適正な運営は概ねなされていると評価できると思われる。</p>	<p>* 入居者の平等利用について問題はなく、苦情等も発生していない。感染症対策により施設内で過ごす時間が増える中、入居者同士がトラブルなく過ごせるよう引き続き管理していただきたい。</p> <p>* 施設の管理においては再委託を行うこともあるが、業者に一任するだけでなく適切な選定、立会等実施することで管理監督責任を果たしていると考えられる。</p> <p>* 相談員のシフト調整や夜間の警備員との連携により、休日や長期休暇における入居者の不安や相談員不在時の事故、その際の入居者家族との連絡対応においてスムーズに遂行できるよう、体制を整えられている。</p> <p>* 近年入居者の高齢化に伴い、より入居者の体調把握、個別支援が求められるようになっていくと考えられる。今後の状況に対応しうる職員配置を引き続き検討していただきたい。</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
D施設・整備等の適正な管理	8 / 8	8 / 8	<p>*施設は築25年を超え、老朽化が各所に出てきているが、随時、工事、修繕することで、入居者の方々が、安心して安全に暮らせるようメンテナンスしており、適正な管理ができておりと評価できると思われる。</p> <p>*施設内の適正な清掃については清掃業者に依頼。年末年始、日祝祭日以外の毎日、清掃員が館内の清掃・消毒などを実施し館内の衛生保持に努めている。特に今年度はコロナウイルス感染症拡大防止を目的に、管内の手すり、ドアノブ、テーブル、ソファなど消毒作業を職員と分担し毎日実施している。</p> <p>※年末年始やゴールデンウィーク等の長期休みに関しては、相談員が3日に1回程度、休日出勤して、館内の換気、共用部のごみ収集・手すりやトイレ等の清掃・消毒を行った。</p>	<p>*職員・再委託先により施設は定期的に点検されており、異常を発見した際には速やかに市へ報告の上適切な対応が行われている。施設の管理不足による事故は起こっていない。また、施工を行う際も市と施設で都度連絡を取り、入居者への影響を最小限にとどめるよう調整を行っている。</p> <p>*清掃員による清掃・消毒のみならず、休日においても職員が対応を行っている。令和3年度も引き続き、マスクや手洗いの慣行に加えコロナ対策の徹底が行われており、2年間入居者に感染者が発生していないことは評価できる。</p>
全体	86.4 / 100	88 / 100	<p>*総合満足度は昨年と比べ、満足が36.0%から25.0%に減り、やや不満が8.0%から15.0%に増えていることから、入居者全体の不満が増えていることがうかがえる。コロナ禍2年目となり、居室の外でのマスク着用、行事の縮小、食堂での黙食など長引く感染防止対策によるストレスが大きな要因と思われる。</p> <p>*また、10年ほど前は年間のご家族様の面会者数が500~600名であったのに対し、令和2、3年度は200名程度になっており、コロナ禍の影響もありご家族との繋がりの希薄さも顕著となっている。ご家族へは、各入居者の様子を適宜お伝えしている。また、定期的に保証人の方へ機関紙を郵送することにより、ケアハウスでの入居者の様子が、ご家族に伝わるように支援している。</p> <p>*入居者の被害妄想に対する相談や入居者同士のトラブルについては相談員が個別対応し、体調不良などの相談に関しては、週1回の健康相談を利用し囑託医と連携しながら</p>	<p>*感染症対策に伴う閉塞感から総合満足度に影響が見られるようではあるが、事業計画に基づき、多様化する個々のニーズへのきめ細やかな対応、精神不安に対する相談支援、また自主事業の工夫が絶えず行われている。特に、食事メニューのリクエスト募集やファストフードのデリバリー、フードカーからの食事提供などは入居者全体の満足度につながっていると考えられる。</p> <p>*入居者の状態変化に伴い必要な方には保証人についての相談支援や住み替え支援が行われ、各関係施設・事業者との連携に努めている。また、施設内の案内についても入居者に確実な伝達が図れるよう掲示の工夫や個別対応が行われている。</p> <p>*家族面会が困難となった状況下で情報交換の不足が生じないよう、適切な情報提供や案内が定期的に行われている。</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
			<p>ら問題解決に努めた。またコロナ禍の中で、生活意欲の維持・向上やコロナストレスの解消を目的に「食の楽しみ」をテーマにおもてなしの企画を計画実行した。</p> <p>*保証人不在で金銭管理が困難となってきた入居者に対して、相談員が中心となり、第三者の関係機関への紹介などの支援に努めた。また新たな保証人としての担い手の検討等の相談も進めている。</p> <p>*個人情報の取り扱いについては、全職員で研修を行い、管理を徹底している。また、保護に対する指針やマニュアルの整備も行っていることが満足度の高さに繋がっていると思われる。</p> <p>*施設の安全管理体制、職員の安全・防犯に対する配慮等については、施設内外に防犯カメラを設置し、24時間監視体制を整えている。また、不審者来訪時の備えとして、玄関前受付での来館者への声かけや来館者プレート着用依頼等の対策を継続し防止に努めている。一方で入居者の中で、物取られ妄想など認知面の低下がみられる方も複数出てきており、そのために満足度が低下したのとも思われる。</p> <p>*感染症防止対策の徹底を図っているためか、この2年間でケアハウスの入居者に感染者はおらず、感染症対策について高評価をいただいている。共用部の換気や消毒などの対応に一定の理解、評価があると感じている。</p> <p>*積雪の際は雪かきの道具を早めに用意し、転倒しないよう雪かきを行い、悪天候の際は滑らないようこまめに床清掃していることも安心感につながっていると考えられる。</p>	<p>*直接的な地域交流の自粛が続く中で、学生寮や地域社協を通じた地域住民との間接的な交流について工夫が行われている。</p> <p>*入居者の様子を常に把握し、全体的にフレイルの傾向が見られる中で介護予防体操など職員や専門員による支援が行われている。</p> <p>*個人情報の取り扱いについてのマニュアルや自然災害発生時における業務継続計画が作成・職員に適切に共有され、状況や職員間でのサービスの質に変化が生じないように努めている。</p> <p>*事件、事故防止のための必要な体制整備が行われ、日中・夜間の職員不在時を通して安全が確保されている。また、緊急事態発生時を想定し入居者・学生寮を含めた全体の訓練も定期的実施されている。</p> <p>*設備において異常や事故が発生した際、また相談を要する事項がある場合に速やかに市に報告しており、迅速な対応を行っている。</p> <p>*館内の清掃・消毒が適切に行われ、また入居者に対しても感染症対策の慣行を行うことで感染症の発生を防いでいる。</p>

3 アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄） <アピール点> *入居者は60代3名、70代が3名、80代が11名、90代が5名と、年々、高齢化が進んでいる。入居者構成は、入居者の平均年齢は83.7才。（女性86.38才、男性80.20才）最高年齢者は100才となっている。それに伴い、加齢による理解力及び記憶力（認知機能）の低下が進んでいる入居者も多くなっている。また、軽度知的障害、軽度の認知症、気分障害（躁鬱等）の入居者が混在しており、生活相談員が集団生活上の悩み事やコロナ関連の相談に細目に応対し、入居者の精神的安定を図れるよう努めている。その一方ですぐに問題解決できる内容ではなく求められる支援が複雑化しているため、保証人、関係機関と連携してチームアプローチを図っている。 *今年度も新型コロナウイルス感染症拡大により行事開催の中止、不要不急の外出自粛、コロナ感染に不安を抱くなど、入居者の心的ストレスが増大。ストレス軽減を目的に入居者の体調の聴き取りや不安解消などの傾聴対応、身体機能の低下防止目的に専任講師または職員自ら介護予防体操などの実施に努めた。 *入居者からの強い要望に応じて、コロナ禍の中で3密を避け感染防止策を徹底しながら、近隣にあるコンビニエンスストアのローソンとコロナ感染状況を確認しながら生活必需品（飲料水・トイレトーパーなど）の販売会を月1回開催した。今年度は毎回、希望する商品のみ準備して販売してもらった。 *コロナ禍においても入居者同士が互いに理解を深め、助け合い支え合う関係を高めるように、互助関係構築の支援を行った。（お互いに、手指消毒、マスク着用の有無などについて、声をかけあい合うなど） *地域との交流においてはコロナ禍の中で、例年通りの対面による交流は行えなかったが、ケアハウス側から関係諸団体に連絡相談し近隣の子どもたちからの七夕飾りの寄贈やステイホーム中に入居者が作った雑巾を近隣の小学校などへ寄贈するなどの間接的交流を行い、関係諸団体に喜んで頂いた。この他に施設内の場所の無償提供を行っている。小中学生を対象とする「有償補習教室」はコロナ感染症拡大の状況を確認しながら、3密及び感染防止策の徹底を図りながら場所の提供を行った。 *相談員の日常的な声掛けや、日々の小さな楽しみを丁寧に対応するよう心がけている。具体例としては、秋祭りで実施した「ミニアヒルすくい」はビニール製の小さな黄色いアヒルを3羽持ち帰られるようにしたところ、多くの入居者が、居室に飾り、楽しんでいただけて好評であった。 *また、普段、体験することの少ない、ファーストフードのデリバリーやフードカーを招くなど、新たな食の楽しみの機会なども提供し、好評であった。	
<主管課及びモニタリング評価委員会からの指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
*入居者の高齢化に伴い、様々な個人差が生じ、求められる支援も複雑化してくるため、各職員のスキルアップに努めるとともに、入居者に寄り添ったきめ細かな支援を引き続き行っていただきたい。 *新型コロナウイルス対策による業務の増加、利	*入居者の高齢化及びコロナ禍における心身機能の低下等に対して、入居者への対応が複雑化している。このため全職員の知識・技術のスキルアップが必要となり、今年度から施設全体の研修委員会を立ち上げて年次計画にそって全職員の知識・技術のスキルアップに努めた。 *この2年間、新型コロナウイルス感染症蔓延に

用者の体力の減退や精神虚弱が引き続き懸念される。職員同士で情報共有・協力し、入居者の相談対応の遅れや対応不足による不満が生じるのではないよう努めていただきたい。また、感染症対策を十分に行ったうえで、自主活動や地域交流についても工夫して行っていただきたい。	より感染症対策を講じている中で、入居者の下肢筋力や認知機能の低下を有する方々が見られる。このため集団による介護予防体操や個別体操を通して下肢筋力の低下防止に努めた。また入居者の困りごとをはじめとする様々な相談事に対しては、率先して相談支援を行った。感染症対策を徹底しながらカルタ・麻雀等の自主活動を継続し入居者の生きがい対策に努めた。地域交流では、地域からの要望もあり直接交流はできなかったが、入居者手作りの雑巾を地域の小学校や団体に寄付する等間接的な交流を行った。
<改善すべき点> 評価項目シート（様式2）の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入 *今年度は入居者の心身機能の低下防止を目的にフレイル予防（下肢筋力・口腔ケア・脳トレ）の取り組みを行ったが、今後もフレイル予防の強化に努めていく必要性を感じている。 *入居者の生きがい対策の一環として、アフターコロナを見据えて入居者の生き生きとした生活を取り戻すために一緒に園芸・手芸等の趣味活動や個別傾聴などのボランティアをボランティアセンター等を介して積極的に受け入れていきたい。	

主管課（記入欄） <特に評価できる点> *食事メニューのリクエスト募集や自主イベントの実施、学生寮・地域との連携など日々の楽しみの創出に励む中、適切に感染症対策が行われ入居者の感染がなかったことは特に評価できる。 *桜堤ケアハウスにおいては自立生活の支援とともに絶え間ない入居者の安全管理や状況把握が求められるが、休日・長期休暇も含め必要に応じて対応できるよう工夫した運営がなされている。	
<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】
*入居者の高齢化に伴い、様々な個人差が生じ、求められる支援も複雑化してくるため、各職員のスキルアップに努めるとともに、入居者に寄り添ったきめ細かな支援を引き続き行っていただきたい。 *新型コロナウイルス対策による業務の増加、利用者の体力の減退や精神虚弱が引き続き懸念される。職員同士で情報共有・協力し、入居者の相談対応の遅れや対応不足による不満が生じるのではないよう努めていただきたい。また、感染症対策を十分に行ったうえで、自主活動や地域交流について	*様々なニーズや日々変化する入居者の状況に対し、研修や会議において情報交換が定期的に行われ、職員によるサービス格差なく丁寧な対応ができています。 *新型コロナウイルス対策に伴う入居者の体力低下や精神不安の状況が見られるが、専任講師や職員による体操や自主活動が実施され、フレイル予防やストレスの解消に努めている。また施設内の垣根を越えて情報共有が行われていることで、入居者への一体的な対応が実現されている。

も工夫して行っていただきたい。	
<p><改善すべき点> 評価項目シート（様式2）の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入</p> <p>*現時点でも適切に対応はできているが、入居者同士のトラブルや事故発生時の家族対応において今後もより滞りない対応ができるよう、市や法人との連携体制を再確認し、整えていただきたい。</p> <p>*引き続き入居者の高齢化・コロナ禍におけるフレイル予防、可能な範囲での家族・地域交流に向け必要な設備の導入や関連施設との連携に努めていただきたい。</p>	

様式2-1 評価項目シート

【留意点】

●全ての評価項目について、客観的なデータを用いながら、具体的に記載すること。

●協定書や事業計画書等で、目標を定めているものについては、その目標に対する到達度及び目標との差の理由を記載すること。

【指定管理者】

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	4	6.4	
	2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
<p>評価の理由</p> <p>◎市の関連する条例、協定書等にある設置目的や事業計画書を踏まえて事業に取り組んでいる。ケアハウスの事業計画書を踏まえて、日々、緩やかに心身機能が低下し独立して生活することが不安な入居者に対して、住まいと日常生活上必要な支援（食事、入浴準備、生活相談、健康状態把握、緊急対応等）を提供し、入居者の最期まで自立生活を側面的に支援していくことに努めた。自立した生活が困難となった場合は、速やかに保証人等と相談して介護老人福祉施設等の介護付き施設への住み替えを支援し、今年度は退所者3名のうち2名の支援を行った。</p>						
市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	4	6.4	
	2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
	3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
	4	利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	5	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か。				
<p>評価の理由</p> <p>◎モニタリングアンケート調査以外に施設全般に関する目安箱を設置し、意見等が出やすいよう無記名による入居者の意見・要望を募った。意見・要望のあった内容に対しては、食堂内掲示板にて速やかに回答を公表した。また昨年度に引き続き食堂ラウンジに食べたい食事メニューの「リクエストメニュー」箱を設置して「食の楽しみ」の提案も行い、新たな食事メニューの提供を行うことができた。また入居者の食事メニューのリクエストについては定期的に食堂内掲示板に貼付して、いつ提供できるか等具体的な時期を明記して入居者全員へ周知した。このことにより入居者の「食の楽しみ」の意欲が増している様子あり。利用者からの苦情等については、相談が入るとすぐに傾聴対応して迅速な初期対応を心掛けた。今年度はコロナ禍の中で認知機能の低下等や物盗られ妄想による入居者からの「物を盗られた」、「無くなった」との訴えが続き、その都度、本人の訴えを傾聴した上で居室訪問し一緒に物を探して回ったり、本人の強い要望で居室のドアのカギを交換したりとできる範囲で対応している。その他に利用者からの苦情等への対応については、法人の「利用者等からの苦情解決の取り組みに関する規程」に基づいて、苦情の申し出・受付・話し合い・改善報告等の流れで対応することを整備している。</p>						
地域との連携	1	地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	4	6.4	
	2	地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
<p>評価の理由</p> <p>◎地域や地域住民との連携・協働の取り組みとして、昨年度同様にコロナ禍の中での間接的な取り組みを行った。近隣の小学校や保育園に対して、入居者手作り雑巾やマスクを寄贈したり、有償補習教室への活動場所の無償提供も継続的に行っている。この他に七夕飾りや敬老会の行事交流は自粛となったが、代替策として玄関ロビー内に七夕の短冊飾り、敬老会のメッセージを地域社協（子供たち）からいただき、食堂に掲示する等、3密を避けた間接的な連携・協働を図った。また地域社協のスタッフの協力を得て、玄関ガラス窓に季節ごと（クリスマス・ハロウィン・お正月・節分等）にイラストポップを貼付して四季折々の雰囲気を楽しんでもらった。</p>						
情報提供	1	行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、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か。	8	4	6.4	
	2	館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
<p>評価の理由</p> <p>◎一般市民の方や入居者ご家族などの来館者に対して、定期的に受付カウンターや配布用の介護保険関係の書類やチラシなど、見やすく整理整頓を行った。</p> <p>◎館内の掲示や案内表示については、古くなったものは新しいものに貼り替えたり、利用者目線での案内掲示位置を変更して見やすくするなどの工夫を行った。また館内の自主活動やボランティア散髪などの情報提供については、理解力・判断力の低下が見られる入居者に対し、文書による情報提供の他にわかりやすい言葉に置き換えて個別に説明を行い、可能な限り納得・理解してもらえよう支援した。</p> <p>◎今年の1月より肢体不自由児及び医療ケアに配慮が必要な児童を対象に放課後等デイサービス事業が開業したことから、ケアハウス全体のパンフレットを新たに作成し、地域の諸団体並びに市を始めとする関係機関への配布に努めた。</p>						

A 市民の満足の向上

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
配点 4 4 点	職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	4	6.4	
		2 利用者案内や受付が適切になされているか。				
3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。						
4 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か。						
評価の理由						
<p>◎職員の服装・身なりについては、常に清潔感のある服装、身だしなみを心掛けた。態度・マナーなどについては定期的に研修を行い、おもてなしやマナーについて学習し入居者対応に努めた。</p> <p>◎一般市民の方や入居者ご家族などの来館者に対して、受付カウンターに呼び出しベルを設置し、迅速に対応できる体制をとった。</p> <p>◎人事異動による職員交替や職員同士の日々の申し送りについては、既存の業務マニュアルを用いて説明したり、声掛け・伝言メモ帳、メール等を活用して、申し送りやお互いの情報交換を行い、業務に支障がないよう情報の共有に努めている。</p> <p>◎定期的に研修等を通じて、風通しのよい人間関係や組織作りを目的にコミュニケーション術の向上にも努めている。</p>						
自主事業への取組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	5	4		
	2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。					
評価の理由						
<p>◎コロナ禍においても入居者同士が感染防止策を図った上で、入居者の自主活動（麻雀・カルタゲーム等）を運営。感染防止の徹底を図る上で、職員が自主活動後に用具の消毒を念入りに行っている。</p> <p>◎コロナ禍の中で不要不急の外出自粛等により入居者の下肢筋力の低下や生活意欲の低下が見られるため、専任講師や職員による介護予防体操や口腔ケア体操などを週1回行い、入居者の下肢機能の低下防止や口腔機能（咀嚼・嚥下）低下の予防に努めた。</p> <p>◎自主活動 「かるたゲームの会」①企画内容：かるたとカードゲームを通しての交流。②実施頻度：毎週火曜と金曜の14:00～15:00 ③参加人数 3名から6名 ④参加者の満足度：時間が短いという意見は挙がっているが、一定程度の満足度は得られている。</p> <p>「麻雀の集い」①企画内容：麻雀を通しての交流。②実施頻度：毎週月曜と木曜の9:30～10:30 ③参加人数4名 ④参加者の満足度：時間が短いという意見は挙がっているが、一定程度の満足度は得られている。</p> <p>◎その他※下線の行事は、ほぼ全入居者が参加。いずれも満足度は高かった。</p> <p>○季節感のある活動 ・園芸活動 ・七夕飾り付け ・夏の夕食会 ・ミニ緑日 ・秋祭り ・ミニ歌老会 ・年忘れお楽しみ会 ・新年の御祝い ・ゆず湯</p> <p>○元気に暮らすための活動 ・さわやか健康くらぶ：基本的に毎月第4水曜日で、5、6名の方が参加。参加者の満足度は高い。</p> <p>・相談員による体操：第4週以外の水曜日</p> <p>・お口の体操：毎週水曜日の11:40から、1～2名を対象にカラオケ機材を用いて実施。</p> <p>・脳トレ ・塗り絵 ・折り紙</p> <p>○食の楽しみ ※食事時間内にて実施。 ・相談員による配茶（年に複数回） ・夏の夕食会 ・選べるアイスの日 ・郷土食</p> <p>○その他の活動や行事（毎月1回実施） ・ボランティア散髪 毎月第4水曜13時からを基本に、アートネイチャーから、ボランティアとして来ていただいている。</p> <p>毎回10名前後の方が散髪してもらっており、毎回、散髪日を待ち望む声が多く、満足度はとても高い。</p> <p>・ローソン販売会 近隣のローソンの協力を得て、注文した品を毎月第2木曜15時を基本とし、届けていただき、その場で支払う形で実施。箱入りのペットボトル、トイレトペーパー等重い日用品を運んでもらえるため満足度はとても高い。</p>						

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
B 安全への取組み （配点12点）	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4	6.4	
		2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 市や利用者等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か。				
評価の理由						
<p>◎防災・消防等のマニュアル等を整備し、年次計画のもと年6回（日中帯2回、夜間帯4回）の防災・避難訓練を実施すると共に大規模災害時における事業継続を目的としたBCPの更新作成も行った。この他にコロナウイルス感染症等の対応マニュアルをもとに罹患者発生時に備え予防具等の物品を購入し、職員間でゾーン分け等のシミュレーションを実施した。</p> <p>◎事件・事故等が発生した場合は、速やかに事故報告速報版及び事故報告書を法人及び主管課に報告した。今年度は事故報告書は8件発生。7件は入居者の転倒事故（居室内・外出先）、もう1件は日中帯防災避難訓練時の誤報があり、原因解明とその対応策を整えた。</p> <p>◎市や入居者に対して万が一、損害を与えた場合に備えて、法人で損害賠償保険に加入している。</p>						
適正な警備		1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	5	4	
		2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
評価の理由						
<p>◎警備業務は専門の警備会社に夜間・日祝祭日の勤務を依頼し、毎日、業務日誌などを通じて口頭による申し送りや緊急時の電話連絡による情報交換や対応の指示・伝達を行い、随時、入居者の心身状況等の安全性を図っている。また警備員業務を起因とする事件・事故等は発生していない。日中帯の安全確保については、一日5回（うち日中帯は2回）の建物外周辺及び館内各階の廊下等を定期巡回して、利用者及び建物状況の確認を行っている。</p>						
C 適正な運営 （配点36点）	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	5	4	
		2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4 業務を滞りなく進めるため、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か。				
評価の理由						
<p>◎基本協定や事業計画書等に沿って業務を適正に執行している。</p> <p>◎事業計画から乖離した場合、未実施に至った経過を分析して、該当職員含めて次年度に活かせるよう対応策に努めた。</p> <p>◎今年度より新たに研修委員会を設置し、年間計画を立てて研修担当者による虐待防止・事故防止・感染症対策等の講義を行い、ケアハウス職員の資質向上を図った。取り急ぎ、職員の意識が他人事から我が事に変わり、自ら研修内容の必要性を理解して、他の職員にも周知徹底したことは相乗効果が得られた。</p> <p>◎相談業務、施設設備関連の工事など、随時、主管課である高齢者支援課に連絡して、相談・助言を仰ぎながら業務を進めた。</p>						
効率的な運営		1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4	3.2	
		2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3 適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
評価の理由						
<p>◎施設や設備の効率的な運営面において、利用者増加に向けた取り組みとして、空部屋の募集・抽選等を3回（5月・9月・1月）実施し3名が入居、新規入居に向けての作業・手続き等を適切に行った。現在、個室は満床、二人部屋が2つ空室中である。2人部屋の応募は数件入るも、入所要件に非該当（一人で二部屋利用したい）のため2室空室中。入所の利用実績としては、前年度は利用率80.6%、今年2月末時点で80.2%となっている。</p> <p>◎職員の配置においては適正配置となっており、業務の役割分担はできているが、入居者の心身機能の低下等により定期的な服薬管理やパルスオキシメーターの測定管理等の看護業務の必要性が高まっており、看護職の配置が課題と思われる。</p>						

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
【A】	適正な個人情報保護	1 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か。	4	5	4	32 /36
		2 個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。				
評価の理由 ◎個人情報保護については、指針やマニュアルを整備しており、個人情報ファイル等は施錠した書庫内に保管し適切に管理している。 ◎法令遵守・個人情報保護に関する研修を全体研修会で年1回実施するほかにもう1回、情報セキュリティ研修を研修委員会を通じて開催し、全職員へ周知徹底を図っている。						
適正な再委託先管理	1 再委託先を適正に選定しているか（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）。	4	5	4		
	2 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か。					
評価の理由 ◎施設設備面の管理において、各部門の専門業者へ委託している。毎年3月に相見積もりを取り価格の見直しと委託内容の確認を行い、適正業者を選定し、契約を行っている。 ◎点検時には内容の確認や立会も実施し、適宜、質疑応答等を行い、業者による業務執行の管理に努めている。						
利用増加への取組み	1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	4	3.2		
	2 計画どおりの収入が得られているか。					
	3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。					
評価の理由 利用者延べ人数では、令和2年度は8,845人、令和3年度は2月末時点で7,773人と減少傾向にある。利用者の入居獲得するために、市内の在宅介護支援センターにケアハウス入居募集のアナウンスを行い、その結果、市内全域から募集が入るようになった。今後の課題としては、全室満床を目標に2人部屋の利用要件等の見直し等を検討する必要があると考える。						
指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	5	4		
	2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。					
	3 現金等が適正に管理されているか。					
評価の理由 ◎利用料・使用料については、随時、市の主管課と相談しながら徴収手続きを行い、適宜、市へ報告・相談・連絡している。検討事案としては利用者から徴収方法を納付書払いではなく、口座引き落としの要望が複数人からあり、今後の課題とした。 ◎収支については、コロナ禍で実施できていない行事等もあるため昨年度と比較しても増減がほぼ見られない。現金等は事務員・管理者が手続き管理し、金庫内に厳重に保管している。利用者の預かり金は従来通り保管はしていない。						
経費節減への取組み	1 経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	4	6.4		
	2 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。					
評価の理由 ◎今年度はコロナ感染症拡大に伴い、行事開催は中止・自粛扱いとなり、行事費用は節減されている。この他に館内共用部の蛍光灯器具をLED化して電気料の削減にもつながっている。						
平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	4	3.2		
	2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。					
評価の理由 食堂における食事テーブルの席替えなどは抽選で席順を決めており、利用者を限定する場合は、利用要件を予め決めておき、利用者が選択できるようにしている。重要なことは、個別に事前にわかりやすく丁寧に説明し、ある程度同意を得ることがポイントと思われる。						

C 適正な運営 配点 3 6 点

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備・備品管理	1 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か。	4	5	4	8 /8
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
評価の理由 ◎市の所管課及び施設課、業者と連携しながら、食堂内壁面や館内手すりの陥没によるぐらつきなどの修繕工事を適宜行い、入居者の生活に大きな支障が及ばないように努めた。 ◎日常的に随時発生する水漏れ、雨漏り、居室内の建具の不具合等の修繕、衛生環境整備にすみやかに市へ報告して修繕の範囲を含めて相談を行い、工事の依頼を行った。 ◎防災委員会を設置し、そのメンバーがチェックリストをもとに毎月、館内の手すり、壁・天井などの建物破損チェックや雨漏りチェックを行い、実施記録として保管している。 ◎庭木や樹木の剪定・整備を適切に行い、花壇やプランターの花苗手入れなどを入居者も交えて取り組んでいる。 ◎事務職員を中心に備品台帳（備品のリスト化等）を作成し、備品類の在庫管理等も随時、行っている。						
適正な清掃	1 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か。	4	5	4		
	2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。					
評価の理由 ◎適正な清掃については清掃業者に依頼。年末年始、日祝祭日以外の毎日、清掃員が館内の清掃・消毒などを実施し館内の衛生保持に努めている。昨年度に引き続きコロナウイルス感染症拡大防止を目的に、館内の手すり、ドアノブ、テーブル、ソファなどアルコール類による消毒作業を毎日実施している。この他に各セクションの職員が、入居者が頻繁に触れる食堂や館内のテーブル、椅子、カウンター、手すり等、随時消毒作業を行っている。※年末年始やゴールデンウィーク等の長期休みに関しては、相談員が3日に1回程度休日出勤し、館内の換気、共用部のごみ収集・手すりやトイレ等の清掃・消毒を行った。						

様式2-2 評価項目シート

【留意点】

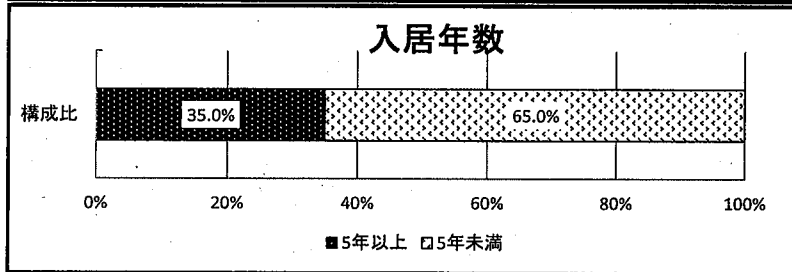
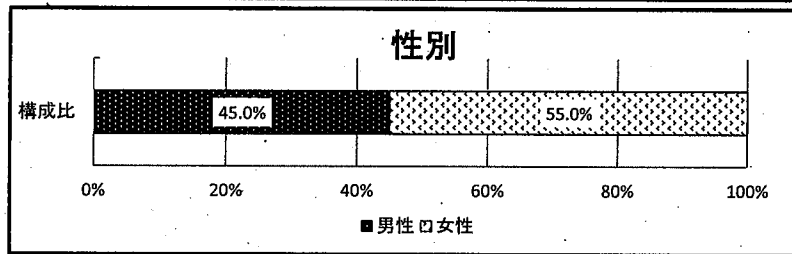
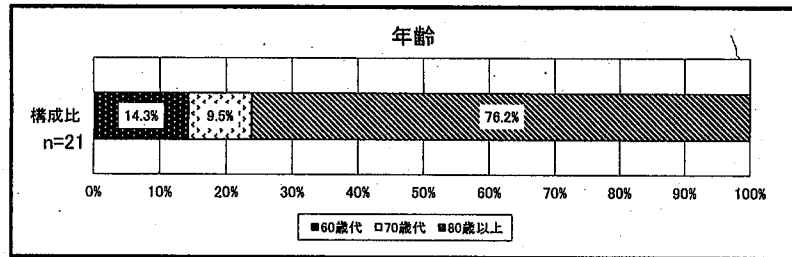
- 指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。
- その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主官視の立場から評価を実施すること。

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A 市民の満足の向上 〔配点4.4点〕	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	5	8	40.8 /44
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているか。	8	4	6.4	
		2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4 利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5 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か。				
	地域との連携	1 地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	4	6.4	
		2 地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、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か。	8	5	8	
2 館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。						
職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	5	8		
	2 利用者案内や受付が適切になされているか。					
	3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。					
	4 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か。					
自主事業への取組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	5	4		
	2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。					
<p>評価の理由</p> <p>適切な取組みが行われている。ただ、設立当時から入居者にも変化が見られ、より自立した生活に対し充実した支援が必要になってきていると思われるため、今後も入居者の実情を踏まえた事業計画が必要である。</p> <p>◎自炊の設置や食事メニューのリクエスト募集など、利用者の意見が反映されるように適切な取組みが行われている。アンケートにおいても、満足〜ふつうの評価は9割となっており、実際に効果も見られる。</p> <p>◎引き続きコロナ禍の状況で、可能な限り間接的な地域との連携に対する努力が行われている。地域社協との連携や季節ごとのイベントなど、2年度よりも活動について工夫している。</p> <p>◎利用者のみならず入居者家族に対しても適切な情報提供が行われている。また、近年入居者の高齢化から理解力の低下が見られるが、情報の欠落がないよう重ねて職員が直接わかりやすく説明していることについても評価できる。</p> <p>◎日々職員が施設内を回り、施設の環境については目が行き届いていると思われる。また月に1度事業所内研修または法人全体の研修が行われており、担当の垣根を超えて職員のサービス向上に向け努力している。</p> <p>◎感染防止対策を講じた上で様々なイベントが行われている。満足度も高く、入居者のニーズに合った事業内容となっている。</p> <p>改善事項</p> <p>現在も問題はないが、地域との連携によるイベントごとや日常生活での利用者・入居者同士の関わりが少しずつ戻っていく中で、大きなトラブルが発生することがないように適切な対応を行ってほしい。</p>						
B 安全への取組み 〔配点1.2点〕	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4	6.4	
		2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
4 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か。						
適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	5	4		
	2 警備業務を怠つたこと起因する事件・事故等が発生していないか。					
	3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。					
<p>評価の理由</p> <p>◎定期的な施設全体での避難訓練の実施、新型コロナウイルス発生時に対するシミュレーションが行われている。</p> <p>◎事故発生の際はすみやかに市へ報告が行われている。警備員とも適切に連携が行われ、警備員業務を起因とする事件事故等は発生していない。</p> <p>改善事項</p> <p>特になし。今後も事故等防止に努めるとともに発生時は職員・警備員間連携の上経路を正確に把握し、報告を行ってほしい。</p>						

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C 適正な運営 〔配点3.6点〕	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	5	4	28.8 /36
		2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4 業務を滞りなく進めるため、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か。				
	効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4	3.2	
		2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3 適正に（経費削減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	適正な個人情報保護	1 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か。	4	5	4	
		2 個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
3 個人情報保護に関する研修が定期的に行われているか。						
適正な再委託先管理	1 再委託先を適正に選定しているか（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）。	4	5	4		
	2 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か。					
利用増加への取組み	1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	4	3.2		
	2 計画通りの収入が得られているか。					
	3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。					
指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	5	4		
	2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。					
	3 現金等が適正に管理されているか。					
経費削減への取組み	1 経費削減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	4	3.2		
	2 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。					
平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	4	3.2		
	2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。					
<p>評価の理由</p> <p>◎業務に関し要相談と思われる件については都度速やかに報告と相談を市に受けている。</p> <p>◎効率的な運営に向け定期的に入居者募集を実施しており、1人居室については年間を通してほぼ満室となっている。</p> <p>◎個人情報の管理、施設管理における再委託等その他の項目については適切に行われており、事故発生・入居者からの苦情もなく問題はない。</p> <p>改善事項</p> <p>運営上の課題ではないが、2人居室は空室が続いており、取り扱いについては指定管理者と協議の上検討する必要がある。</p>						
D 施設・設備等の適正な管理 〔配点8.8点〕	適正な建物・設備・備品管理	1 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か。	4	5	4	8 /8
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
適正な清掃	1 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か。	4	5	4		
	2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。					
<p>評価の理由</p> <p>◎建物・設備に関しては定期的な点検の元、異常を発見した際は施設または市施設課と連携の上速やかに対応を行っている。</p> <p>◎清掃員による清掃・消毒に加え、長期休みにおいても新型コロナ対策を踏まえた管理が適切に行われている。</p> <p>改善事項</p> <p>特になし。</p>						

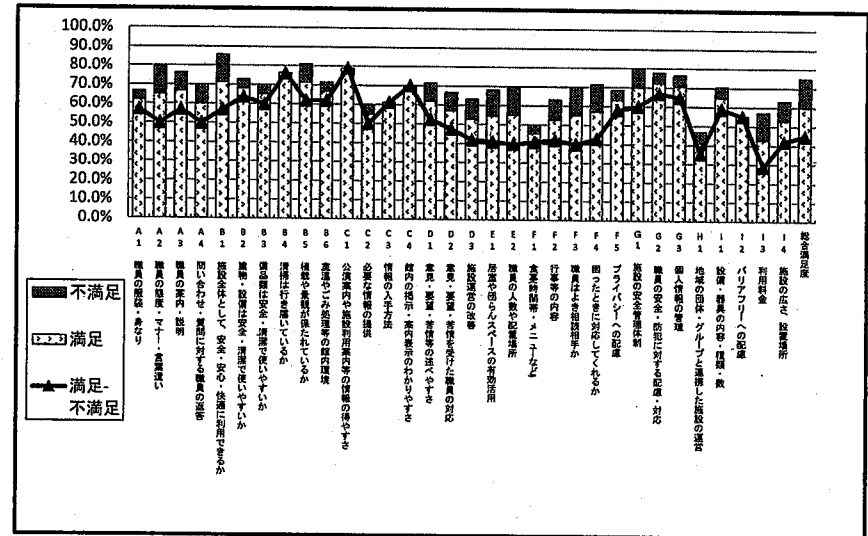
【問1】

施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス

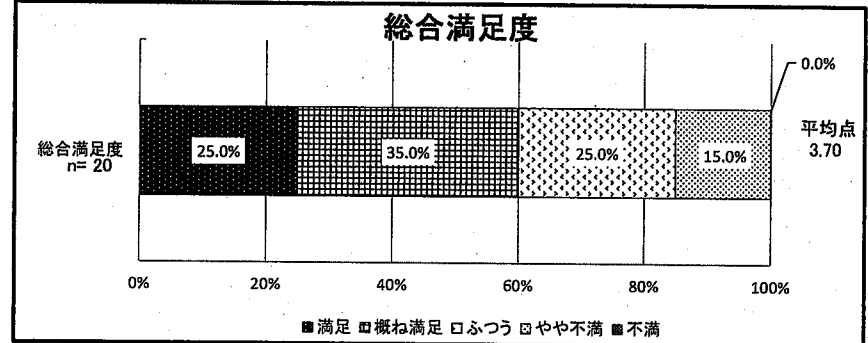


【回答者の属性】に関するコメント
 この数年のモニタリングでは未回答が目立っていたため、今回の調査では、解答用紙が両面であることや○をつけることを一人ずつ個別に説明をした。
 入居者の平均年齢は83～84歳で男女比も大きく変わらないが、入居年数は5年未満の方が昨年の61.9%から65.0%に増えており、入居後数年で次の施設を探す方も増えている傾向にある。
 また、入居者自身で利用料を支払うことが難しい方が、今までも1～2割ほどいらしたが、令和3年度は4割以上になり、身体的、認知機能の低下により、保証人らの支援が多く必要になっている。

施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス



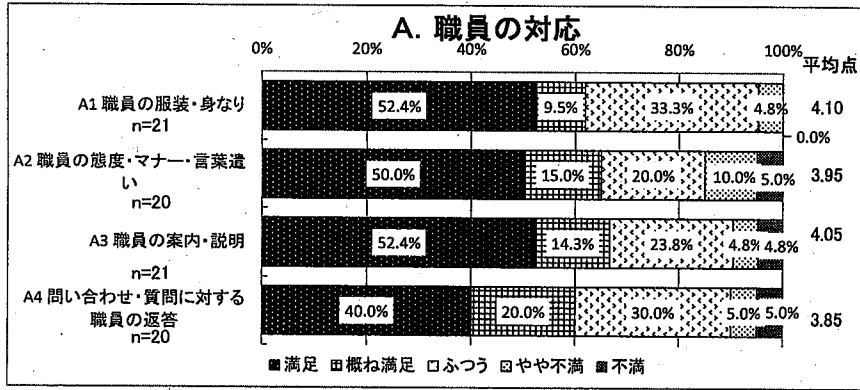
【問3】



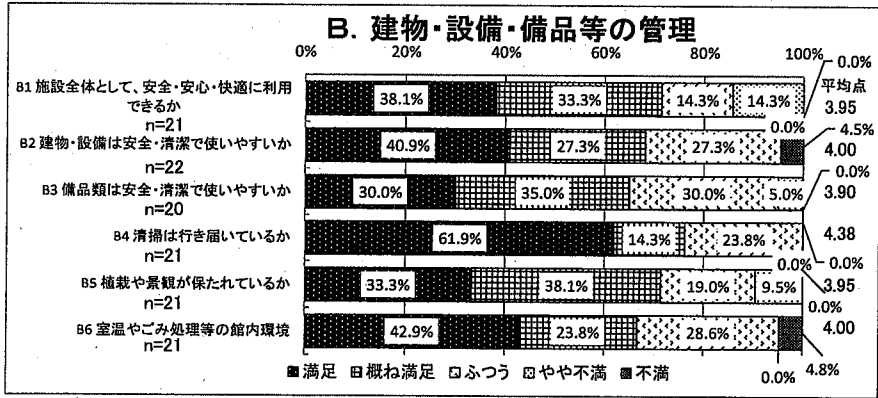
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
 総合満足度は昨年と比べ、満足が38.0%から25.0%に減り、やや不満が8.0%から15.0%に増えていることから、入居者全体の不満が増えていることが伺える。
 コロナ禍2年目になり、居室の外でのマスク着用、行事の縮小、食堂での黙食など長らく感染防止対策によるストレスも大きな要因と思われる。
 また、10年ほど前は年間のご家族様の面会者数が500～600名であったのに対し、令和2年度、令和3年度は200名程度になっており、コロナ禍の影響がご家族様との繋がり希薄さも顕著にうかがえるようになった。ご家族へは、各入居者様の様子を適宜お伝えしている。
 また、定期的に保証人の方へ機関紙を郵送することにより、ケアハウスでの入居者様の様子が、ご家族に伝わるように支援している。
 入居者全体に対しては相談員の日常的な声掛けや、日々の小さな楽しみを提供できるよう、丁寧な対応を心がけている。例えば、秋祭りで実施した「ミニアヒルすくい」はビニール製の小さな黄色いアヒルを3羽持ち帰れるようにしたが、居室に飾り楽しんでいただけて好評であった。

施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス

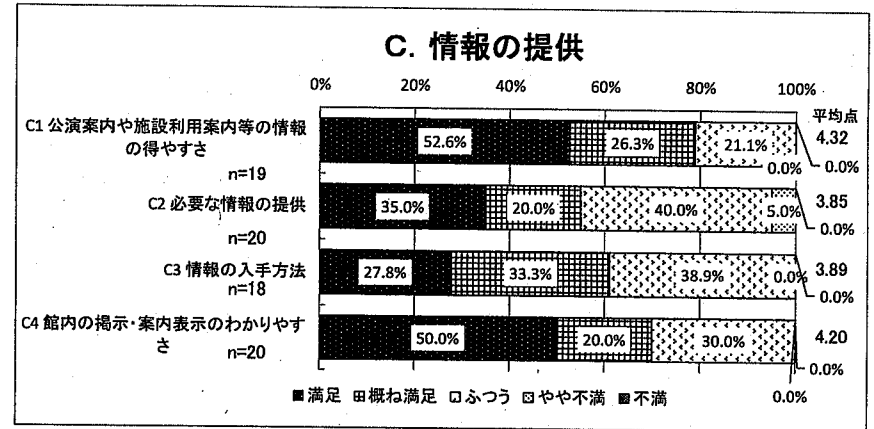


【A職員の対応】に関するコメント
 コロナ禍の中で、入居者の皆様には集団生活であることをご理解いただき、旅行や外食を控えてくださる一方、「旅行に行けない」「外食に行っていない」との不満もたまっているご様子であった。個別に声掛けや過ごし方の支援をしており、全体的に満足・概ね満足の割合は60%台を維持しているが、ケアハウスでの生活との変化に不満を感じる方も増えている。また、ご自分にとって思い通りにならないと強く不満を抱くこともあるため、その都度、相談員がこまめに聴き取りして解決できるよう努めている。

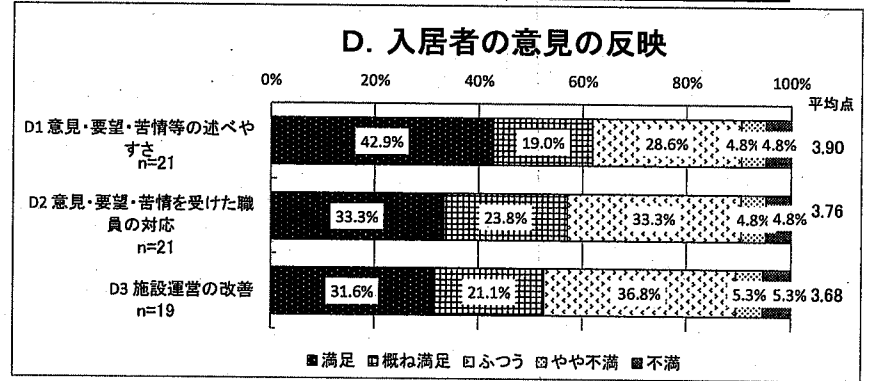


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 感染症防止対策の徹底を図っているためか、この2年間でケアハウスの入居者に感染者はおらず、感染症対策について高評価をいただいている。共用部の換気や消毒などの対応に一定の理解、評価があると感じている。また、積雪の際は雪かきの道具を早めに用意し、転倒しないよう雪かきをしたり、悪天候の際は滑らないようこまめに床清掃していることも安心感につながっていると考えられる。

施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス

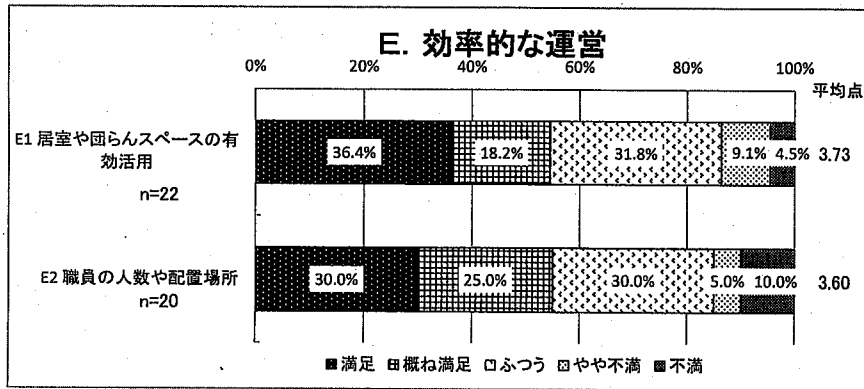


【C情報の提供】に関するコメント
 入居者にとって必要な情報は掲示を行っているが、掲示だけでは御理解が難しい入居者に向けても個別に口頭による情報提供を行い理解していただいている。また掲示の際には文字を大きくし、わかりやすい表現での文書作成を心がけ、食堂前と食堂内に掲示することで、誰でも、いつでも見られるよう工夫も行った。その結果、昨年度に比べ、相対的には満足度が上がったものと思われる。

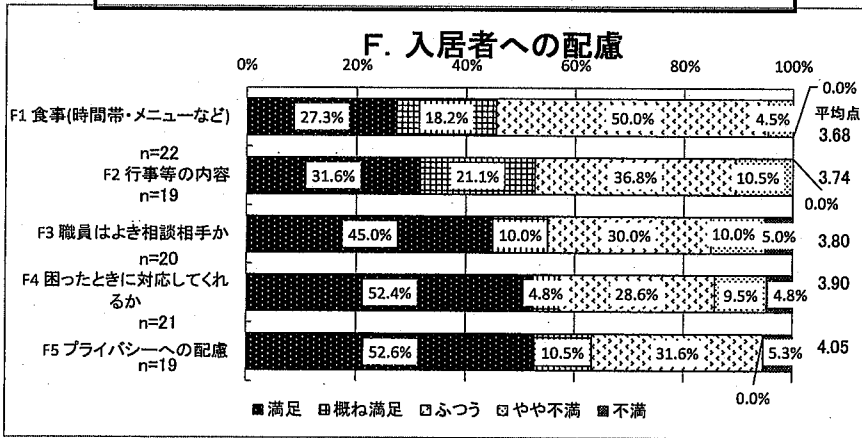


【D入居者の意見の反映】に関するコメント
 意見・要望・苦情等の述べやすさや職員の対応については「ふつう」を含めると9割と昨年度に比べ評価が上がっている。食堂に食事メニューへのリクエストを掲示するようにし、入居者の皆様が食の楽しみを感じられるよう工夫している。「ウニが食べたい」とのリクエストでは、敬老月間の時に宅配寿司を活用するなど、ニーズに可能な限り応えられるよう工夫している。今後も、個別相談時の職員の姿勢や声掛け等の対応を丁寧に行い、入居者の方々の精神的安定に繋がる相談支援に努めていきたい。

施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス

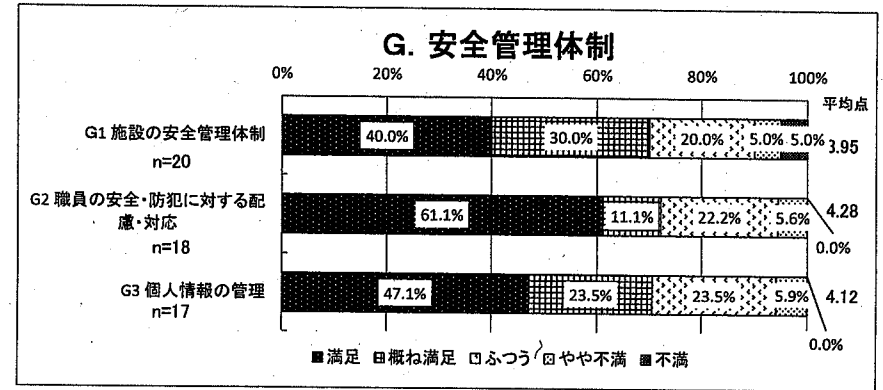


【E効率的な運営】に関するコメント
 E1については、コロナ禍ではあるが、感染予防策を徹底していただいた上で、入居者の自主趣味活動(麻雀等)や館内での体操教室などを実施している。E2については、日曜日や祝日にも相談員に出勤してほしいとの要望もうかがっており、2名の相談員が勤務を工夫し、祝日や夜間(19時までのシフト)も勤務している。また、今年度より相談員専用携帯電話を導入し、相談員不在時に警備員やご家族と連携し、入居者の方々が安心して暮らせるよう支援している。共同浴室の利用時間延長についても要望があるが、支援が手薄になる時間帯であり、入居者同士のトラブルや浴室内での転倒による緊急対応が困難になると思われ、実施には至っていない。

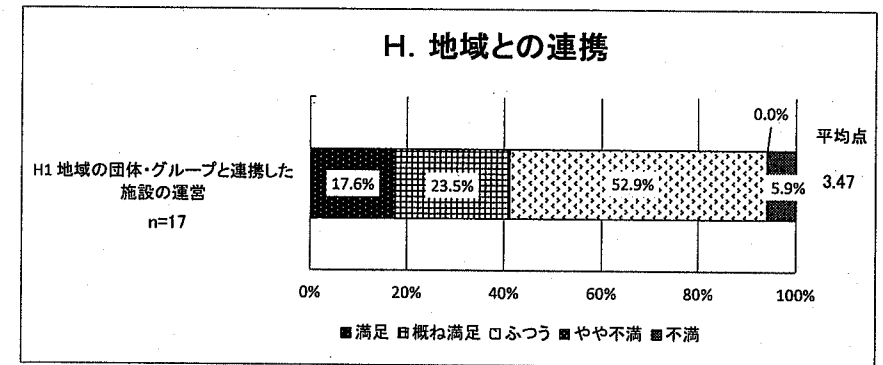


【F入居者への配慮】に関するコメント
 オーラルフレイルが目立ち始め、日常の食事でこんにやく、ゴボウ、ブロッコリーの残菜が目立っている。相談員による口腔体操も実施しているが、一層の強化が必要に思える。また、PCR検査を実施した際も唾液を出せない方が複数人おり、口腔機能の低下から「何を食べてもおいしくない」との感想が聞かれている。個別相談は可能な限り時間を作り対応しているが、充分に応えられないでないことがあり、F3、4の満足度割合の減少に繋がったのではないかとと思われる。

施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス

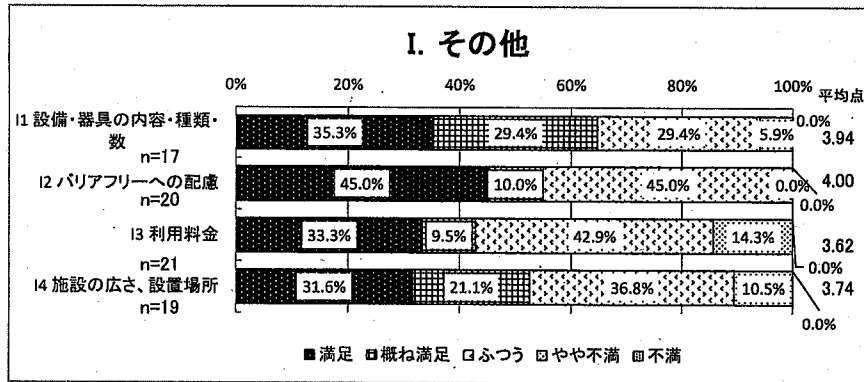


【G安全管理体制】に関するコメント
 個人情報の取り扱いについては、全職員で研修を行い、管理を徹底している。また、保護に対する指針やマニュアルの整備も行っていることが満足度の高さに繋がっていると思われる。
 施設の安全管理体制、職員の安全・防犯に対する配慮等については、施設内外に防犯カメラを設置し、24時間監視体制を整えている。また、不審者来訪時の備えとして、玄関前受付での来館者への声かけや来館者プレート着用依頼等の対策を継続し防止に努めている。一方で入居者の中で、物取られ妄想など認知面の低下がみられる方も複数出てきており、そのために満足度が低下したものとも思われる。



【H地域との連携】に関するコメント
 感染防止のため、信陽舎学生寮と合同での年末大掃除や避難訓練、交流食事会、地域の保育園児や小学生との交流などが出来なかった。雑巾や色紙を送る間接的な交流は続けていたが、地域との連携について利用者が希薄に感じていることが伺えた。それらのことが満足度の低下に繋がったと思われる。一方で、感染防止対策をとった上で、地域の小中学生を対象とする「有償補習教室」の場所の無償提供を行っていることは、地域貢献に繋がっていると思われる。今後は感染防止対策をしながらも、より多くの入居者が地域と連携できるよう心がけていきたい。

施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス



【I.その他】に関するコメント
 開設当初から利用料金は値上げしていないが、利用料金関連に対して不満を感じている方も複数名いる。また、臨時給付金や地域応援券の利用がしやすいように支援しているが、「お金がない」と話す方は少なくないので、社会情勢からの漠然とした不安感が要因と思われる。
 施設や設備面では、設立25年以上が経ち、例年、大小の工事、修繕を実施し、入居者の方々が、安全な生活を維持・確保できるよう心がけている。

4 桜堤ケアハウスへの意見・要望

項目	内容
運営面・その他	去年の10月頃よりたびたび部屋に入れ品物ももっていかれました。事務の方はカギを取りかえるといいながらまだ取りかえていません、カギを取りかえるのに何か月もかかるのでしょうか？安心していただけるように早くカギをかえてほしいです。
運営面・職員	人の行動をチェックしているみたいで感じのわるい人がいる 相談員に言ったら性格だからしょうがないと言われた。何か言われたら相談員に相談してくださいと言われた 相談員が本人に言ってあげるからと言ってくれた。
評価の言葉	不平不満のない安住の施設に入居させて頂き感謝の気持ちしかございません。これからも施設の規則を守り寿命が来る迄、健康体を維持出来れば多少の恩返しになるかと常常考えております。
運営面・その他	これからの生活でヘルパーさんの予定をたててもらえるようにふやしてほしい。
運営面・事業	夕食後の共同風呂再開はいつ？
その他	2022年1月12日に入居させて頂きましたところですので、思慮判断がまだはつきりできませんので、申し訳なく存じております。失礼をお詫び致します。

みどりのこども館

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	みどりのこども館		
所在地	武蔵野市緑町2-6-8 都営第3団地8号棟		
指定管理者の名称	社会福祉法人 武蔵野		
代表者	渡邊 昭浩		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町4-11-16		
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	みどりのこども館の管理運営		
指定管理委託料	予算	83,550,600円	決算 83,550,600円

2 評価項目

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市民の満足の向上	35.2 / 44	35.2 / 44	*利用者からの意見に応じて新たな情報発信などを行った。 *自主事業として他機関からの研修受け入れの開始、感染症対策をとりながらの行事運営を行った。	*総合満足度の評価は非常に高く、各施設が連携しながら、市民にとって必要不可欠なサービスを提供している。 *コロナ禍でも充実した各種事業を実施した。
B安全への取組み	9.6 / 12	9.6 / 12	*ウィズ利用者のアレルギー対応や医療的ケアを丁寧に実施している。 *電子錠による入退館管理を継続している。	*避難訓練・緊急時のマニュアルの策定・職員研修等を充実させている。 *機械警備等安全への取り組みは非常に熱心に取り組んでいる。
C適正な運営	28.8 / 36	28.8 / 36	*ウィズは昨年度とほぼ同数、ハビット・ぐるりんは昨年度以上の利用者があった。 *ハビットサテライトでの来所相談を開始した。	*利用者数の推移は堅調であり、良いサービスの提供が行われている。 *市・子ども協会とも連携を図り適正な事業運営を行っている。
D施設・整備等の適正な管理	6.4 / 8	6.4 / 8	*遊具など必要な安全点検は行っている。 *おもちゃなど口に入れてしまう児の利用も多い為、利用者に触れるものは特に丁寧に消毒を実施している。	*施設や器具類の点検は適切に実施されている。 *清掃や消毒等も適切に実施されている。
全体	80.0 / 100	80.0 / 100	*利用者からの満足度は高い。 *利用者数の増加、感染対策などから保護者同士の交流やイベントを行うスペースの確保が館内では難しい。	*利用者満足度は高く、適切なサービスをソフトとハードの両面から提供している。

3 アピール点、指摘事項への対応

指定管理者 (記入欄)	
<アピール点>	
*ウィズ: 発達支援以外の要配慮児への対応を行いつつ、感染対策を実施し大きな事故なく安定的な運営を行った。 *ハビット: 西部地区の利用者の利便性向上のためサテライトでの来所相談を開始した。また、丁寧に利用者の意向や気持ちを汲み取るための相談支援スキルアップ研修を開始し相談の質の向上を図った。 *ぐるりん: 感染対策を講じて積極的なイベントを実施した。また、コロナ禍で増えた貸し出しおもちゃ数増加へ対応した。	
<主管課及びモニタリング評価委員会からの指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
*新型コロナウイルスの感染拡大に留意しながら、保護者同士の交流の場の提供や、保護者との相談の質を高める職員研修の実施など、保護者支援の充実に向けた取組みを行っていただきたい。 *令和2年12月に開設したハビットサテライトオフィスによる来所相談の実施やオンライン相談の実施などにより、引き続き西部地域での相談支援体制の充実を図っていただきたい。	*保護者交流の場の提供は、主管課や健康課の協力を得てコロナ以前よりは頻度は少ないが工夫して実施した。また新たに相談のスキルアップを目的とした職員研修を開始し、今後も継続予定である。 *ハビットサテライトでの来所相談を開始した。備品等環境の違いからこども館と同様の相談は難しく、受理可能な相談内容を整理して利用者へ案内している。年間で10件の来所相談を行った。
<改善すべき点> 評価項目シート(様式2)の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入	
*令和2年度に比べてハビットの初回相談待機日数が伸びている。相談申込数が増加した影響であるが、改善に向けて関係他部署との連携を進めていく。	
*感染状況を踏まえながら地域交流、保護者同士の交流の機会が増えるよう検討する。	

主管課 (記入欄)	
<特に評価できる点>	
*ウィズ・ハビット・ぐるりんが連携しながら、全体として児童の発達に関する福祉サービスの入り口として機能しており、児童発達支援センターを核とした相談拠点として非常に高い価値を有している。 *ハビットサテライトの来所相談を開始し、また研修体制の充実を図っている。	
<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】
*上記指定管理者記載欄のとおり	*上記指定管理者記載欄のとおり
<改善すべき点> 評価項目シート(様式2)の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入	
*ハビットの初回相談待機日数が伸びている、計画相談支援の新規受付を停止している等施設のキャパシティに関する問題が出つつあるため、今後の対応を検討していく。	
*ハビットサテライトの安定的な運営を図るとともに、相談支援のスキル向上等により一層努めていきたい。	

様式2-1 評価項目シート

【留意点】

- 全ての評価項目について、客観的なデータを用いながら、具体的に記載すること。
- 協定書や事業計画書等で、目標を定めているものについては、その目標に対する到達度及び目標との差の理由を記載すること。

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計	
A 市民の 満足の 向上 【配点4.4点】	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	4	6.4	35.2	
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。					
	評価の理由						
	「児童の心身の健全な育成を図るとともに児童の保護者の子育てを支援すること」との目的に沿って3つの事業それぞれが事業計画を作成し、実施している。						
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	4	6.4		
		2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。					
		3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。					
		4 利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。					
		5 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か。					
	評価の理由						
アンケートの結果、満足度は高い水準である。令和3年度に利用者から出された意見に応じて、ぐるりんでは換気のために扇風機の常時稼働、ウィズでは利用者の感染症発生についてタイムリーな発信のためにメール配信サービスを新たに開始した。また、ぐるりんの貸し出しおもちゃへのニーズが高く、貸し出し件数が増加し続けている（令和3年度は2208件、前年度1838件）。							
地域との連携	1 地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	4	6.4			
	2 地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。						
評価の理由							
ハビットでは地域住民主体のイベント「ペアレントメンターと話そう」への支援や、保護者向け講座を実施している。また、出張ぐるりんはコロナ感染症拡大前と同様の水準で実施している。ウィズでは市民文化会館との共同で障害児向けのパイプオルガンコンサートの企画を開始した。尚、ボランティア受け入れは感染症対策の為に中止している。							
情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、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か。	8	4	6.4			
	2 館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。						
評価の理由							
ウィズでメール配信サービスを新たに開始した。ハビットではブログを継続し利用者からのニーズが高い福祉サービス事業所の新規開設や放課後等デイサービスの空き情報の発信、ぐるりんではTwitterでのタイムリーな発信を継続している。							
職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	4	6.4			
	2 利用者案内や受付が適切になされているか。						
	3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。						
	4 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か。						
評価の理由							
アンケートにおける職員の対応に関する項目は、いずれも高い満足度となっている。3事業所それぞれで業務マニュアルを作成し一定の業務水準を確保している。							
自主事業への取組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	4	3.2			
	2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。						
評価の理由							
自主事業として、ウィズでは武蔵野子どもども協会学童クラブ職員の派遣研修受け入れ（9回実施6名参加）を開始し支援の必要な児に関わる機会の提供を行った。また、利用児のサービス提供時間外預かりは13件あった。ハビットのきょうだいい交流会（年2回）はオンライン開催、ぐるりんのおもちゃ病院は事前預かりで対面を避ける形で実施、手作りおもちゃはワークキット配布、ワークショップは人数制限での実施など、感染防止対策をして安全に実施できるよう努めた。							

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計	
B 安全への 取組み 【配点1.2点】	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4	6.4	9.6	
		2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。					
		3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。					
		4 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か。					
	評価の理由						
	年2回全館一斉に利用者も含めた避難訓練を実施している。その際に、大規模災害や利用者のおおきな怪我・急病時などの既存の対応マニュアルを確認し改定した上で、職員間で内容を共有している。ウィズにアナフィラキシー既往のあるアレルギーを持つ児が入園したためエビソンの使用方法の職員研修を実施した。また、医療的ケア児も引き続き利用しており、配慮点を職員間で共有している。						
	適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	4	3.2		
		2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。					
		3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。					
	評価の理由						
警備については、3事業所共に電子錠による入館者管理を継続して実施し、不審者の入館や利用児の抜け出しを防いでいる。							
確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4	3.2			
	2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。						
	3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。						
	4 業務を滞りなく進めるため、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か。						
評価の理由							
事業計画通りに業務を実施している。令和3年度はハビットサテライトでの来所相談を開始した。年間10件と数は少ないが、西部地域の利便性向上に向け取り組みを進めている。ハビットの初回相談待機日数は前年度末からの相談申込数増の影響で長くなっている（3年度平均28.9日、前年度同16.3日）。市主管課との連絡会を年4回開催し、運営状況の共有、課題の検討を行った。							
効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4	3.2			
	2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。						
	3 適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。						
	4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。						
評価の理由							
ウィズの定員充足率（利用契約枠数/利用定員数）は、年度内最大時で96.0%（前年度100%）であった。幼稚園との併用児が多く園との曜日調整の影響でやや低下している。ぐるりんは新型コロナウイルス感染拡大防止のため、2部入替制で定員10名とし、平均利用児童数14.4人/日（前年度12.8人）であった。3事業間で部屋の相互利用など効率的な運用を行っているが、保護者会やイベント等を行うスペースの確保が難しく、他施設の活用や人数制限などで補っている。							
適正な個人情報保護	1 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か。	4	4	3.2			
	2 個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。						
	3 個人情報保護に関する研修が定期的に行われているか。						
評価の理由							
個人情報保護に関する指針やマニュアルは整備している。個人情報ファイル等は錠錠できる書庫内に保管し、事故等は発生していない。ウィズ・ハビット職員対象に法人で作成したセキュリティハンドブックを基に研修を行い職員間で共有している。個人情報の管理についてはハビットで来所者を個人名で呼び出しているが、他利用者にも名前を知られたくない保護者への配慮不足をアンケートで指摘いただいた。今後は番号など個人名以外での案内に変更することを検討している。							

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
適正な再委託先管理	1	再委託先を適正に選定しているか（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）。	4	4	3.2	
	2	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か。				
評価の理由 ぐるりんの業務委託先である子ども協会との連絡会を毎月開催し、業務執行状況の情報共有および課題の検討を行っている。						
利用増加への取組み	1	利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	4	3.2	
	2	計画どおりの収入が得られているか。				
	3	利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
評価の理由 利用者数は、ウィズ16.3人/日（前年度16.5人/日）、ハビット利用実人数858人（同842人）、ぐるりん平均利用児童数14.4人/日（同12.8人）といずれも昨年度同等もしくは以上の利用となっている。ウィズは利用希望者数が定員を超過したため利用調整を行った。ハビットは相談申し込み増加に対応するために計画相談支援の新規受付を制限し、施設給付費収入は計画よりも減少した。						
指定管理料の適正執行	1	事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	4	3.2	
	2	利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
	3	現金等が適正に管理されているか。				
評価の理由 ウィズ・ハビットの施設給付費請求の管理は請求ソフトを利用し管理している。現金の管理は事務員・管理者が手続き管理し、金庫内に厳重に保管している。						
経費削減への取組み	1	経費削減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	4	6.4	
	2	経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
評価の理由 ウィズ・ハビット職員の業務効率化を進め超過勤務の削減に取り組んだ。前年度のコロナ自粛期間以降と比べ月あたりの平均超勤時間は5%削減した。						
平等利用	1	利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	4	3.2	
	2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
評価の理由 ぐるりんの利用は予約定員制とし、平等な利用となるよう配慮している。ウィズの利用者選定は公平な利用となるように年度ごとに一斉受付し、障害者福祉課・健康課職員が参加する会議にて決定している。						
適正な建物・設備・備品管理	1	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か。	4	4	3.2	
	2	建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
	3	建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
	4	備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
	5	必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
評価の理由 園庭遊具は職員による安全点検に加えて業者による点検を行っている。また、消防設備点検、ガス器具漏れ点検なども定期的実施している。						
適正な清掃	1	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か。	4	4	3.2	
	2	清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
評価の理由 館内の清掃は業者および職員が毎日実施し清潔を保っている。とくに感染症対策のための共用の手が触れる場所や玩具は丁寧に職員による消毒を実施している。季節により周辺道路の落ち葉掃きや雑草の除去を行うなど地域の清掃に努めている。						

C 適正な運営【配点3.6点】

D 施設・設備等の適正な管理【配点8点】

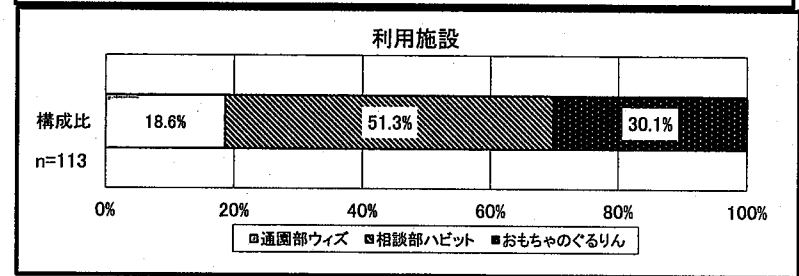
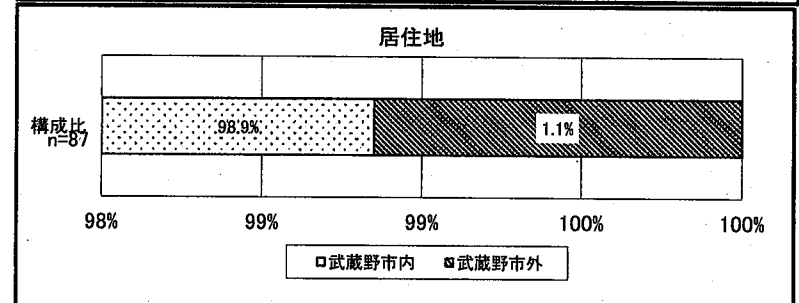
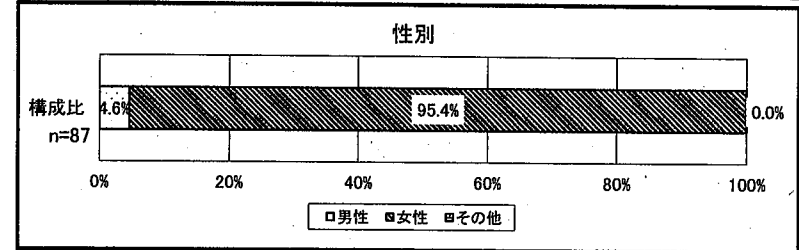
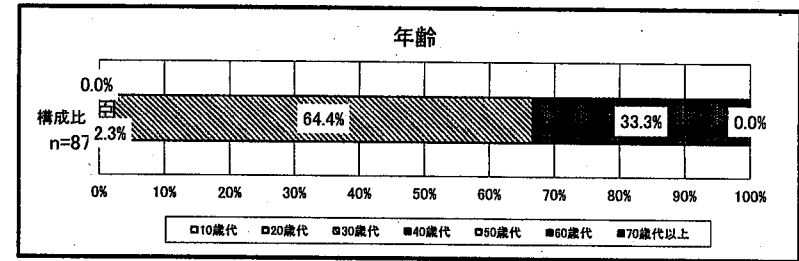
様式2-2 評価項目シート

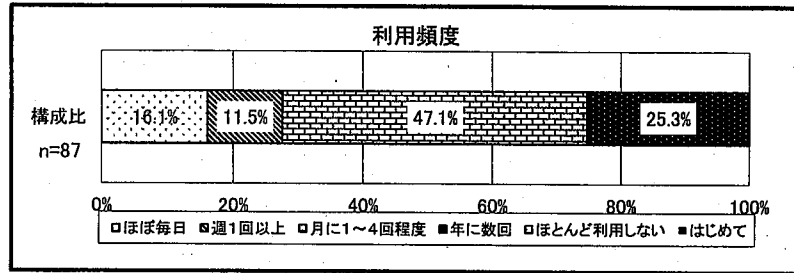
【留意点】

- 指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。
- その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

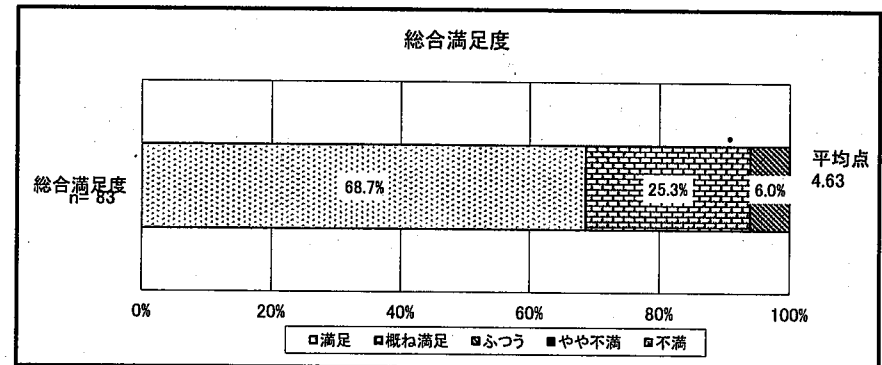
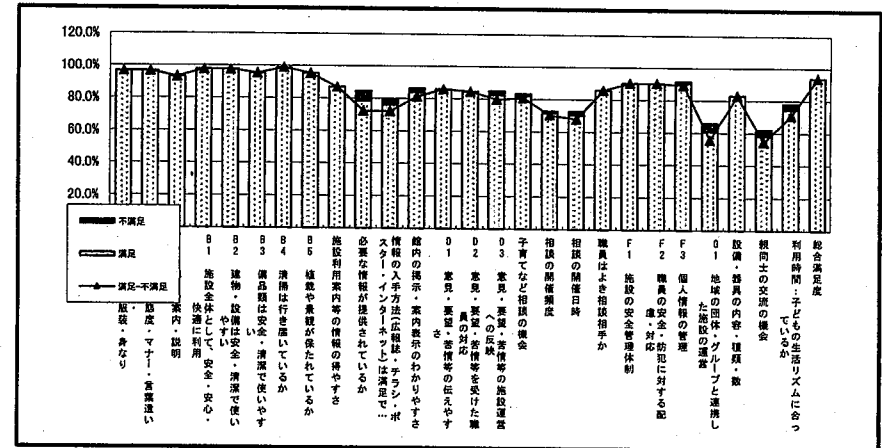
視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A 市民の満足の向上【配点4.4点】	設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	4	6.4
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。			
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	4	6.4
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。			
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。			
		4	利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。			
		5	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か。			
	地域との連携	1	地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	4	6.4
		2	地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。			
	情報提供	1	行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、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か。	8	4	6.4
2		館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
職員対応	1	利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	4	6.4	
	2	利用者案内や受付が適切になされているか。				
	3	職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
	4	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か。				
自主事業への取組み	1	事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	4	3.2	
	2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
評価の理由 総合満足度の評価は平均点で4.63と非常に高い評価を得ている。ウィズ・ハビット・ぐるりと連携しながら各施設の強みを生かし、市民にとって必要不可欠なサービスを提供している。						
改善事項 アンケート自由記載欄によると、情報提供の充実や他課との連携の向上を求める声がある。これらの点について継続して取り組んでいきたい。						
B 安全への取組み【配点1.2点】	適正な危機管理	1	事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4	6.4
		2	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。			
		3	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。			
		4	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か。			
	適正な警備	1	利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	4	3.2
2		警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
評価の理由 避難訓練の実施・緊急対応マニュアルの策定・職員研修等を充実させており、機械警備や内部からの利用児の抜け出しについても適切に実施していることから、安全への取り組みは非常に熱心に取り組んでいる。						
改善事項 引き続き継続して安全への取り組みを継続したい。						

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C 適正な運営 【配点3.6点】	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4	3.2	28.8
		2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4 業務を滞りなく進めるため、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か。				
	効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4	3.2	
		2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3 適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	適正な個人情報保護	1 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か。	4	4	3.2	
		2 個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3 個人情報保護に関する研修が定期的実施されているか。				
	適正な再委託先管理	1 再委託先を適正に選定しているか（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）。	4	4	3.2	
		2 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か。				
	利用増加への取組み	1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	4	3.2	
		2 計画通りの収入が得られているか。				
		3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	4	3.2	
2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。						
3 現金等が適正に管理されているか。						
経費節減への取組み	1 経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	4	6.4		
	2 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。					
平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	4	3.2		
	2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。					
評価の理由 利用者数は堅調に推移しており、利用ニーズにしっかりと応えている。運営面でも工夫して様々な取組みが行われ、適正な運営が図られている。						
改善事項 アンケートの自由記載欄では、細かな部分について利用者からの改善点の指摘が記載されている。意見を取り入れてよりサービス向上につなげられるように各項目について検討を図っていく。						
D 施設・設備等の適正な管理 【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 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か。	4	4	3.2	
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	適正な清掃	1 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か。	4	4	3.2	
評価の理由 遊具・消防設備・ガス器具等については適切な点検が実施されている。また施設の清掃・消毒等も行き届いており、利用者にとって安心してサービスを受けられるような場となっている。						
改善事項 引き続き継続して適切な施設管理に努めていただきたい。						



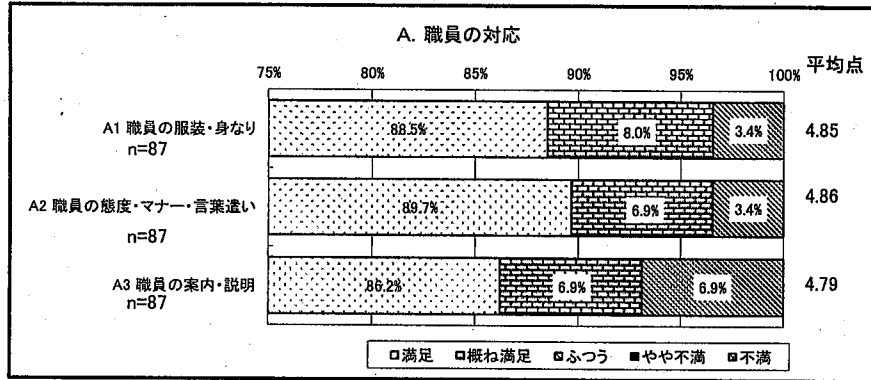


【回答者の属性に関するコメント】
 ウイズ、ぐるりんは令和4年4月の利用者にアンケートを配布、また、ハビットは令和3年度に複数回相談来所された方を抽出しアンケートを自宅へ郵送し回答を依頼した。ぐるりんでは感染症対策のために利用人数制限を行っている影響から、新型コロナ感染拡大前に比べて回答数は少ない状態が続いている。利用施設の割合は昨年度とほぼ同じである。いずれの事業も利用対象が就学前の子どもが中心であることから回答者は女性が多く年齢層は例年同様、30代、40代が多かった。

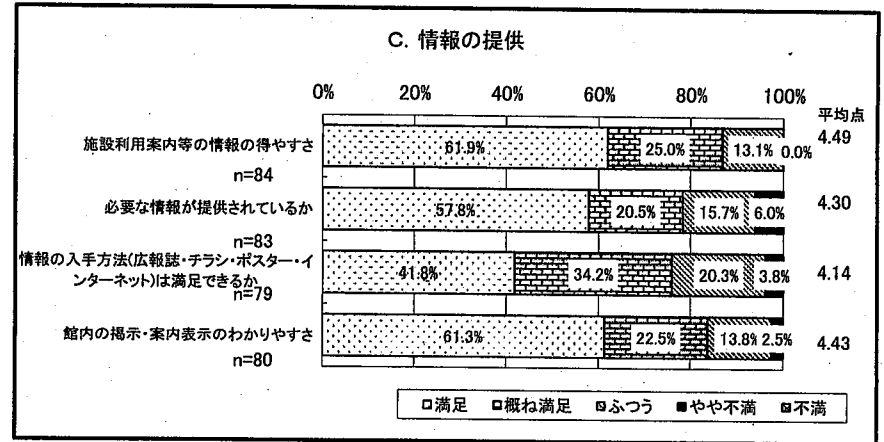


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

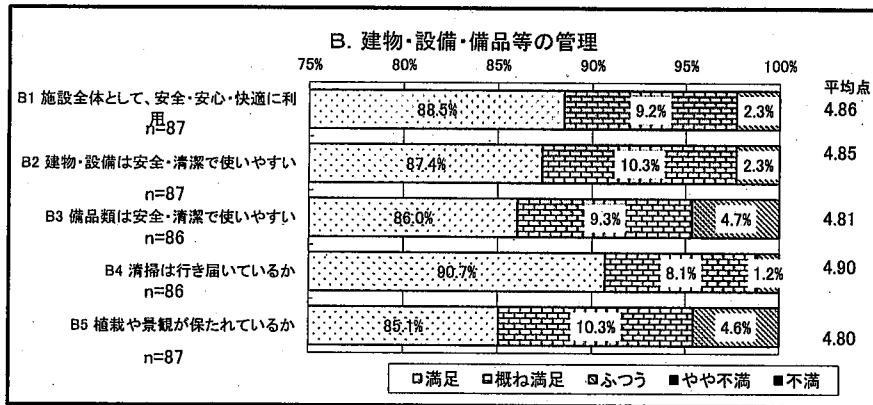
【総合満足度に関するコメント】
 前年度、平均点が4.56、満足・おおむね満足の割合が94.6%であった。今年度は同4.63、94.0%であるためほぼ同水準の結果である。



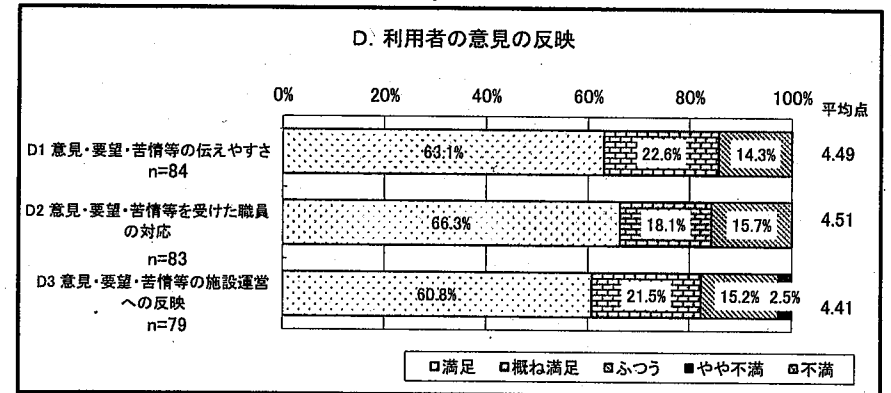
【A職員への対応】に関するコメント
 職員の標準的な接遇について、書籍「福祉の職場のマナーガイドブック」の内容を職員全体で共有し対応を統一することで一定の水準を保つようしている。



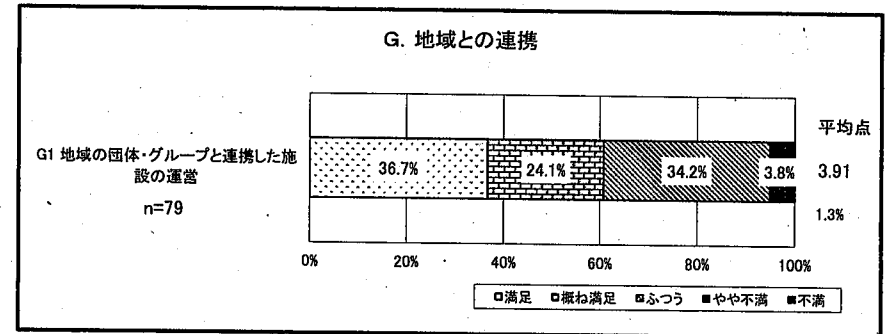
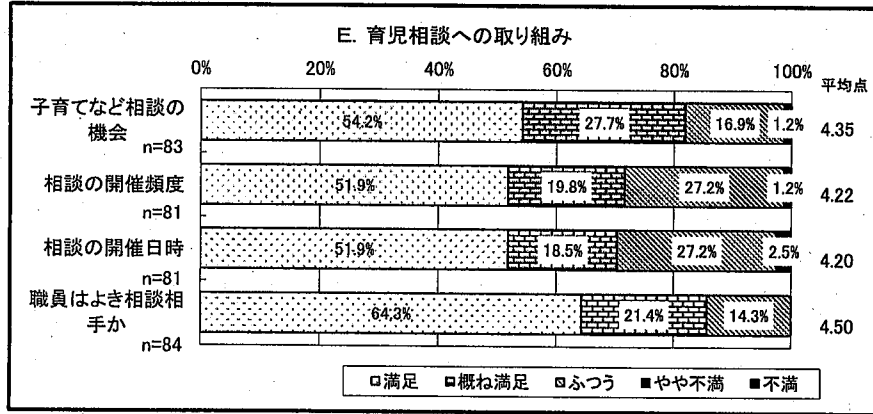
【C情報の提供】に関するコメント
 ハビット・ぐるりんでは施設内の自由閲覧コーナーや掲示板に加えてツイッターやブログでの情報発信も行い、来館が難しい利用者へも情報を届けられるように工夫している。特にハビットでは問い合わせの多い放課後等デイサービスに関する情報について近隣の事業所からアンケートを実施しブログで発信した。ウイズは学校公開や保護者向けイベントなど、全利用者に対して書面で案内している。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 清掃は業者による定期清掃と職員による日常的な清掃を組み合わせ毎日行っている。また、建物周囲の清掃は法人内就労支援事業所の利用者による清掃をおおよそ月1回、それ以外はこども館職員が実施している。感染症対策として、ウイズは利用児降園後、ハビットとぐるりんは利用者の入れ替わり時に玩具の消毒を実施。ドアノブやスイッチ等の共用物は定時消毒を実施している。

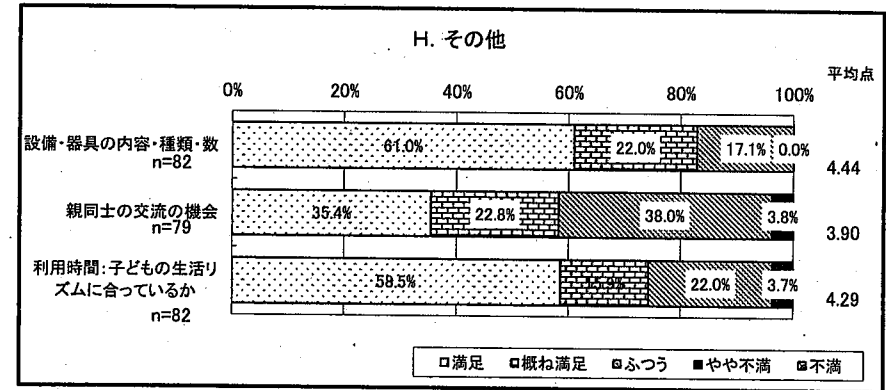
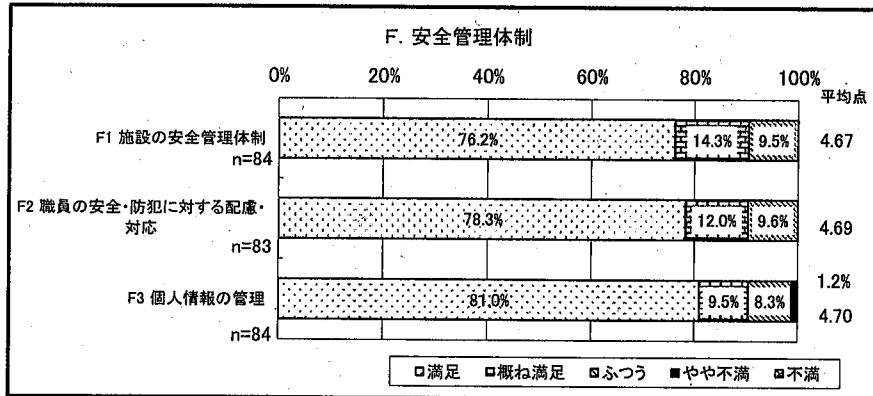


【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 ぐるりんの換気に対する不安があるとの利用者からの意見を受け、扇風機を常時稼働することに変更した。また、ウイズ利用者からは体調不良の利用児が複数出た場合にタイムリーに知らせて欲しいとの意見があり、メール配信サービスを活用した情報発信を開始した。



【E育児相談への取り組み】に関するコメント
 相談の機会や頻度、日時の点数が低い傾向がある。要因としてハビットの相談の利用者実人数が過去最多であったことから、利用者の希望通りの相談予約が難しい場合があったと推測される。令和2年度より開始したオンライン相談の継続および、ハビットサテライトでの相談を開始し利便性の向上に努めている。令和3年度新たにウイズ・ハビットの職員を対象とした相談支援スキルアップ研修を開始した。利用者の意向や気持ちを丁寧に汲み取るためのスキルを向上する目的で今後も定期的な実施を予定している。

【G地域との連携】に関するコメント
 出張ぐるりんはコロナ感染症拡大前と同様の水準で実施し、ハビットでは地域住民主体のイベント「ペアレントメンターと話そう」への支援を行っているが、この項目の満足度は低くなっている。直接みどりのこども館の来館者が関わることが少ないことが影響していると推測される。



【F安全管理体制】に関するコメント
 年2回全館一斉に利用者も含めた避難訓練を実施している。その際に、大規模災害発生時の具体的な避難方法や個人情報管理などについて、3事業所で内容のすり合わせを行った。また、ウイズでは上記に加えて月1回利用児全員参加で防災頭巾を被ったり避難車に乗り込んだりすることを含めた避難訓練を行った。個人情報の管理については自由記載欄にハビットで個人名での呼び出しを避けて欲しいとの意見をいただいております。今後、番号札など個人名以外での案内に変更することを検討している。

【Hその他】に関するコメント
 親同士の交流の機会への満足度が低い傾向は以前から続いている。感染症対策が取れる広い部屋の活用はみどりのこども館内では難しい。ウイズ・ハビットでは体育館の会議室や保健センターを活用したり、分割して保護者参加の行事を実施することで交流機会を設けたが、利用者のニーズよりも機会が少ない状況であり、引き続き課題である。

利用者アンケート【問4】自由記載欄

自由記載欄
3歳の子供の発達相談で利用しています。相談員の井上さんは私の話を受け止めてくださり、誰よりも子育てについて相談できる方で感謝しています。改善していただきたいのは、発達についてなのですぐ判断できることではないと思いますが、初めて相談してから実際に療育に通えるようになったのが1年以上経ってからでした。子供の発達について不安になってから1年以上もただただ悩み、辛い1年でした。「様子見で」としか言えないことも分かるのですが、具体的な目安が知りたかったです。また、初めはハビットの存在を知らず、保健センターに相談していました。私は保健センターは合わなかったのもっと多くの人に「ハビット」を知ってもらう機会を増やしてほしいです。
webシステムの導入を進め、利用者が使いやすく職員の方が管理しやすい体制を整えてほしいです。
発達診断をしてくれる医療機関の情報も教えていただけると助かります。受給者証は使えないが療育を行っている施設の情報も教えていただきかったです（使える無料の施設は満員ですぐに通えないので）
昨年4回ほど利用しただけなので、アンケート対象者として適当なのか分かりません。アンケートに回答しましたが、施設のことをよくできているかどうか心配です。
いつも母子共にお世話になり、大変感謝しております。
相談部ハビットとおもちゃのぐるりんにお世話になっていますが、子供達も私も居心地が非常に良いと感じています。（ウィズにも一度見学に行きました。）これからも、子育て真っ最中のお父さん、お母さんに協力的な場所です。
今後、どのようにハビットと付き合いしていくのかの見通し（長期的なプラン）を立てられるといいと思います。
親同士の交流については、個別相談のみ利用しており、そのような機会がないため、ふつうと回答しました。そのような機会があれば、参加してみたいと思います。
子供のかんしゃくがひどく相談したところ療育につないで頂きました。その際にご相談にのって頂きありがとうございました。たまたま保育園からの手紙で教育支援センターに最初の相談のお電話をしましたが（そこからハビットを案内して頂きました）自力でハビットに辿り着くのは難しいように感じます。市の集団健診の際に職員に相談しても共感されるだけで、具体的な療育の話にはならなかったのもう少し気軽にハビットさんに相談できるようPRされるとさらに助かる人が多いのではと思います。
概ね満足していますが、仕事の都合上、土曜日の面談を増やしていただけるとありがたいです。（欲を言えば）

職員の皆様にはいつも笑顔・丁寧に対応いただいております。子どもの発達に関することや、保育園に関する相談にも親身に乘っていただき大変感謝しております。今後とも何卒よろしく願い申し上げます。
いつも適切な情報を受け取ることができてありがたいです。子供の成長と一緒に見守り、支えて下さり、心強く思っています。
いつもお世話になり、ありがとうございます。
いつもいいねいに対応して下さっていてありがたく思っています。
特に不満に思うことはなく、子供たちが安心して過ごしやすい場の提案、環境を引き続き広めていただけたらありがたいです。いつもありがとうございます。今後ともよろしくお願いします。
おもちゃが定期的に変わるのが嬉しいです。（貸しだし用も）
毎週おもちゃをかりてます。とても助かります。ありがとうございます。
利用の予約が電話というのが使いにくい。利用のオンライン予約やおもちゃ貸出のオンライン予約、返却待ちなどのシステムを導入してほしいです。
おもちゃが大好きなので、このように良品なおもちゃを使わせていただけて大変ありがたいです。Cuboroを借りられるとはビックリでした！
いつも楽しく、ありがたく利用させていただいています。転勤先で、知り合いもおらず、子育てが不安でしたが、いろいろ声をかけていただいたり、相談にのっていただいたりして、親としてもとても助かっています。子どもも、「ぐるりん行きたーい」とお気に入りの遊び場で、先生方のことも大好きです。
ママ同士の交流の場があればと思います。
12時～14時までも利用できる日を待っています！！
いつもスタッフの方々とお話しできる距離感が大好きです。安心できる場所です。
とても楽しいおもちゃが多く親子共々満足しております。おもちゃレンタルを考えた人素晴らしい！
授乳室が少し使うのがはばかられる（部屋のまんなかにあつて恥ずかしい）ので、別室にあるとありがたいです！！
いつも親子で楽しく利用させていただいています。人数を制限しての利用も安心なので助かります。
・予約時間の前後で、他の利用者とはち合ったり名前と呼ばれたりする（入り口でも、同時間に複数いる場合、インターフォン前で自分の名を言うので、後ろの人に名前を聞かれる。）ので個人情報の配慮をもう少し考えて欲しい。
・担当の人が複数回直前になって利用日変更してきた。体調不良等であれば仕方がないが、説明のない時も有、こちらも大変重要な用事があったが、貴施設の予定を優先して、予定を組んでいる。「すみません」の一言で決して覆させられるようなものでなく、現在も「その日、何故もっと早くに教えてもらえなかったのか」という状況に尾を引いてしまっている。尚、こちらに関しては、本人に事実確認（当アンケートは個人が特定されないとのことで書いてます）不要です。謝ってもらっても直りませんし、今後のサービスに影響があっても困ります。
子どもの療育相談を昨年4月から定期的に利用させて頂いております。ソーシャルワーカーの方、児童心理士の方とも非常に丁寧に対応を頂き、本当に助かっています。夫婦共々、ハビットに相談をさせて頂いて、とても良かったと感じております。

いつもお世話になっております。おかげ様で息子も新しい園で出来ることが増えました。これからも
よろしくお願いたします。

通園部ウィズに、子どもがお世話になっております。他県で療育も利用していましたが（転居で市に
転入しました）ハビットもウィズもとても相談しやすく満足しています。

特にお世話になっているO先生は暖かく娘もおだやかに通えて有難いです。

障害者福祉センター

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市障害者福祉センター		
所在地	180-0011 武蔵野市八幡町 4-28-13		
指定管理者の名称	社会福祉法人 武蔵野		
代表者	渡邊昭浩		
所在地	180-0011 武蔵野市八幡町 4-28-13		
指定の期間	令和2年4月1日から令和6年3月31日まで		
指定管理業務の内容	①施設の維持管理、一般貸出、障害者講習会 通所移送事業 医療相談 ②通所事業（自立訓練（機能訓練）、生活介護）の法内及び市単独事業 ③専門相談及び計画相談		
指定管理委託料	予算	79,967,200円	決算 79,967,200円

2 評価項目

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市民の満足の向上	28	31.2	* 障害者団体の活動の拠点としての機能や障害者の自立と社会参加のための様々な事業を行っている。 * 職員の対応等に対するモニタリングの評価は良い。	* 施設の設置趣意に沿い、適切な運営が図られている。 * 利用者の満足度も高く、コロナ禍でも安定した運営が行われた。
	44	44		
B安全への取組み	9.6	9.6	* 看護職による応急処置で済んだ事故が2件発生した。 * 警察や救急隊が絡んだ事故が3件発生したが事故報告等適切に対処した。	* 事故については対応・事故報告ともに適切に行われており、引き続き適切な対応・予防策を期待する。 * その他の安全面での配慮は適切に行われている。
	12	12		
C適正な運営	24	24.8	* 新型コロナウイルス感染症対策に伴う利用者数減による減収のため非常勤職員の雇用を諦めたため市との定期的な運営会議の検討を行ったが実現に至っていない。引き続き検討していく。	* 施設運営は、非常に努力した運営が行われている。一方でアフターコロナに向けた稼働率向上の取り組みが求められる。 * 市との定期的な運営会議の実施については、協議を行っている。
	36	36		
D施設・整備等の適正な管理	5.6	5.6	* 建物、設備では市と連携し適切に管理を行った。 * 感染症対策として全館の掃き掃除の他、主要な床や手すりなどの消毒を行った。	* 施設の老朽化が進んではいるが、市と連携し、適切な管理が行われている。 * 通常清掃、消毒作業なども努力して実施しており、利用者が気持ちよく利用できている。
	8	8		

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
全体	67.2 / 100	71.2 / 100	* 建物や設備に関する評価は低い。事業や職員に関する評価は高い。 * 新型コロナウイルス感染症による新規利用者の受け入れ中止から、利用者減が進み、受け入れを開始している現状においても利用者数が伸び悩んでいる。	* 事業全般についての利用者評価は高く、意義ある事業が行われている。 * コロナ禍での利用者減は、利用者のマインドにも左右されるためやむを得ない面もある。今後は利用者の安心感を高め、必要なサービスが適切に利用されるような働きかけを行うよう求める。

3 アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）	
<p><アピール点></p> <p>* 障害者福祉センターのあり方検討委員会に参画し必要な情報提供を行い、建て替えの方向性で結論を得た。市と調整の上2階のトイレの扉など必要な修繕などを行った。</p> <p>* 新型コロナウイルス感染症対策として清掃委託会社だけでなく、職員が毎日全館のポイント消毒を行うなど感染症対策を強化した。</p>	
<p><主管課及びモニタリング評価委員会からの指摘事項への対応></p>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<p>* 大規模改修の検討については、市に対して利用者意見を踏まえた情報提供を行うとともに、引き続き適切な維持修繕を市と連携して行っていただきたい。</p> <p>* 引き続き、新型コロナウイルス感染症対策に徹底して取り組むとともに利用者および職員の安全・安心に配慮した運営に取り組んで頂きたい。</p>	<p>* 平成3年5月から10月までの間に5回の障害者福祉センターあり方検討委員会とパブリックコメントなどを行い、建て替えの方針が示された。建て替えまでの維持修繕と仮設施設的设计などへの意見交換などを行った。</p> <p>* 職員の昼食摂食場所の分散化や黙食の導入など、さらに感染症対策を強化した。</p>
<p><改善すべき点> 評価項目シート（様式2）の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入</p> <p>* 事業の運営上の課題について市との定期的な連絡調整の場を設置したい。</p> <p>* コロナ禍であっても収益を向上させるための工夫が必要。</p>	

主管課（記入欄）	
<p><特に評価できる点></p> <p>* 障害者福祉センターのあり方検討委員会に参画し、市と連携して今後の方向性について有意の議論を行うことができた。</p> <p>* 新型コロナウイルス感染症の影響が引き続き中であっても、創意工夫と努力を重ねて安定的に施設を運営した。</p>	
<p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<p>* 上記指定管理者記載欄のとおり</p>	<p>* 上記指定管理者記載欄のとおり</p>
<p><改善すべき点> 評価項目シート（様式2）の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入</p> <p>* 事業運営の課題を話し合う場の設定については、法人全体の協議の場で行うか、それとも個別協議の場を設けるかについて検討を行う。改築の基本計画策定に向けた協議も継続して実施していく。</p> <p>* 利用者の安心感を高めることで、独自事業も含めて施設稼働率を向上させ、法内事業の収益性を高める取り組みをどのように行えるか、他法人も含めて取り組んでいく。</p>	

様式2-1 評価項目シート

【留意点】

●全ての評価項目について、客観的なデータを用いながら、具体的に記載すること。

●協定書や事業計画書等で、目標を定めているものについては、その目標に対する到達度及び目標との差の理由を記載すること。

【指定管理者】

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計		
A 市民の 満足 の 向上 （配点4.4点）	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	3	4.8			
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。						
	評価の理由 新型コロナウイルス感染症対策による利用制限等は一部行ったが、障害者の「自立」と「社会参加」を目的に「自立訓練（機能訓練）」「中途障害者デイサービス」「障害者講習会」などの各種事業継続的にを行うとともに施設登録団体に貸出し活動の拠点となった。							
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているか。	8	4	6.4			
		2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。						
		3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。						
		4 利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。						
		5 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か。						
	評価の理由 総合的満足度は79.5%の方が満足、概ね満足と答えている。利用者からの苦情は法人の「利用者等からの苦情解決の取り組みに関する規定」に基づき苦情受付窓口、苦情解決責任者を定め、館内各所に張り出している。また、第三者委員会に相談する仕組みを設けている。							
	地域との連携	1 地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	3	4.8			
2 地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。								
評価の理由 千川地域福祉の会などの活動は新型コロナウイルス感染症対策で軒並み中止となったが、千川防災会の役員会等には参加。高次脳機能障害関係機関連絡会運営委員会やケアマネジャーの研修などへの参加で近隣の医療機関や、関係機関のニーズ把握に務めた。								
情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、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か。	8	3	4.8				
	2 館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。							
評価の理由 行事や利用案内は市報、つながり、またセンター便りなどを使って積極的に行っている。また法人ホームページに紐づけて福祉センターのホームページを作成し情報提供している。								
職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	3	4.8				
	2 利用者案内や受付が適切になされているか。							
	3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。							
	4 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か。							
評価の理由 職員に対する評価はおおむね良く、服装、身なり、態度、マナー言葉使い、案内、説明など概ね満足、満足と答えた方が80%以上となっている。受付は日替わりなのでそれぞれ連絡ノート等を利用して情報の伝達を行っている。								
自主事業への取組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	3	2.4				
	2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。							
評価の理由 法人本部の「つむぐと」に参加し押し花カレンダーなどを商品化し37,450円売り上げ、利用者に工賃として一人1,120円を支払った。視覚地域生活学習会を8回開催し延べ10名が参加した。高次脳機能障害者の家族サロンを企画していたが、新型コロナウイルス感染症対策で行わなかった。								

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
B 安全への取組み 【配点12点】	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4	6.4	9.6
		2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 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か。				
評価の理由		館内各所に事件・事故対応マニュアルを貼りだしている。応急処置で済む程度の事故2件と市に事故報告をあげた事故計5件の事故が発生したが、適切に処理を行っている。安全対策連絡会議を年2回開催している。避難訓練も年2回実施している。				
適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	4	3.2	9.6	
	2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。					
	3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。					
評価の理由		警備業務を怠ったことに起因する事件・事故は発生していない。受付ロビー管理委託や夜間管理委託の業務に付いては毎日日報にて実施状況を確認している。				
C 適正な運営 【配点36点】	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	3	2.4	24
		2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4 業務を滞りなく進めるため、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か。				
評価の理由		概ね仕様書や基本協定に基づいて事業を実施したが、新型コロナウイルス感染症の流行蔓延による利用控えなどに対し有効な対策が打てなかった。市との定期的な連絡会などは持つことができなかったが、常に市と連携し業務を履行することができた。				
効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	3	2.4	24	
	2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。					
	3 適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。					
	4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。					
評価の理由		R3年10月まで利用定員の半減や夜間の利用禁止などを行った。また調理室実習室は感染症対策に加え設備の故障なども有り使用禁止としたため延べ人数は減っている。機能訓練の専門職が生活介護の利用者の自主トメニューを作成したり生活介護利用者が講習会に参加するなど相互乗り入れが図られた。				
適正な個人情報保護	1 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か。	4	4	3.2	24	
	2 個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。					
	3 個人情報保護に関する研修が定期的実施されているか。					
評価の理由		法人の定める個人情報保護規程に基づき管理を行っている。また、関係機関等に対する必要な個人情報の提供は本人及び家族の同意のもと行っており、当施設が原因となる情報漏洩事故等は発生していない。また、市が作成したの情報セキュリティ研修の資料を使って内部研修を行った。				
適正な再委託先管理	1 再委託先を適正に選定しているか（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）。	4	3	2.4	24	
	2 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か。					
評価の理由		利用者と接することも多くあるためその適切な人員配置ができています。受付ロビー管理委託や夜間管理、清掃委託業者、移送事業委託事業者は「安全対策連絡会議」の一員とし防災や衛生管理の一翼を担って貰っている。				

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C 適正な運営 【配点36点】	利用増加への取組み	1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	3	2.4	9.6
		2 計画どおりの収入が得られているか。				
		3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
評価の理由		自立訓練は市単独の利用者が多い事や生活介護は新型コロナウイルス感染症による利用控えが収入は落ち込んだままで利用者増加に向けて有効な取組みを打出せていない。一方でリハビリ専門相談や高次脳機能障害相談支援の件数は増加している。				
指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	4	3.2	9.6	
						2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。
						3 現金等が適正に管理されているか。
評価の理由		事業計画や予算に照らして支出を適正かつ効率的に行っている。利用料の徴収は適正に管理できている。現金等は適正に管理できている。				
経費節減への取組み	1 経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	3	4.8	24	
						2 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。
評価の理由		新型コロナウイルス感染症流行前の数字への回復を期待した収入計画を立てていたが、実際には流行は収まらず、利用控えが顕著となり大幅な減収となった。この間、もともとあった非常勤職員の雇用枠は締め既存の職員で事業を回す事となった。				
平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	4	3.2	24	
						2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。
評価の理由		団体登録の手続きを適正に行った。当該利用付きの3ヶ月前から予約が可能となるが、比較的小さい会議は視聴覚室で行えるようにしたことなどから利用希望が重なり利用して調整を行わなければならないような事はなかった。				
D 施設・設備等の適正な管理 【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 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か。	4	3	2.4	9.6
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
評価の理由		調理実習室は新型コロナウイルス対策に加え温水器や空調などの不備があり使用不可となっているがそれ以外は必要最低限の安全性の確保と機能を保持している。建物・設備の異常に関しては速やかに市に報告し適切な対応を行っている。備品台帳を整備し適切に管理し、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	1 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か。	4	4	3.2	24	
						2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。
評価の理由		新型コロナウイルス感染症対策も有り毎朝次亜塩素酸希釈液による消毒を実施。設備は古いが衛生面が保たれる様に適切に清掃を行っている。また、突発的なトイレの汚れ等に対しても迅速に対応している。毎月、床清掃（ワックス掛け）やガラス清掃などの実施は「作業終了報告書」にて報告を受けている。				

様式2-2 評価項目シート

【留意点】

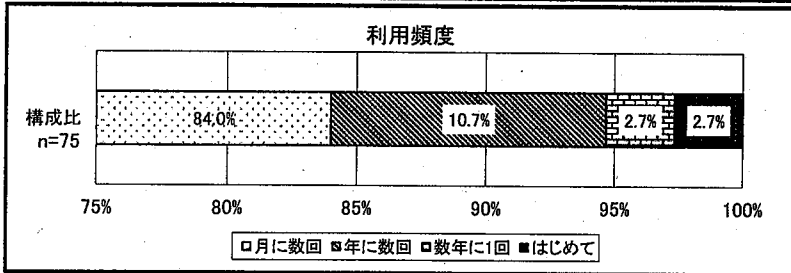
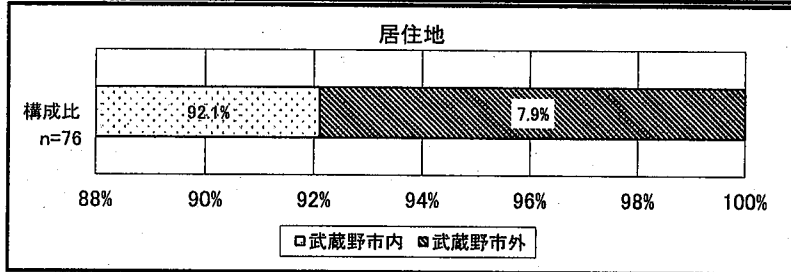
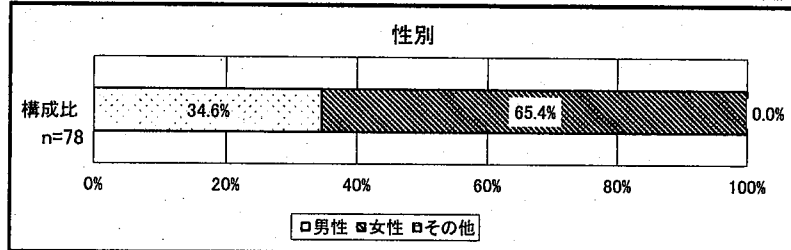
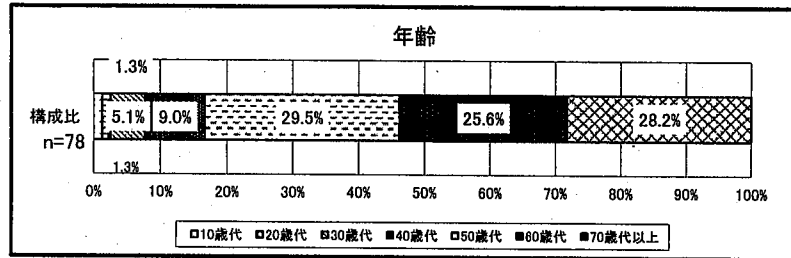
●指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。

●その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

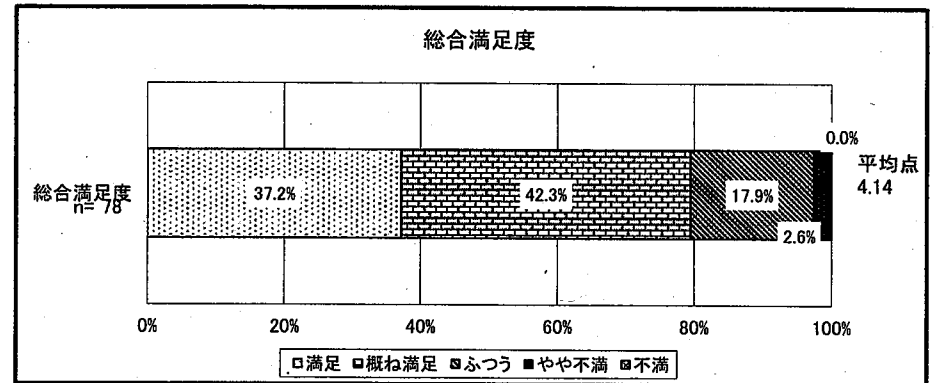
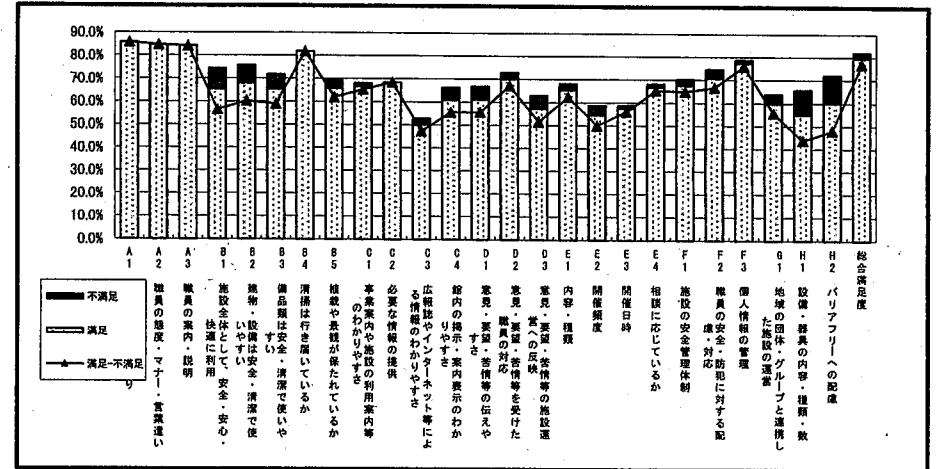
【主管課】

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A 市民の満足の向上【配点4.4点】	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	4	6.4	31.2
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	4	6.4	
		2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4 利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5 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か。				
	地域との連携	1 地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	3	4.8	
		2 地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、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か。	8	3	4.8	
2 館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。						
職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	4	6.4		
	2 利用者案内や受付が適切になされているか。					
	3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。					
	4 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か。					
自主事業への取組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	3	2.4		
	2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。					
<p>評価の理由 総合満足度の評価は平均点が4.14と「概ね満足」の指標を得ている。施設の老朽化やコロナ禍で各種事業を実施が困難という外部要因がある中で高い評価を得ていることは、市民満足の向上に最大限の努力をしていると評価する。</p> <p>改善事項 新型コロナウイルス感染症の感染拡大が落ち着く中で、施設の貸出等も再開した。今後は感染防止策を図りつつ事業を再開することや新しい形の事業をどのように行えるかの工夫がさらに求められる。</p>						
B 安全への取組み【配点1.2点】	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4	6.4	9.6
		2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 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か。				
適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	4	3.2		
	2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。					
	3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。					
<p>評価の理由 事故については職員の怠慢による事象等は発生していない。また警備等も適切に実施していることから安全への取り組みは十分になされている考えられる。</p> <p>改善事項 引き続き適切に取り組んでいきたい。</p>						

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C 適正な運営【配点3.6点】	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	3	2.4	24.8
		2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4 業務を滞りなく進めるため、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か。				
	効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	3	2.4	
		2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3 適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	適正な個人情報保護	1 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か。	4	4	3.2	
		2 個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3 個人情報保護に関する研修が定期的実施されているか。				
	適正な再委託先管理	1 再委託先を適正に選定しているか（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）。	4	4	3.2	
		2 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か。				
	利用増加への取組み	1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	3	2.4	
		2 計画通りの収入が得られているか。				
		3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	4	3.2	
		2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3 現金等が適正に管理されているか。				
	経費節減への取組み	1 経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	3	4.8	
2 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。						
平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	4	3.2		
	2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。					
<p>評価の理由 施設運営の面では、事業者自身の評価に詳細があるように非常に努力した運営が行われている。個人情報保護や再委託先の管理にも配慮が払われており、安定した施設運営が行われていると評価する。</p> <p>改善事項 コロナ禍におけるサービスの利用控えにより、法内事業における報酬減が見受けられる。利用者の安心感を高めることで独自事業も含めて施設稼働率を向上させることが期待される。</p>						
D 施設・設備等の適正な管理【配点8.0点】	適正な建物・設備・備品管理	1 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か。	4	3	2.4	5.6
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
適正な清掃	1 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か。	4	4	3.2		
	2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。					
<p>評価の理由 施設全体が老朽化している中で、建て替えまでのスケジュールを見据えながら、不具合箇所について適切な対応が図られている。清掃についての利用者評価も高く、高いレベルで施設管理が行われている。</p> <p>改善事項 利用者アンケートによると、建物・設備・備品の項目については不満足な指標が散見されるため、引き続き適切な対応に努めたい。</p>						

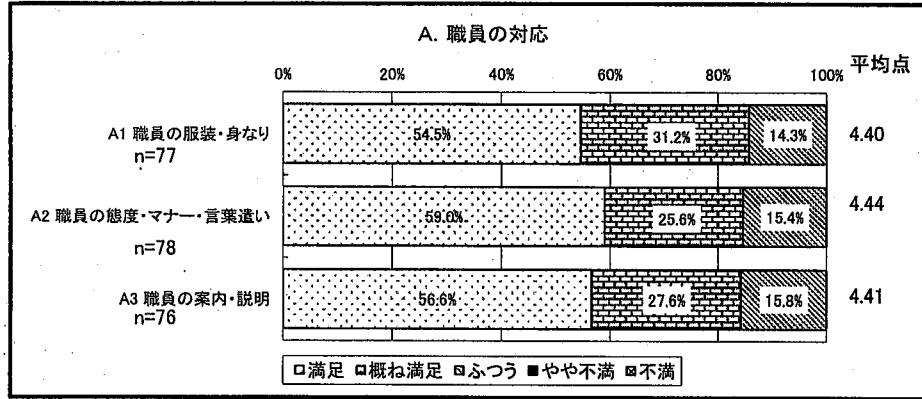


【回答者の属性】に関するコメント
 50歳代60歳代70歳代の利用者が多く65%以上が女性となっている。ボランティア関係の利用者多いと考えられる。9割以上の方が市内在住で95%以上の方が月に1回以上利用している常連が多い。

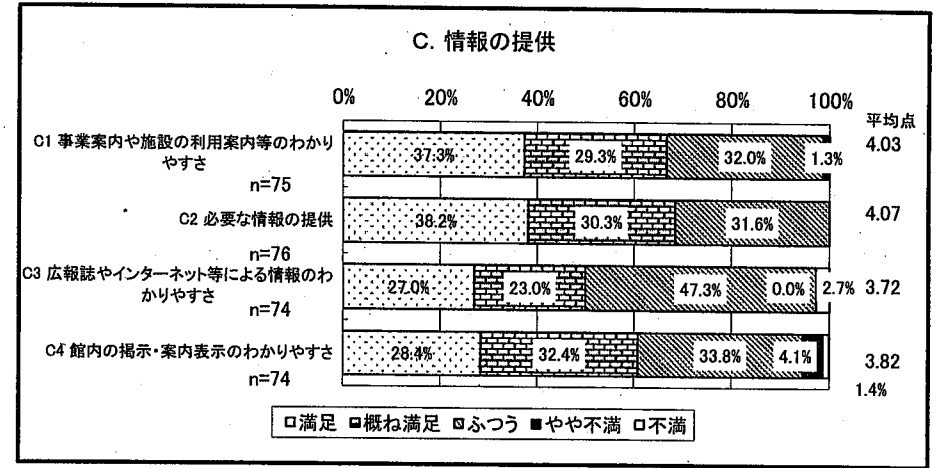


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

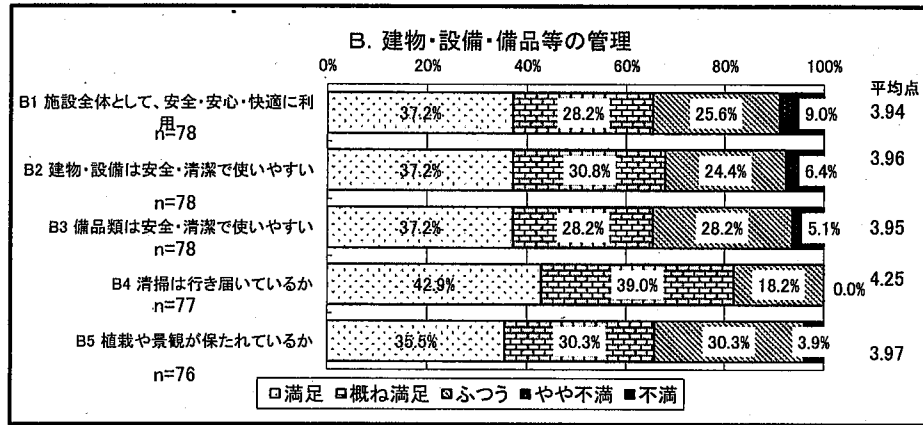
【総合満足度】に関するコメント
 B施設設備、H設備器具などの面で満足度が低い傾向はあるが、総合的には約80%以上の方が概ね満足と返答していることから市民にとって必要なサービスを提供する施設として定着していると考えられる。



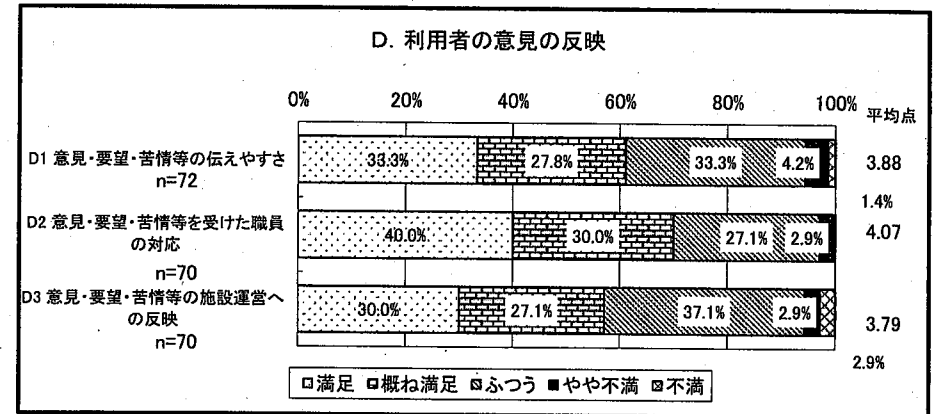
【A職員への対応】に関するコメント
 職員のマナーや態度に関する不満はほとんど見られず満足度は高い。館内の移動方法について介助(見守り)をつけるかつかないかで問題となったこともあるが、利用者の意志を尊重し遠巻きに観察する程度に抑えた。今後身体機能の低下に伴い、事故を未然に防ぐ観点から話し合いが必要となる可能性が高い。



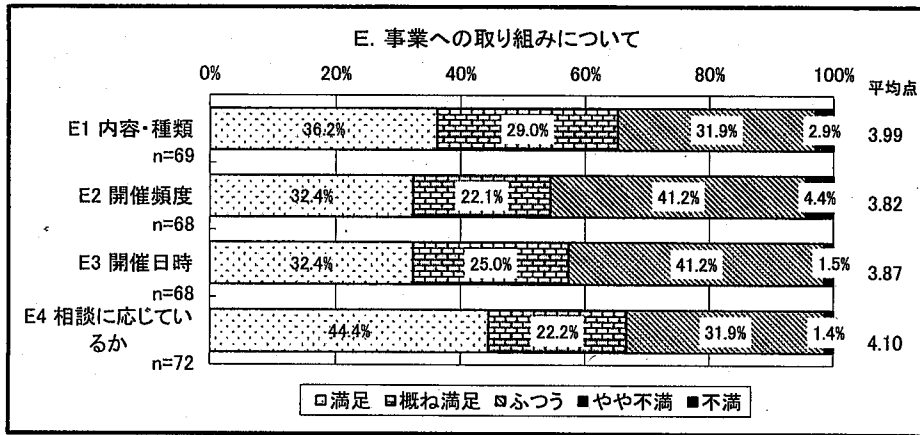
【C情報の提供】に関するコメント
 情報提供については全体からみると満足度が低い。法人ホームページにてパンフレットやセンター便りなどのダウンロードが可能な環境を整備し新型コロナウイルス感染症に関する対応などもその都度お知らせとして配信をしたが、PRが不十分だった可能性が高い。



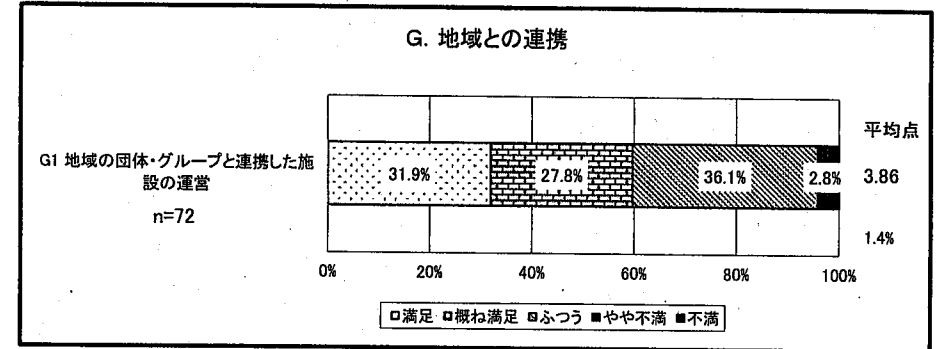
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 建物、設備、備品に関する満足度は他に比べると低くなっている。特にトイレや給湯、冷暖房の管理などで意見が多い。その中において清掃に関しては高い満足度を得ている。新型コロナウイルス感染症対策としての床や手すり等の消毒、昼間帯の職員によるポイント消毒などが丁寧に行われていることが評価につながっていると考えられる。



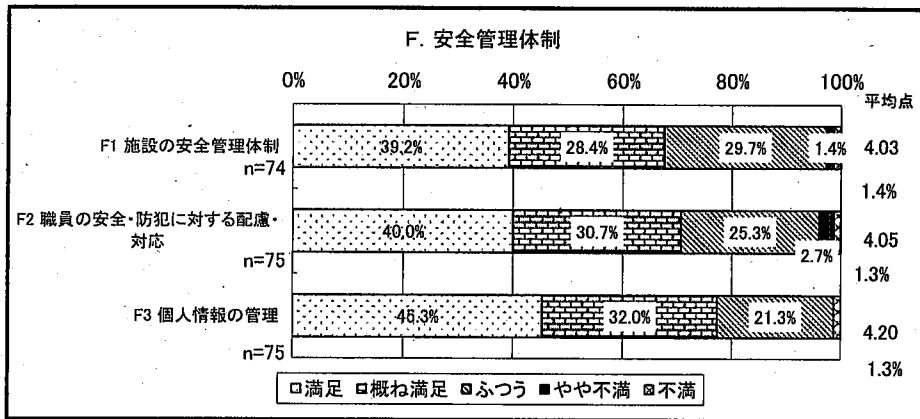
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 苦情窓口の案内は数が所に掲示するとともに、意見箱なども設置している。通所事業の利用者の不満は担当の職員が受けることが多く、苦情に至らず解決されていることも多い。



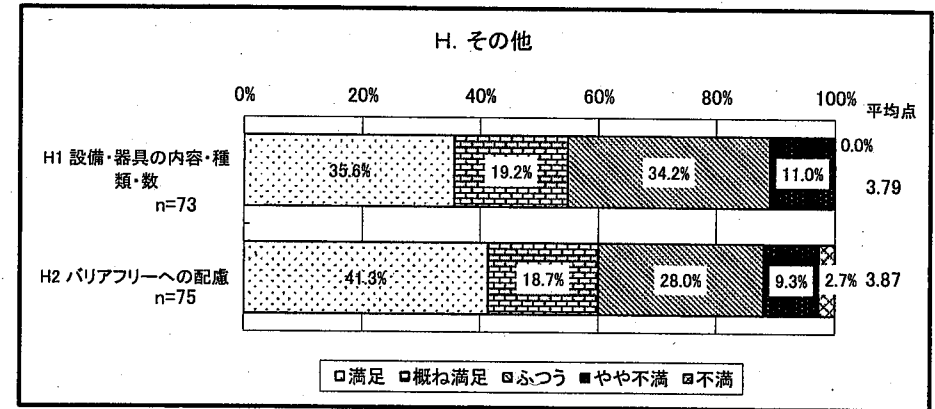
【E(主催・共催する文化事業)に関するコメント】
 事業の種類に対して開催頻度や開催日時の満足度がやや下がる。通所事業の利用者で通所頻度を増やしたいと考えている方がいれば、経営の面からも増やしていくことを検討したい。専門職のかかわり方は概ね満足を与えている。内容に関する不満は生活介護のプログラムにおいて新型コロナウイルス感染症対策として飲食関係や発声を伴うような内容が困難になった事によるものが多い。



【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関係で、地域とのつながりは「千川防災会」「コミセン祭りへの作品展示」等に留まった。武蔵野市民社会福祉協議会が実施する「心のバリアフリー啓発講座」の講師や市や都が行う合理的配慮への助言などを積極的に行った。



【F(安全管理体制)に関するコメント】
 施設の安全管理体制については高い満足度を得ている。新型「コロナ感染症対策としての検温や利用者の緊急連絡先の管理などの体制も評価の一因と考えられる。一方で、裏門の狭さや裏門から玄関までのスロープに危険を指摘する声もあった。



【H(その他)に関するコメント】
 設備・器具の内容や、バリアフリーへの配慮の面での満足度は他に比べると低い。施設の老朽化や、都のバリアフリー条例の準拠が困難な状況であることから「センターの在り方検討委員会において」建て替えの方向で話が進んでいる。

【問5】自由記載欄

全回答数78件中、有効回答19件

1	昨年度の使用は少なかったのであまり意見はありません
2	トイレの匂いが気になります
3	障害者で車を運転する方も増えていると思いますが(自立のため) 駐車できる状況は良くないと思います。
4	特になし
5	1階のトイレは比較的きれいで使いやすいけど2階のトイレに関してはあまりきれいではないので使いたくはない
6	すばるの人は優しくていいです。
7	特になし
8	特になし
9	洗面所にお湯が出て欲しい
10	もしここが地域住民もしくは障害者の緊急避難先であるならば50~100個位の寝袋があるといいなと思います。
11	なし
12	明るくなると良いです
13	スタッフの給料は良くしてくださっているのでは非UPを(しかし利用料金は上げないで)
14	トイレ(特に地下1階)の流れが悪い。(1階の)扉の開閉が悪い
15	レクリエーションか食事会、スポーツなどがあつたらいいと思います
16	明るい木を使ったような(くまげんご)案内はカラフルなデザインが良いと思います。
17	バス停からの道順がわかるものがあればよいと思う
18	特になし
19	イベントの頻度を増やしてほしい

放課後等デイサービスパレット

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市放課後等デイサービス パレット		
所在地	武蔵野市桜堤1丁目9番9号 桜堤ケアハウス2階		
指定管理者の名称	社会福祉法人 武蔵野		
代表者	渡邊 昭浩		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町4-11-16		
指定の期間	令和2年12月1日 ~ 令和7年3月31日		
指定管理業務の内容	①武蔵野市放課後等デイサービス パレットの管理運営		
指定管理委託料	予算	24,884,114 円	決算 24,884,114 円

2 評価項目

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市民の満足の向上	26.4	26.4	*利用者への対応は丁寧に行い、家庭事情に応じた受け入れを実施している。	*利用者の満足度は高く、医療的ケアが必要な児童に適切なサービスを提供している。
	44	44	*地域連携、自主事業は感染対策もあり実施が難しかった。	*安全面を優先し、地域連携、自主事業等を自粛した。
B安全への取組み	9.6	9.6	*心身状態への配慮が大きく、けが等が起こりやすい利用児が多いが、大きな事故なく安全な運営ができています。	*医療的ケア児等の配慮が求められる児童の受け入れを行いながら、事故等は発生しなかった。
	12	12		*緊急時の対応等のマニュアル整備や訓練も適切に行っている。
C適正な運営	17.6	17.6	*利用枠の空きがある状況であるため年度の中途募集を行ったが大幅な改善には至っていない。	*利用率の改善が課題ではある。
	32	32	*ハビットサテライトの職員が兼務することで効率的な職員体制とした。	*その他の事業運営自体は計画に基づき適切に行われており、ハビットサテライトの取り組みも順調に進んでいる。
D施設・整備等の適正な管理	5.6	5.6	*利用児が安全に過ごせるよう設備・備品のチェックを行っている。	*施設管理・備品管理等を適切に実施している。
	8	8	*感染症対策のための消毒を丁寧に行っている。	*清掃や消毒作業も行き届いており、利用者が安心して利用できる施設となっている。
全体	59.2	59.2	*利用者からの満足度は高い。 *利用希望があっても送迎体制や学校休業日の利用時間の拡大は今後の課題である。	*アンケート母数が少ないものの利用者からの満足度は高く、引き続き医療的ケア児の放課後事業を適切に行っていきたい。

3 アピール点、指摘事項への対応

指定管理者 (記入欄)	
<アピール点> *医療的ケアを持つ児が安全に利用できるよう配慮し、また、保護者が就労継続できるよう学校のスケジュールに合わせた柔軟な受け入れを実施し、利用者からの満足度は高い。 *同フロアで事業を行っているハビットサテライトの職員がパレットに支援員も兼務することで、効率的な人員配置ができています。	
<主管課及びモニタリング評価委員会からの指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
*引き続き、安全かつ丁寧なサービス提供を行うため、効果的なスタッフ体制への工夫に努めていただきたい。 *引き続き、新型コロナウイルス感染症対策に努めながら、地域や地域住民との交流・連携及び自主事業の取り組みについて、検討を進めていただきたい。	*ハビットサテライトの職員が兼務することで効率的な職員体制を整えた。 *地域との連携や自主事業については、感染症の状況を踏まえ利用児の安全な受け入れを優先したため積極的に進められていない。今後も状況を見ながら検討を進めたい。
<改善すべき点> 評価項目シート(様式2)の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入 *利用枠に空きがある状況が続いており、利用者増に向けて送迎方法の再検討や長期休み期間のみの利用など柔軟な対応の検討が必要。 *地域との連携や自主事業については感染症の状況に応じて検討を進める。	

主管課 (記入欄)	
<特に評価できる点> *医療的ケア児の受け入れを行える放課後等デイサービス事業所は民間では少なく、難しいサービス提供を事故なく行うことができ、利用者満足度も高い点を高く評価する。 *ハビットサテライトの職員と支援員を兼務することで、効率的な人員配置を行えていることも評価する。今後もサービス提供の分野と療育相談の分野が連携して地域課題の解決を図っていきたい。	
<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】
*上記指定管理者記載欄のとおり	*上記指定管理者記載欄のとおり
<改善すべき点> 評価項目シート(様式2)の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入 *地域との連携や自主事業を、感染症対策を図りつつ実施したい。 *医療的ケアを要する児童の放課後等デイサービスという特殊な性質をもつ施設である。安易に利用率の向上のみを求めるものではないが、利用率の向上に向けた取り組みを進めていく。	

様式2-1 評価項目シート

【留意点】

- 全ての評価項目について、客観的なデータを用いながら、具体的に記載すること。
- 協定書や事業計画書等で、目標を定めているものについては、その目標に対する到達度及び目標との差の理由を記載すること。

【指定管理者】

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A 市民の満足の上【配点4.4点】	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。 2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。	8	3	4.8	26.4
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。 2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。 3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。 4 利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。 5 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か。	8	4	6.4	
	地域との連携	1 地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。 2 地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。	8	2	3.2	
	情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、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か。 2 館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。	8	3	4.8	
	職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。 2 利用者案内や受付が適切になされているか。 3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。 4 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か。	8	3	4.8	
自主事業への取組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。 2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。	4	2	2.4		
<p>評価の理由 「障害児等の健全な育成を図るとともに、障害児等の保護者の子育てをするうえでの負担を軽減すること」との目的に沿った事業運営を行い、利用者への療育的指導、余暇活動の提供および保護者の就労サポートを実施している。しかしし人員体制上、学校休業日はサービス提供時間が17時までとなっており、十分な就労サポートとは言えない状況である。</p> <p>評価の理由 利用者アンケートの結果総合満足度は全て「満足」「概ね満足」との回答であった。保護者が就労することを支援する事業所の目的から、平日の学校休校日や短縮授業への対応などに対して、利用者の意見に沿って利用児の受け入れを行っている。一方で保護者からの希望があっても物理的に送迎が難しい学校に在籍している児の受け入れは制限している状況である。利用者アンケートに意見を受けた職員の対応にや不満との回答があるが自由記載がなく詳細は不明であるため、未整備である苦情対応マニュアルを整備し適切な対応を職員間で共有したい。</p> <p>評価の理由 地域との連携はコロナ禍の影響でほとんど実施できていない。桜塚ケアハウス入居者へパレット利用者が作製したプレゼントを管理者を通して渡す、地域の方からいただいた七夕用の笹にパレットで飾り付けをするなどの間接的な交流にとどまっている。</p> <p>評価の理由 パレット開設時にリーフレットを作成し、利用者のご家族や関係機関に配布することでパレットの事業内容などを周知している。また、パレットからのお知らせや他機関からのイベント案内など利用者にとって必要と思われる情報は、保護者が来所する機会がほばないため各家庭に向けて書面を配布し共有している。</p> <p>評価の理由 保護者との関わりは日常的には電話連絡、書類の配布、連絡帳、送迎時の会話などであり、年1回面談の機会も設けている。利用者への対応は個別支援計画に沿った支援を行えるよう、毎日のミーティングで支援方法を職員間で共有し実施している。職員交代時には文書での引継ぎが行われているが、業務マニュアルの作成は十分ではない。</p> <p>評価の理由 安全な運営を優先し、自主事業は行ってない。活動プログラムの中で利用者それぞれに応じた支援を検討し実施している。</p>						

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
B 安全への取組み【配点1.2点】	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。 2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。 3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。 4 市や利用者等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か。	8	4	6.4	9.6
	適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。 2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。 3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。	4	4	3.2	
C 適正な運営【配点3.6点】	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。 2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。 3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。 4 業務を滞りなく進めるため、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か。	4	3	2.4	17.6
	効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。 2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。 3 適正に（経費削減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。 4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。	4	2	1.6	
適正な個人情報保護	適正な個人情報保護	1 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か。 2 個人情報保護が適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。 3 個人情報保護に関する研修が定期的に行われているか。	4	3	2.4	17.6
	適正な再委託先管理	1 再委託先を適正に選定しているか（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）。 2 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か。	4	-	-	
<p>評価の理由 防災・消防等のマニュアル等を整備し、年次計画のもと年2回の防災・避難訓練を実施した。令和3年度は重大な事故は0件であった。歩行時に転倒しやすい児や医療的ケア児、自傷の激しい児については事故を未然に防ぐ対応を職員間で共有している。事故発生時の対応指針やマニュアル等を整備し職員間で研修を行っている。</p> <p>評価の理由 警備業務は桜塚ケアハウスの管理体制のもと、専門の警備会社に夜間・日祝祭日の勤務を依頼し、業務日誌などを通じて申し送りや緊急時は電話連絡にて情報交換や対応の指示・伝達を行っている。</p> <p>評価の理由 事業計画に沿って事業を運営している。主管課との定期的な連絡会議を開催し運営状況の共有、課題の検討を行った。</p> <p>評価の理由 定員充足率（利用契約枠数/利用定員数）は、令和2年度42.5%から令和3年度43.8%とわずかに増加した。年度途中から利用対象者の範囲を拡大し、中途募集をしたところ1名の新規利用があった。しかし、利用対象となる障害児の児がそもそも少ないため大幅な改善は難しい状況であり、年間を通して空き枠が多い状態で推移した。</p> <p>評価の理由 個人情報保護に関する指針やマニュアルは整備している。個人情報ファイル等は施錠できる書庫内に保管し、事故等は発生していない。情報セキュリティに関しては法人で作成したセキュリティハンドブックを基に研修を行い職員間で共有している。</p> <p>評価の理由 業務の再委託は行ってない。</p>						

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C 適正な運営 【配点3.6点】	利用増加への取組み	1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	2	1.6	5.6
		2 計画どおりの収入が得られているか。				
		3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	評価の理由 定員に対する利用率（利用実績数/利用定員数）は、令和2年度35.0%から令和3年度35.8%へと微増。また、新たに設定された医療的ケア児に係る基本報酬区分を活用し、医療的ケアがある児の受け入れ時の報酬は増加した。しかし当初予算どおりの収入は得られず、上記「効率的な運営」に記載のとおり中途募集を行ったが大幅な改善には至っていない。					
指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	3	2.4		
	2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。					
	3 現金等が適正に管理されているか。					
評価の理由 計画よりも非常勤職員の数が少ない状況で運営し支出が抑えられている。利用料請求の管理は請求ソフトを利用し管理している。現金の管理は事務員・管理者が手続き管理し、金庫内に厳重に保管している。						
経費節減への取組み	1 経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	3	4.8		
	2 経費の効率的・効率的な執行がなされたか。					
評価の理由 放課後の利用日と学校休業日でサービス提供時間が大きく異なり通年で人員確保が効率的でないため、ハビットサテライトの職員が兼務する体制で、効率化を図っている。消毒薬品など、医療用では高額になるものは市販品で同等の効果があるものを選定し使用した。						
平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	3	2.4		
	2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。					
評価の理由 利用者の選定にあたっては主管課との会議にて、利用者の状態像や家庭状況を踏まえた優先順位を定め、それに基づいて行っている。						
D 施設・設備等の適正な管理 【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 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か。	4	3	2.4	
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
評価の理由 施設全体で開催する防災委員会で、2階フロア内の手すり、壁・天井などの建物破損チェックや雨漏りチェックを行っている。事務職員を中心に備品台帳（備品のリスト化）を作成し、備品類の在庫管理等も随時、行っている。						
適正な清掃	1 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か。	4	4	3.2		
	2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。					
評価の理由 清掃についてはフロア床やトイレ内の清掃をはじめ、手すり、遊具など利用児が触れる物全てを消毒・整理整頓し衛生保持に努めている。特に今年度はコロナウイルス感染症拡大防止を目的に、2階フロア内の床・手すり、ドアノブ、子ども用テーブル、いすなどアルコール類による消毒作業を毎日実施している。						

様式2-2 評価項目シート

【留意点】

- 指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。
- その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

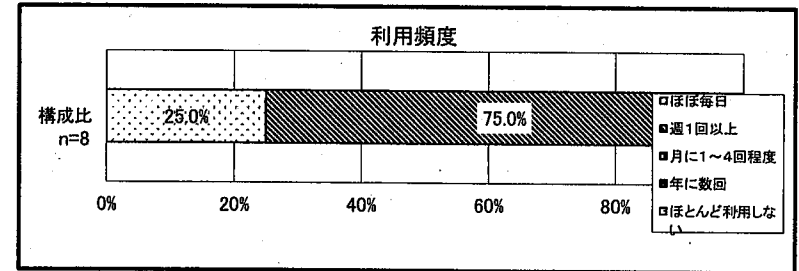
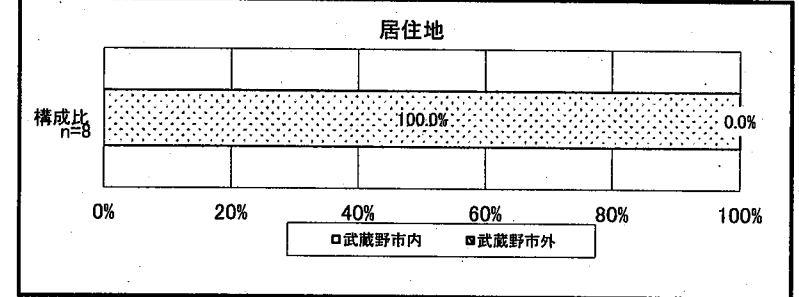
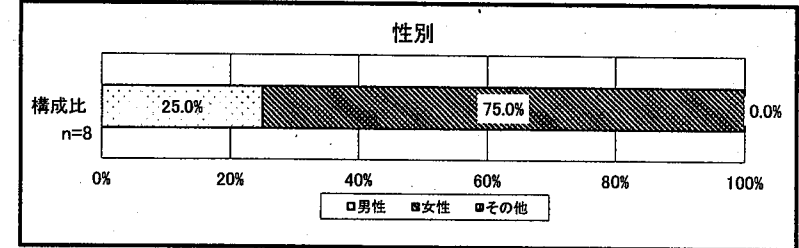
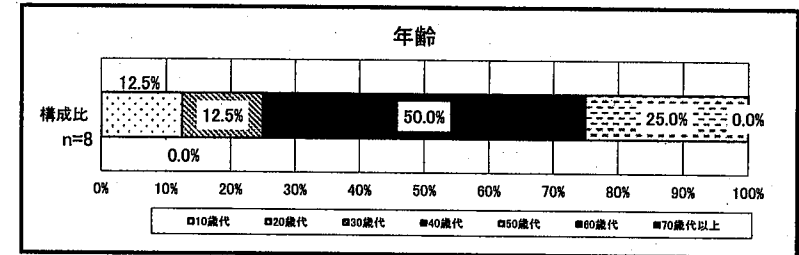
【主管課】

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A 市民の満足の向上 【配点4.4点】	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	3	4.8	26.4
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	4	6.4	
		2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4 利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5 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か。				
	地域との連携	1 地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	2	3.2	
		2 地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、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か。	8	3	4.8	
2 館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。						
職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	3	4.8		
	2 利用者案内や受付が適切になされているか。					
	3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。					
	4 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か。					
自主事業への取組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	2	2.4		
	2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。					
評価の理由 総合満足度はすべてが満足もしくは概ね満足との回答を得ており、サービス利用者の満足度が高いことが見受けられる。法人として、課題を積極的に捉えておりコロナ後のさらなるサービス向上に期待したい。						
改善事項 コロナ禍において、安全面を優先して自主事業や地域との連携を行うことが難しかった。感染症対策を講じつつ行える取り組みについて模索したい。						
B 安全への取組み 【配点1.2点】	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4	6.4	9.6
		2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 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か。				
適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	4	3.2		
	2 警備業務を怠ったことによる事件・事故等が発生していないか。					
	3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。					
評価の理由 避難訓練等の実施・マニュアルの整理等を適切に実施しており、事故報告事例は0件であった。医療的ケア児等の通常事業者では対応が困難な児童へのサービス提供を想定しており、高い意識を保って業務に取り組んでいる。						
改善事項 今後も引き続き、適切に対応していただきたい。						

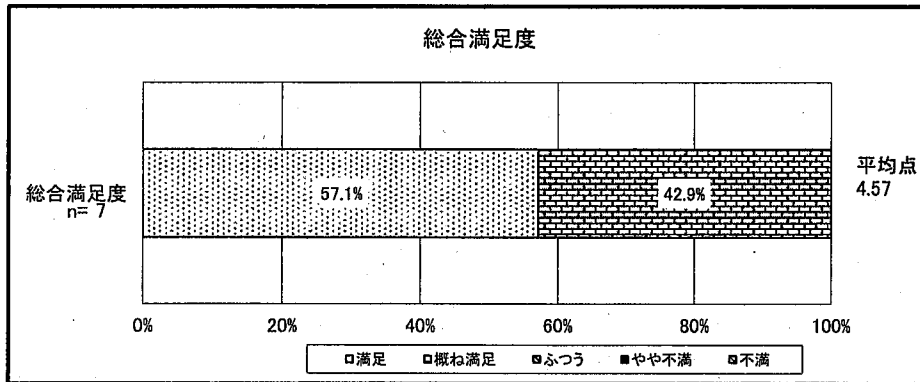
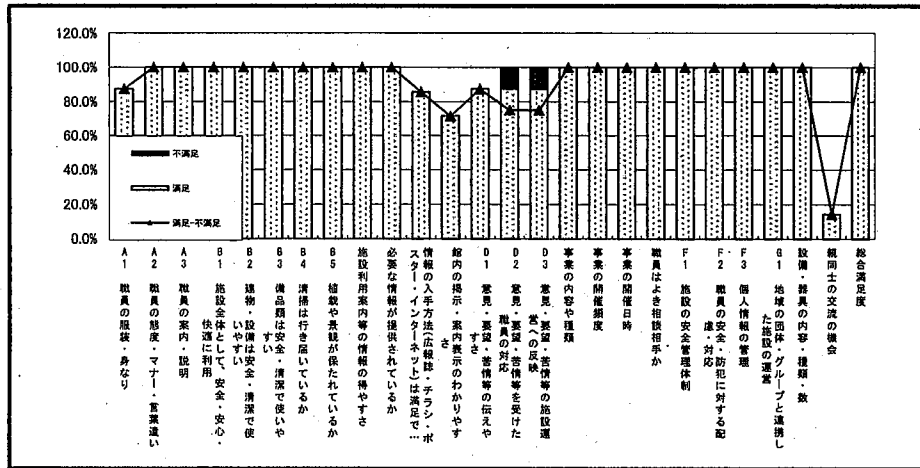
(様式4)

施設名 放課後等デイサービスバレット

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C 適正な運営 【配点3.6点】	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	3	2.4	17.6
		2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4 業務を滞りなく進めるため、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か。				
	効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	2	1.6	
		2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3 適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	適正な個人情報保護	1 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か。	4	3	2.4	
		2 個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3 個人情報保護に関する研修が定期的実施されているか。				
	適正な再委託先管理	1 再委託先を適正に選定しているか（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）。	4	-	-	
		2 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か。				
	利用増加への取組み	1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	2	1.6	
		2 計画通りの収入が得られているか。				
		3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	3	2.4	
2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。						
3 現金等が適正に管理されているか。						
経費節減への取組み	1 経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	3	4.8		
	2 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。					
平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	3	2.4		
	2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。					
<p>評価の理由 利用率（利用実績数/利用定員数）は35.8%に留まっている。ただしこの数字は受け入れ対象として想定している医療的ケア児等の対象者数とも相関するため、安易に利用率のみを追い求めるものではない。</p> <p>改善事項 施設設置の本来趣旨等を見据えつつ、どのように利用率を充足させ収益性を改善するかを検討していく必要がある。指定管理者側でも様々な働きかけを行っており、連携しながら利用率の向上を目指す。</p>						
D 施設・設備等の適正な管理 【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 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か。	4	3	2.4	5.6
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	適正な清掃	1 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か。	4	4	3.2	
2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。						
<p>評価の理由 施設管理や備品の管理は適切に行われており安全かつ良好な状態が保たれている。また清掃や感染症対策の消毒作業等も適切に取り組んでおり、施設利用者にとって快適な施設利用が可能になっている。</p> <p>改善事項 今後も引き続き適切に取り組んでいただきたい。</p>						

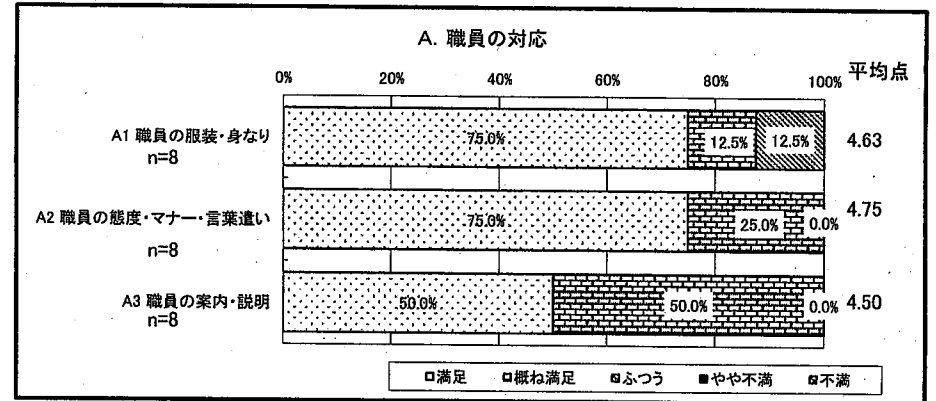


【回答者の属性】に関するコメント
令和4年4月に在籍している利用者保護者8名にアンケートを依頼し、全件より回答があった。いずれの利用者も令和2年12月の開設時から継続利用されている方であった。利用者は小学生から高校生であり、その保護者は30歳代から50歳代が多い。回答者のうち1名の10歳代については利用者本人がアンケートに回答したものと推測される。

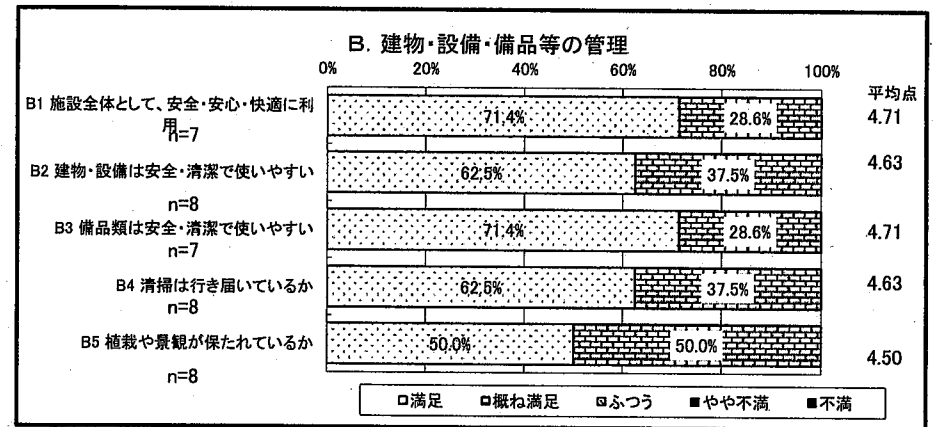


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

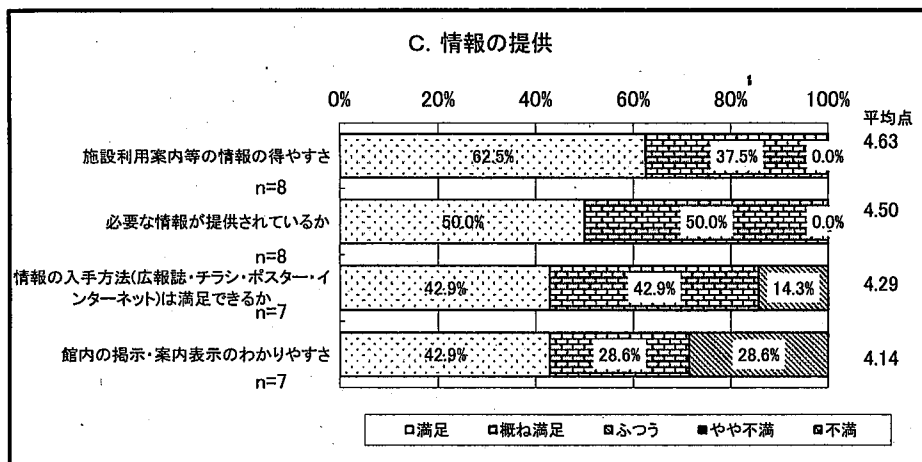
【総合満足度】に関するコメント
 全ての回答が「満足」または「概ね満足」であり、高い満足度を得られている。



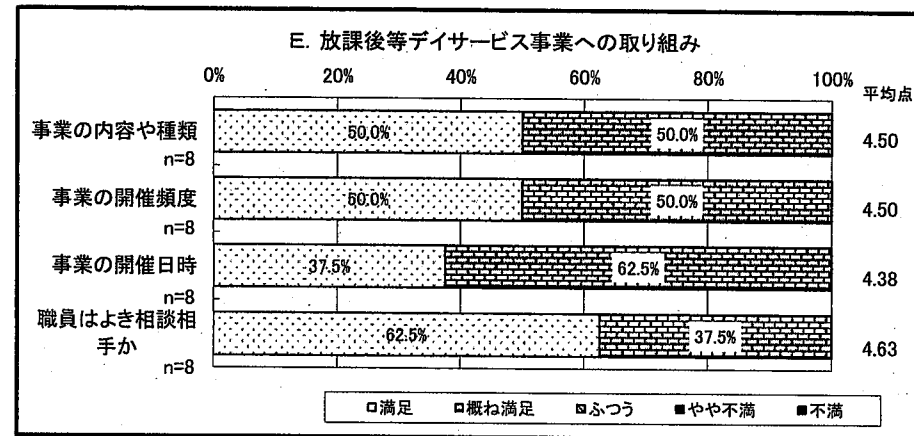
【A職員への対応】に関するコメント
 保護者との関わりは日常的には電話連絡、書類の配布、連絡帳、送迎時の会話などであり、回数は少ないが面談の機会も設けている。案内・説明が他に比べて低くなっているため、保護者に向けた発信方法をより丁寧なものとなるよう検討したい。



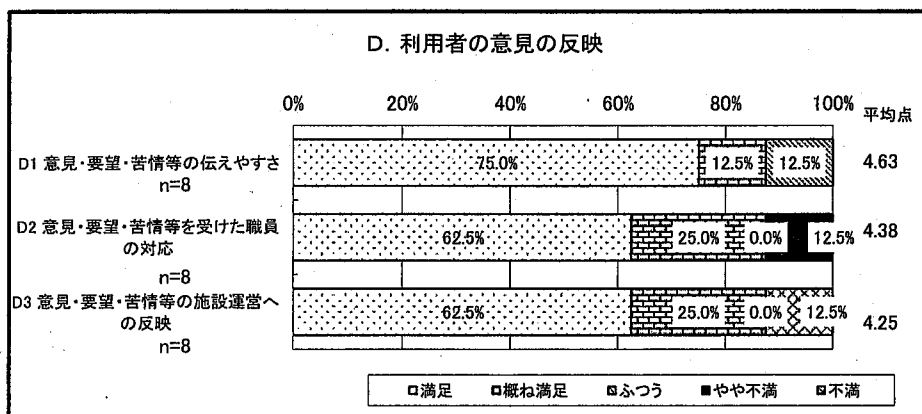
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 日中は保護者が就労していることから、来館による実情(設備・遊具等)を確認頂く機会が少ない。歩行が不安定で転倒しやすい児や車椅子を自走して移動する児、自力移動が困難な児と状態像が様々であるため、それぞれが安全に過ごせるよう部屋の活用や備品類の配置に工夫をしている。感染症対策としてフロア内の床・手すり・ドア、遊具など利用児及びスタッフが触れる物すべて、毎日、職員が消毒・清掃を行い感染防止の徹底に努めている。



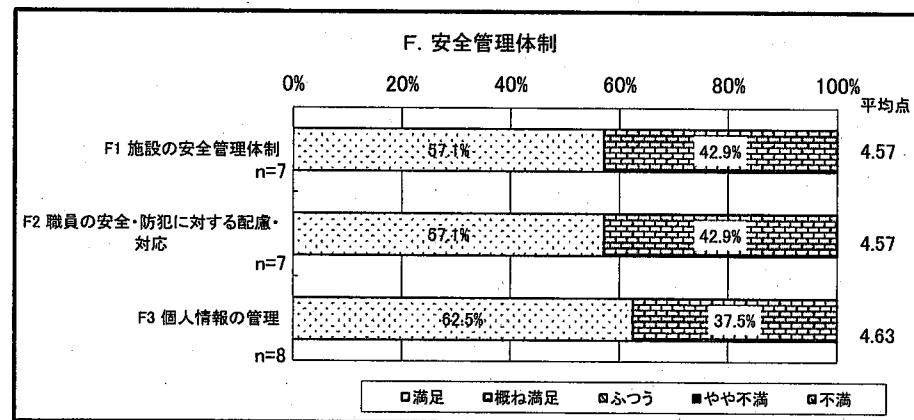
【C情報の提供】に関するコメント
パレット開設時よりオリジナルのリーフレットを作成し、利用児のご家族や関係機関に配布してパレットの事業内容などの周知を行っている。また、事業所からのお知らせや他機関からのイベント案内など利用者にとって必要と思われる情報は書面を配布することで共有している。



【E放課後等デイサービス事業への取り組み】に関するコメント
いずれの項目も「満足」または「概ね満足」の回答であった。現状では利用児が少ないため丁寧な対応が出来るが、今後利用児が増えた場合にも同様に個々への支援が丁寧に行えるよう事業の効率化も同時に進めていきたい。

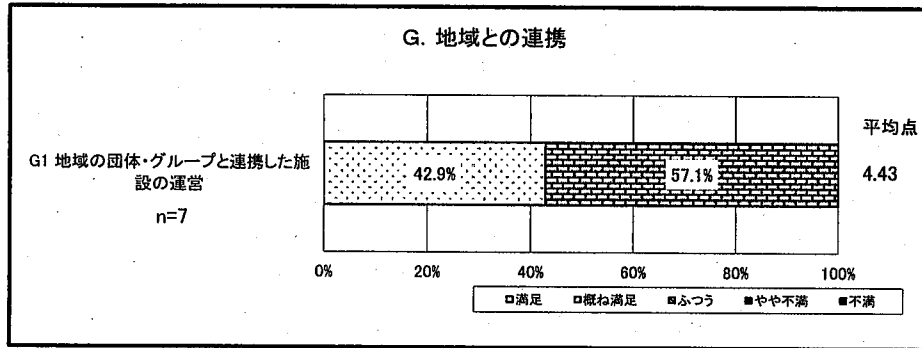


【D利用者の意見の反映】に関するコメント
保護者が就労することを支援する事業所の目的から、平日の学校休校日や短縮授業への対応などに対して、他の放課後等デイサービスが対応できない時間帯でも、保護者の意見に沿って利用児の受け入れを行っている。意見・苦情等を受けた職員への対応にやや不満の回答があったことに対しては、基本的な利用者への態度について苦情マニュアルを作成し、全職員が丁寧な対応ができるよう進めていく。



【F安全管理体制】に関するコメント
安全・防犯に対しては昨年度と同様に、パレット玄関入口の電子錠で施錠することで不審者対応および利用児の抜け出しの防止に努めている。また大規模災害や利用者の大きな怪我・急病時などの対応マニュアルは備えており、職員間で内容を共有している。また大規模災害を想定して、防災用品を活用して迅速に利用児を搬送できるよう訓練(シミュレーション)も実施した。情報セキュリティに関しては法人で作成したセキュリティハンドブックを基に研修を行い職員間で共有している。

利用者アンケート【問4】自由記載欄

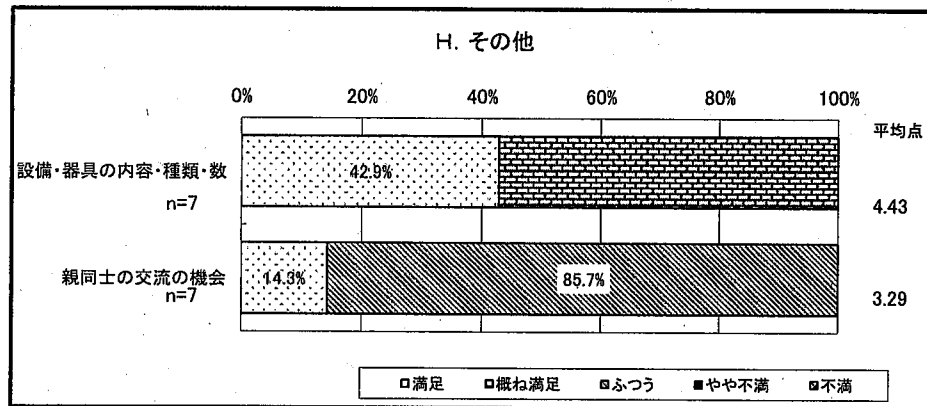


【G地域との連携】に関するコメント
地域との連携はコロナ禍の影響でほとんど実施できていない。桜堤ケアハウス入居者へパレット利用者が作製したプレゼントを管理者を通して渡す、地域の方からいただいた七夕用の笹にパレットで飾り付けをするなどの間接的な交流にとどまっている。

自由記載欄

いつもありがとうございます

いつもありがとうございます。パレットでの活動にも慣れて、「次回のときには〇〇をする」等と、次の予定を本人も考えて通所するようになったのが、最近成長を感じる場所です。今後もよろしくおねがいいたします。



【Hその他】に関するコメント
設備・器具については、開所時に購入したものだけでなく、利用児の状況に合わせた教材を職員が段ボールで作製して提供している。親同士の交流は機会の設定ができていない。就労している保護者がほとんどであるため、どのような交流の場を設定できるか今後の検討課題である。