

北町高齢者センター（小規模サービスハウス）

(様式1) 評価シート

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（小規模サービスハウス）		
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	6,775,416 円	決算 6,775,416 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	22.4 /32	22.4 /32	*管理人が不在となっているが、セキュリティ対策と、緊急時の相談体制を整備している。	*令和3年度に居住者2名が住み替えのため退去し、令和4年度の居住者は1名となった。利用者アンケートについては、居住する1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35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。令和3年度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支えている。
B安全への取組み	12/ 12	12/ 12	*機械警備を導入し、セキュリティの強化を図っている。	*管理人不在につき、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導入し安全性の向上を図っている。また、継続して毎日の声掛けを行っている。

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
				*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。
C 適正な運営	28.8 / 32	28.8 / 32	*設備の不具合については、速やかに主管課に連絡し相談した。	*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 *法令遵守し、適切に業務を遂行している。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	*軽微な、不具合や故障が生じた場合には、主管課、業者と連携し、設備の保全に努めた。 *設備の保守点検は、契約する委託業者と連携して対処した。	*保守点検、設備管理、清掃は適切に実施している。 *経年劣化による修繕箇所の増加や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。
全体	60.8 /84	60.8 /84	*設備の老朽化やバリアフリー化については、課題がある。 *設備の保守・管理を適正に実施している。	*設備面以外は比較的高い評価を得られているが、建物の老朽化に対する不満が多い。また、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。 *入居者が体調不良の際に、職員が本人に代わって病院に状況説明をするなど、一番身近な相談役として支援をしている。

3 アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）
<p><アピール点></p> <p>*利用者から、体調不良などの相談があった場合には、適切な対応と速やかに医療相談が出来るよう支援を行った。</p> <p>*日常的な相談については、生活の困りごとや悩み事などの相談に応じた。</p>

<p>*市と連携して住み替え相談に応じ、必要な情報提供等を行った。</p> <p>*引き続き、必要な情報提供や信頼関係の構築に努めたい。</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>	
<p>【前年度指摘事項】</p> <p>*北町高齢者センターは、コミュニティーケアサロン、サービスハウス、子育て支援施設みずきこと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、コンセプトである「誰でもいつでも通える施設」として、市民の為に有効活用できる施設全体の在り方について、引き続き市と連携して検討を進めていただきたい。</p>	<p>【指摘事項への対応】</p> <p>*主管課が主催するあり方懇談会に委員として参加し、現状と課題を踏まえて、北町高齢者センターの役割、新たな活用について意見交換が行われた。その中で、施設の有効活用について、提案をした。</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>*居住者の相談や施設からの情報提供について、口頭や掲示など様々な手法を活用し、丁寧かつ速やかな対応・支援をしていきたい。</p>	

<p>主管課（記入欄）</p>	
<p><特に評価できる点></p> <p>*職員が居住者に毎日声かけを行い、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）が処置をする、体調不良の際に本人に代わり病院に状況説明をする等、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>*居住者より住み替えの相談があった際には、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>	
<p>【前年度指摘事項】</p> <p>*北町高齢者センターは、コミュニティーケアサロン、サービスハウス、子育て支援施設みずきこと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、コンセプトである「誰でもいつでも通える施設」として、市民の為に有効活用できる施設全体の在り方について、引き続き市と連携して検討を進めていただきたい。</p>	<p>【指摘事項への対応】</p> <p>*市の北町高齢者センターあり方懇談会に北町高齢者センターの職員が委員として参加し、センターの現状や課題、今後のあり方について積極的に発言した。</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>*管理人が不在であり、かつ他の居住者がいない状況下で入居者が孤立することがないように、市や地域の情報提供について様々な手法を活用し、丁寧に実施されたい。</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。

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	22.4	
		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。					
	<u>評価の理由</u>						
	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、管理人不在であるが、セキュリティ強化を行い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。					
	<u>評価の理由</u>						
1. 管理人不在であるが、平日は（朝・夕の2回）訪問、閉館日は（夕の1回）電話にて安否確認と相談対応を行っている。							
2. 施設設備の不満は、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。						
<u>評価の理由</u>							
1. 居住者が特に希望をしていないため、地域との連携は行っていない。							
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	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。						
<u>評価の理由</u>							
1. 施設利用や行事予定などの情報提供が十分ではなかった。							
2. 広報等、2階の居室周辺に掲示がされていなかった。							
3. 日常的な保守点検等に係わるものや日常的な相談対応は支援した。							
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に、マニュアルの作成や研修を行っているか。						
<u>評価の理由</u>							
1. 毎回、笑顔で気持ちよく顔を合わせるように配慮した。							
2. 開館・閉館予定や祝祭日の予定は、事前に丁寧に伝えるよう心がけた。							
3. 職員間で、経過記録を記入し必要な情報を共有した。							
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	/	/			
	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）。						
<u>評価の理由</u>							
1. 事業計画書に自主事業を行う旨記載していない。							

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	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。				
<u>評価の理由</u> 1. 緊急連絡先・相談先については、入居者に周知しており居室内にも掲示している。 2. 年1回、防災訓練を全館で行う際、入居者にも参加していただいている。						
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	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。					
<u>評価の理由</u> 1. 事件・事故の発生はない。セコムによるセキュリティを実施している。 2. 入居者の電話の不具合時に、機器の取り換え・設置などを支援した。						
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。				
<u>評価の理由</u> 1. 施設設備に不具合が生じた場合には、速やかに主管課に報告・相談をしている。						
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。					
<u>評価の理由</u> 1. 4部屋の空き部屋があるが、今後の施設の大規模改修を見据えて新規募集を行っていない。						
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実施されているか。					
<u>評価の理由</u> 1. 法人として毎年研修を実施、環境を整備している。 2. 個人情報の事故の発生はない。						
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。					
<u>評価の理由</u> 1. 複数の事業者と契約を締結、管理・監督を行っている。 2. 委託先は、老朽化した設備や修理箇所を把握している事業者が多い。 3. その都度、保守点検や作業終了議に報告書をもらい業務執行を管理している。						

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
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	/	/	
		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。				
	<u>評価の理由</u>					
	1. 今後の施設の大規模改修を見据えて、新規募集はしていない。					
	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。				
	<u>評価の理由</u>					
	1. 建物・設備の保守管理は、適正に行っている。 2. 料金の徴収・管理はしていない。					
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。					
<u>評価の理由</u>						
1. 業者選定にあたっては事前に見積り合わせを行う、こまめに電気を消す等の取組みを行った。						
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。					
<u>評価の理由</u>						
1. 施設の利用者は、1名のみである。設備利用は、その都度、相談しながら実施できている。						
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。				
	<u>評価の理由</u>					
	1. 建物・設備は、委託業者により適切に整備されている。 2. 故障や修繕箇所があった場合には、主管課に連絡し早期に対応するようにした。					
	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。						
<u>評価の理由</u>						
1. 管理人不在であるため、清掃業者による清掃を実施している。 2. 清掃業務については、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】

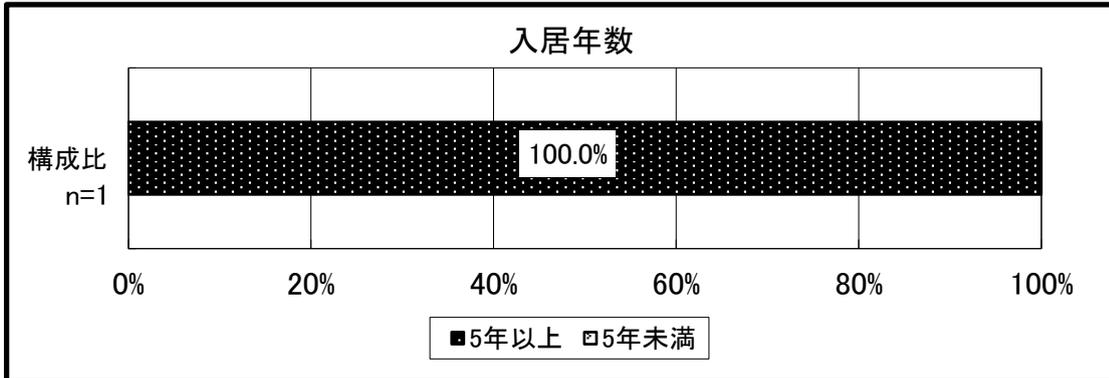
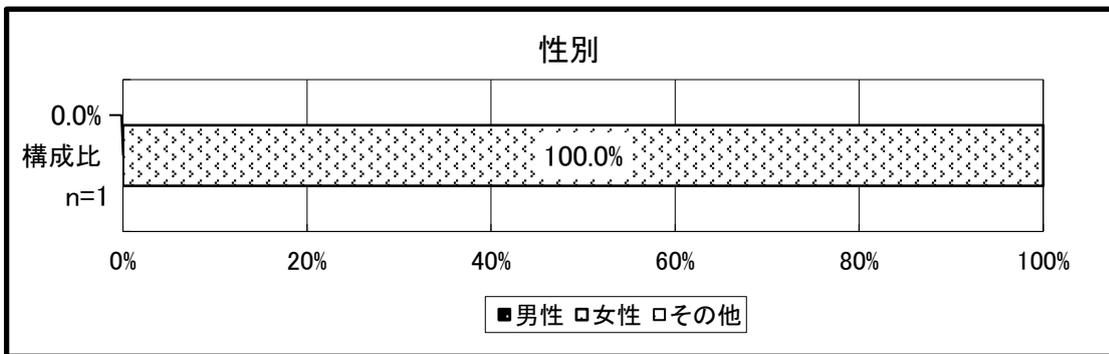
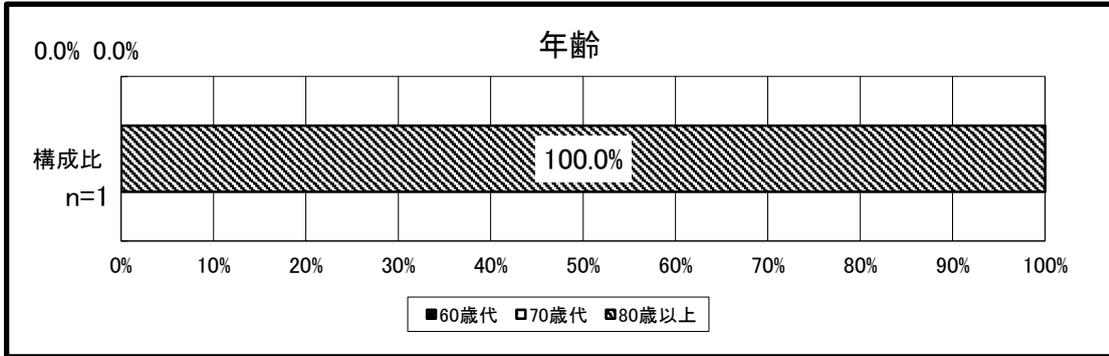
- 指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。
- その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

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	22.4
		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	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	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	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）。					
<u>評価の理由</u>						
*「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、管理人は不在となっているが、機械整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。						
*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。						
*デイサービス利用者等との交流のためにイベント等がある場合にお誘いをする、祝日の臨時開所の際は事前にお知らせする等、デイサービスの予定を居住者へ適宜情報提供している。						
*居住者が体調不良の際に、職員が本人に代わって病院に状況説明をするなど、一番身近な相談役として支援をしている。日頃から職員に相談できる関係性が構築できている。						
<u>改善事項</u>						
*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	
		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。				
<u>評価の理由</u>						
*居住者の安心・安全のため、毎日声かけをすると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。						
*みずきっことやデイサービスの利用者とともに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。						
*事件・事故等の発生なし。						
<u>評価の理由</u>						
*特になし。適切な危機管理及び警備を実施している。						

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
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	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	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	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	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	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。					
<u>評価の理由</u> *法令遵守し、適切に業務遂行している。法人の実施する研修に職員が定期的に参加し、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、事故や苦情もない。						
<u>改善事項</u> *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。				
<u>評価の理由</u> *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。						
<u>改善事項</u> *特になし。修繕箇所については、大規模改修を見据え優先順位をつけて効率的に実施いただきたい。						

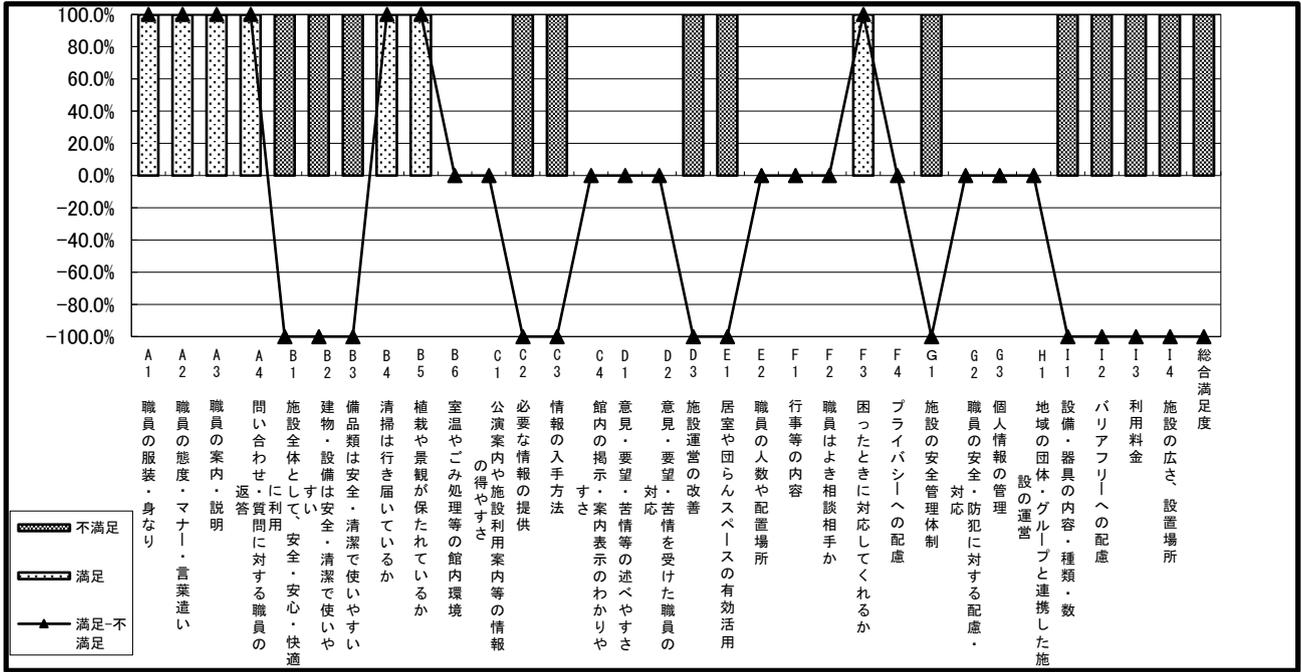
【問1】

施設名 北町高齢者センター・小規模サービスハウス

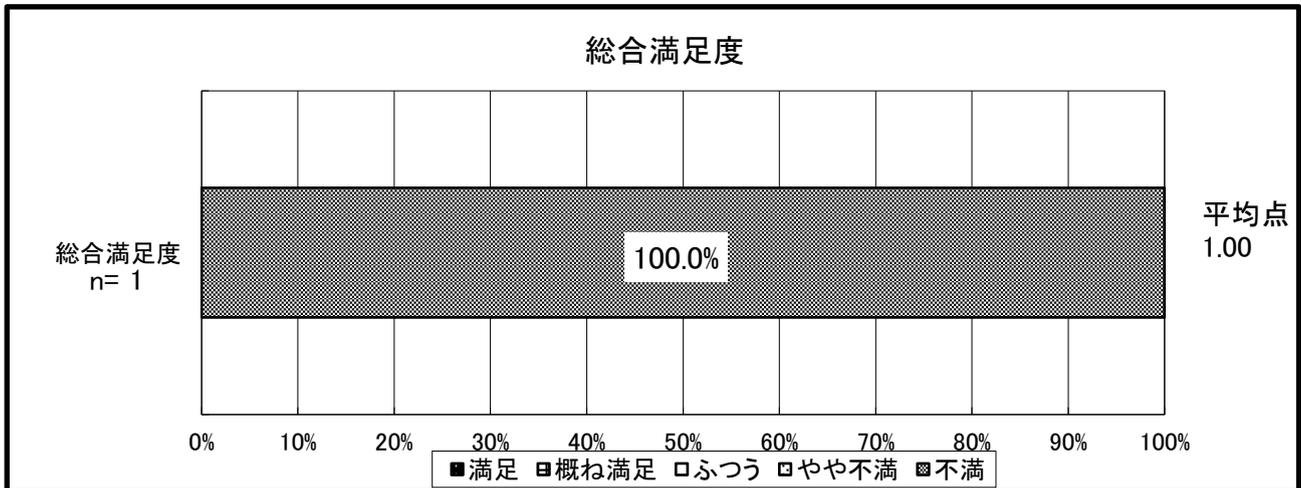


【回答者の属性】に関するコメント
アンケートは、入居者1名の女性から回答を得た。

施設名 北町高齢者センター・小規模サービスハウス



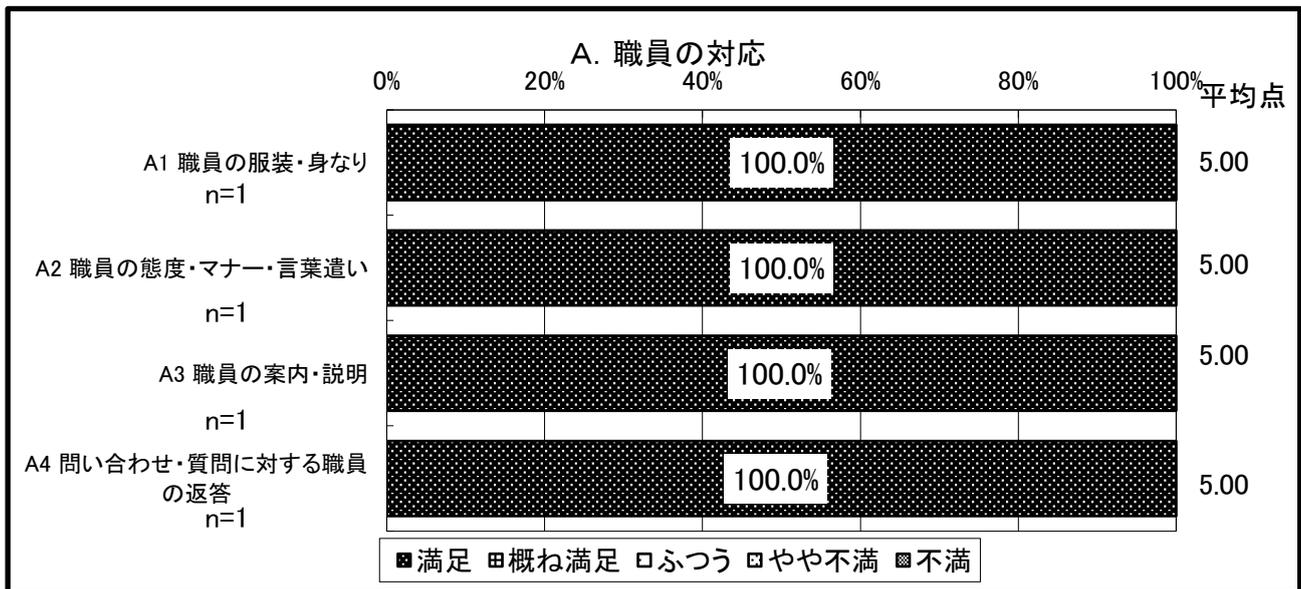
【問3】



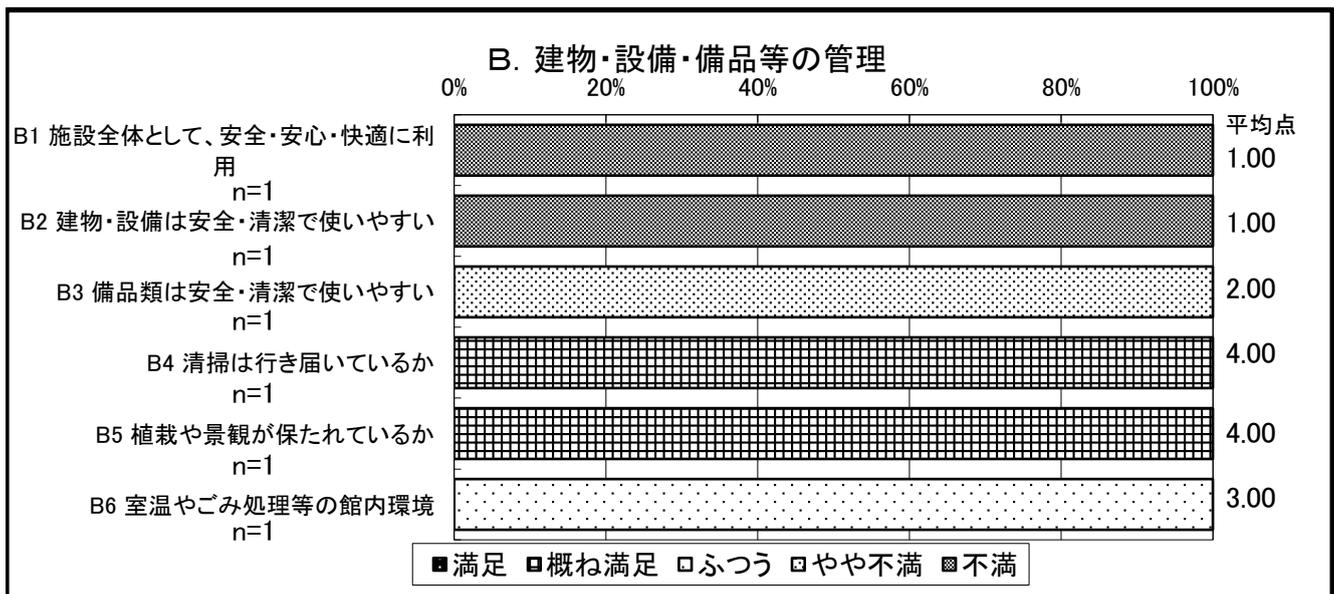
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
 入居者1名からの回答。回答の不満足な点は、ほぼ前回と同様であり、職員の案内や説明、質問への対応については満足して頂いているが、施設の設備など総合的には不満がみられる。

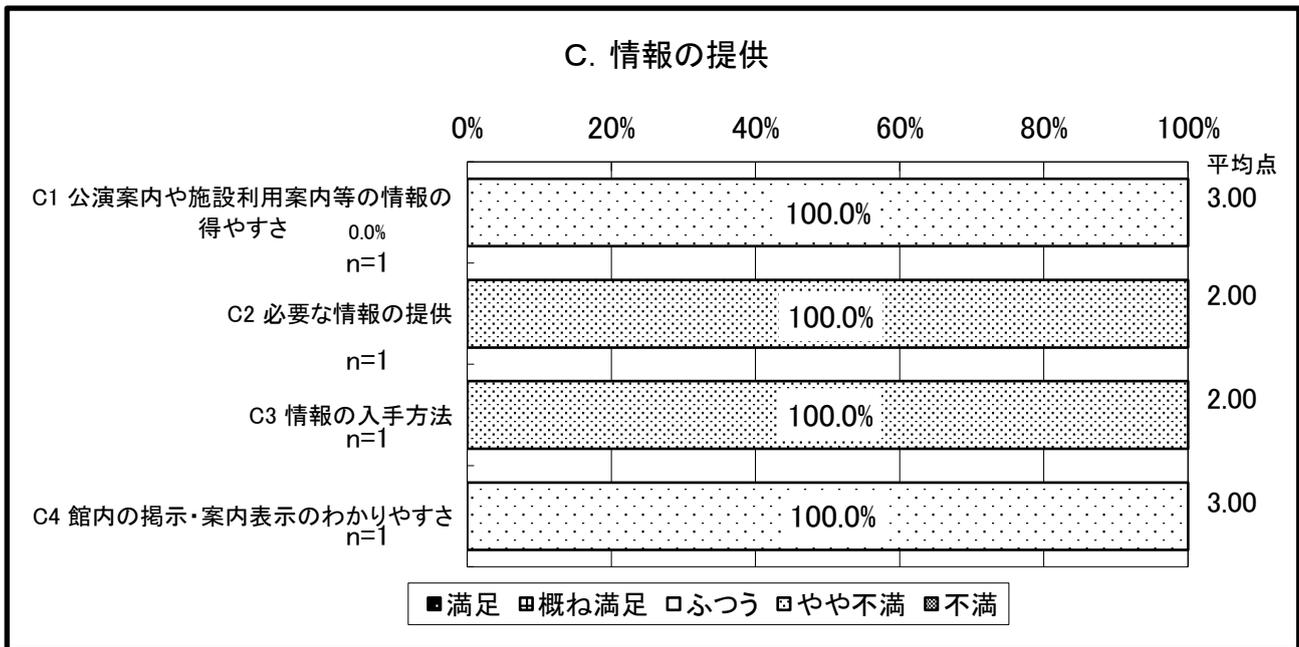
施設名 北町高齢者センター・小規模サービスハウス



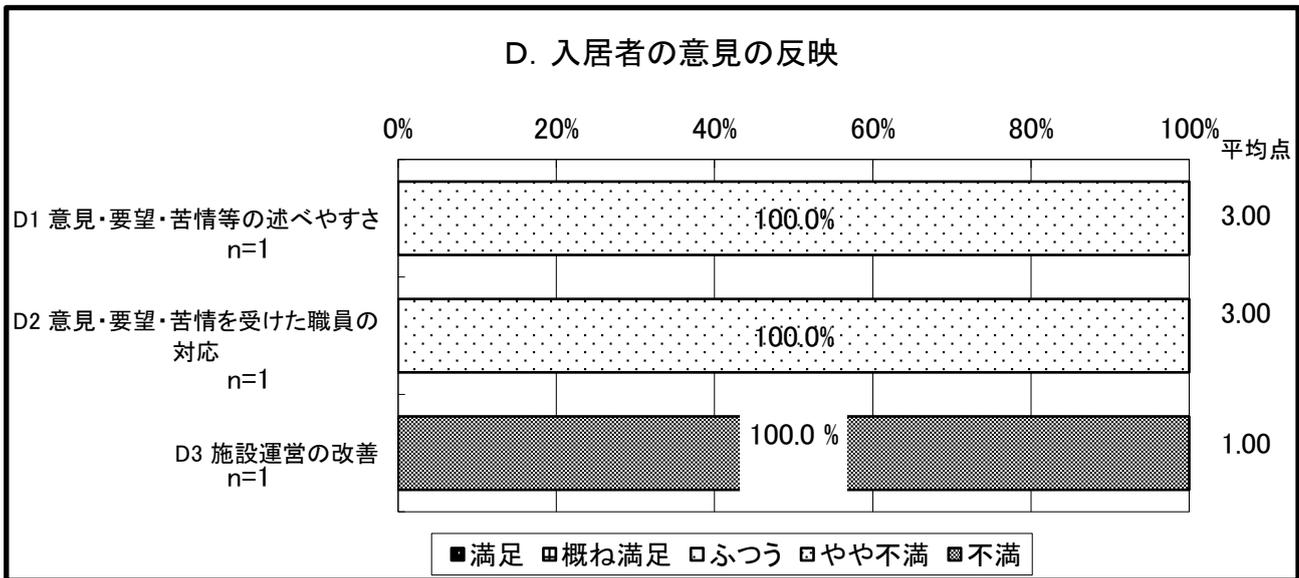
【A職員への対応】に関するコメント
 毎日の安否確認では、体調や日常の変化について声掛けを行った。独り暮らしとなった不安も大きいことから、対話による情報の提供(介護・医療、電化製品の不具合等の相談)も必要になってきている。職員の対応については、満足している。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 設備の老朽化やバリアフリーではない部分が、不満の要因となっている。管理人不在であることが夜間の不安となっている。

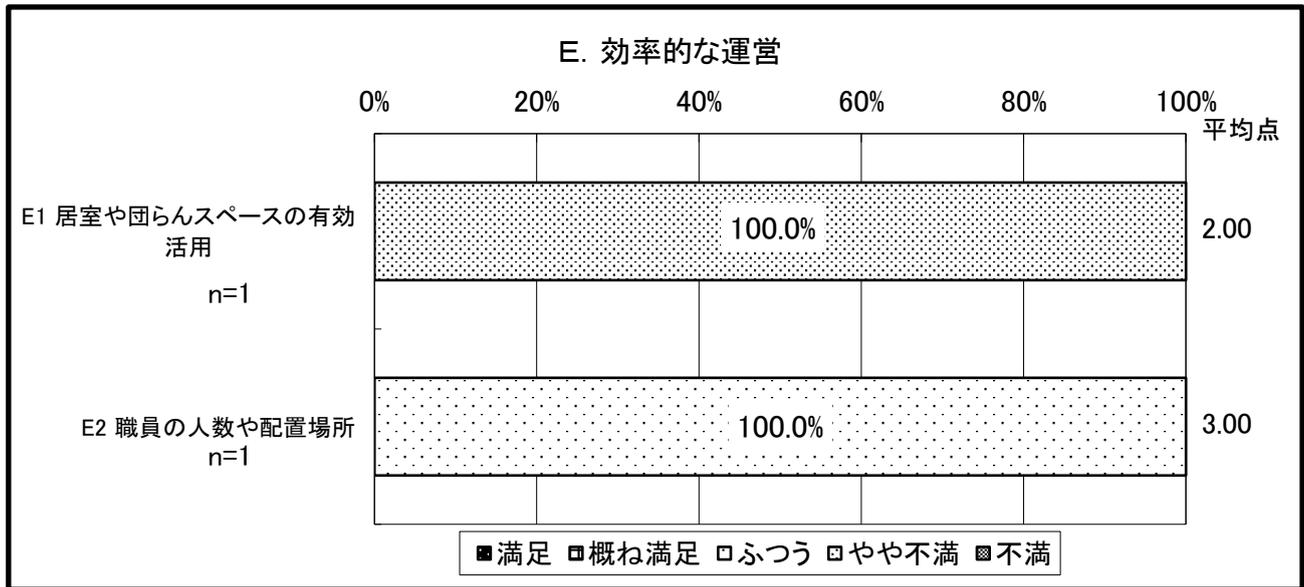


【C情報の提供】に関するコメント
 必要時には、口頭や書面で情報提供を行った。広報案内やチラシについては、2階居室周辺への掲示が不十分であることから、今後、情報提供を積極的に行いたい。

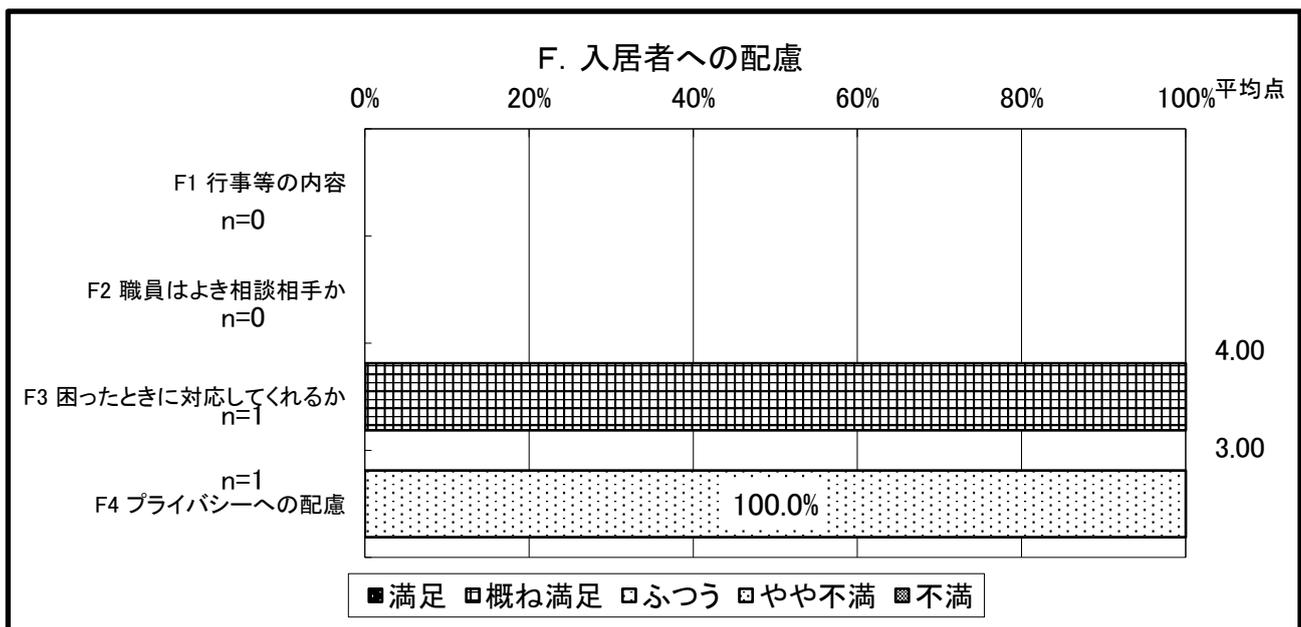


【D入居者の意見の反映】に関するコメント
 意見や相談があった場合には、可能な限り情報提供を行った。夏場の酷暑の夜については、廊下に会議室のエアコンや扇風機などで冷気をおくるなどの対応を行った。

施設名 北町高齢者センター・小規模サービスハウス

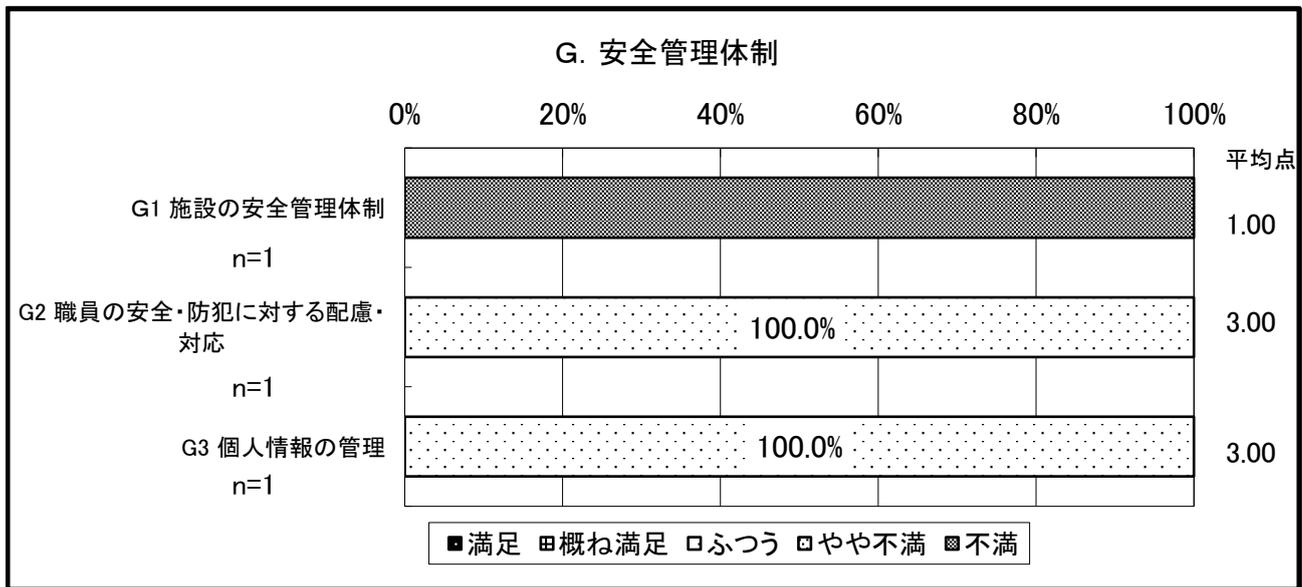


【E効率的な運営】に関するコメント
友人が来るので会議室を使用したいとの相談があり、会議室の使用を認めた。

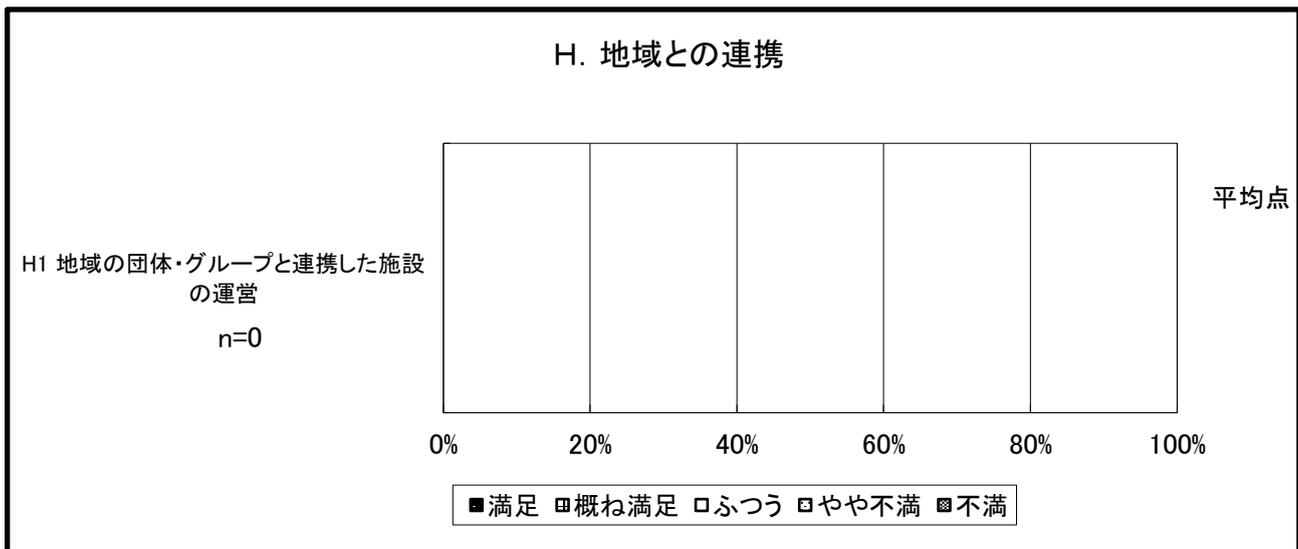


【F入居者への配慮】に関するコメント
電話機故障や体調不良時の受診相談・対応などを支援した。

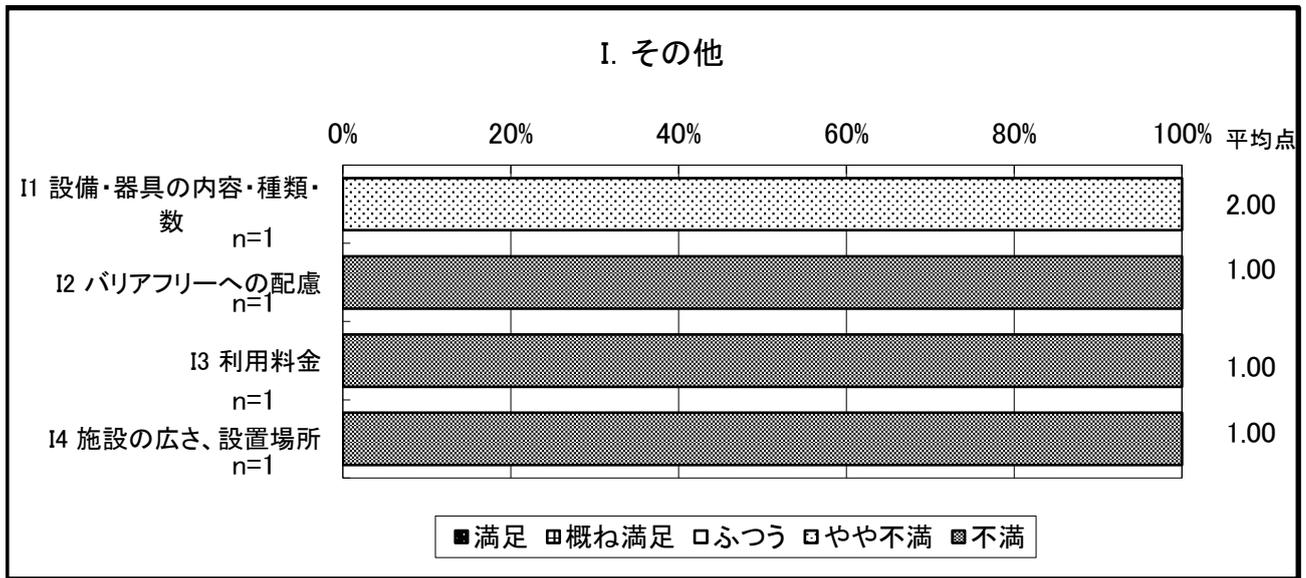
施設名 北町高齢者センター・小規模サービスハウス



【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を強化し安全対策を実施した。



【H地域との連携】に関するコメント
特に実施せず。

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

変わらず、施設設備やバリアフリーへの不満がある。外階段の昇降については、雨天時や降雪時など不便である。利用料金についても不満がみられる。

北町高齢者センターコミュニティケアサロン

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立北町高齢者センター		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町4-1-16		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社		
代表者	理事長 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	<p>コミュニティーケアサロンにおける事業に関する業務</p> <p>①コミュニティーケアサロンの利用の承認に関すること。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>④高齢者に対する食事の提供に関すること。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>⑦地域との交流及び教育学習に関すること。</p>		
指定管理委託料	予算	10,111,393円	決算 10,111,393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	<p>*併設施設の特徴を生かして、オンライン交流や共同行事を継続し利用者より高い評価を得ることができた。</p> <p>*施設の設備や広さに対する意見があるが、利用者のニーズや要望をプログラムや行事活動に反映しており、利用者の満足度は高い。</p> <p>*地域のボランティア団体と連携し、利用者が楽しんでいただける環境づくりやプログラムを実施している。</p> <p>*ボランティア受け入れ再開やみずきっこの直接交流が増えたことが、利用者満足度向上に繋がっている。</p>	<p>*北町高齢者センターの特色である多世代交流を実施し、デイサービス及びみずきっこの利用者から高い評価を得ている。新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、オンラインによる交流となっていたが、令和4年度の途中より、感染症対策を実施のうえ対面による交流を再開したことも満足度の高さに繋がっている。</p> <p>*個別機能訓練メニューについて、段差のある屋外でプログラムを実施するなど利用者を飽きさせないための工夫を行い、利用者の満足の向上に努めている。</p> <p>*地域のボランティア団体とデイサービス利用者の交流の場所になっている。</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>*北町高齢者センターデイサービスの特色の一つであるフロアボランティアは利用者にとってより身近な話し相手となっており、ボランティアにとっても生きがいや社会参加の場となり、双方にとって良い効果をもたらしている。</p>
B安全への取組み	12/ 12	12/ 12	<p>*10月、館内全体での防災訓練及び防災講座を行い、職員、利用者への防災意識の向上に努めている。</p> <p>*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の共有をしている。</p>	<p>*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。</p> <p>*ヒヤリハット事例のチェックなど毎日のミーティングを欠かさず情報共有を行っている。</p>
C適正な運営	30.4 /36	30.4 /36	<p>*デイサービスでは定員数を25名に減らし、感染症対策を実施した。8割の利用者が個別機能訓練を実施し新規利用者数も前年度より上回ったが、十分な介護報酬には至らなかった。</p> <p>*個人情報については、法人研修を行い、個人情報保護に対する指針やマニュアルを整備している。</p>	<p>*介護報酬の増収を図るため、積極的に個別機能訓練を実施し、前年度以上の新規利用者があった。結果として十分な介護報酬の獲得には至らなかったが、その取り組みは評価できる。</p> <p>*法令遵守し、適切に業務を遂行している。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。</p>
D施設・整備等の適正な管理	8/8	8/8	<p>*保守点検、日常清掃、補修箇所の修繕など、速やか且つ適切に実施している。</p>	<p>*保守点検、設備管理及び清掃等が適切に実施されている。施設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。</p>
全体	92.8 / 100	92.8 / 100	<p>*多世代交流ができる併設施設としての特徴をもっとPRしていく必要がある。利用者の満足度は高いものの、デイサービスでは、計画通りの稼働率が達成できていないため、更なる経費削減に取り組む必要がある。</p>	<p>*デイサービス、子育てひろばともアンケートの総合満足度はそれぞれ94.7%、100%と非常に高い水準を保っている。</p> <p>*デイルームとみずきっこを繋ぐ部屋に「集いの木」を設け、工作による世代間交流を図るなど、アイディアや工夫は特に優れており評価に値する。な</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
				お、「集いの木」は北町高齢者センターボランティアの手芸による手作りであり、来所した子どもたちにより季節ごとに葉っぱや花できれいに彩られている。

3 アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）					
<p><アピール点></p> <p>*今年度も、デイサービスでは、8割以上の利用者が個別機能訓練を実施し、心身状態の維持・改善に努めているところであるが、赤字経営が継続している。健全な運営に向けて、送迎便の見直し、営業方法の見直し、新たなプログラムの実施などを検討していきたい。今年度は、市主催の北町高齢者センターあり方懇談会に出席した。一層、デイサービスとみずきっこと連携を深め、地域のボランティアとの繋がりも大切に継続していきたい。市民に求められる公的施設としての役割を認識し施設の強みを生かした運営に取り組んでいきたい。</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>*「みずきっこ」について、利用者アンケートの結果、利用時間帯について要望が多くみられる（R4年3月現在、10時～12時、13時～15時）。感染症対策には留意したうえで、親子の満足度向上のため、入れ替えを行う時間帯等を改めて検討して頂きたい。</td> <td>*利用時間帯については、現在、（10時～12時、13時00分～15時30分）に時間を変更した。 *12時～13時間は、来所者の相談のみ再開した。</td> </tr> </tbody> </table>		【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】	*「みずきっこ」について、利用者アンケートの結果、利用時間帯について要望が多くみられる（R4年3月現在、10時～12時、13時～15時）。感染症対策には留意したうえで、親子の満足度向上のため、入れ替えを行う時間帯等を改めて検討して頂きたい。	*利用時間帯については、現在、（10時～12時、13時00分～15時30分）に時間を変更した。 *12時～13時間は、来所者の相談のみ再開した。
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】				
*「みずきっこ」について、利用者アンケートの結果、利用時間帯について要望が多くみられる（R4年3月現在、10時～12時、13時～15時）。感染症対策には留意したうえで、親子の満足度向上のため、入れ替えを行う時間帯等を改めて検討して頂きたい。	*利用時間帯については、現在、（10時～12時、13時00分～15時30分）に時間を変更した。 *12時～13時間は、来所者の相談のみ再開した。				
<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>*高齢者の健康増進と利用者満足度を一層高めるため、専門職と連携しながら個別機能訓練を更に充実させ稼働率、新規利用者増に繋げたい。</p> <p>*新型コロナウイルス感染症の影響で中止していた、地域開放のイベント等の再開に向け開催方法を検討し、近隣の地域住民やボランティアとの繋がりを再構築していきたい。</p>					

主管課（記入欄）
<p><特に評価できる点></p> <p>*アンケートの総合満足度は、デイサービス 94.7%、子育てひろば 100%とそれぞれ非常に高い水準を保っている。</p> <p>*介護報酬の増収を図るため、積極的に個別機能訓練を実施し、前年度以上の新規利用者があった。結果として十分な介護報酬の獲得には至らなかったが、利用者の心身状態の維持・改善に貢献した。</p> <p>*市主催の北町高齢者センターあり方懇談会に出席し、北町高齢者センターの現状や今後のより一層の発展のため積極的に意見を述べた。</p>

＜モニタリング評価委員会での指摘事項への対応＞	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
<p>* 「みずきっこ」について、利用者アンケートの結果、利用時間帯について要望が多くみられる（R4年3月現在、10時～12時、13時～15時）。感染症対策には留意したうえで、親子の満足度向上のため、入れ替えを行う時間帯等を改めて検討して頂きたい。</p>	<p>* ひろばの利用時間帯については、午前10時から正午まで、午後1時00分から3時30分までに変更した。なお、開館時間は午前10時から午後4時までであるため、利用時間以外でも利用者からの相談を受ける等の対応を行っている。</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>* 高齢者の健康増進と利用者満足度向上のため、専門職と連携しながら個別機能訓練を更に充実させ稼働率、新規利用者増に繋げていただきたい。</p> <p>* 近隣の地域住民やボランティアとの繋がり向上のため、また、北町高齢者センターをより多くの方に知っていただくためにも、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止していた地域開放イベント等の再開に向け開催方法を検討されたい。</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。

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	42.4	
		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。					
	<u>評価の理由</u>						
	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を継続実施している。						
	2. 併設施設の特徴を生かして、オンライン交流会や共同行事を積極的に実施した。						
	3. デイサービスでは、個別機能訓練を実施し利用者の健康増進と介護予防に努めた。						
	4. 感染予防に努めながら、利用者・ボランティアが安全・安心過ごせるよう安全対策を講じた。						
	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。							
<u>評価の理由</u>							
1. デイサービス、みずきっこ共に、概ね満足度を得ることが出来ている。							
2. ご意見箱を設置したり、直接意見等を伺える環境づくりを行った。							
3. みずきっこ利用者の不満な点として、施設の広さや運営時間帯などが指摘された。							
4. 利用者から、プログラム、食事、送迎等への意見があった場合、内容の見直しや変更など柔軟に業務の変更を行った。							
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。						
<u>評価の理由</u>							
1. ボランティアの団体（メモリアルルーム、お仕事会、音楽ボランティア、園芸ボランティア、手芸ボランティア）と連携してさまざまな活動に取り組んだ。ボランティアの活動が利用者の満足度向上にも繋がっている。							
2. 地域開放の行事は、感染症拡大で実施ができなかった。							
3. ボランティアの方々とは月1回、交流や勉強をする機会を設けた。							
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	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。						
<u>評価の理由</u>							
1. 感染拡大の際、速やかに施設内の感染状況を口頭や掲示物で周知した。							
2. みずきっこでは、メルマガやチラシを配布して、市民への周知に努めた。							
3. 関係機関からの広報誌、チラシやポスターは、施設内に掲示し必要時には全員に配布した。							
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に、マニュアルの作成や研修を行っているか。						
<u>評価の理由</u>							
1. デイサービスでは、「いろいろな気遣い感謝しています」「きめ細やかな対応をして下さり感謝しています」とのコメントがあり、満足度は高い。							
2. 利用者の見学・案内では、口頭説明に加え写真や掲示板でもわかりやすく伝えられるよう工夫した。							
3. 利用者の変化や状況は、日誌で全員が共有するようにしており、朝のミーティングでは口頭で共有している。							
4. みずきっこでは、概ね満足との結果である。様々な事情を抱える親もいるため、全て満足との結果を得られないが、職員はその都度適切な相談対応を行っている。							
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	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）。						

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
	<u>評価の理由</u> 1. 感染拡大でデイサービス事業を閉鎖した際に、ケアマネジャーや利用者・家族に連絡をとり、安否確認を兼ねて食事の配食サービスを実施した。 2. 閉所となる連休を開所することで、利用者・家族のニーズに対応した。 3. デイサービスとみずきっことで共同で壁飾りを制作し、メモリアルルーム前に掲示した。 4. みずきっことでは、活動室を使用するなどして手芸や生け花など親同士で交流を行った。					
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
		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。				
<u>評価の理由</u> 1. 毎月、法人にヒアリング・事故報告を行い、対応・対処方法について振り返り、今後の対策をたてている。 2. 事故対応、感染症、法人のBCPのマニュアルがあり、年1回防災訓練を実施している。 3. 障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。	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。					
<u>評価の理由</u> 1. 毎日、朝夕の2回全館の巡回を実施し管理簿に記録している。 2. 退勤時には、事務所のセキュリティを行い、管理簿に記録している。						
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	
		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。				
<u>評価の理由</u> 1. 感染拡大の影響もあり、利用者が減少したことから、10月より利用定員を30名から25名に減らした。個別機能訓練を継続して行った。 2. デイサービスでは、利用者の安心・安全を確保し、楽しい生活を送っていただけるよう個別支援計画を立ててプログラムを実施している。 3. 業務上、不備や問題が発生した場合、主管課に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。	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。					
<u>評価の理由</u> 1. デイサービスでは、利用人数の制限や感染拡大の影響もあり、稼働率が伸びなかった。 2. 併設の特徴を生かして、相互に連携して協議しながらオンライン交流会や直接交流などを実施した。						
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		
	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。					
<u>評価の理由</u> 1. マニュアルを整備している。広報誌、掲示物なども本人・家族の了承を得て実施している。 2. 法人で、個人情報保護、セキュリティ研修を実施しており事故は発生していない。						

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計		
C 適正な運営 【配点36点】	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	30.4		
		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。						
	<u>評価の理由</u> 1. 19の事業者と25項目の契約を締結、管理・監督を行っている。 2. 委託先は、老朽化した設備や修理箇所を把握している事業者が多い。 3. その都度、保守点検や作業終了議に報告書をもらい業務執行を管理している。 4. みずきっこも再委託業者であるが、日々の連携を通じて管理・監督を行っている。							
	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	3	2.4			
		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。						
	<u>評価の理由</u> 1. デイサービスの利用者数は、1月現在、前年度と同数の52名であった。 2. デイサービスでは、利用人数の制限や感染拡大の影響もあり、当初の目標値の達成には至らなかった。 3. みずきっこでは、平均利用者数は、前年度とほぼ変わらず。感染症が収束した年末ごろから、利用者数が伸びてきている。							
	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	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。						
<u>評価の理由</u> 1. 事業計画・予算に基づき運営、執行している。 2. デイサービスの利用料金は、口座引き落としを実施している。 3. デイサービスの現金は、金庫で管理し毎月確認し、法人に報告書を提出している。								
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	4	6.4				
	2 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。							
<u>評価の理由</u> 1. デイサービスの稼働率は、前年の同じ月（2022年1月16.7人）と比較すると、ほぼ変わらず16.8人。新規利用者数は、今年1月時点で昨年19人／年を3人上回って21人だが、要支援者の伸び率が大きく利用者単価は低いため収入は期待できない。 2. 経費削減のため、職員の稼働人員を減らして対応したが、効果は限定的である。 3. みずきっこの稼働率は、前年の同じ月（2022年1月19.8人）と比較すると、ほぼ変わらず19.7人。								
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。							
<u>評価の理由</u> 1. デイサービス、みずきっこ共に、該当者は平等に利用ができるように配慮している。								
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	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。						
	<u>評価の理由</u> 1. 事業計画、予算に則り適切な保守点検を行っている。 2. 設備に異常や修理箇所が発生した場合には、主管課に連絡・相談して対処している。							
	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。						
	<u>評価の理由</u> 1. 委託業者により、毎日の清掃を実施している。 2. 委託業者からは、作業報告書の提出を求めている。 3. 職員も、その都度、トイレや環境の消毒・清掃を行い環境美化に努めている。							

様式2-2 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】

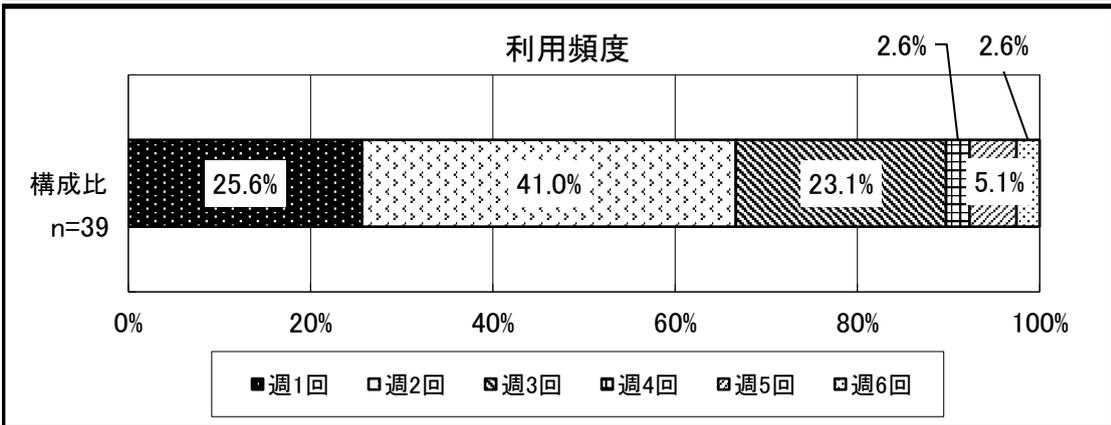
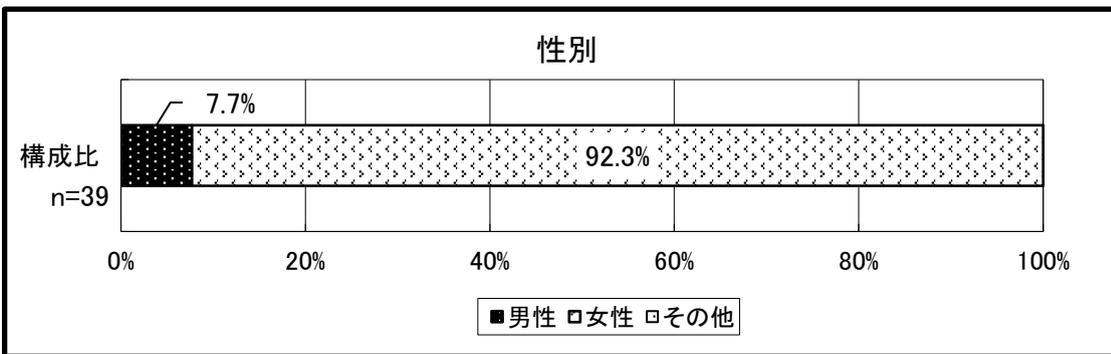
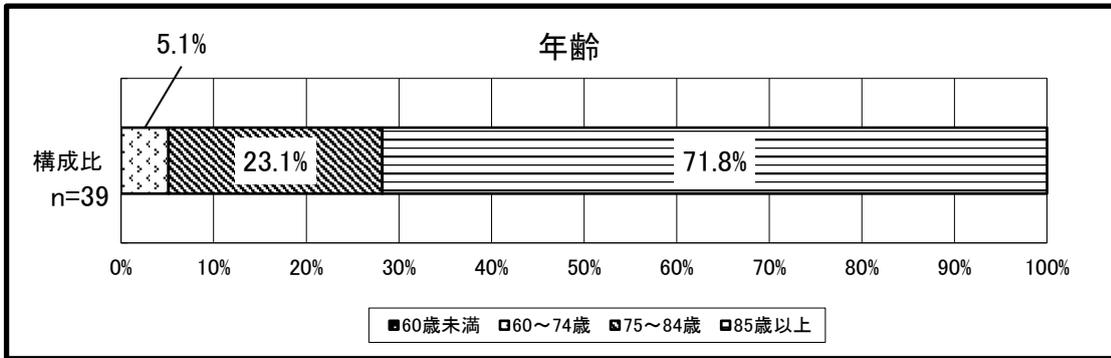
- 指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。
- その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

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	5	8	42.4
		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	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。				
	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><u>評価の理由</u> *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」という設置目的を達成している。 *利用者アンケートの結果、総合満足度はデイサービス94.7%、子育てひろば100%とそれぞれ非常に高い水準を保っている。 *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。</p>						
<p><u>改善事項</u> *近隣の地域住民やボランティアとの繋がり向上のため、また、北町高齢者センターをより多くの方に知っていただくためにも、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止していた地域開放イベント等の再開に向け開催方法を検討されたい。</p>						
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	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を確認しているか。						
<p><u>評価の理由</u> *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等、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情報共有を行っている。 *事件・事故の発生なし。</p>						
<p><u>改善事項</u> *特になし。適正な危機管理及び警備が行われている。</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
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	30.4
		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。				
	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	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	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	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。					
<u>評価の理由</u>		*介護報酬の増収を図るため、積極的に個別機能訓練を実施し、前年度以上の新規利用者があった。結果として、十分な介護報酬の獲得には至らなかったが、その取り組みは評価できる。 *職員の稼働人数を減らす等、自主的に経費削減や収支改善に努めている。				
<u>改善事項</u>		*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、引き続き経費節減や増収につながる取組みを検討いただきたい。				
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。				
<u>評価の理由</u>		*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。				
<u>改善事項</u>		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。				

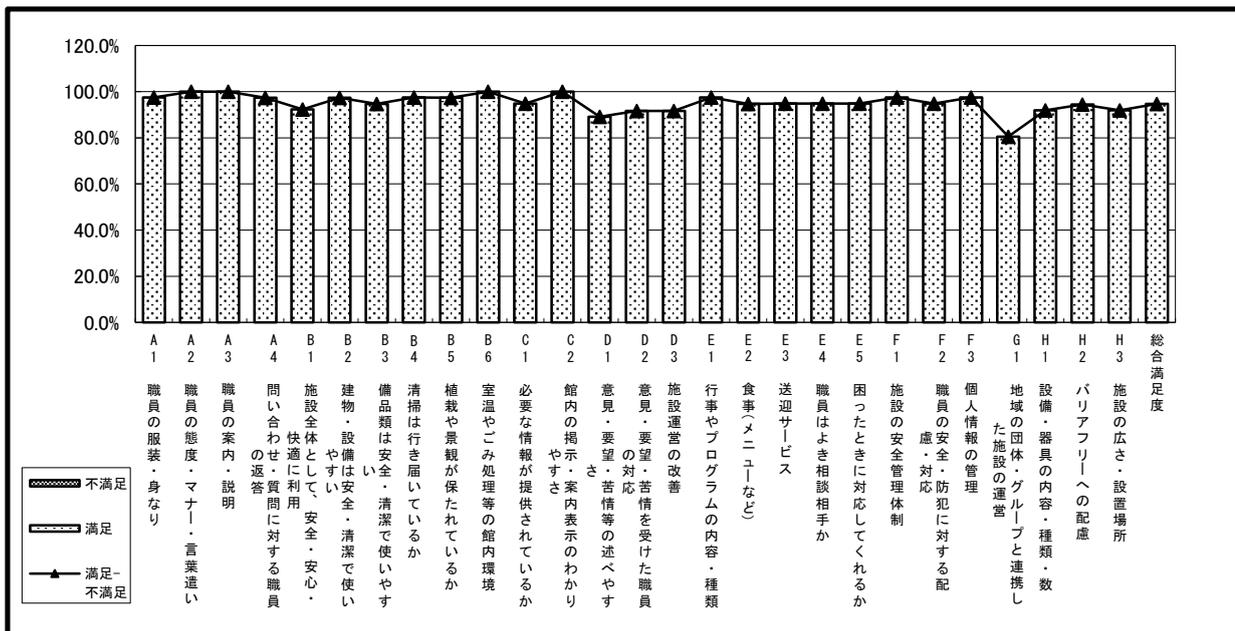
【問1】

施設名 北町高齢者センター【デイサービス】

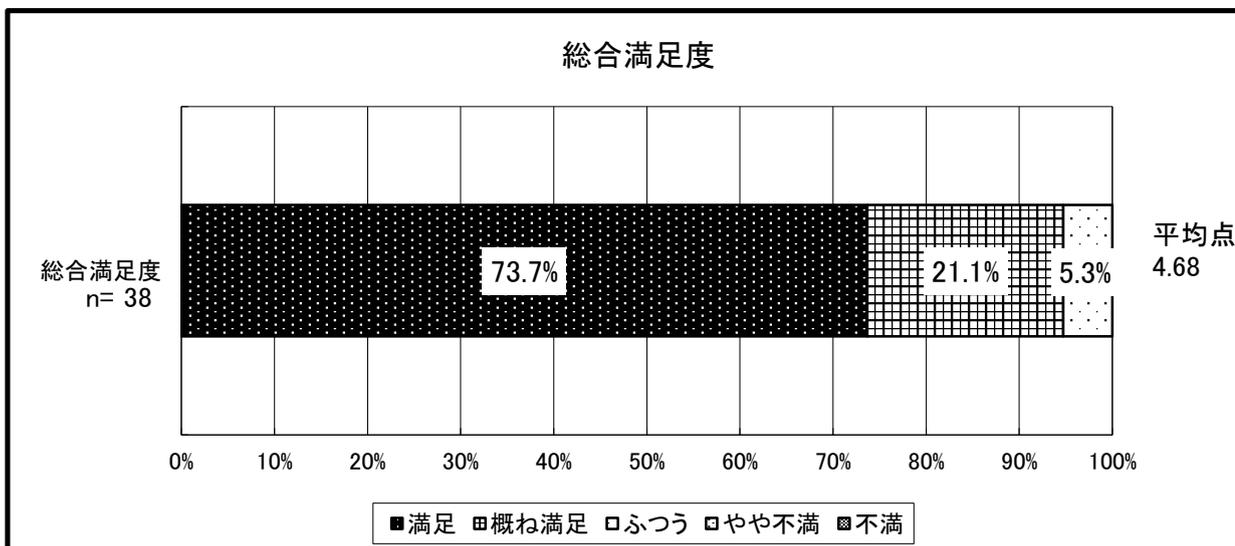


【回答者の属性】に関するコメント
 認知症があり聞き取りが難しい方、入院・入所中の方がおり、39名の利用者から回答を得た。
 平均年齢は88.2歳。85歳以上が70%を占める。
 以前より男性利用者が少なく、90%以上が女性である。
 利用頻度については、週2回程度の利用が最も多い。

施設名 北町高齢者センター【デイサービス】



【問3】



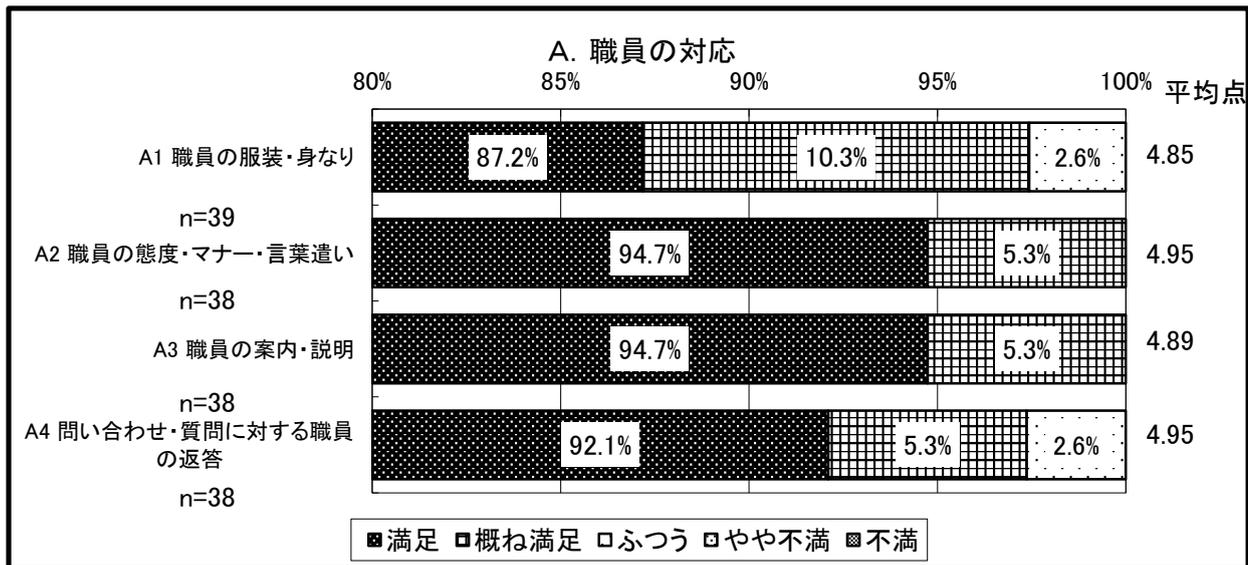
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

満足・概ね満足の回答が約95%。感染症の流行期には、利用者の減少やボランティア活動を縮小するなどの影響がでたものの、ボランティア活動を制限しながら音楽や習字プログラムは継続した。利用者からの意見として、大きな声で歌を歌うことが出来ない、歌詞がほしいとの声もあるため、今後、対応可能な方法を検討していきたい。建物・設備等についても、意見や要望はなかったものの、冬場などは、寒気対策(パーティション等)を行った。6月からは、ホールボランティア受け入れを再開、利用者ボランティアとの交流を再開できたことが利用者満足度に繋がった。

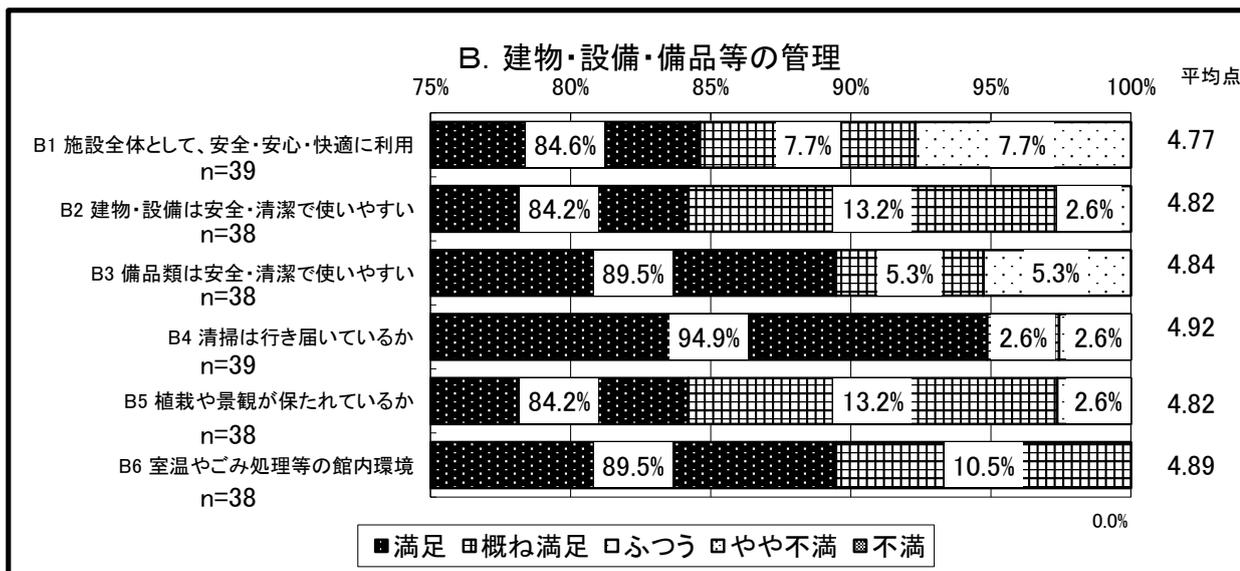
【問2】

施設名 北町高齢者センター【デイサービス】



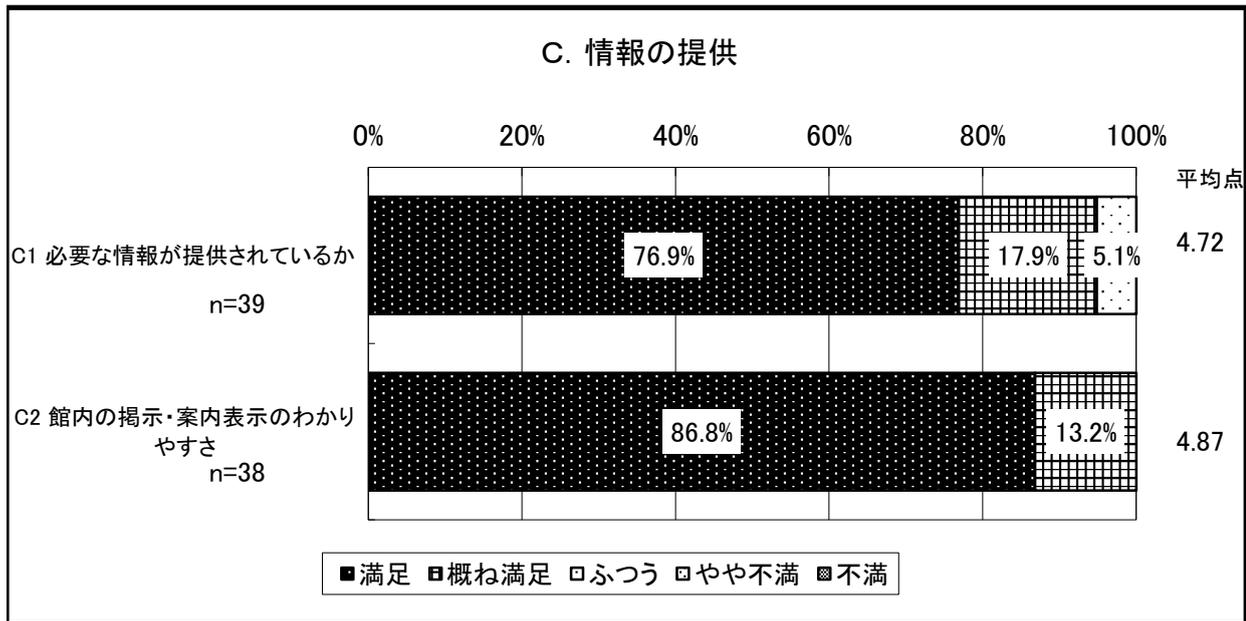
【A職員の対応】に関するコメント

服装・身なり、態度やマナーについて不満や意見はなかった。言葉使いについては、認知症の有無に関わらず細心の注意をはらい丁寧な対応をおこなった。見学など本人・ご家族への説明の際には、パンフレットや写真などを使い、わかりやすい説明を心がけた。電話での問い合わせに際し、口頭での説明の理解が難しい場合には、書面にして返答した。帰宅願望が強い利用者にも、根気強く丁寧な説明・対応を行った。



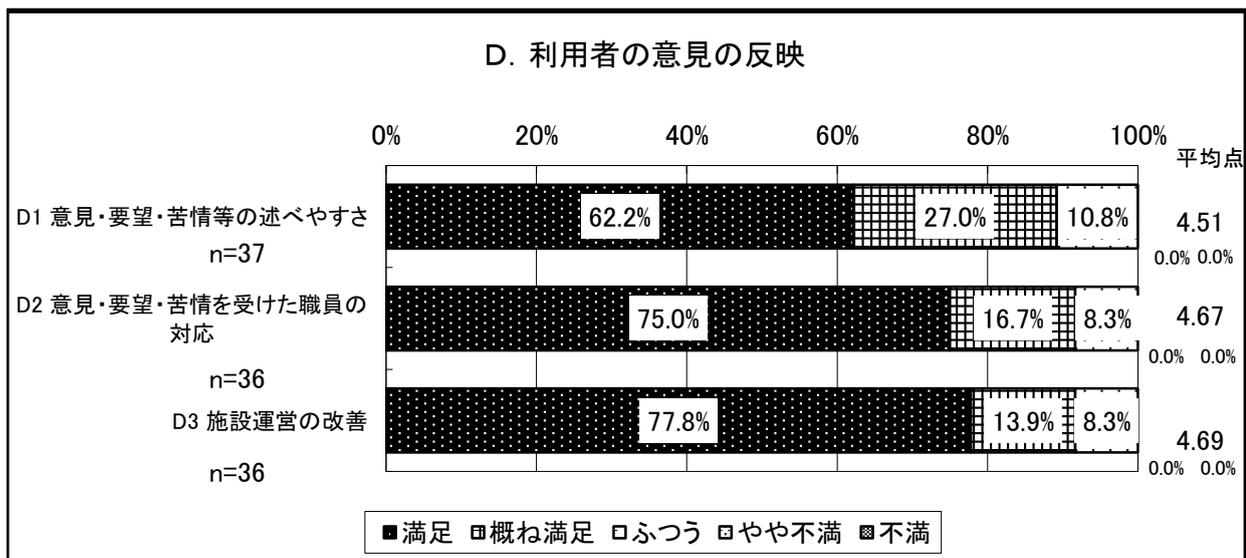
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

委託業者による清掃、職員の定時消毒・定期清掃などを実施し、快適な生活環境を心がけた。植栽や景観については、委託業者による、年2回の剪定作業や園芸ボランティアの方々による季節の草花の植え替えもあり満足度が高かった。庭で摂れたゴーヤを調理し昼食で召し上がっていただいたり、庭に咲いた花を施設内に飾るなど、季節を感じられる環境づくりをおこなった。



【C情報の提供】に関するコメント

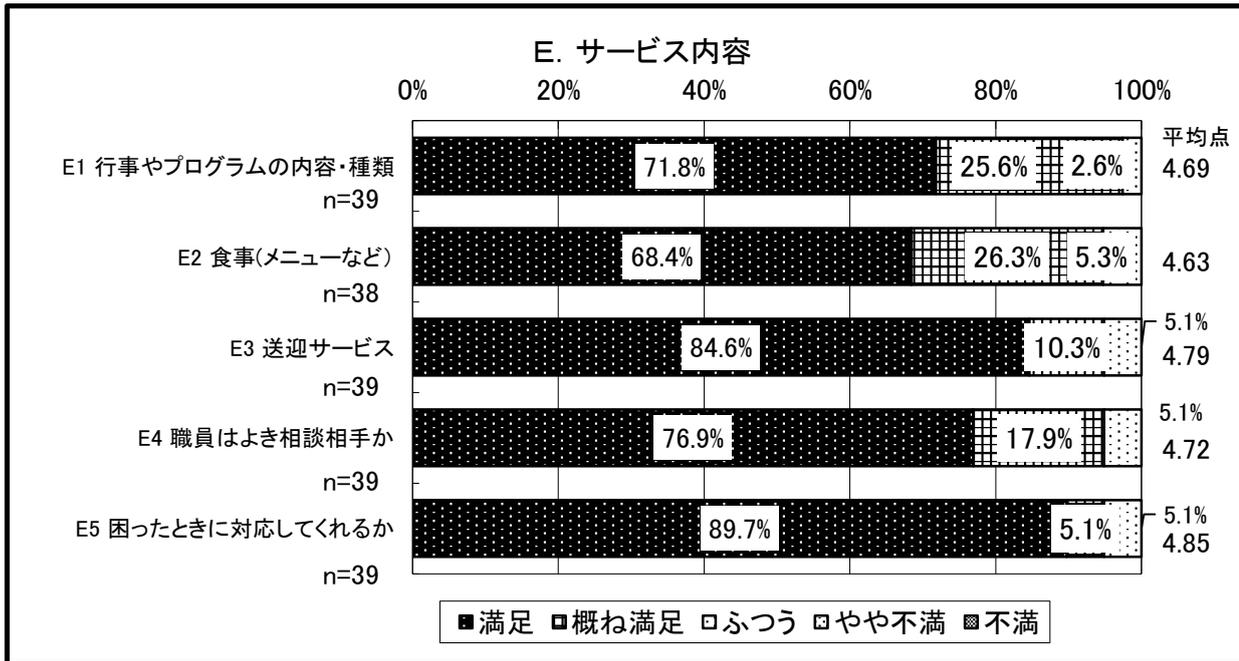
毎月、はなみずき便り、ボランティア通信を発行し利用者・ボランティアに情報提供を行った。また、感染が拡大した際、その都度、書面・掲示にて感染状況を利用者・家族・ボランティア・みずきっこ・厨房などへの情報提供おこなった。



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

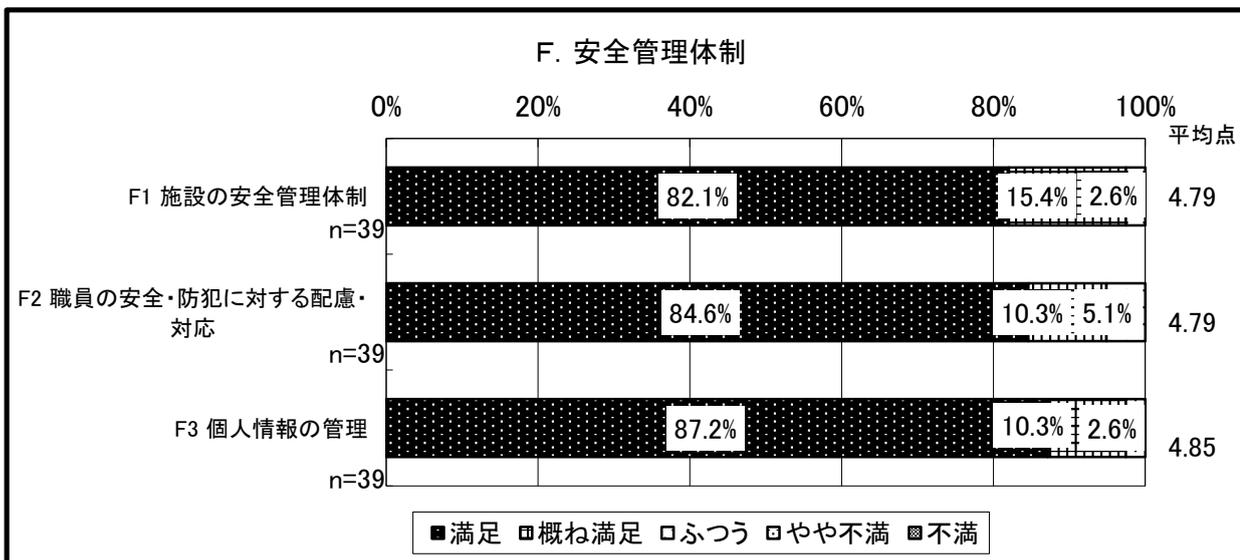
利用者より、意見や要望があった場合、その都度、丁寧な対応・対処を心掛け、可能な範囲で、業務改善を行うと共に利用者にフィードバックを行った。

施設名 北町高齢者センター【デイサービス】



【Eサービス内容】に関するコメント

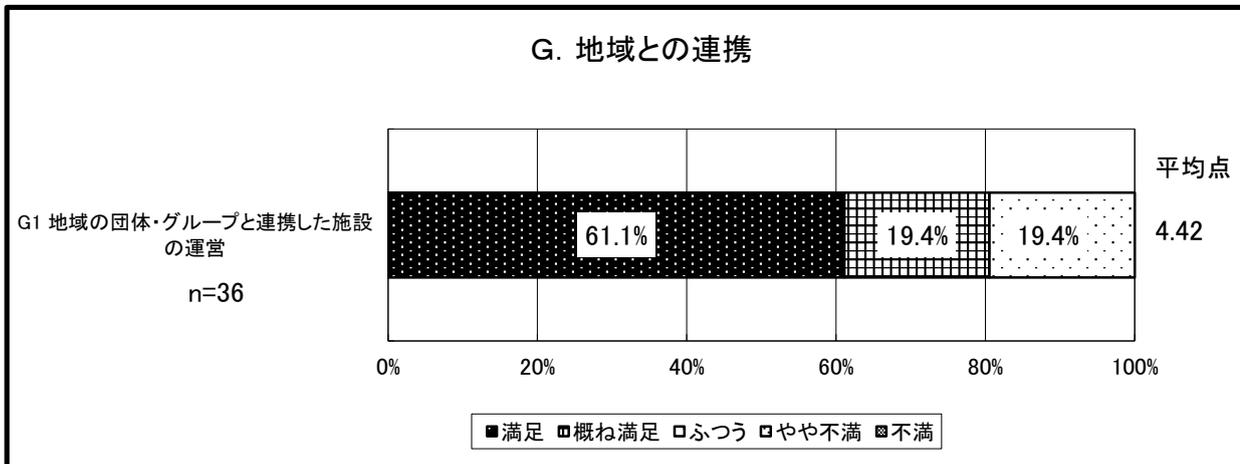
プログラムは、毎日、軽体操を取り入れ、その他、ボランティア講師による音楽、習字など利用者を楽しんでいただけるプログラムを実施した。個別機能訓練メニューについて、「マンネリ化している」との利用者の意見があったことから、段差のある屋外で実施するなどプログラムの見直しや修正を行った。不安のある認知症や精神疾患のある利用者には、マンツーマン対応で寄り添った。食事については、職員による検食をもとに、毎月、委託業者と給食会議を実施し振り返りと翌月のメニューの確認・変更を行い、満足度向上に務めた。



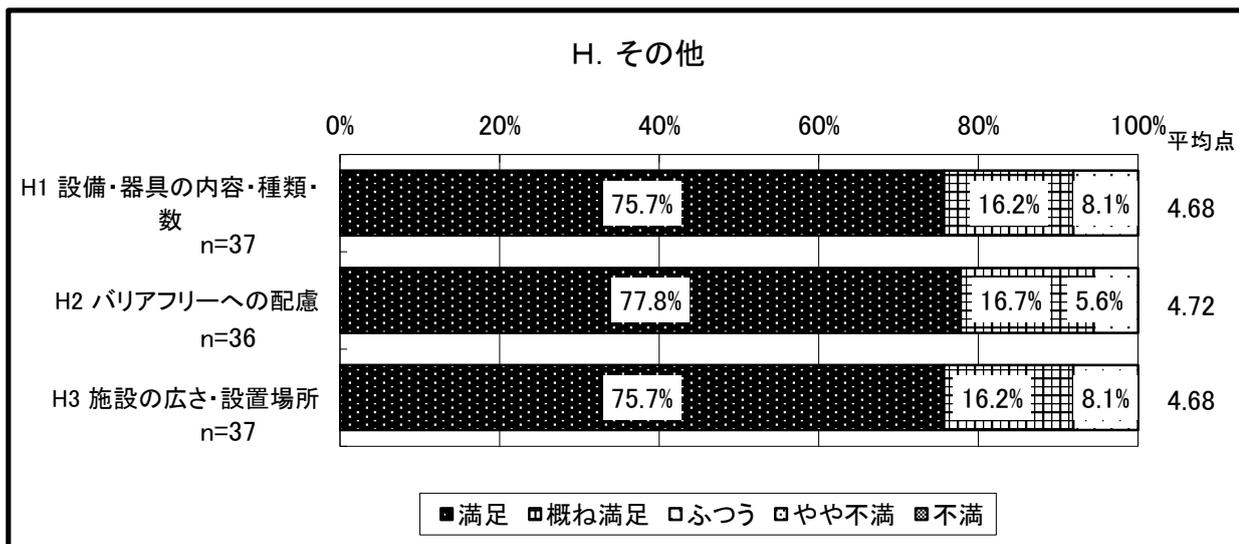
【F安全管理体制】に関するコメント

個人情報の管理について不満はなかったものの、利用者から誕生日の写真の張り出しについて意見があったため、本人の了承を得て掲示するようにした。PC・紙データ等の個人情報については、鍵付きのロッカーに保管し毎日チェックを行った。旧山崎邸や小規模ハウスもあわせて、毎朝夕の2回、施設の換気・施錠・安全点検など巡回を行った。セキュリティも、担当者がチェックし通報や異常はなかった。

施設名 北町高齢者センター【デイサービス】



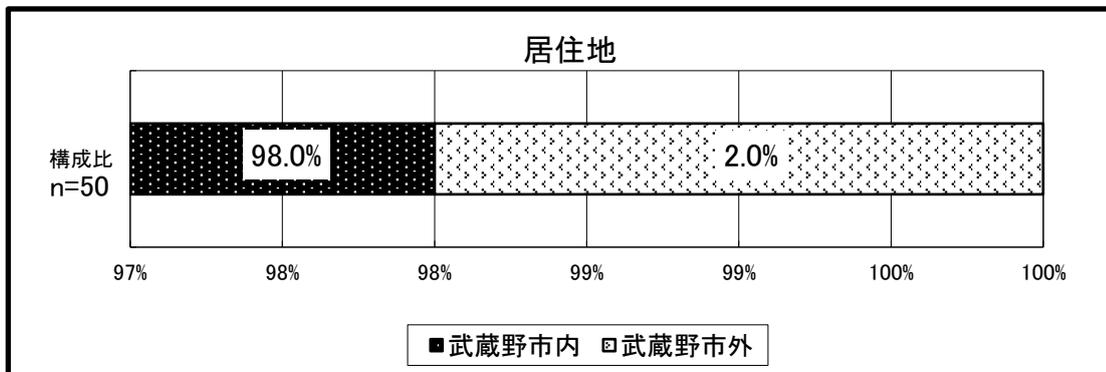
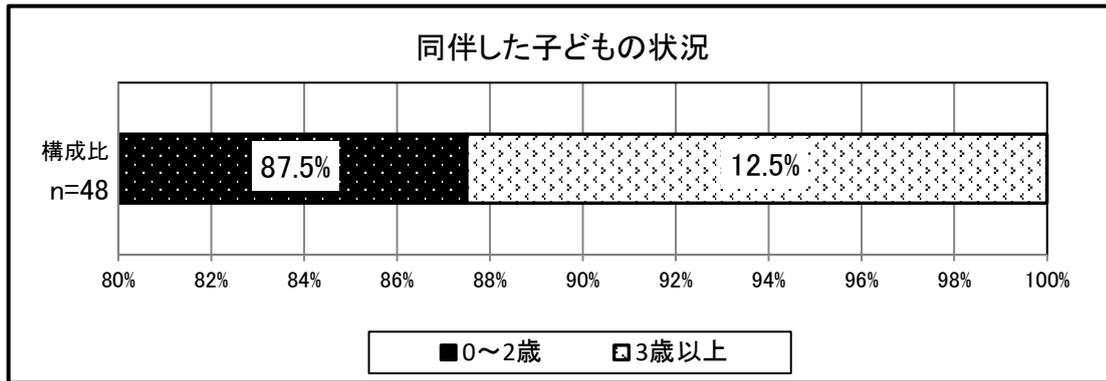
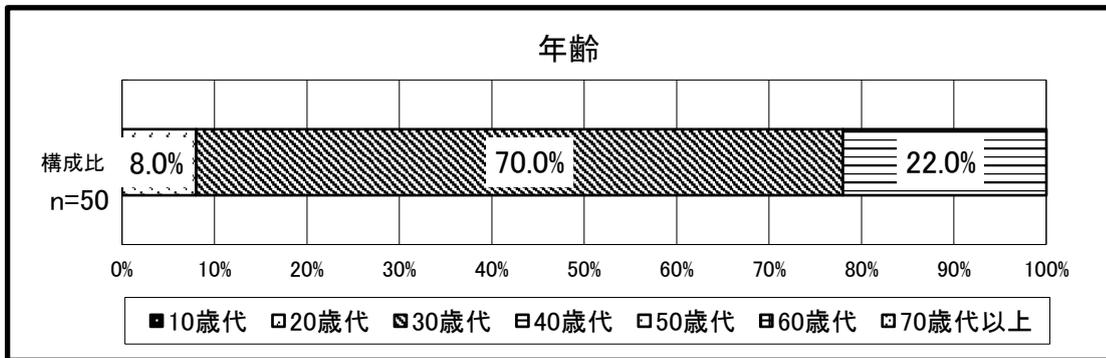
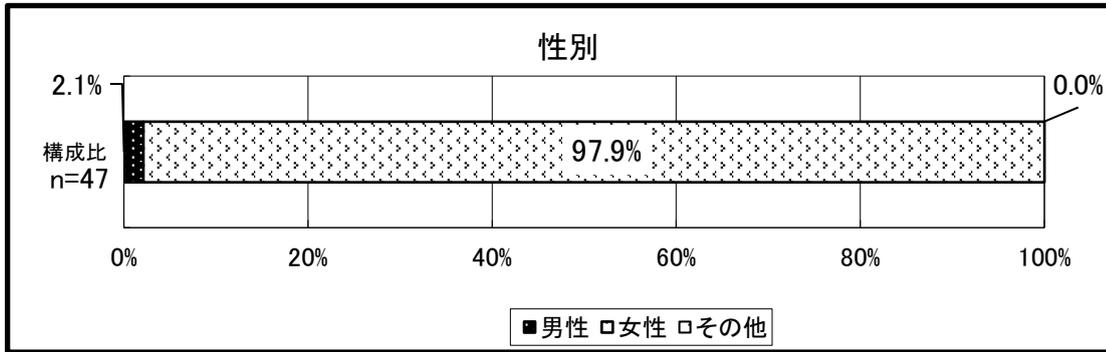
【G地域との連携】に関するコメント
 地域開放のイベントは、感染症の拡大もあり中止した。しかし、ボランティアの受け入れを徐々に再開したことで、直接交流の機会が増え利用者の笑顔も見られるようになった。また、オンラインによる交流や行事に使用する壁飾りや利用者へのプレゼントづくりを依頼するなど直接交流以外でも地域と繋がる工夫をした。

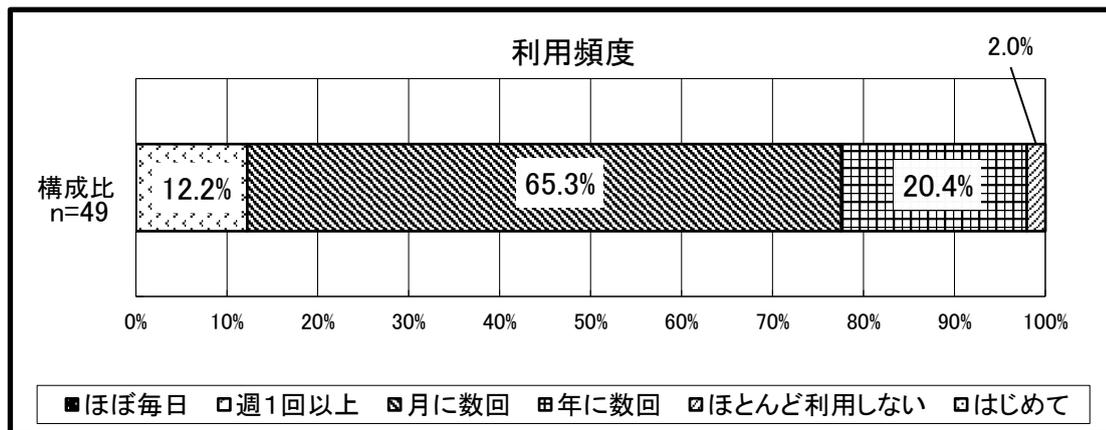


【Hその他】に関するコメント
 限られたスペースで常に利用者が安心・安全に過ごしていただけるよう、点検・修理を実施した。

4 北町高齢者総合センターデイサービスへの意見・要望

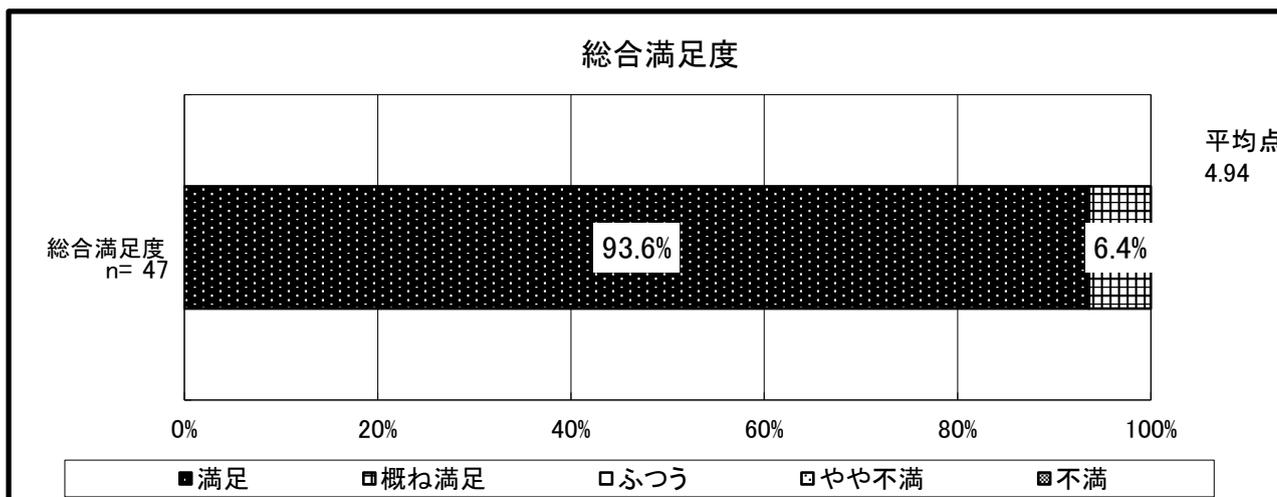
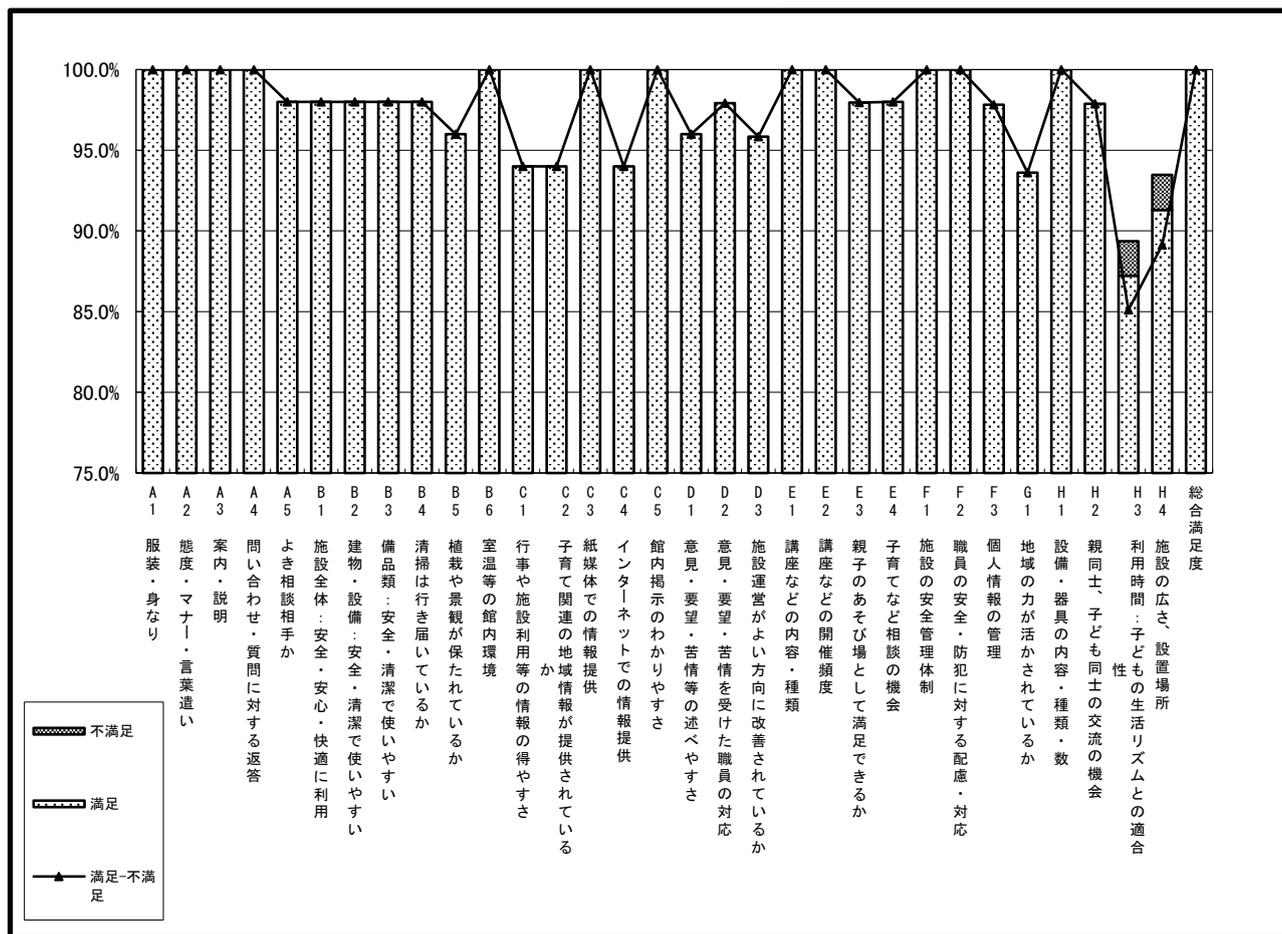
項目	内容
職員への評価	皆さん、やさしく指導してくださるので、大変うれしく楽しみにお世話になっております。感謝で楽しく過ごさせていただいております。
	職員さんは、きめ細やかな対応をしていただき満足して感謝しています。ありがとうございます。
	いろいろ気遣い等うれしく感謝しています。
	すべてについて、私の体力並びに心も満たされていて、センターに伺うのが私のエネルギー注入の場です。ありがとうございます。
運営への評価	何もありません。今のまま続けてくれれば良いと思います。
	隣接しているところに住んでいて、かねてから気配り目配りをしているつもりでした。その自分が利用者になってしまいました。今後は、ますます、老後の憩いの場として充実していくのを願います。





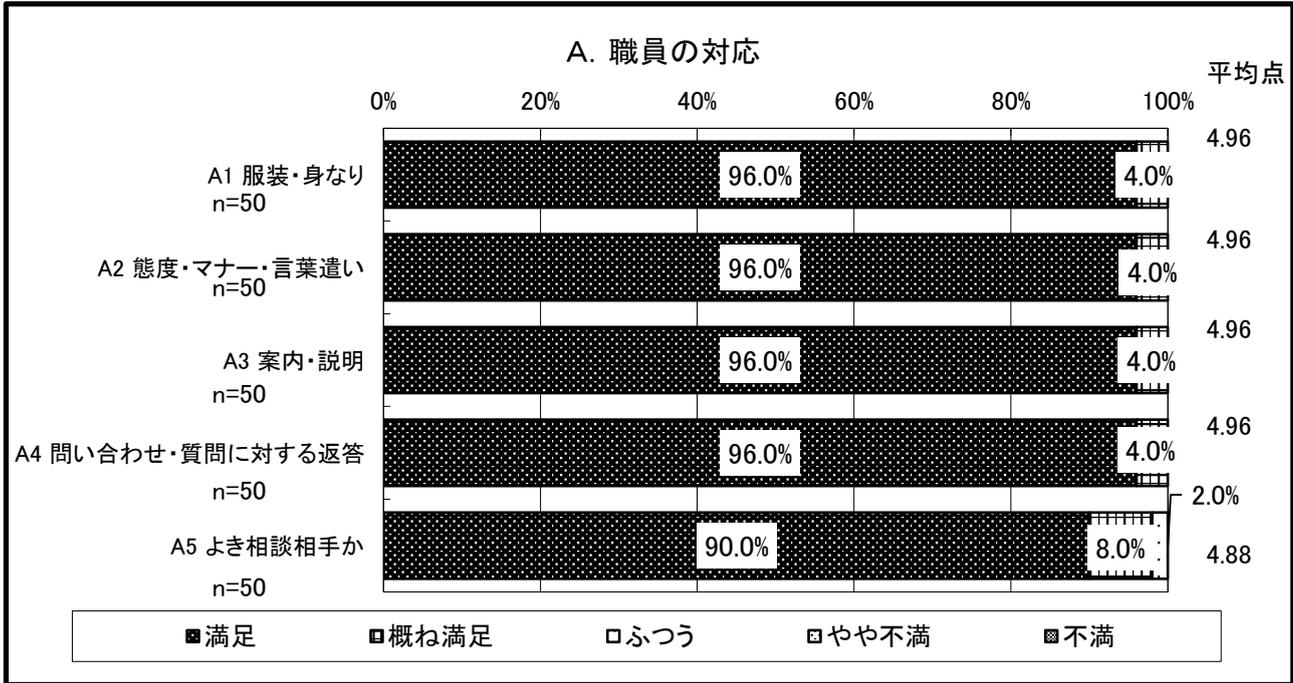
【回答者の属性】に関するコメント
 性別について、女性が多く、その中でも2割程度の母親以外(祖母等)が利用されている。月に数回から週1回以上が7割をしめた。

施設名 北町高齢者センター【みずきっこ】

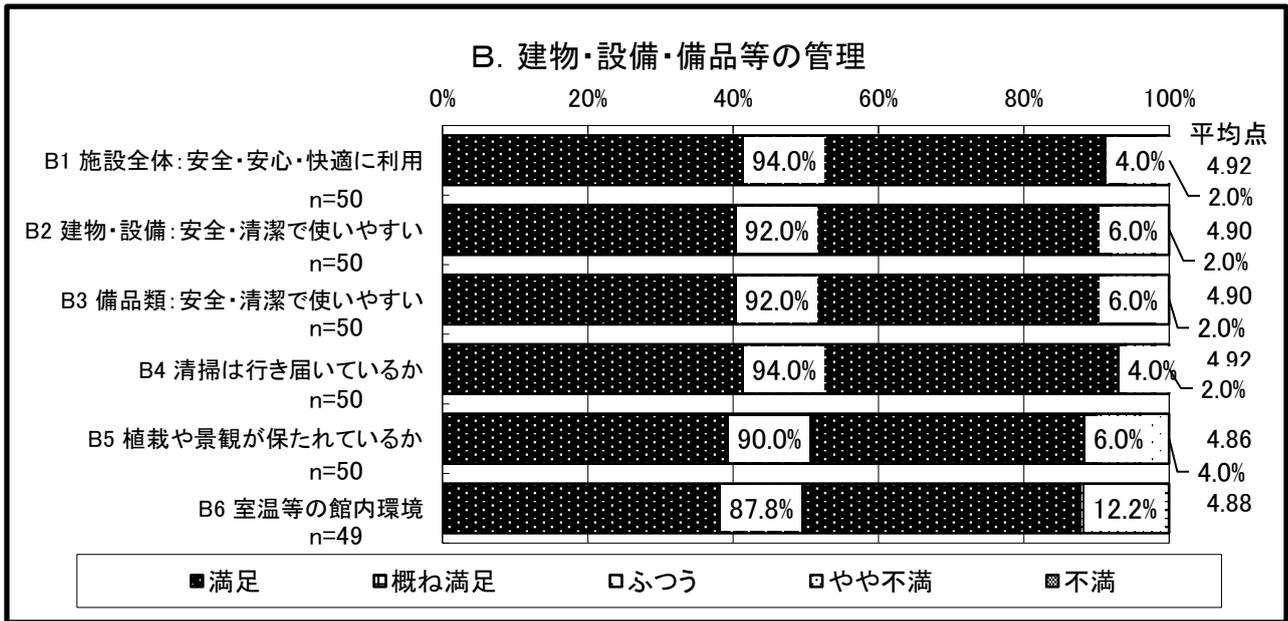


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

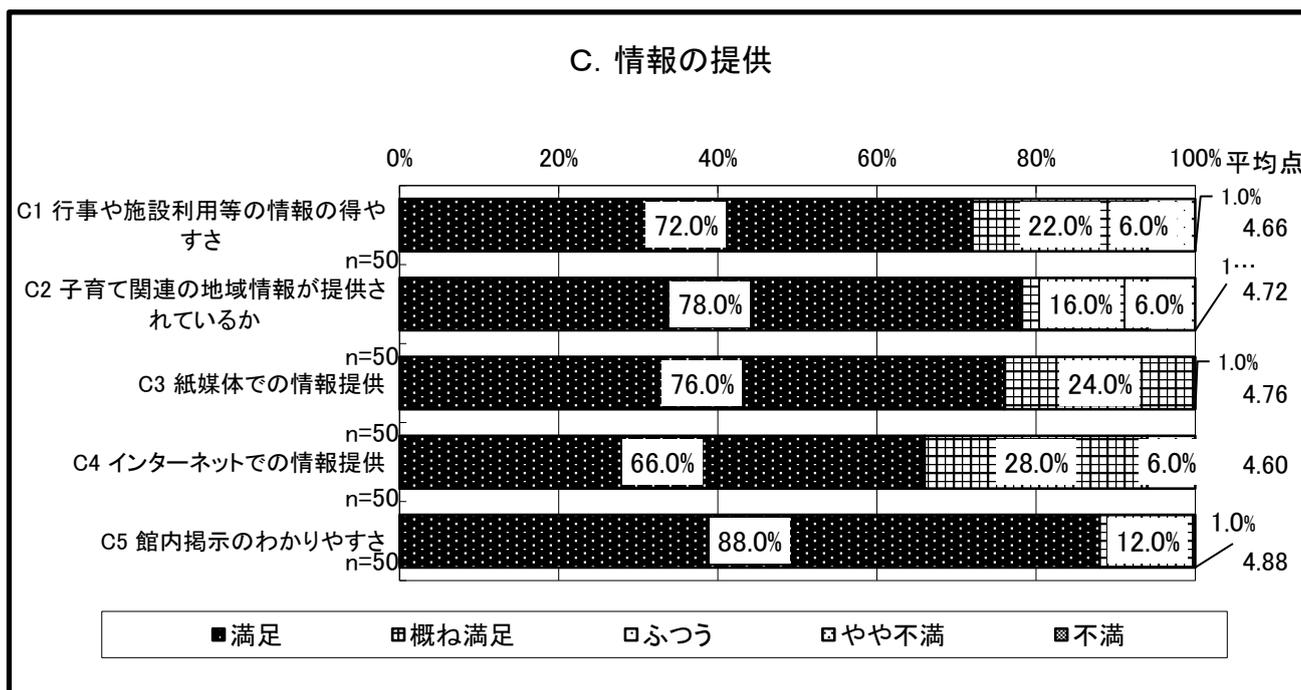
【総合満足度】に関するコメント
 おおむね満足していただけている中、不満点としては、施設の広さや、運営時間等についてが多く、これに関しては改善は難しい。
 ただし、ひろばの広さは変わらないが、メモリアルルーム前や、1Fの利用など、高齢者センターボランティアさんや職員の方と共同なので活動の幅を広げていける要素はあり、随時話し合いを行っている。
 運営時間や運営曜日(土曜日の開所など)については、Withコロナの今、以前同様に戻すのは難しいため、利用時間や利用目的においてみずきっこが適していない分野については、毎月の市内ひろばの拠点会議などで、地域需要を共有をし、地域の他の施設と連携をとり、親子の需要に寄り添っていきたい。



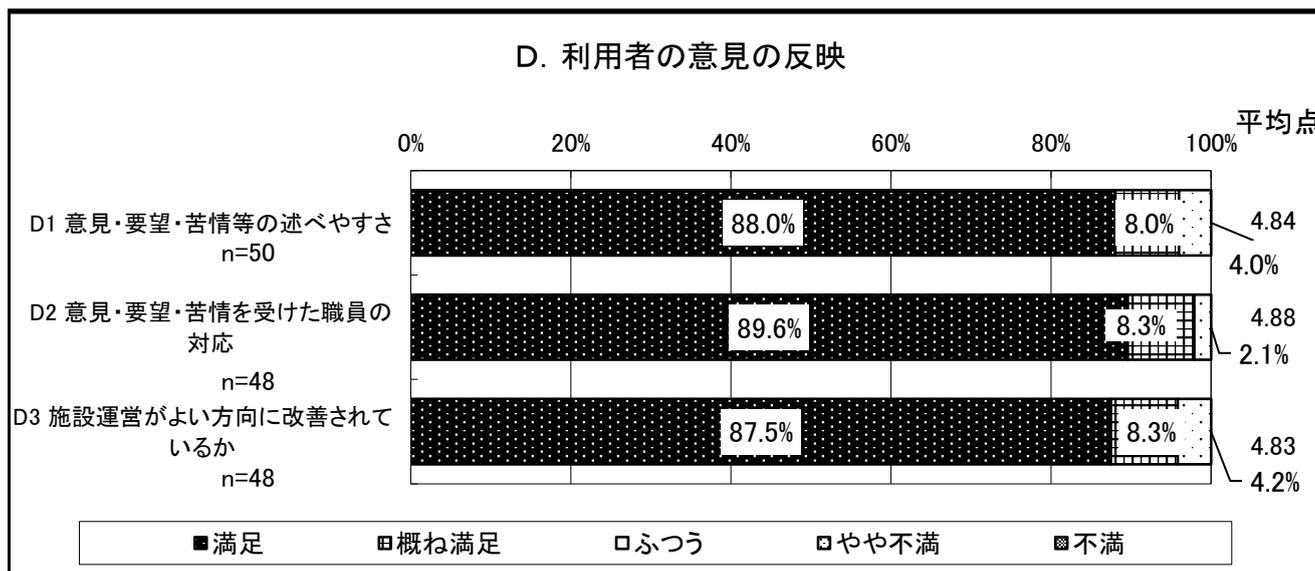
【A職員の対応】に関するコメント
 概ね満足していただいている結果だとは思いますが、イベントの申込みも少し複雑で、地域支援に関する情報量も多いため、初来所の方にとっては、まだ満足を得られない点もあったかもしれない。
 様々な事情を抱える方が来所するため、クレームを0にすることはできないが、不満があった場合や、臨時対応をした場合は、スタッフで細かに共有するようにしているため、不満を残したままの利用者はほぼ0に近いと自負している。



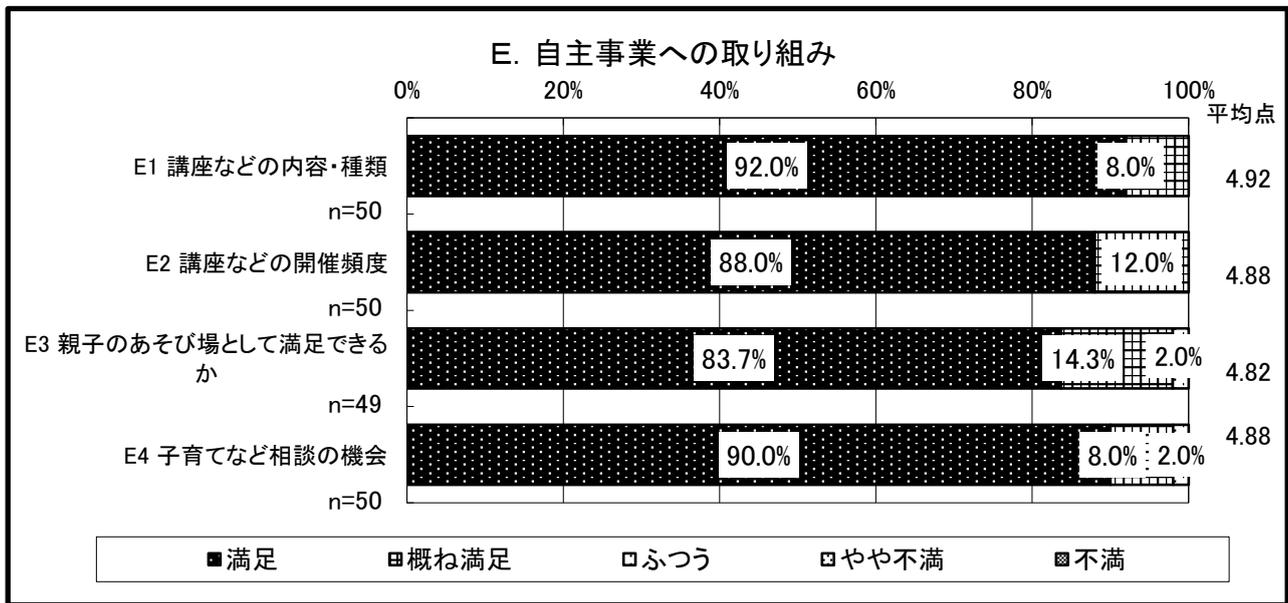
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 業務用エアコンではないため、夏は例年エアコンをつけても暑い。冬の床暖房はあたたかいが、ベビーマッサージなど寝返りをうたない利用層が多い時は温度を上げられないため、子供にあわせると室内環境を適温に保つことは確かに年間とおして難しいと感じている。消毒や喚起については、スタッフは徹底しているが、コロナ禍で減らしたおもちゃや絵本を徐々に戻していく予定があるため、利用者が気になる場合に自分で消毒可能のように消毒セットを揃えた。



【C情報の提供】に関するコメント
 満足、概ね満足含め、9割以上の高い評価を得た。
 利用者の意見を取り入れメールマガジンの見直しを行った。
 また、屋外の掲示板を見ていただくよう工夫した。
 さらに申込方法等を随時更新した。

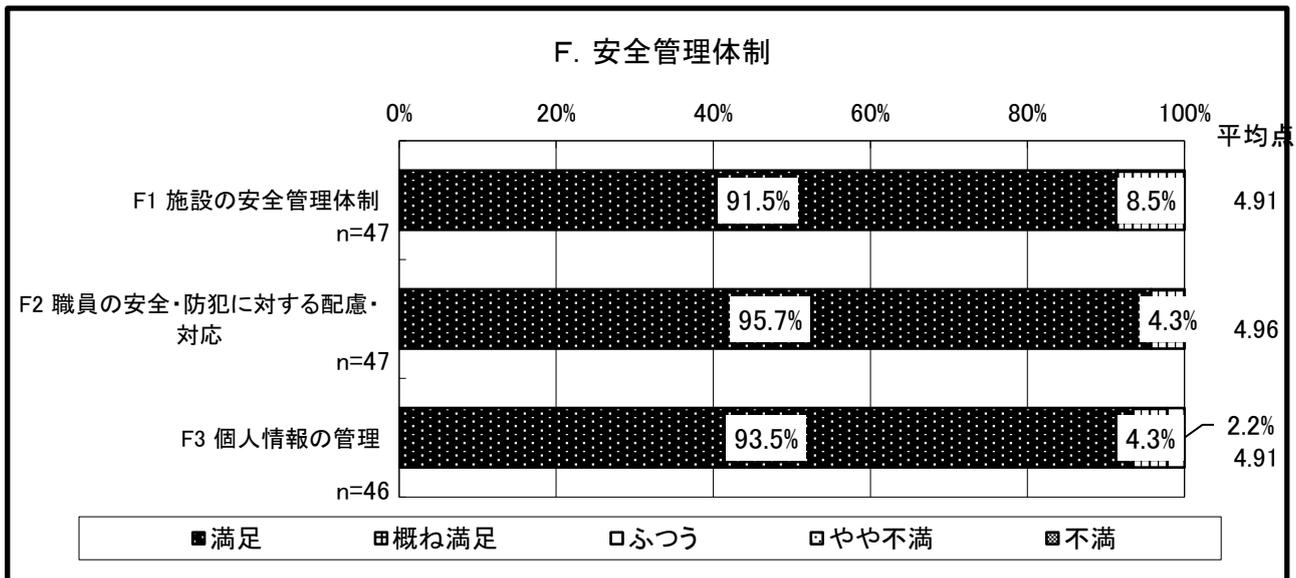


【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 非常に高い満足度が得られた。利用者からのご意見は、職員全員で共有し改善に努めている。



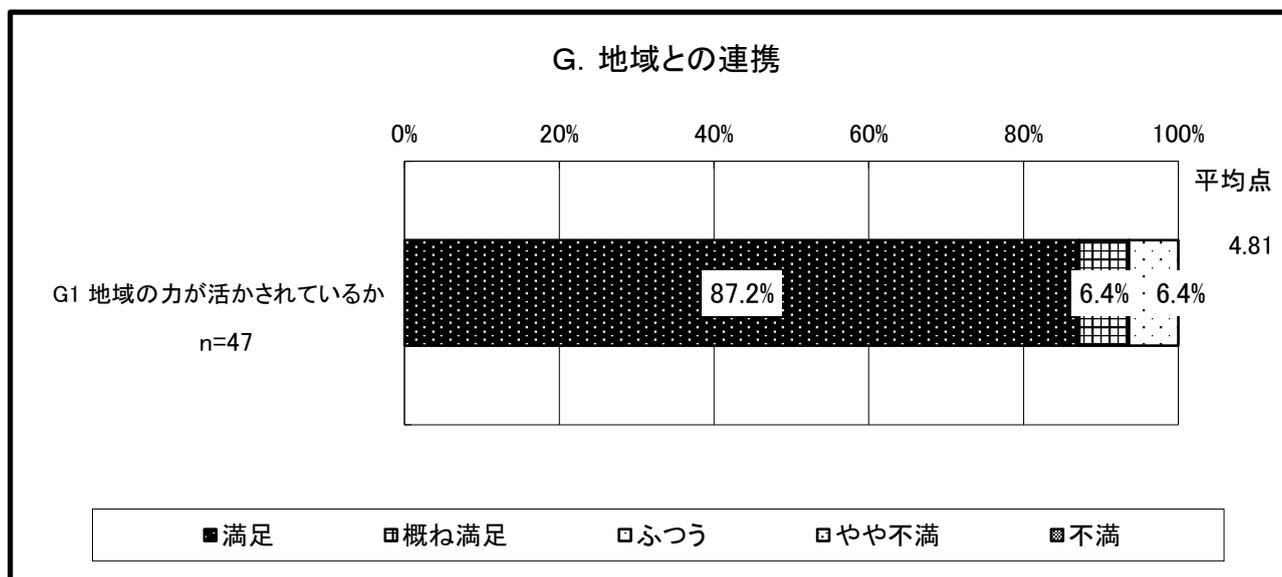
【E自主事業への取り組み】に関するコメント

発達支援相談、産後支援、文化伝承、手芸、生け花、北町高齢者センターとの季節交流など、常に最新の需要に敏感に、独自性を活かした活動をしている。相談も、助産師だけでなく、作業療法士、保健師、理学療法士など専門職の相談日も充実しており、母体であるサニーママ武蔵野のcollabono(こらぼの)コミセン親子ひろばや男女平等参画視点活動、コンサート事業なども、みずきっこ利用者の需要と連携をとれる地域支援は連携をとり、よりよい相互効果を発揮している。

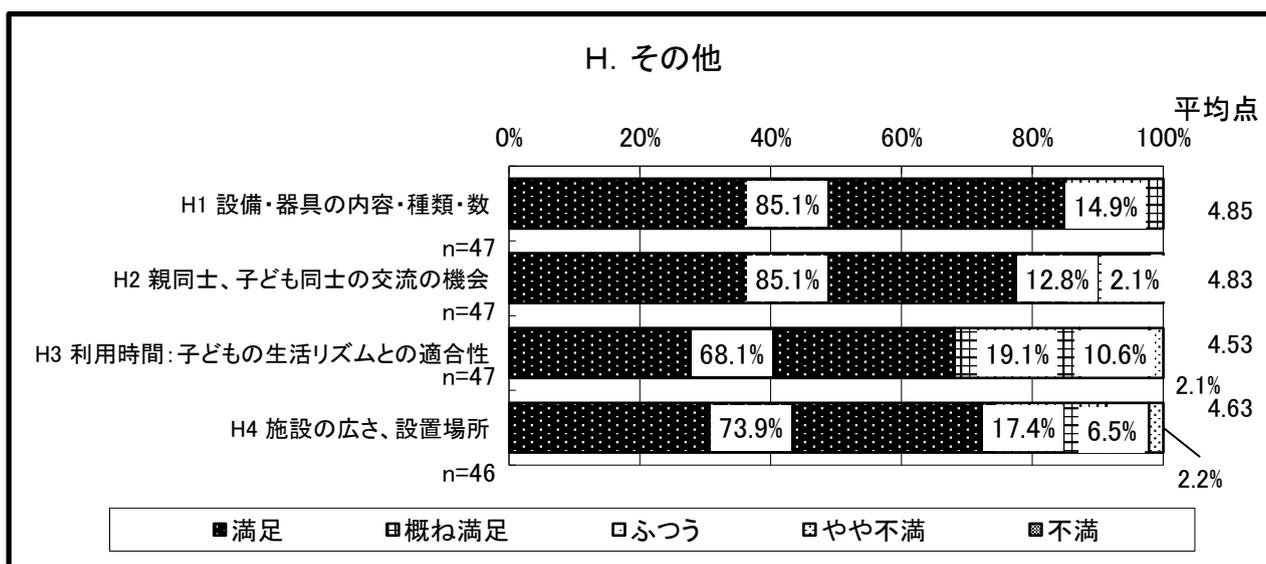


【F安全管理体制】に関するコメント

どの項目も、9割以上の高い満足度を得た。今年度も、感染対策を徹底し安心・安全に利用できるよう努めた。また、昨年度の意見を参考に状況を見ながら利用時間の延長を行った。



【G地域との連携】に関するコメント
 定期的に拠点会議を行った。今年はスタッフもほぼ全員が、施設見学を行い、他の施設からの見学も積極的に受け入れた。



【Hその他】に関するコメント
 施設の広さ、運営方針に関しては、他の評価でのコメントに記載したため割愛する。
 全ての項目において非常に高い評価を得た。
 設備(遊具)に関し、コロナ対応で減らしていたものに関しては、対応策を徹底し、復活させる予定。
 昨年度の意見を参考に利用時間の延長を実施した。

4 子育てサロンみずきっこへの意見要望

	項目	内容
1	問2 A	皆様親切で市内で一番利用しているひろばです。スタッフさんが子供を見てサポートしてくれて本当にありがたい。
2	問2 H	新しいおもちゃが定期的にくたり、各広場でおもちゃを交換して色々使えたら便利。
3	問4	コロナが落ち着いたらイベントの定員が増えたら嬉しいです。
4	問2 A	staffさんたちはいろんな相談に乗ってもらい、気楽に通うことができます。
5	問2 C	チラシがあって大変助かります。
6	問2 E	様々なイベントがあって親子とも楽しく参加ができて満足です。
7	問2 G	高齢者センターとも毎日、毎月交流があって子供にいろんな体験ができてよかったです。特にコロナの関係で中国にいるおじいちゃん、おばあちゃん達に会えない我が家にとっては嬉しいです。
8	問4	特になし。
9	問5	一年間大変お世話になりました。はじめての子育てで不安がいっぱいだったが、ここでstaffさん達や、他のママ達、講師達、保健師達とお話ができ、専門なアドバイスをもらい、子育てが楽しく、気楽にすることができた。心から感謝しています。
10	問2 A	いつも笑顔で子どもにも親にも接してくれて、大好きです。
11	問2 B	コロナ対策もしっかりしてくれている。
12	問2 H	もう少し長い時間いられたら嬉しいです。お昼とか。
13	問5	軽食とかとれるようになったらとは思いますが、それ以外は本当に感謝しかないです。工作とかも毎月大変だと思いますが、楽しく作らせてもらっています。
14	問4	夫も利用したがつているので、月に数回でも土日どちらか利用できると嬉しいです。
15	問5	清潔感のある施設で、スタッフの方も優しく、いつも楽しく利用させていただいています。色んなイベントが楽しいです。
16	問2 A	いつも利用させてもらってます！！スタッフさんが気さくで、母子ともに楽しませていただいています。
17	問2 H	もう少し広いとより良いです。
18	問5	スタッフの皆様、親切、丁寧、気さくで、いつも気持ちよく楽しく過ごさせていただいています。
19	問2 E	いつも豊富な企画、イベント、ありがとうございます。
20	問4	いつも楽しくそしてリラックスして利用させていただいています！ありがとうございます。
21	問5	イベントをもう少し人数増やしてもらえたり、回数を増やしてもらえると嬉しいです！
22	問2 A	いつも優しい気づかいで迎えてもらい、楽しく過ごしています。
23	問2 E	楽しい講座がたくさんあり、色々と参加させてもらっています。月齢に合った講座の内容になっていて、子供も楽しんでます。
24	問5	毎月講座に参加するのを楽しみにしています！子供との居場所を作っていただき感謝しています。
25	問5	たまにでもいいので土曜日やっていると嬉しいです。いつもありがとうございます。
26	問2 A	すごく皆さん優しく子供に接してくれたり、私の相談にも親身になってくれて本当に助かっています。
27	問2 B	消毒をたくさんしてくださるのでありがたいです。
28	問2 E	子どもも私も大好きな場所です！！いつも本当にありがとうございます！！
29	問2 A	日常の疑問など気軽に話せます。いつもありがとうございます。
30	問2 B	いつも丁寧に消毒してくださっていて安心して遊ばせることができます。
31	問2 E	色々な種類があり大変満足です。
32	問2 B	ジョイントマット等、ハイハイ期までの子が頭を打つてもいたくないスペースがあるとありがたい。
33	問5	アットホームな雰囲気でも子どもも気に入っています。これからもよろしくお願ひします。
34	問2 B	舐めたおもちゃも、すぐスタッフさんが消毒してくださるので安心して利用できました。
35	問2 E	毎月講座がたくさんあって楽しいです。
36	問2 H	午後お昼寝とちよどかぶってしまうことが多いので、もう少し遅いと行きやすいなと思う時があります。
37	問4	また食事ができるようになると嬉しいです。
38	問5	いつも親切にさせていただいて感謝しております。
39	問5	・電話対応、利用時の対応も、スタッフさんが皆さん温かい対応で有り難いです。 ・高齢者センターとの交流も刺激があり、子ども、親にとっても良い経験になります。 ・受け入れ人数に対してスタッフさんの数も多く、子どものこともよく見てくださるので続けて利用していきたいです。

40	問2 A	子育て相談しやすく、来館するとホッとします。スタッフの方が同じ方で変動がないので安心感があります。
41	問4	上の子を送った後、9時～開いていると助かります。
42	問2 H	広さは少し狭いと感じることもあるが、0～2歳(1歳)にはちょうど良いのかも??
43	問4	ないです!
44	問5	いつも親子ともに話しかけてくださり、感謝です!
45	問4	コロナ禍で仕方ないと思うが、定員を少し増やしてもらえると、もっと来館したいイベントがたくさんある。
46	問2 E	開いている時間がもう少し長いと嬉しいです!
47	問2 A	皆さん優しく喋りやすい。
48	問2 H	広過ぎず、見てくれる方も多くて、子供2人連れていっても安心。
49	問2 E	9:00～開いているとありがたいです。
50	問5	利用時間について 9:00～開いていたり、昼寝後も遊びに来れると嬉しいです。
51	問2 A	個別に色々に対応していただき、手厚い施設だと思います。
52	問5	専門性のあるイベントが多く嬉しいです。定員が少ないのが残念です。
53	問5	きれいな施設で満足して利用させていただいております。ありがとうございます。
54	問2 A	キャンセル待ちのご連絡も臨機応変にご対応下さり、ありがたかったです。
55	問4	コロナが落ち着いたら、昼食などをとれたり、長い時間広場に居れるようになればと思います。
56	問2 A	どんなことにも笑顔で対応していただけるので、いつも助かっています。
57	問2 B	おもちゃの消毒は入れ替え時間にとてもよくしていただいているが、利用者側が口に入れた時などは少し気を遣えると、より安全に、安心して利用できると思います。
58	問2 C	メールでの月一回のお知らせの情報量が多くて、なかなか見切れないことがあります。
59	問4	利用時間がもう少し長くなるとありがたいです。
60	問2 A	いつも優しく感じよく対応していただき、子ども達も私もみずきっこに行くのが楽しみです。
61	問2 B	暑い時は涼しく、喚起もされていて快適です。
62	問2 E	講座も娘が楽しみに参加していて、いつも大変満足です。
63	問4	コロナ禍でなかなか厳しいと思いますが、以前のように4時までで、できれば通しで、離乳食も食べられるといいなと思います。
64	問5	いつもスタッフの皆さんに、子ども達も見ていただき、相談にも乗っていただき、とてもありがたいです。本当にありがとうございます。
65	問4	終わりの時間がもう少し長いと嬉しいです。
66	問5	いつもありがとうございます。寒い冬に、暖かく遊ばせていただいています。
67	問2 H	利用時間を16時頃までにしてもらえるとありがたいです。

桜堤ケアハウス

(様式1) 評価シート

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	99,741,000円	決算 97,338,574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	42.4 /44	41.6 /44	<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>*長引くコロナ生活の中、日常的な声掛けの他ご家族様・関係者とも密に連携を図り、その人らしい生活が継続できるように務めた。ご家族様もコロナに患したり、生活様式の変化でストレス過多になっており、定期的な連絡を取り情報を共有することで信頼関係が築けている。</p> <p>*本人、家族向けの機関誌の「さくらだより」の発行回数を年に4回から6回に増やし、行事やコロナ対策の情報を発信し喜ばれている。</p> <p>*モニタリングアンケート調査以外に食事の嗜好調査や食事時間・共用部の使い方・趣味活動のアンケートを実施。共用の洗濯機は「遠慮して使いづらい」との声もあり予約制を導入し「使いやすくなった」との評価をいただいた。また趣味活動については「少人数で楽しみたい」「1人で楽しみたい」との声もあり、傾聴ボランティアを募集。入居者のニーズに合わせ複数で創作活動をしな</p>	<p>*4年度は感染者も多く、緊張感の高まる入居生活の中で食を中心としたイベントの開催、地域と連携の上日用品の販売を行うなど、入居者にとって必要な楽しみ、利便性を考えた事業実施ができています。日々の食事に関しては例年通り目安箱の活用、意見の聞き取りを行っていることからアンケートにおいても評価が高い。今年度は加えて入居生活全般のアンケート調査も別途独自実施があり、それを契機に導入した傾聴ボランティアは応募者も入居者の希望も多く、地域を巻き込んだ福祉が実現できています。</p> <p>*入居者に対し、必要な情報を取りこぼしてしまうことのないようわかりやすい掲示、個別での説明対応を日々行っている。また、入居者のみならず家族に対しても情報提供がきめ細やかに行われている。館内表示、機関紙の配布だけでなく、必要に応じて入居者家族に直接アプローチし、必要な案内と支援を行っている。</p> <p>*日頃から入居者の状態を見守</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>がら会話を楽しむ活動や1対1で会話をするなど、現在5名のボランティアが活動中。</p> <p>*コロナ禍で、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、掲示するとともに、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>*1階ロビーや食堂のスペースを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>*地域行事への参加が難しい中、食事時間を活用し感染対策を行った上で、夏祭りを開催。盆踊りをBGMにラムネや駄菓子、焼きそばなどのメニューを楽しまれた。入居者と一緒に作った提灯を天井からつるしたところ、気分が変わっていいと好評で夏の間展示していた。また、六甲おろしをBGMに栄養士が目の前で焼いたお好み焼きは「大阪万博を思い出した」と好評で複数の方がおかわりも楽しまれた。</p> <p>*この他に季節ごとに、ミニケーキや果物をその場で選ぶデザートバイキング、栄養士が目の前で飾り付けをしたクリスマスケーキなど見て楽しむ食事も企画し喜ばれた。</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・かるたとゲーム等）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</p>	<p>り、生活への不安や体調の変化にも寄り添っており、緊急対応や住み替え支援の際にも適切な対応の上、市に報告されている。アンケートでの満足度、自由回答からも入居者が丁寧な対応に満足していることが伺える。</p> <p>*引き続き地域行事の代わりとなるような施設内イベントを工夫して実施している。3年度には開催のなかった夏まつり、デザートバイキング、キッチンカー体験といった入居者の生活の楽しみとなるような催し物があり、入居者の参加率も高いことから満足度につながっているようである。その他ボランティア散髪や日用品販売会の継続実施など、入居者の需要に寄り添ったイベントが実施され、生活の質向上の支えとなっている。「衣食住」バランスよく入居生活が継続されるよう、今後も可能な限り全員の入居者が参加できるようなイベントの検討を行っていただきたい。</p> <p>*地域との連携・協働が難しい中でも、創作物の交換など学生寮の生徒や児童とも可能な範囲での交流を継続して行っている。</p> <p>*入居者の自主活動はフレイル予防としても継続していただきたい。感染対策についても適切に行われており、自主活動を通じた感染拡大はみられなかった。現在は麻雀・かるた等を企画しているが、より多くの入居者が幅広く楽しめるよう、意見・要望の聞き取りを行っていただきたい。</p> <p>*介護予防体操やお役立ち講座を居室近くで受けられることは入居施設の強みである。入居者が参加したくなるような雰囲気</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>飾り付け、夏の夕食会、夏祭り他)、②元気に暮らすための活動(さわやか健康クラブ: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、お役立ち講座(看護師による口腔体操など) 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は継続していたが、近隣のコンビニによる訪問販売は先方都合で中止となった。しかしながら入居者のニーズが高いため新たな協力店舗を開拓し、近隣の酒店による販売会を開催。箱入りのペットボトル、トイレットペーパー等重い日用品の販売支援を受けている。</p>	<p>くり、魅力的な講座内容の検討を引き続き期待している。</p>
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。</p> <p>*個人情報については、全職員で研修を行い、管理を徹底している。現場の職員が主体となり研修を実施し、全ての職員が我がごととして個人情報保護、虐待防止について考え取り組んでいる。</p> <p>*長引くコロナ禍で食事中的ムセなど嚥下機能の低下がみられ、安全においしく召し上がれるよう食材の切り方や調理方法を工夫・改善している。おせち料理の雑煮を「やわらか餅」に変更し、食べやすくなっている。</p> <p>*「声が出にくくなった」「言葉を忘れてしまった」との声が多く聞かれたため、週1回の相談員による口腔体操、日常の声掛けを積極的に行い、居室で毎日一人のできる口腔ケアにつながっている。</p> <p>*感染拡大防止のため信陽舎学</p>	<p>*入居者の転倒事故防止は日頃から入居者の体力を高めることが重要である。高齢化・虚弱化による事故が増加しないよう、引き続き状態変化の把握と予防事業の実施、食事の工夫に取り組んでいただきたい。高齢者の状態変化については、左記のとおり日々の会話の中での呟きや相談ごとを聞き漏らさず、事業実施に至っていることが評価できる。</p> <p>*日常から不審者侵入防止に努めているとともに、スタッフが時間外についても有事に対応できるよう、防災委員会を開催し、寮生・夜間警備員も交えた防災訓練を行っている。</p> <p>*直接的な交流が減ってしまった信陽舎の学生に対し、雪かきの共同作業ができたことは施設の安全維持にも、入居者と学生のつながりの創出にも役立っている。</p> <p>*日頃から入居者家族の状況把握、情報共有が円滑に行われているため、転倒等による病院受診な</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
			生との交流が減っているが、降雪時、相談員が声掛けし学生と雪かきをしたことを写真付きで入居者の方に報告した。入居者からは「改めて合築していることを理解した」「若い学生さんが大雪や災害時に手伝ってくれると安心」との声が上がった。	ど緊急時にも対応が速やかである。
C適正な運営	31.8 ／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（6月・10月・2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錠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。</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> <p>* 経費削減の取り組みについては、食材の物価高騰に伴い入居者</p>	<p>* 市との協定書、併設学生寮（財団法人信陽舎）との協定書に基づき、適切な協議・連携の上施設管理が行われている。</p> <p>* 個人情報については作成したマニュアルのもと適切に取り扱われており、日々の職員同士の声かけ、複数回の研修実施など職員各位の意識を継続して高められている。また、個人情報のみならず事故防止・虐待防止・感染症対策等の各研修を実施し、職員の知識やスキル向上を適切に行っている。</p> <p>* 現金等は適正に保管するとともに、トラブル防止のため、入居者が購入した荷物の配達時等の現金のやり取りについても職員が仲介しない等取り扱いには注意を払っている。</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、滞納繰越は発生していない。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> <p>* 昨今の物価高騰に対し、食材調達の方法を工夫することで市の委託料に過度な影響を及ぼすことなく運営できている。</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>の食の楽しみが減らないよう、発注先の変更や発注量の工夫、メニューの創意工夫している。</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>*日曜日や祝日に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、昨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。</p>	<p>*入居者募集について、空室が発生次第速やかに行い、適切に入居希望者の面談、待機者の手続きを行うことで1人居室については年間を通してほぼ満室であり、入居後も安定して居住されている。2人居室については2名1室という部屋の仕様もあり、現在空室が続いている。指定管理者と意見交換の上、広報活動を進めるとともに大規模改修に向け方針の検討と、運用を見直す必要がある。</p> <p>*日曜・祝日もシフトを工夫の上、入居施設として切れ目のない支援を行うことができている。職員不在を理由とした事故等は発生していない。</p>
D施設・整備等の適正な管理	8/8	8/8	<p>*施設は築26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いると評価できると思われる。4年度は池の塗装工事により水漏れがなくなり衛生的に改善した。</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、館内の手すり、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他に食堂や4階ラウンジに空気清浄機やサーキュレータを設置し環境改善を行った。</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</p>	<p>*施設共用部について市と情報共有を行いながら適宜修繕を行うだけでなく、入居者の居室内についても点検を行い、環境改善に向けた個別支援を行っている。今後ごみの処理や清掃など、高齢化に伴い適切な対応が入居者にとって難しくなることも考えられるため、プライバシーに配慮しながら支援していただきたい。</p> <p>*清掃業者による館内の全体清掃に加え、職員による定期的な清掃・消毒を実施することで新型コロナウイルスの感染者が発生した際も集団感染に発展することはなかった。また、清掃業者が対応できない年末年始や祝祭日についても相談員が交代して出勤し、年間を通して施設内の消毒・清掃等対策を行っている。</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>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>*入居者の要望を踏まえて館内に自動販売機を設置したことで、入居者自ら購入することで、熱中症予防や買い物を楽しむにもつながっている。</p>	<p>*施設の経年劣化に伴う水漏れ等設備不良が発生した際、職員の定期的な施設点検により速やかに施工対応ができており、光熱水費の経費削減にも寄与している。</p>
全体	92.6 ／100	88 ／100	<p>*総合満足度は昨年と比べ、満足が25.0%から45.5%に増え、全体でも「満足」+「概ね満足」-「不満」は45.0%から72.7%に上がっている。新入居の方が独居生活より満足と感じている他、職員のかまめな声掛けや入居者の状態に合わせた食事内容の変化により満足に感じた方が増えていると思える。</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、法人本部や市と連携し解決に努めた。この他に、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嘱託医と連携しながら問題解決に努めた。また、栄養士と相談員が連携し、入居者の目の前で行う食のイベント(デザートバイキング、ケーキのデコレーション、焼きたてお好み焼き)は入居者の食の楽しみを広げている。</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</p>	<p>*令和3年度のアンケートに比較し、総合満足度が大幅に上昇した。新規入居者が増加していることも要因の一つだが、長期の入居者も新規入居者も日々の生活支援に安心しており、定期的なイベント参加等で入居後の楽しみを感じられているとみられる。アフターコロナを見据え、音楽コンサートなど企画行事の再開や地域との対面交流の再開を検討している。周囲の諸団体や学校等の他施設、個人ボランティアなど、地域資源を活用し、つながり創出に努めてほしい。</p> <p>*体調の変化や日々の相談ごとに速やかに対応するとともに、コロナ禍の中で利用者の体力低下やフレイルを防ぐため、工夫して全体・個別活動を行っている。一方で、長期の入居者の高齢化による怪我や体調不良、医療的処置を必要とする方が増えている。職員配置も含め、周辺医療機関との連携など、支援のあり方を改めて検討する必要がある。</p> <p>*入居者の金銭管理等、家族ぐるみの支援が必要な方に対し必要な手続きを積極的に担っている。入居が長期化する中で、ケアハウス以上の支援が必要となる状況もみられてきているが、住み替えの検討から引越しまで、職員が家族・他施設と連携し問題なく移行ができています。</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>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、物を取られたと思い込んでしまう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と思われる。</p> <p>*感染症防止対策の徹底を図っていたが、4名の入居者が新型コロナウイルスに罹患された。しかし、事前に作成した感染対策マニュアルをふまえて相談員が日曜日も出勤し支援したことで、感染拡大を防いだと入居者から一定の理解、評価をいただいている。感染ルートの把握と適切な対策が行えた。</p>	<p>*新型コロナ対策マニュアルを共有し、清掃員・職員が連携して感染対策を徹底していた。4年度は感染者が発生してしまったものの、集団感染には至らず、入居者も順調に回復した。今後の感染症発生や、災害時の対応も含め、いつ起こってもスムーズな対応ができるよう、施設全体で情報共有や訓練を継続していただきたい。</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>*入居者は60代2名、70代が2名、80代が8名、90代以上が11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85.8歳、そのうち記憶力（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が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。</p> <p>*フレイル予防に力を入れ、看護師によるお役立ち講座を3回開催（口腔リハビリ・コグニサイズ・心のフレイル予防）。また、間違い探しなどの脳トレを毎週配布し17名が楽しみにしている他、俳句や一人でできる口腔体操、塗り絵も随時お渡ししている。両手指の筋力低下も懸念されており、体操講師とともに定期的に握力を測定している。</p> <p>*入居者のニーズを探り、市報やボランティアセンターを通じて傾聴ボランティアを募った。ボランティアとの相性や入居者のご要望を加味し、5名のボランティアと月に1回から週に1回の頻度で1対1や複数で会話を楽しむ活動をスタートした。また、丸く切った英字新聞を糊で空き箱に貼る作業をしながら複数で会話するグループも作り活動の幅も広げている。同じ作業を続けることで「手先を動かすから脳トレになる」「嫌なことを忘れて集中できる」と好評いただいている。</p> <p>*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）</p> <p>*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</p>

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。また、近隣小学校で5年生を対象に認知症をテーマとした福祉講座を実施。また、1月には「どんと焼き」に参加し地域交流を図っている。この他に引き続き有償学習教室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密及び感染症防止策の徹底を図りながら場所の提供を行った。

*地域の方々向けの「お持ち帰り弁当（仮称）」の準備を進め、3月には試行で14食提供した。現在、地域の高齢者々々を対象に地域会合があった際、「お持ち帰り弁当（仮称）」の販売準備をすすめている。

<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】
<p>*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、引き続き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> <p>*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適切な対応ができるよう、市や法人との連携体制を再確認し、入居者に寄り添ったきめ細かな支援を行っていただきたい。</p>	<p>*近隣施設の看護師によるシリーズ化した講座を開催しフレイル予防に努めた。近隣小学校への雑巾寄贈や相談員による出前福祉講座の開催もはじめて行った。</p> <p>*入居者及びご家族の要望を傾聴し、市や法人へ報告・相談し迅速に解決できるように努めた。その際気持ちに寄り添い丁寧な住み替え支援も行った。入居者同士のトラブル時も互いに共同生活が続けられるよう話し合いの場を持って、互いに納得して頂けるように支援に努めている。</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

*アフターコロナに向けて、パンデミックにより入居者の心身状態の回復や維持、また途絶えた地域との交流、施設内イベント等の再開について、入居者の状況及び地域の実情に合わせて取り組んでいきたい。

*入居者全員が参加できるフレイル予防などの体操・講座や充実した食生活の楽しみを味わえることができるようイベントの企画運営を行っていきたい。

主管課（記入欄）

<特に評価できる点>

- *入居者の状態に合わせ、個別に必要な支援を行うとともに遠方の家族へのきめ細やかな対応を行い、緊急時を含め市と連携の上で遅滞なく入居者の生活支援ができており、総合満足度が向上している。
- *コロナ禍が長引く中、適切な感染症対策の上でイベント運営、傾聴ボランティアの導入など入居者同士、入居者と地域とのつながりを醸成できている。

<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】
<p>*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、引き続き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>	<p>*3年度より感染者数も多く、交流の継続が困難であったが、間接的な交流の継続、桜堤ケアハウス相談員による、または近隣施設職員と連携したフレイル予防が引き続き行われていた。</p>

<p>*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適切な対応ができるよう、市や法人との連携体制を再確認し、入居者に寄り添ったきめ細かな支援を行っていただきたい。</p>	<p>*トラブル・事故発生時においても適切に状況を把握し、速やかな報告が行われている。対応完了後も引き続き状態変化の確認・本人の不安解消に尽力しており、問題が長引くことなく解消されている。</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> <ul style="list-style-type: none"> *アフターコロナに向け、地域との交流、施設内イベント等、また家族間のつながりの再構築については一層積極的な検討を行っていただきたい。 *今後も感染症、災害対策については定期的に対応内容の想定やマニュアルの見直し、職員間の情報共有を行い、有事の際に備えていただきたい。 	

様式2-1 評価項目シート

【桜堤ケアハウス】

【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。

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	42.4 / 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。					
	<u>評価の理由</u>						
	◎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、人生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3名の住み替え支援を行った。						
	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。					
	<u>評価の理由</u>						
◎モニタリングアンケート調査以外にアンケートを実施。入居者の要望を受けて共用部の洗濯機利用時間について予約制を導入。アンケートを取り、入居者の要望から共用の洗濯機の利用を予約制に変更したり、行事・活動内容も「1人で過ごしたい」「少人数で楽しみたい」等の要望に応じ、居室で楽しむ脳トレを増やしたり、多様な傾聴ボランティアの活動（創作活動しながら会話を楽しむ活動や1対1で会話するなど）を実施している。また、食事に関する調査では相談員と栄養士が食事の好みや感じ方をこまめに聞き取り、新しいメニューや食べやすい食形態に変えることで「おいしく感じるようになった」と高評価をいただいている。今年度も認知機能の低下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たり、関係者と連携をしている。							
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	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。						
<u>評価の理由</u>							
◎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折り紙を寄贈したり、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、入居者へ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入居者および来館者に楽しんでもらった。							
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	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。						
<u>評価の理由</u>							
◎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。 ◎館内の掲示や案内表示については、イラストや少ない文字数を意識してわかりやすいものを掲示し説明するように工夫した。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では、理解力・判断力の低下が見られる入居者に対しては、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・理解してもらえるよう支援した。							

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A 市民の満足の向上 【配点44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	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。						
	<p>評価の理由</p> <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置いて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、ラインワークス等を活用して、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。職員全体研修では接遇（電話対応の基本マニュアル）について行った。</p>					
	自主事業への取り組み	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>◎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>◎コロナ禍で不要不急の外出自粛等により入居者の下肢筋力低下や生活意欲の低下が見られるため、近隣の訪問看護事業所の看護師によるお役立ち講座（口腔リハビリ、コグニサイズ、心のフレイル予防）を3回開催し、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 「かるたとゲームの会」「麻雀の集い」①企画内容：少人数でカルタや麻雀を楽しむ②頻度：それぞれ週に2回、1時間ほど③目的：入居者が日程調整や準備も行い互助を培う自主的な活動となっており、満足度も高い</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 ・<u>ミニ縁日</u> ・<u>敬老会</u> ・<u>ゆず湯</u> ・<u>新年の御祝い</u> ・<u>節分</u> ・<u>キッチンカー体験</u> ・<u>手作りの会</u>（季節の折り紙など）</p> <p>○元気に暮らすための活動 ・さわやか健康クラブ：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。 ・相談員による体操：第4週以外の水曜日 ・脳トレ ・塗り絵 ・折り紙 ・傾聴ボランティア5名のボランティアと会話などを楽しむ</p> <p>○食の楽しみ ※食事時間内にて実施。 ・<u>相談員による配茶・甘酒（年に複数回）</u> ・<u>夏の夕食会（握りずしを楽しむ）</u> ・<u>夏祭り</u> ・<u>選択食</u> ・<u>デザートバイキング</u> ・<u>冬の夕食会（手作りケーキを楽しむ）</u> ・<u>ケーキの日</u></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頂いている。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>・丸五商店販売会 近隣のローソンの協力が難しくなり、近隣で協力いただける店舗を検討し丸五商店に依頼。毎月第2木曜15時を基本とし注文した品を届けて頂きその場で支払う形で実施。箱入りティッシュ、トイレットペーパー等かさばる日用品を購入できるため満足度はとても高い。</p>					
						42.4 / 44

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。				
	<p><u>評価の理由</u></p> <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。この他にコロナウィルス感染症に4名の入居者が罹患した際はマニュアルに沿って感染防止対策を行った。</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4件発生。3件は入居者の転倒・接触事故（居室内・共用部）、1件は入居予定者の提出書類誤廃棄があり、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。					
	<p><u>評価の理由</u></p> <p>◎入居者の財産の管理は入居者又はご家族、公社が行い、毎年の収入申告の記入は相談員が支援している。</p> <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は電話連絡にて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。</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。				
	<p><u>評価の理由</u></p> <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容し、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。					
	<p><u>評価の理由</u></p> <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（6月・10月・2月）実施し2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。2月の募集時で応募された方も随時入居審査・手続きを進めている。2人部屋の応募は数件入るも、二人分の料金を考えると高く感じる、二人で暮らすには部屋が狭いなどの理由で申し込みには至らなかった。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、コロナ禍での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	
C 適正な運営 【配点36点】	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	31.8 /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実施されているか。					
	<u>評価の理由</u>						
	◎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。					
	<u>評価の理由</u>						
	◎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。							
利用増加への取り組み	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り組みを実施し、その効果があったか。						
<u>評価の理由</u>							
利用者延べ人数では、令和3年度は8,517人、令和4年度は2月末時点で7,865人とほぼ変わらない。利用者の入居獲得をするために、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。						
<u>評価の理由</u>							
◎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、今後の課題としたい。							
◎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。							
経費節減への取り組み	1 経費節減に対する具体的な取り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。						
<u>評価の理由</u>							
◎食材の物価高騰に伴い入居者の食の楽しみが減らないよう、発注先の変更や発注量の工夫、メニューの創意工夫を行っている。							
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	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。						
<u>評価の理由</u>							
食堂における食事テーブルの席替えなど、回転式ガラガラポンによる抽選で席順を決めることや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、ある程度同意を得ておくことがポイントと思われる。							

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計	
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	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。					
		<u>評価の理由</u> ◎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。 ◎防災設備点検、自家発電点検、冷温水機点検など法定に定められたとおり実施し、確認・検収している。 ◎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年2回、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（備品のリスト化含）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。					
		<u>評価の理由</u> ◎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。					

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。

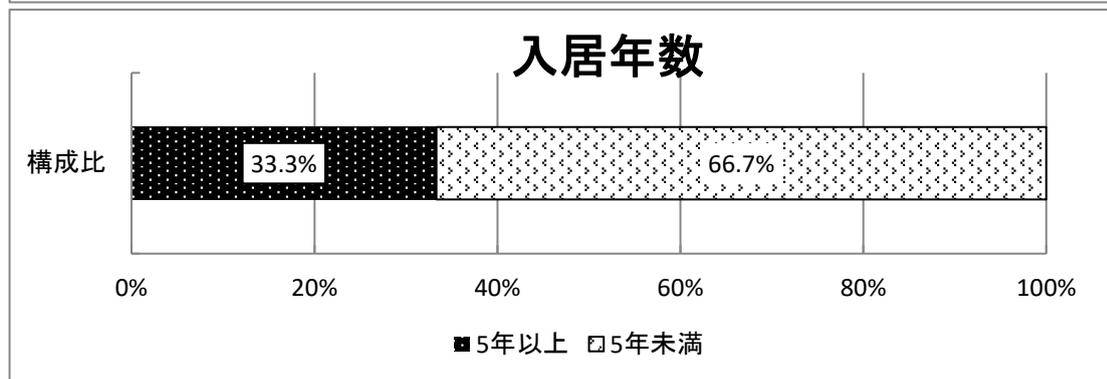
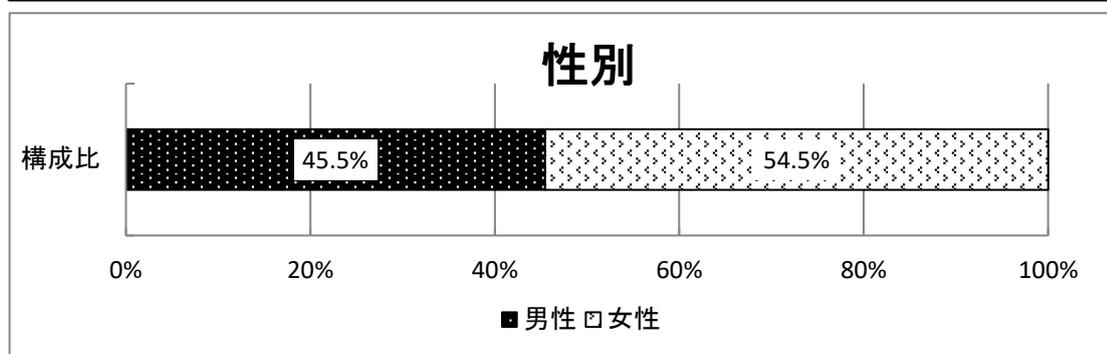
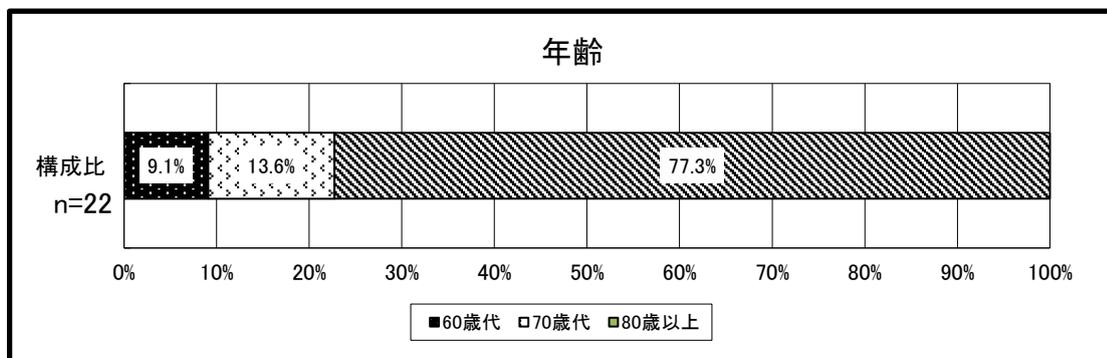
視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A 市民の満足の向上 【配点44点】	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	5	8	41.6 /44
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	5	8	
		2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4 利用者のニーズや要望を把握し、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。				
	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）。					
<p><u>評価の理由</u></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、より充実した支援が必要になってきているため、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>◎目安箱の設置や食事メニューのリクエスト募集などに加え、4年度からは傾聴ボランティアを募集し、実施している。ボランティア側、入居者側双方のニーズが高く、効果の高い新規事業となっている。</p> <p>◎入居者向けの季節イベントのみならず、近隣小学校への出前講座や地域防災訓練への参加等積極的な地域福祉への貢献がみられる。</p> <p>◎入居者の中でも特に高齢の方に向け、情報提供については案内表示に限らず個別対応の上本人が理解できるまで丁寧に伝えている。本人の理解が難しい場合も、家族に対し積極的な情報提供を心がけている。</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。</p> <p>◎職員対応については入居者アンケートの自由回答にもみられるとおり、職員のきめ細かな入居者の状況把握、サポートが引き続き行われている。</p> <p>◎4年度の新型コロナウイルス感染症感染拡大により入居者にも感染がみられたが、感染者・他入居者の生活環境を分け、居室配膳等積極的な支援や消毒を徹底し、集団感染には繋がらなかった。</p>						
<p><u>改善事項</u></p> <p>現在も問題はないが、地域との連携によるイベント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行く中で、大きなトラブルが発生することのないように適切な対応を行ってほしい。</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
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	10.4 /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。				
<u>評価の理由</u> ◎作成したBCPに基づき大規模災害を想定した訓練、発災時の対応確認が行われている。 ◎本年度も警備時間中の入居者転倒等については適切に市に報告され、速やかな引き継ぎ・対応ができていた。						
<u>改善事項</u> 特になし。災害時は福祉避難所として周囲の施設・市等と連携の上、入居者のみならず近隣住民の拠点となるよう体制整備を心がけてほしい。						
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	27.2 /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	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	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。					

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
		<p><u>評価の理由</u> ◎業務に関して相談が必要である件については、都度速やかに市への報告が行われている。 ◎適切な管理運営、速やかな入居者募集の実施により、一人居室については年間を通してほぼ満室となっている。 ◎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いる。 ◎高齢化により利用料の自立した支払いが困難となっている入居者が増えているが、入居者家族との連携、本人への丁寧な対応により滞納繰越は発生していない。なお、令和5年4月分の利用料・電気料の支払いから口座振替を導入するため、市と連携の上実施に向けスムーズな移行手続きを行うことができた。</p> <p><u>改善事項</u> ◎2人居室は空室が続いており、今後の運営については指定管理者と協議の上検討する必要がある。 ◎1件新規入居者の書類誤廃棄の報告を受けた。改めて個人情報の取り扱いについて注意喚起を行い、適切な保管を実施してほしい。</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	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><u>評価の理由</u> ◎建物・設備の全体的な老朽化に対し定期的に点検を行い、主管課または市施設課と連携の上適切な維持管理を行っている。 ◎清掃業者、職員による消毒作業・衛生保持により入居者アンケートにおいても特に本項目の評価は高かった。</p> <p><u>改善事項</u> 維持管理に関しては特になし。令和11年を想定している大規模修繕工事に向け、必要な設備更新について入居者の意見等を情報共有の上検討を行う必要がある。</p>				

【問1】

施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス



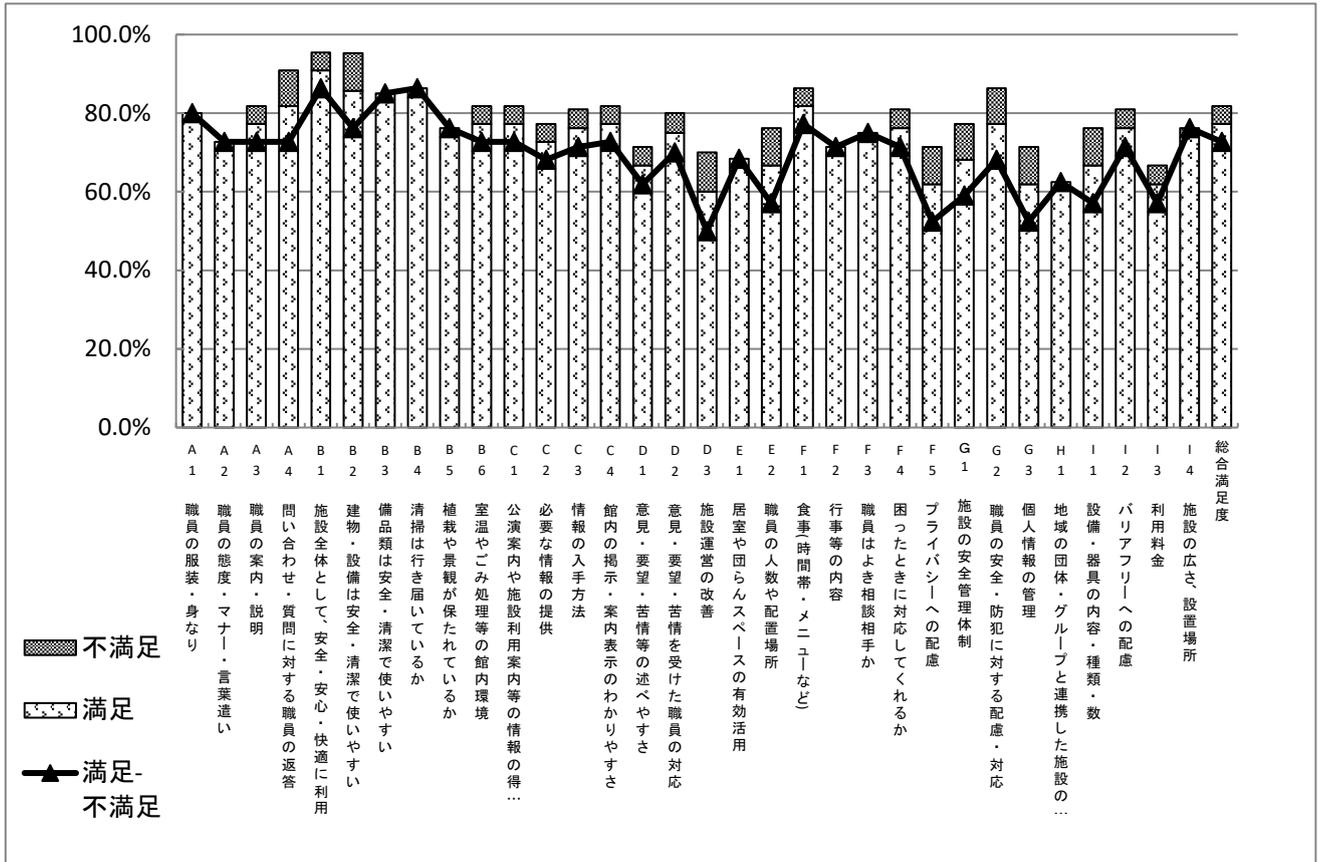
【回答者の属性】に関するコメント

年齢構成についてはここ数年80代～90代で入居してくる方が多く、80代以上の入居者が70%を超えている。(入居者の平均年齢85歳)

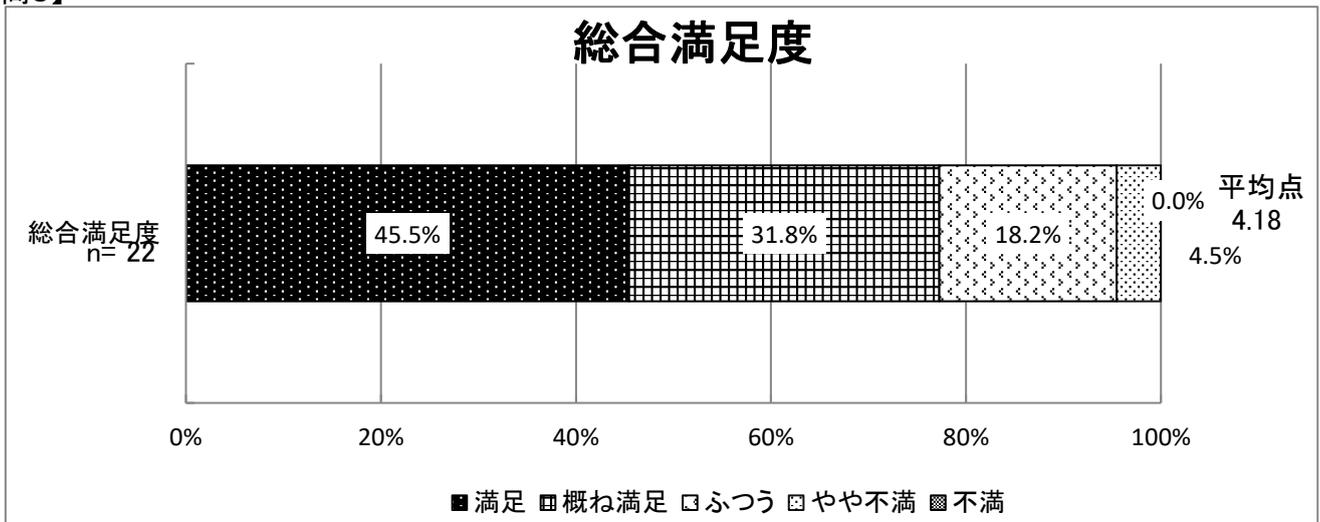
男女の比率と入居年数は昨年度とほぼ同じ。

また、入居時の年代が80代～90代の傾向にあり、入居年数が5年未満の方が60%をしめ、次の施設への住み替えの支援も増えている。

施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス



【問3】

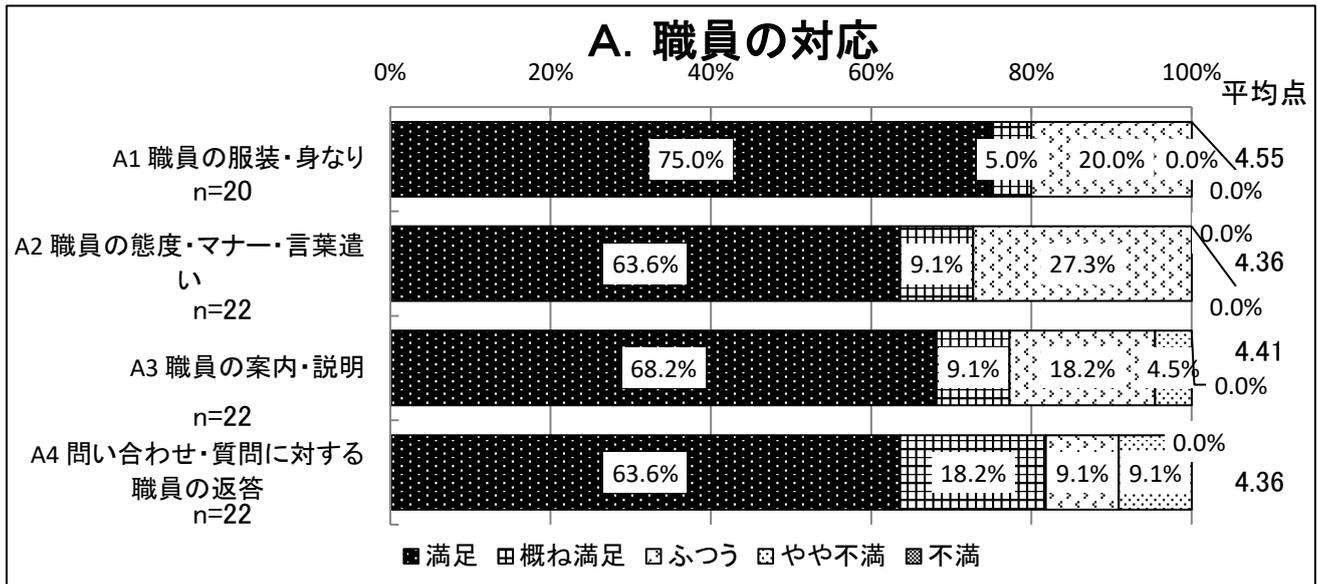


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

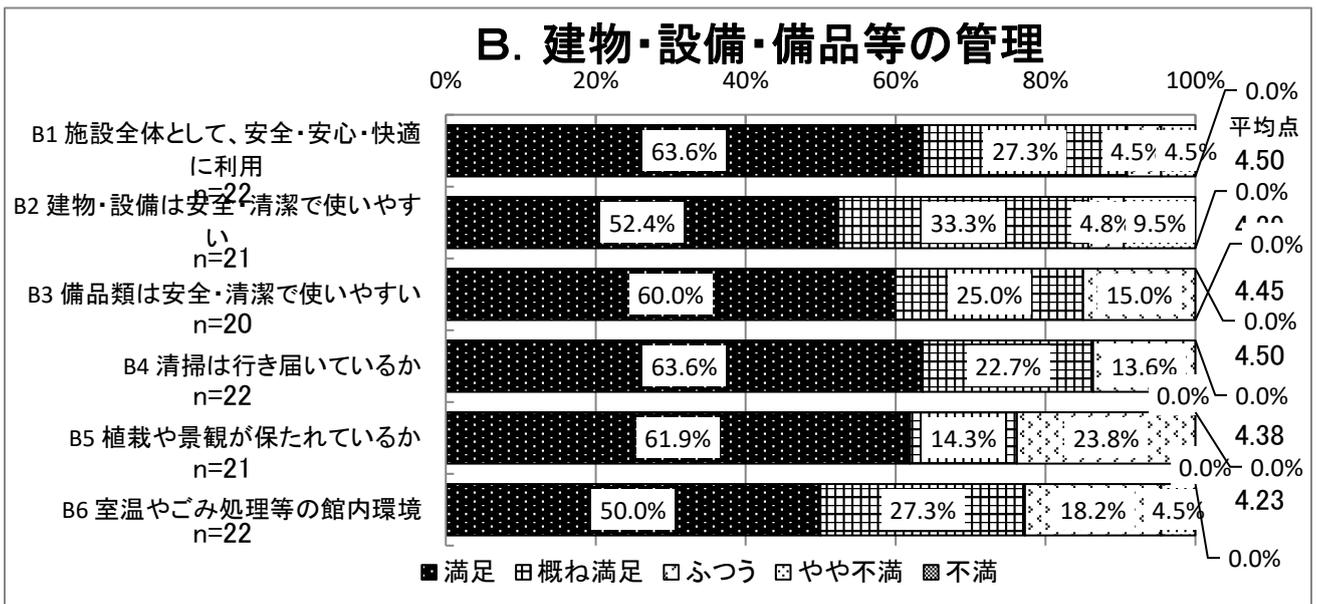
【総合満足度】に関するコメント

8割弱がおおむね満足以上と回答しており、特に令和4年に入居した方5名は「買い物に行かなくても毎日食事が食べられる」「相談員に困りごとの質問ができる」と独居生活の時と入居後の生活を比較して現状に満足していることを表現されることがある。また、身体機能・認知機能の低下から食堂での配下膳、廊下の歩行、居室で一人で過ごすことが困難な方も増えており、ご家族様からの相談を含めると介護付きの施設を検討している方が8名いる。今後住み替え支援をすすめていきたい。

この他、コロナウィルスに計4名罹患した際も、相談員が関係者と連携を取り、休日出勤し支援したことで「感染が広がらなかった」「守ってもらえた」と安心感につながっており、施設の感染防止対策にも一定の理解・協力をいただいている。日常的な入居者への声掛けや定期的なご家族様との連絡も安心感につながり、ケアハウスに住んでいれば安心、楽しいと感じている方が増え「満足」+「概ね満足」-「不満」が45.0%から72.7%に上がったと思われる。

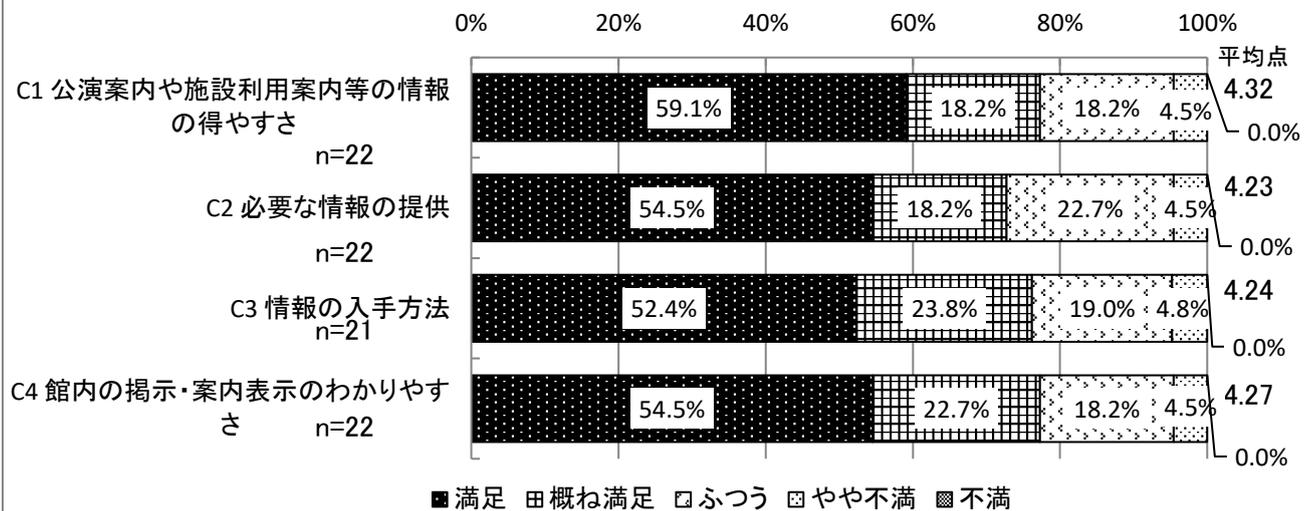


【A職員の対応】に関するコメント
 長引くコロナ生活で認知機能の低下がすすみ、4階から庭に生ごみや使用済みオムツを捨てるなど日常生活での配慮が必要な方や郵便物の内容がわからない方も増えており、職員からの支援が増えている。一方、その都度職員が丁寧に説明・支援することで入居者の不安感は減少しているように思える。自粛生活をふまえ、外食・外出が減り「何を食べてもおいしく感じない」「食欲がでない」との声も多くなったが、栄養士や相談員がその場で要望を伺い、直接回答したり、メニューや行事などのミニイベントに素早く取り入れたりすることで「職員の対応」への満足度が増している。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 おおむね満足以上の回答が75～90%の評価を得ている一方で、居室の電気はリモコンで操作できるようになったが、冷暖房のスイッチが壁付けで回すタイプなのでリモコンタイプにしてほしい、温度で調整したい、同じ日に冷房と暖房が使えるようにしてほしいという意見は多く聞かれている。今後、市と相談していきたい。
 また、共用部の廊下や食堂、ラウンジでは換気をしているので、季節によって入居者が不快に感じないよう快適な温度を目指して声掛け調整している。

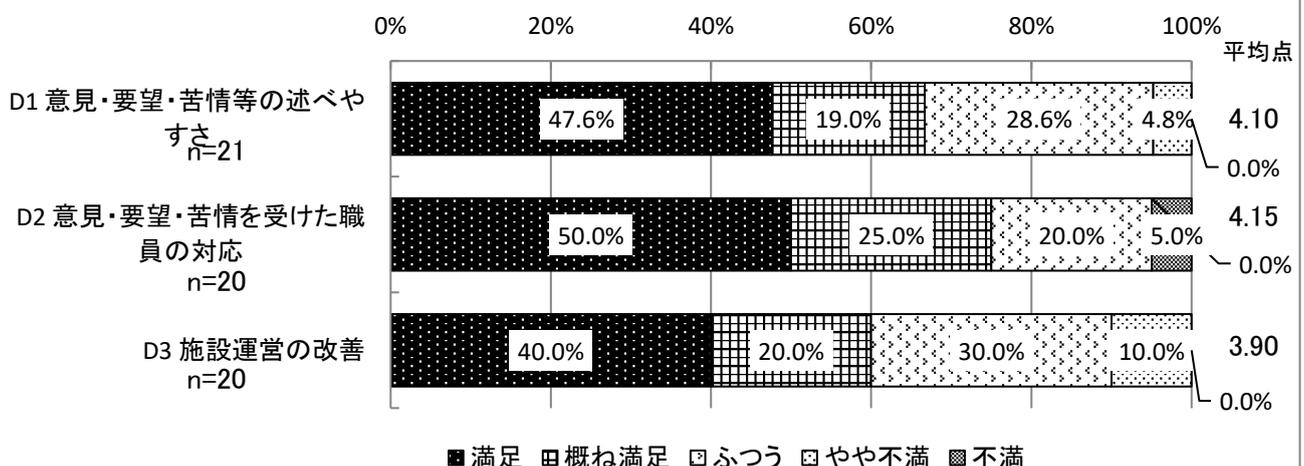
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

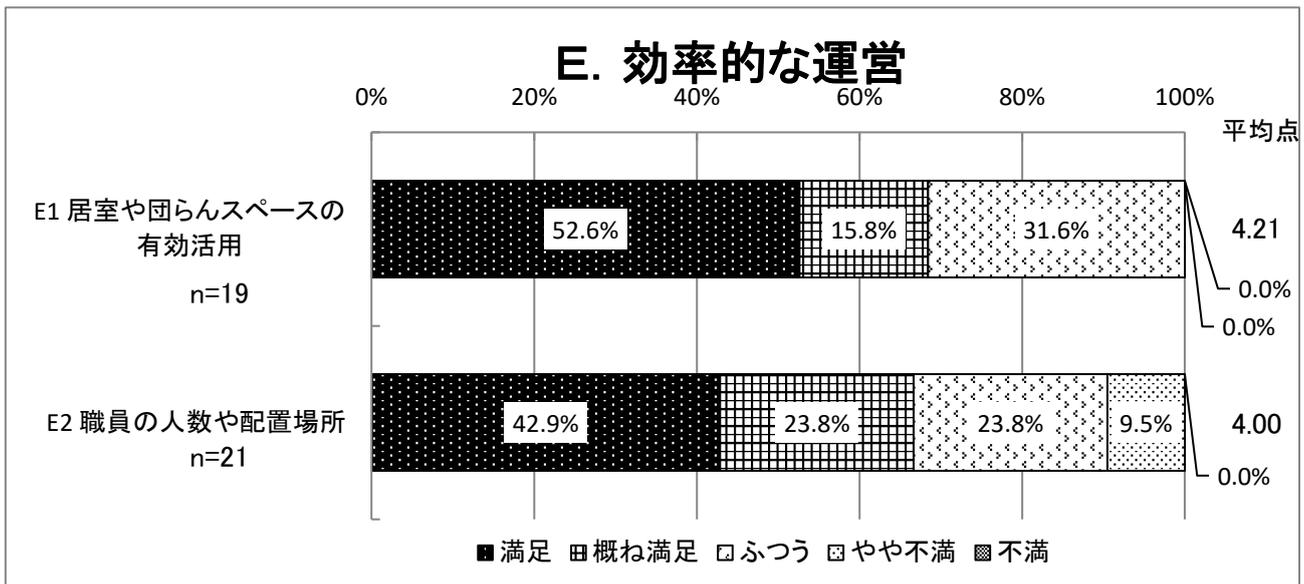
食堂入り口の掲示板や食堂内のピンレスボードを活用し、大きめの字でお知らせやポスターを掲示している。立ち止まって確認する方もいるが、半数以上は素通りされるご様子。食事時間などを活用し、ひとり一人に声掛けして、理解しやすい言葉で説明をしている。

D. 入居者の意見の反映

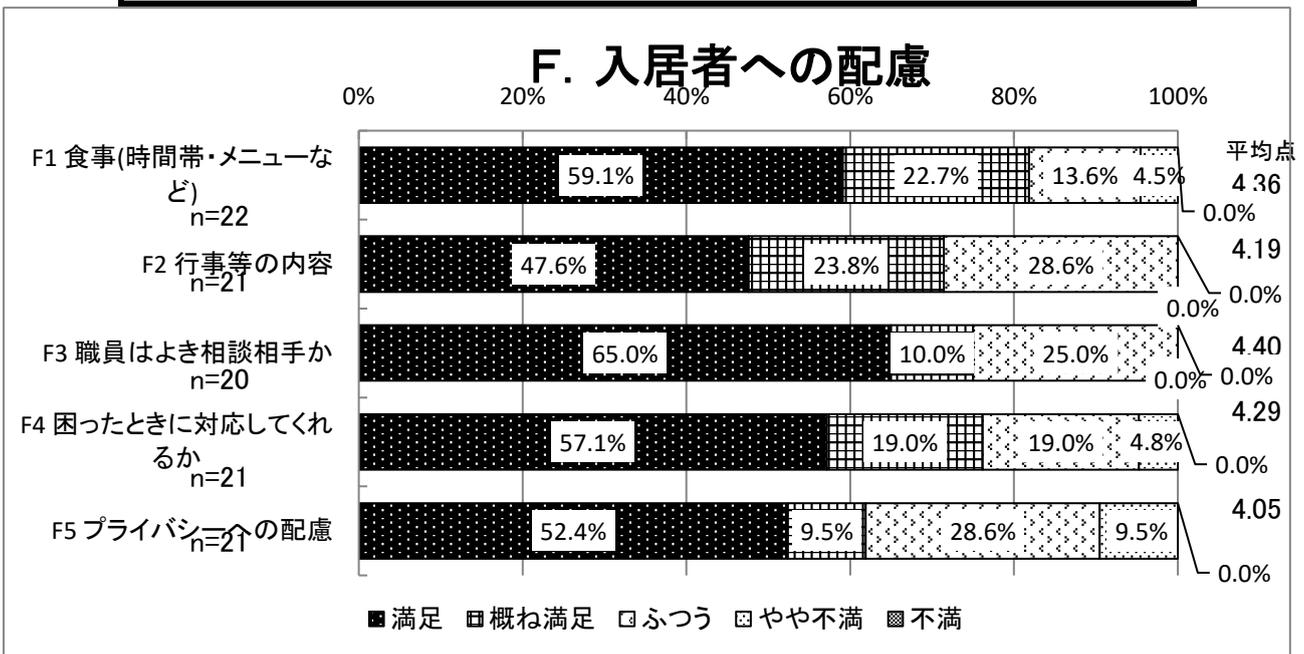


【D入居者の意見の反映】に関するコメント

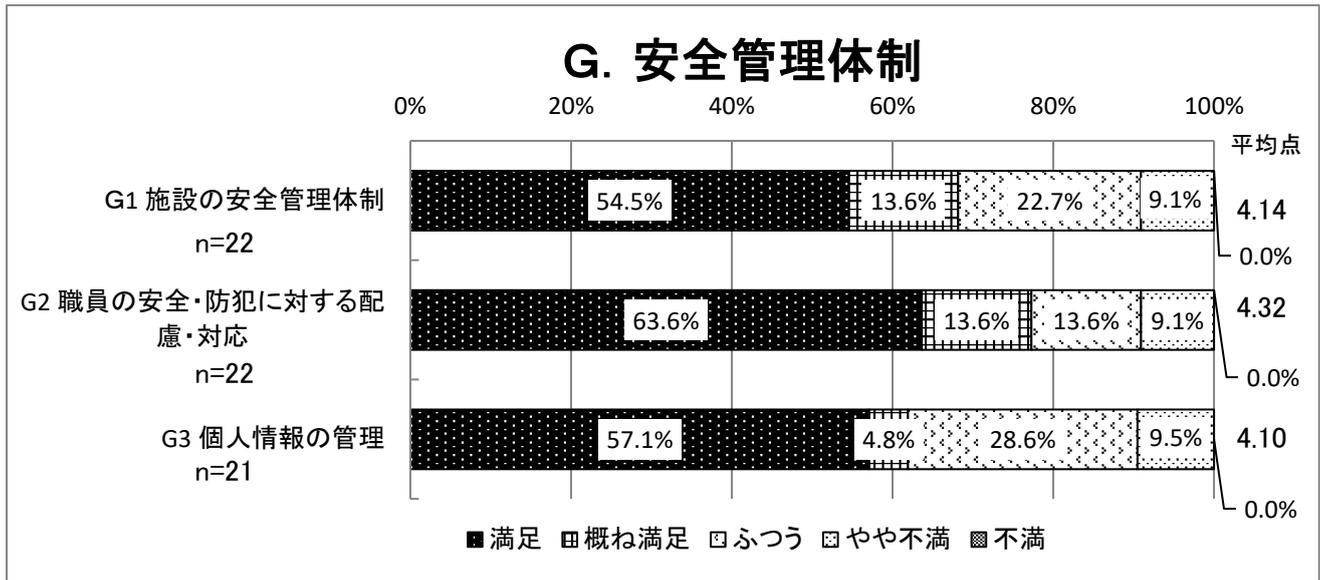
「(気の合わない)入居者を退去させてほしい」「歩けなくなっても死ぬまでケアハウスで生活したい」などの意見もあり、意見の本質的な解決に向けて日常的に気持ちを尊重する声掛けをしている。また、自分の気持ちを受け止めてほしいとの要望も多くなり、コロナ感染状況も安定した中で職員の個別相談の他に5名の傾聴ボランティアをスタートさせた。ご家族や職員以外の傾聴ボランティアに話を聞いてもらえることで漠然とした不安が和らいだり、傾聴ボランティアの来館を楽しみにしている様子もうかがえるようになった。



【E効率的な運営】に関するコメント
 季節感を感じていただけるように食堂のピンレスボードなどの共用スペースを活用し入居者の作品(塗り絵、写真、絵画のコピー)を展示したり、正面玄関の窓に桜野地域社協からいただいた手作りの切り絵を飾りつけ、入居者から好評をいただいている。共用部には季節感の他、入居者がお互いに楽しめる物や折り紙などの入居者の手作り作品も展示して喜ばれている。
 今年度は入居者のコロナ罹患による対応を行う一方で通常業務が手薄になった時期もあり、日常の声掛けなどのきめ細かな入居者対応ができなかった。また、認知機能の低下により服薬管理や転倒による骨折や打撲の処置、通院同行もあり医療的視点が重要かつ必要となっている。



【F入居者への配慮】に関するコメント
 栄養士と相談員がアンケートや聞き取りで、食事時間や食形態の見直しを行った。口腔機能の低下がみられ、嚥下機能の維持に努めるとともに生野菜の刻みを小さくしたり、野菜も小さめに切るよう変え「食べやすくなった」と言われ、喫食率も良好であった。(残菜調査は年に2回実施)今まであまり出ていないメニュー(やわらか餅、海外の料理)や入居者から好まれそうなメニューの取り入れ、リサーチを積極的に行い食欲増進にもつなげた。



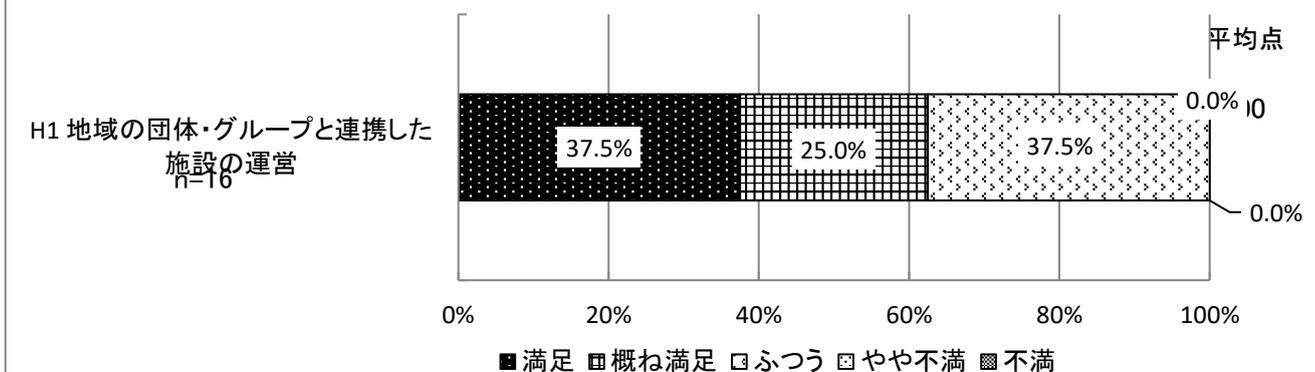
【G安全管理体制】に関するコメント

大規模災害に向けたBCPを作成している。年間の研修計画にて、防犯に対する意識づけや対応策について年1~2回情報を共有し対応策を学んでいる。

建物の不具合や水漏れなどで入居者がケガすることないように床・手すり・天井などの修繕を随時行っている。また、館内への不審者侵入防止目的に職員が館内換気と合わせて日中帯1日2回巡回している。

また、個人情報の管理についても年に一度職員全体研修を実施し、法令順守(人権尊重、個人情報保護、BCPなど)について学び、大規模災害時の対応や個人情報の管理の徹底に努めている。

H. 地域との連携

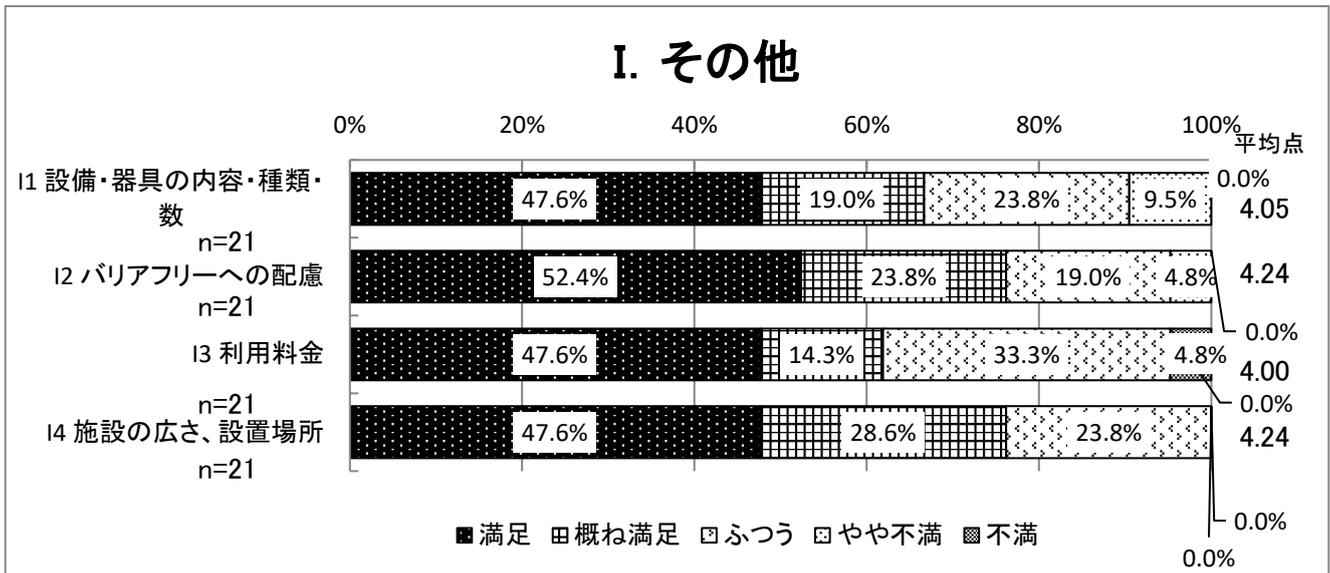


【H地域との連携】に関するコメント

近隣の小学校にて昨年に引き続き雑巾の寄贈や福祉の学習の一環として認知症の理解などの出前講座を行った。10月には防災月間として、武蔵野市総合防災訓練や桜野地域ネットワーク協会が主催する地域防災訓練にも参加し、情報共有と役割分担などの連携に務めている。

この他にもどんど焼きにも参加し、地域社協や青少協の団体との地域連携を図った。

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

建物管理上の設備や器具において、定期的に修繕や器具の取り換えなどを行い住環境の整備を行っているが、設立後26年経て経年劣化しているため、居室の空調の温度設定や冷暖房の切替など入居者からの要望に答え切れていない面が伺える。

館内に自動販売機を設置したことは「気軽に重たい飲み物が買える」と好評で、特に夏場はこまめな水分補給を促し熱中症対策にもつながった。

また、利用料に関することで、多くの入居者より自動引き落としの要望があり、次年度以降に導入されることで、入居者の支払いに関する負担感が軽減されることが期待される。

4 桜堤ケアハウスへの意見・要望

項目	内容
運営面・事業	施設の方々がいろいろお気を使って下さっているのは身に染みて感じております。本当に有難うございます。ところでここにカラオケのきかいがあるのに全然使われていないのはもったいない気がします コロナで仕方ないと思いますが使い方を考えれば楽しませて頂ける様に思います。たとえば一人ずつ離れて歌う事、消毒を一回ずつしてデュエットの時は離れていればいいと思います。そして終わったら、普通以上にのど、手など消毒をする事、一度ためさして頂けないでせうか。お願い致します
評価の言葉	日頃の生活の中でもスタッフの方は気配り下さり又体調の悪い時などとても配慮して下さい感謝しております 又食事とてもおいしいいろいろ御考え下さり有難くおいしくいただいております。一日も永く楽しく元気で過せるようお願いばかりです
評価の言葉	私としましては、最良の環境の中で、毎日を過させて頂いていると信じて感謝致しております。 人生100年時代と言われておりますが、自分の行く末を見定めることはできませんが、これからもお世話になるとは思います。どうぞ、宜しくお願い申し上げます。
運営面・その他	食事の時にかたいもの出さない様に御願致します
施設設備・環境	職員の方には親身になって頂き感謝しております。 また献立もすごく気に入って食が進んでいます。ありがとうございます。 冷暖房のリモコンが無い事だけが少し残念に思っております。
施設設備・環境	備品、設備等明らかに経年劣化と思われるものは交換して欲しい。特にキッチン回りは清潔感が必要だが、化粧板がめくれたりとか…。 IHも使えないなら他の方法を考えるべき。
その他	人の行動を監視していてちょっとでも自分に気に入らないと文句言う人がいる。そのくせ自分でやることについてはいいと思っている見たいで文句言うとおこりだす。すごく気分悪い。相談員に言ったら あういゆう性格だからと言った。でも私くしは気分悪い

みどりのこども館

(様式1) 評価シート

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立みどりのこども館		
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	99,067,000円	決算 99,067,000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 /	35.2 /	<ul style="list-style-type: none"> *利用者からの意見に応じた事業の見直しや環境整備を実施した。 *感染対策の上で各種イベントを実施し、コロナで中止していたウィズ利用児の交流保育を再開した。 	<ul style="list-style-type: none"> *満足度評価は非常に高い。各施設の特性を活かしながら連携し、子育て支援において欠かせないサービスを提供している。 *市民意見を受け止めた対応や情報発信等についても、非常に良い対応を行っている。
B安全への取組み	9.6 /	9.6 /	<ul style="list-style-type: none"> *過去のヒヤリハット事例から対応を検討し、大きな事故なく運営した。 *電子錠による入退館管理を継続している。 	<ul style="list-style-type: none"> *避難訓練やマニュアルの整備等を適切に実施し、安全な運営が行えている。 *機械警備の導入で高いセキュリティを備えている。
C適正な運営	28.0 /	28.8 /	<ul style="list-style-type: none"> *ハビットは昨年度以上の利用者があったが、ウィズ・ぐるりんは昨年度と比べ利用者数が減少。 *ハビット全体の継続相談数が大幅増、ハビットサテライトでの来所相談も増えている。 	<ul style="list-style-type: none"> *ハビットの相談数増・待機日数減は運営上の工夫が行われた結果であり、市民サービス向上につながっている。 *ウィズ・ぐるりんの利用者減は、定員等を勘案すると適正な利用者規模と思料される。
D施設・整備等の適正な管理	6.4 /	6.4 /	<ul style="list-style-type: none"> *遊具など必要な安全点検は行い、危険な遊具は廃棄した。 *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利用ごとの消毒を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> *施設管理・備品管理等を適切に実施している。 *ぐるりんについては、おもちゃを収納する棚を増設する等、必要な機能向上を行った。

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	79.2 / 100	80 / 100	<ul style="list-style-type: none"> *利用者からの満足度は高い。 *保護者同士の交流機会の提供、ニーズに沿った情報発信は引き続きの課題。 	<ul style="list-style-type: none"> *利用者満足度は非常に高い。 *情報発信や親同士の交流の機会の提供については、評価度を高める工夫が必要である。

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> <ul style="list-style-type: none"> *発達支援が必要な児を安全に受け入れつつ、感染状況に応じた行事・イベントの実施、予約制の終了などにより利用者満足度の向上に努めた。 *初回相談待機日数対策を進め、同時に増加した相談件数に対応した。サテライトオフィスでの相談対応も前年よりも増加している。 	
<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>	
<p>【前年度指摘事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> *相談申込数が増加している状況に対応するため、ハビットサテライトオフィスの有効活用も含めたハビットの初回相談待機日数の減少について検討していただきたい。 *発達診断をしてくれる医療機関の情報も教えてほしいなどの利用者の声に応えるため、より効果的な情報発信・情報提供の工夫について、検討していただきたい。 	<p>【指摘事項への対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> *ハビットの初回相談予約申し込み数が246件（過去5年平均196件）と多かったが、待機日数は減少した（年間平均22.3日、前年度同28.9日）。サテライトオフィスでの相談も前年度10件から令和4年度31件に増加している。 *ハビットでは利用者のニーズに沿うよう情報発信手段を検討した結果、令和5年度から登録制メール配信を開始予定。ウィズでは連絡帳アプリを導入し、随時の情報発信とオンライン上の資料簿で常時閲覧可能とした。
<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> <ul style="list-style-type: none"> *保護者同士の交流機会の提供が不十分であるため、引き続き検討する。 *わが子の発達に対する受け止めが様々な保護者に対して配慮しながらも、ニーズに応じた情報発信を進める。 	

主管課（記入欄）	
<p><特に評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> *運営面での改善が随所に見られ、市民意見への対応・コロナ後の対応・イベント実施の工夫などを常に行っている。 *サテライトも含めた初回相談待機日数対策を行い、待機日数減と相談件数増を実現したことは、大きく市民に対する満足度向上につながると考えられる。 	
<p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p>	
<p>【前年度指摘事項】</p>	<p>【指摘事項への対応】</p>
<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> <ul style="list-style-type: none"> *待機日数については保護者側の希望する時間とのマッチングや、対応職員の枠等を勘案しなければならぬため、抜本的な改善を図ることが難しい課題ではあるが、引き続き改善に努めていきたい。 *保護者同士の交流機会の提供、情報発信については課題として引き続き対応を行うべきと考える。導入する登録制メール配信や連絡帳アプリについて、利用者の評価が高まることを期待したい。 	

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。					
	<u>評価の理由</u>		「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。					
	<u>評価の理由</u>		アンケートの結果、満足度は高い水準である。ウィズでは遠足の雨天中止は残念と意見を受け全天候型施設に行先変更したり、卒園式後に職員との交流時間が欲しいとの意見から実施時間の変更をした。昨年度の当アンケートの意見により、ハビットでは待合での個人名を呼ばなくて良いよう番号札の導入、ぐるりんでは授乳室を子どもが開けにくくするため、カーテンを二重にする対応を行った。				
	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。							
<u>評価の理由</u>		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。ウィズではコロナで中止していた保育園・幼稚園との直接交流を再開し、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継続、ボランティアの受け入れを部分的に再開した。					
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。						
<u>評価の理由</u>		ハビット・ぐるりんでは施設内掲示板やツイッターやブログで情報発信を行っている。ウィズは全利用者にイベント情報等の書面配布や感染状況のメール配信を実施している。ハビットではよりニーズに沿った情報発信手段を検討した結果、令和5年度から登録制メール配信を開始予定。					
	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。						
<u>評価の理由</u>		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）。						
<u>評価の理由</u>		自主事業として、ウィズでは武蔵野市子ども協会学童クラブ職員の派遣研修受け入れ（9回実施8名参加）を継続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は昨年度感染拡大で中止分の延期1回を含め3回実施し9名参加があった。ハビットの保護者会などイベント申込はFAXからオンラインに変更し利便性向上を図った。ぐるりんでは工作キットの配布やワークショップ、座談会にて定員を設けるなど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。				
<i>評価の理由</i> 小さな事故でも必ずヒヤリハット報告書を作成し、原因検証と再発防止策を検討して、大事故につながらないようにしている。年2回全館一斉に利用者を含めた避難訓練をマニュアルに沿って実施し、必要に応じてマニュアルの見直しを行っている。また、令和4年度は消火・通報訓練を職員を対象に実施している。ウィズでは医療的ケア児への個別対応マニュアルやアレルギー対応のマニュアル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。					
<i>評価の理由</i> 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。						
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	
		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。				
<i>評価の理由</i> 事業計画通りに業務を実施している。西部地域の利便性向上に向けた取り組みであるハビットサテライトでの来所相談は令和3年度10件から4年度31件に増加した。ハビットの初回相談予約申し込み数が246件（過去5年平均196件）と多かったが、待機日数は減少した（4年度平均22.3日、前年度同28.9日）。来所相談だけでなく、電話等でのきめ細かいフォローに注力した結果、継続相談の件数が大きく増加（4年度3311件、前年度2110件）した。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。					
<i>評価の理由</i> 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98.0%（前年度96.0%）であった。年度当初は利用制限を行ったが、幼稚園への移行児による空き枠が出たため、年度後半は希望通りの受け入れ可となった。ぐるりんは感染対策のため、前年度同様に予約・2部入替制で各定員10名としていたが、10月からは予約なしでの利用可とし、年間平均利用児童数13.3人/日（前年度14.4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、館外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。					
<i>評価の理由</i> 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。個人情報取り扱いに関する事故等は発生していない。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。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年1回の研修を行い職員間で共有している。						
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	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。					
<i>評価の理由</i> 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。						

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		
		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。					
	<u>評価の理由</u>						
	利用者数はハビット全体で利用実人数869人（前年度858人）と増加、ウィズは15.5人/日（同16.3人/日）、ぐるりんは利用児童数13.3人/日（同14.4人/日）であり、コロナ感染拡大による欠席や利用控えの影響と推測している。ハビットは療育相談新規の待機期間維持のために計画相談支援の新規受付制限を継続し、計画・モニタリング作成の合計件数は減少（982件、前年度1081件）しており、ウィズの利用者減少と共に収入は減少した。						
	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。					
	<u>評価の理由</u>						
	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。						
<u>評価の理由</u>							
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。総超過勤務時間でハビットは前年の8割、ウィズは年度途中の退職者が1名あったが同9割であった。							
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			
	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。						
<u>評価の理由</u>							
ぐるりんの利用は年度前半は予約定員制を継続し、平等な利用となるよう配慮した。10月からは予約制を終了し自由来所としたが、混雑状況をtwitterで随時発信した。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。							
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	6.4	
		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。					
	<u>評価の理由</u>						
	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。危険と判断されたウィズ園庭の木製遊具を撤去・廃棄した。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。					
	<u>評価の理由</u>						
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。							

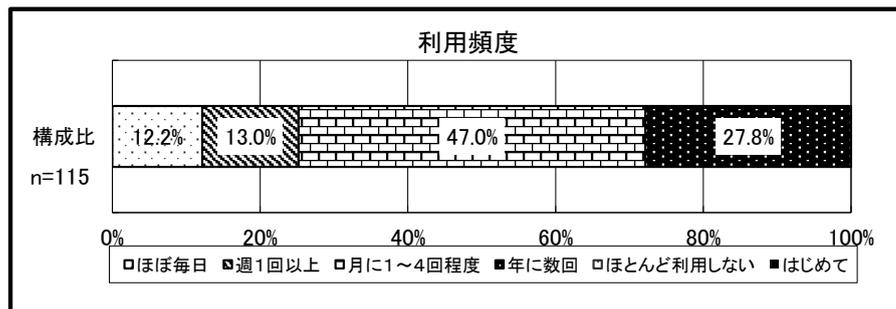
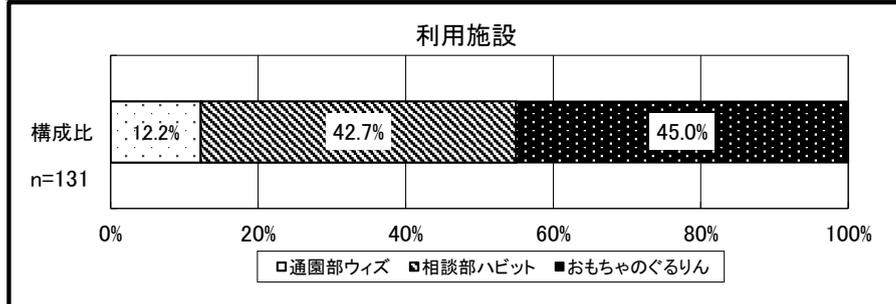
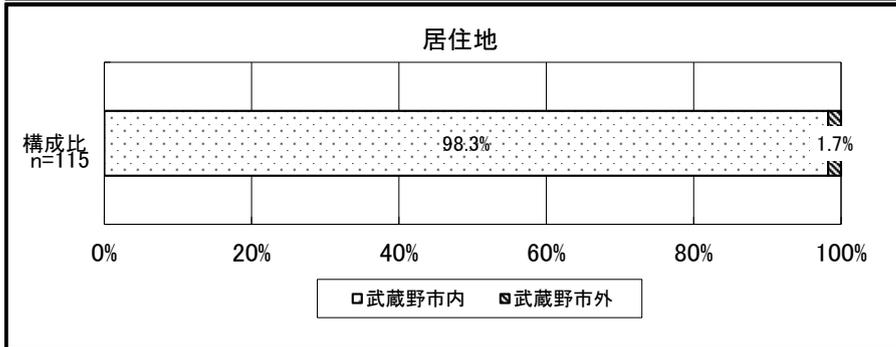
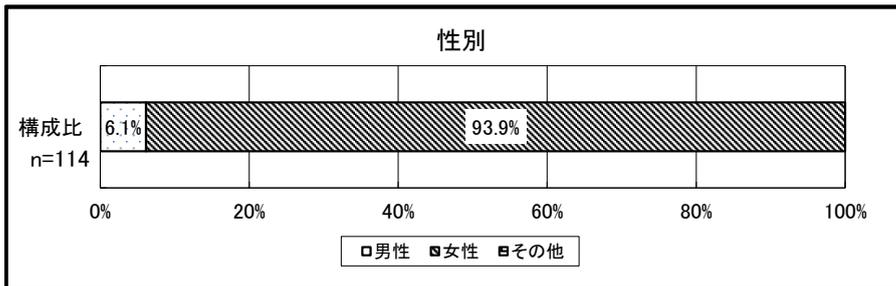
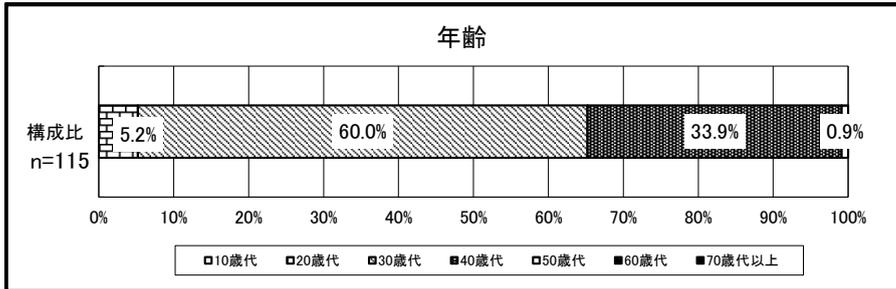
様式2-2 評価項目シート

【留意点】

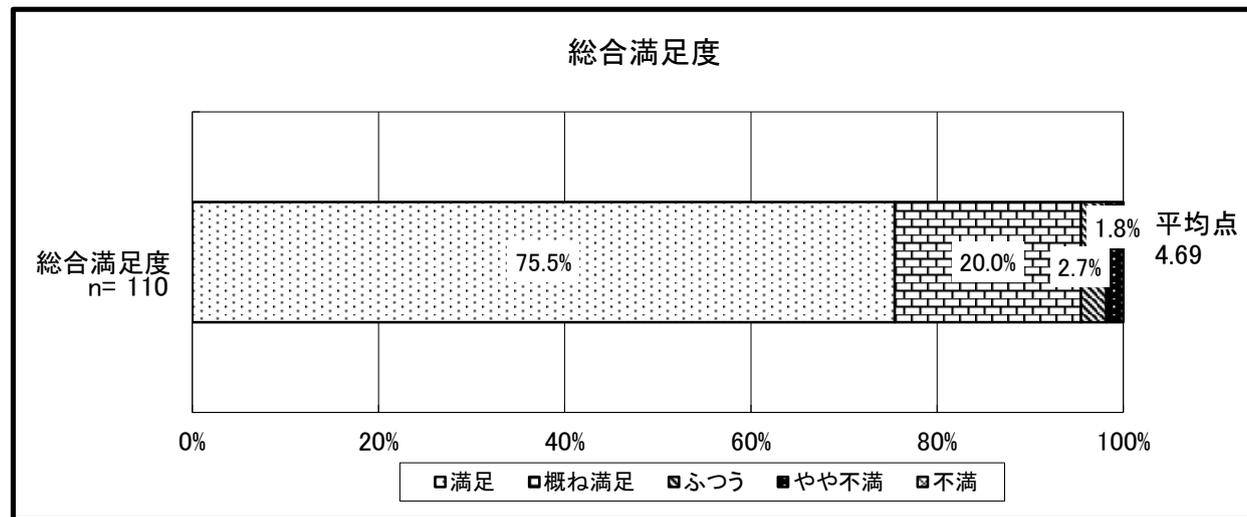
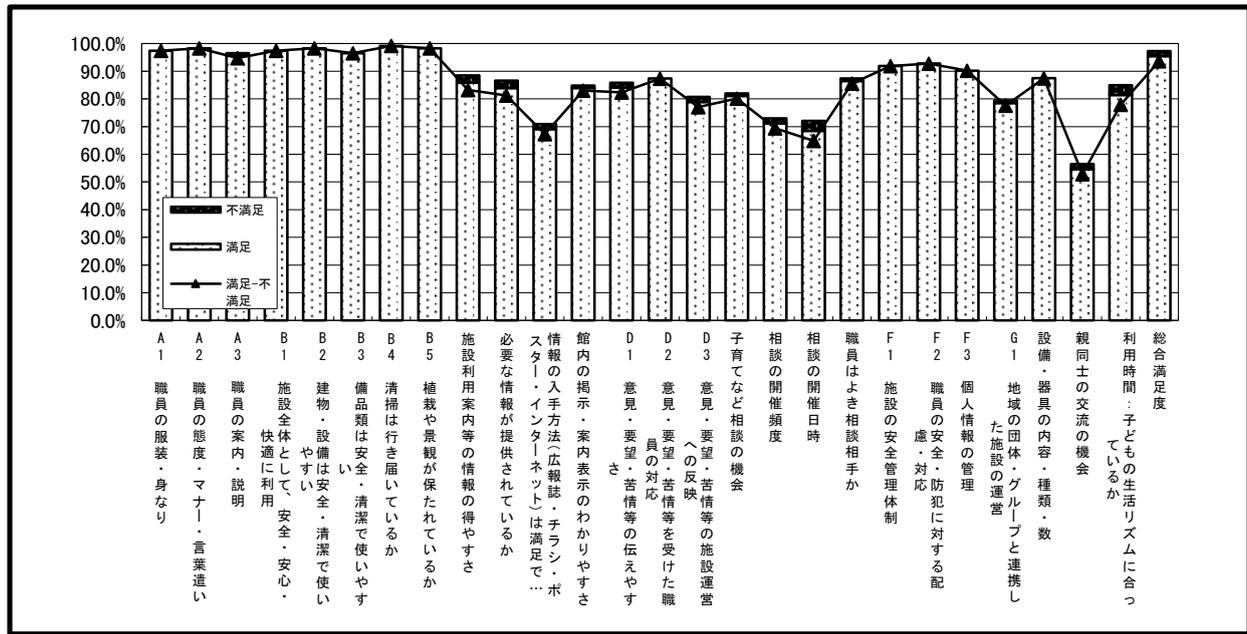
- 指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。
- その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

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	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。				
	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）。					
<p><u>評価の理由</u> 総合満足度の評価は平均点で4.69と非常に高い評価を得ている。3施設の機能が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。</p> <p><u>改善事項</u> アンケートでは情報提供に関する満足度が比較的低い。令和5年度に行う改善策の効果を検証したい。</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	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。				
	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><u>評価の理由</u> 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。</p> <p><u>改善事項</u> 引き続き継続して安全への取り組みを継続願いたい。</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	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	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。					
<p><u>評価の理由</u> ハビットの継続相談件数の増や待機日数の減は特筆すべき成果と言える。またぐるりんやウィズの利用者微減については、利用定員を勘案するに適正規模になっていると捉えられる。</p> <p><u>改善事項</u> 自由記載意見からは、就労している保護者の相談ニーズが増加しており、相談時間の多様化が求められている。職員確保等の難しさから簡単に解決できる問題ではないが、市と協議して対応を図っていく必要がある。</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	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	
2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。						
<p><u>評価の理由</u> 設備や備品については適切な点検管理が実施されている。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。</p> <p><u>改善事項</u> 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。</p>						

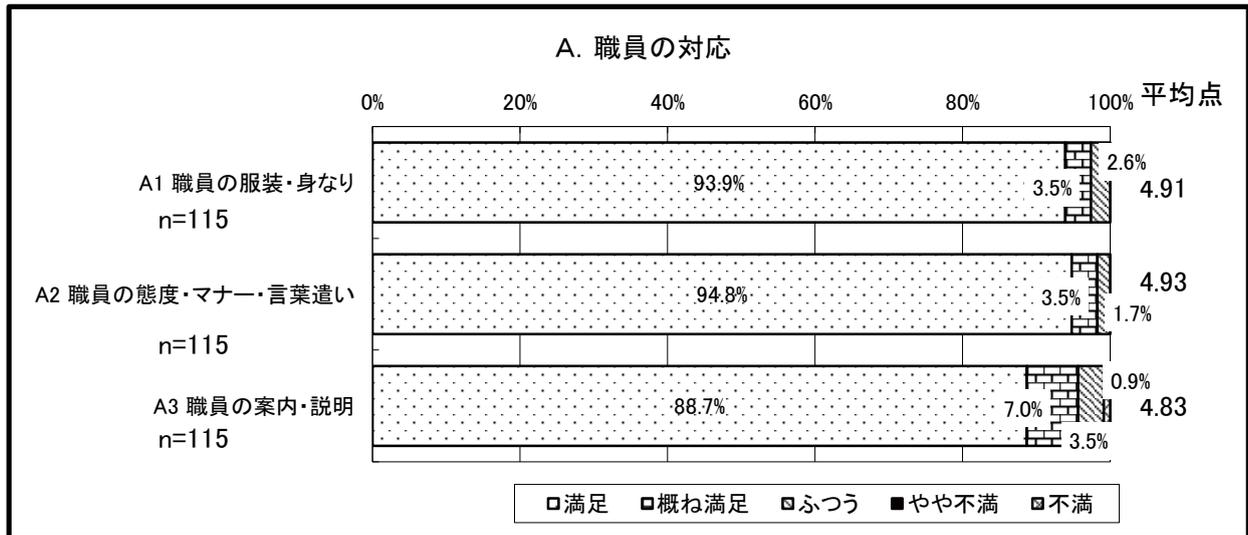


【回答者の属性】に関するコメント
3事業所ともに令和5年3月にアンケート調査を実施した。ウイズは所属する保護者全員に配布、ハビットはアンケート配布期間中の来所者に配布、および令和4年度に複数回相談来所された方を抽出しアンケートを自宅へ郵送、ぐるりんはアンケート配布期間中の来所者に配布し、回答を依頼した。いずれの事業も利用対象が就学前の子どもが中心であることから回答者は女性が多く年齢層は例年同様、30代、40代が多かった。

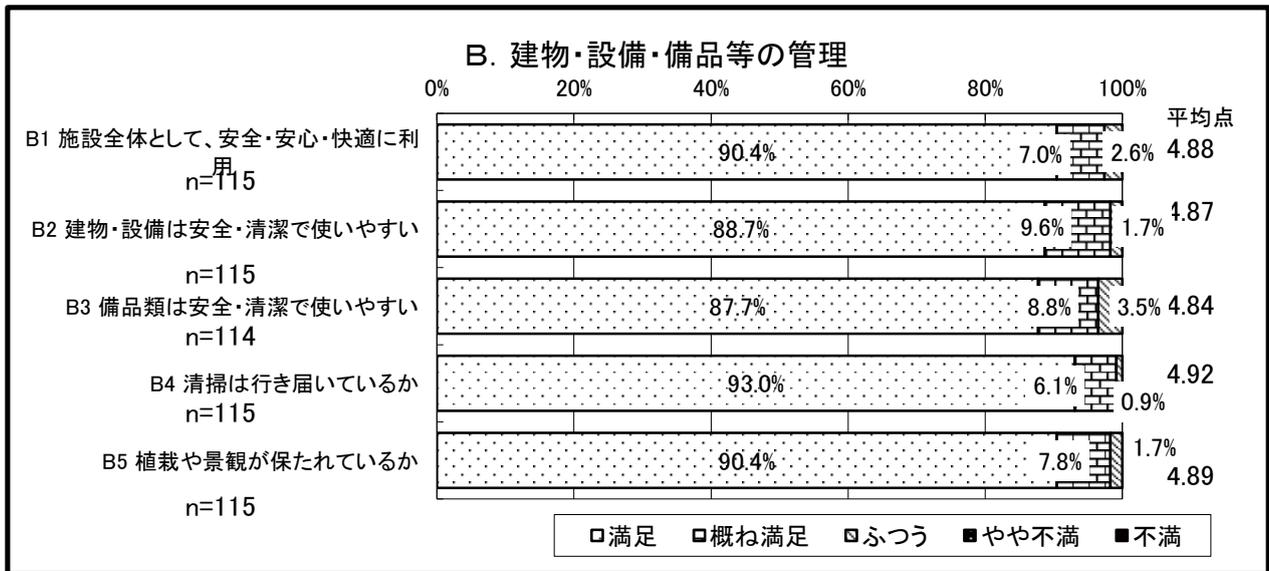


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
 前年度、平均点が4.63、満足・おおむね満足が94.0%であった。今年度は同4.69、93.6%であるためほぼ同水準の結果である。

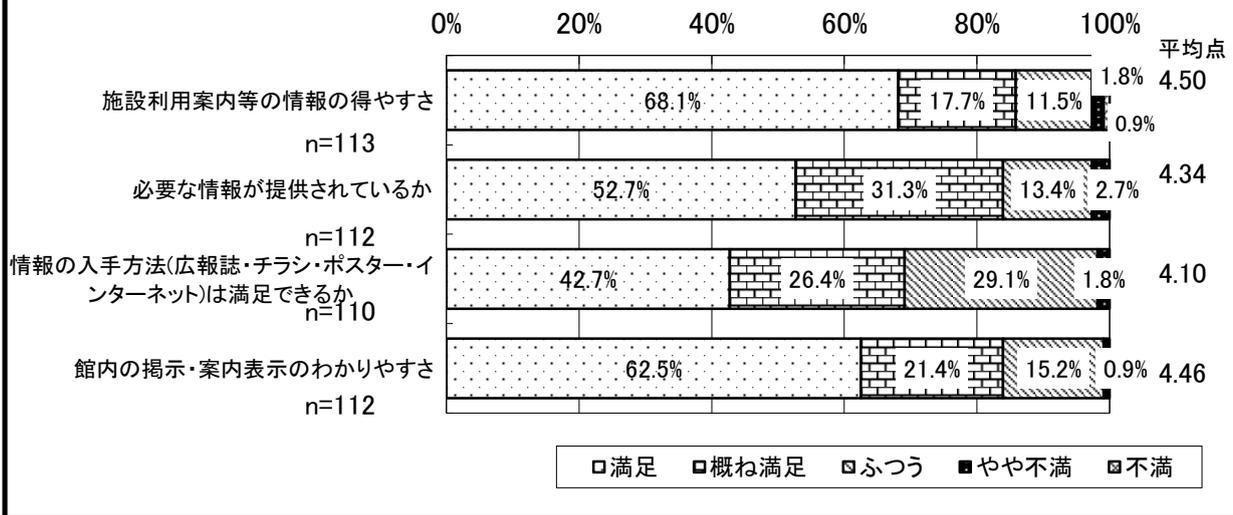


【A職員の対応】に関するコメント
 職員の標準的な接遇について、書籍「福祉の職場のマナーガイドブック」の内容を職員全体で共有し対応を統一することで一定の水準を保つようにしている。職員の案内・説明の項目が他と比べて低くなっている4概ね満足以下の評価をつけた利用者のほとんどがハビットかウイズであり、ハビットはサテライト事業への案内、ウイズは保護者対応職員の交代があり、不慣れな対応であったことが反映されていると推測する。



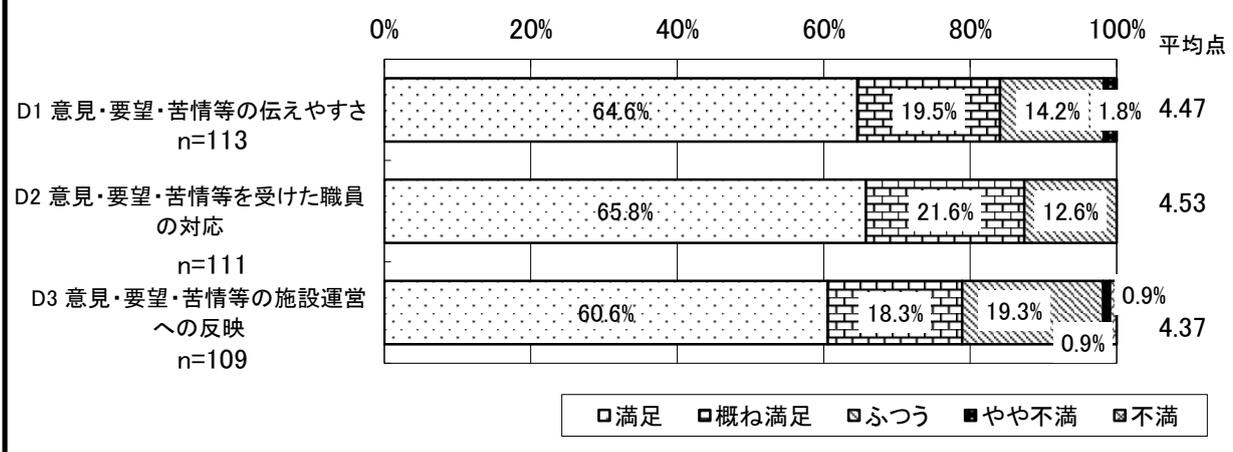
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 清掃は業者による定期清掃と職員による日常的な清掃を組み合わせ毎日行っている。また、建物周囲の清掃・植栽の剪定は法人内就労支援事業所の利用者による清掃をおおよそ月1回、それ以外はこども館職員が実施している。感染症対策として、ウイズは利用児降園後、ハビットとぐるりんは利用者の入れ替わり時に玩具の消毒を実施。ドアノブやスイッチ等の共用物は定時消毒を継続している。

C. 情報の提供

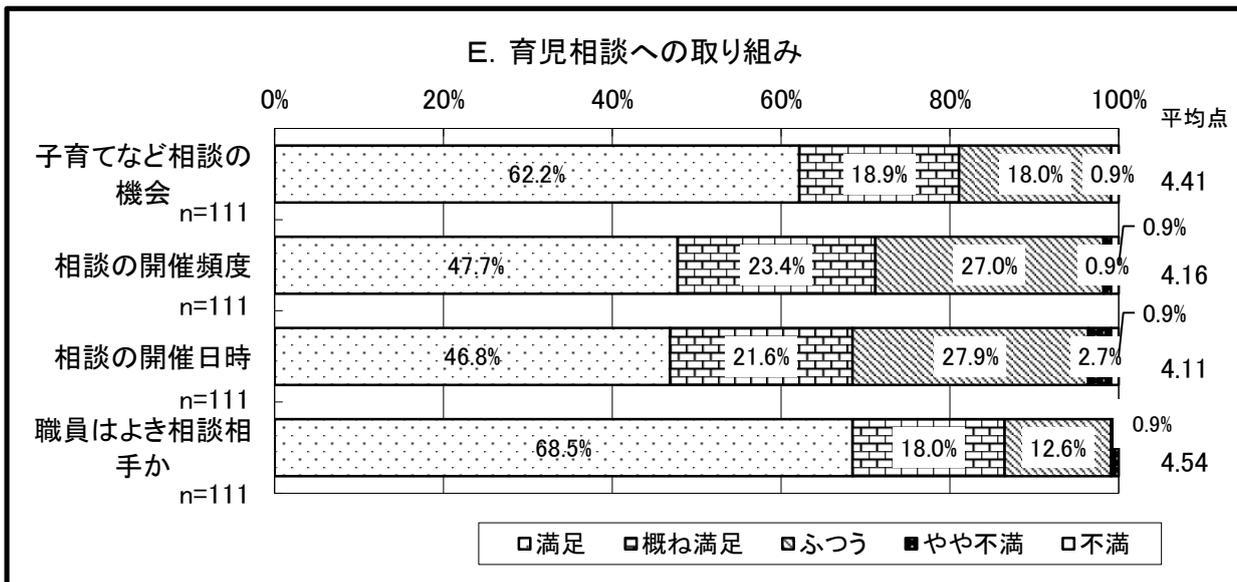


【C情報の提供】に関するコメント
 ハビット・ぐるりんでは施設内の自由閲覧コーナーや掲示板に加えてツイッターやブログでの情報発信も行い、来館が難しい利用者へも情報を届けられるように工夫している。特にハビットでは問い合わせの多い放課後等デイサービスの新規募集に関する情報や、発達支援にかかわるイベント情報をブログで発信した。ウィズは全利用者イベント情報等の書面配布や感染状況のメール配信を実施している。

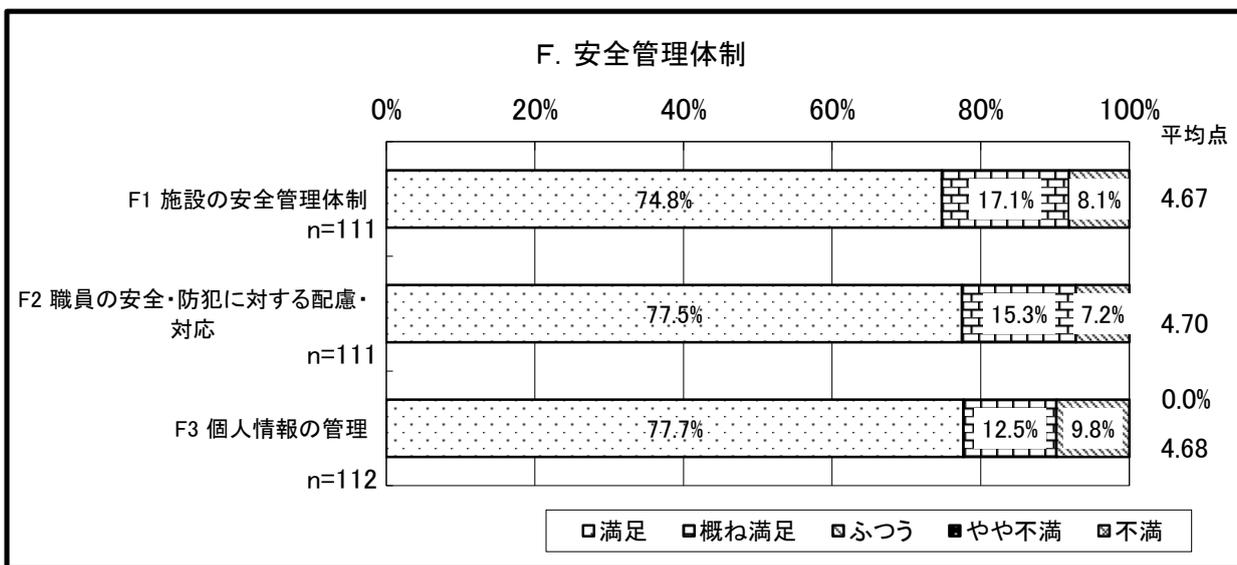
D. 利用者の意見の反映



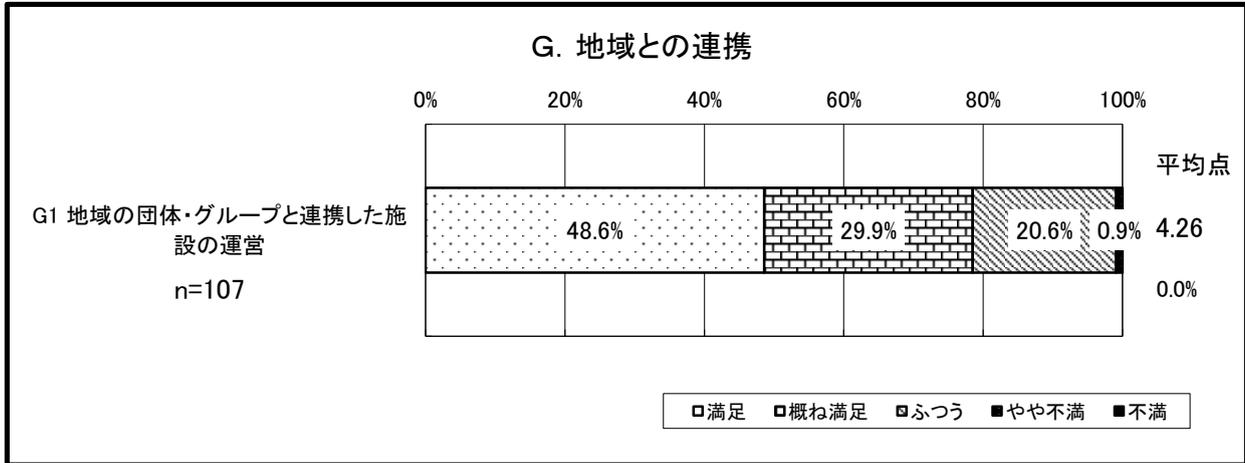
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 ウィズでは保護者から出された意見に応じて、遠足の行先や行事の実施方法を変更した。昨年度の当アンケートで出された意見への対応として、ハビットでは待合での個人名に配慮した呼び出し方法の開始、ぐるりんでは授乳室のカーテンを二重にする変更を行った。



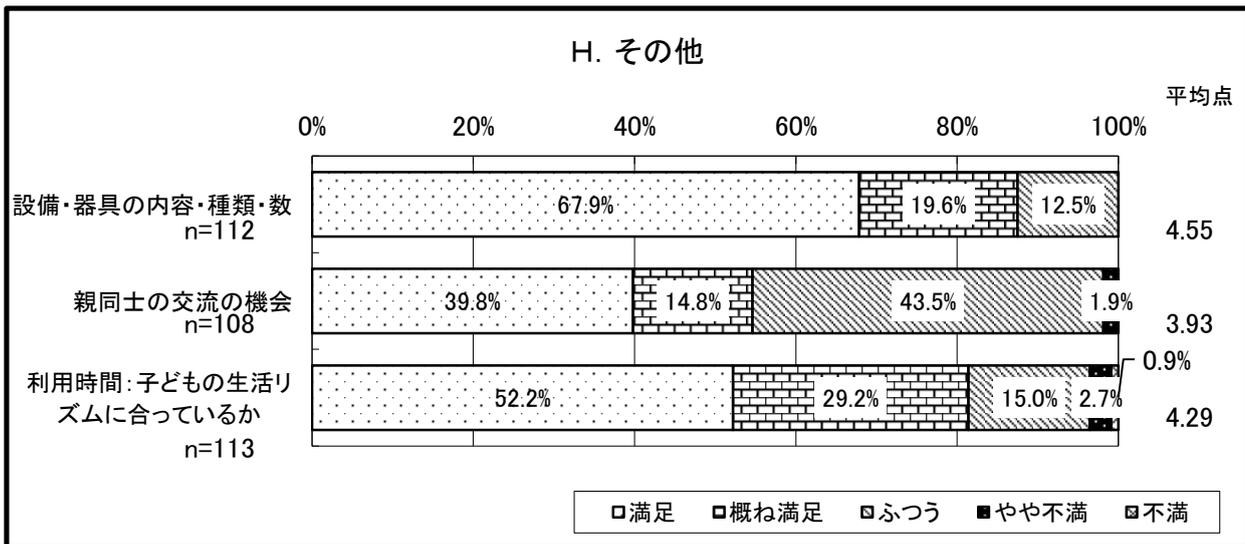
【E育児相談への取り組み】に関するコメント
 相談の機会や頻度、日時の点数が低い傾向がある。ハビットの土曜相談数が大きく増え(172件、前年81件)過去最多であり、自由記載欄にも土曜相談頻度増希望の意見が複数あることから、希望通りの相談予約が難しい場合があったことが一因と推測する。電話やオンラインでの相談、ハビットサテライトでの来所相談など利便性の向上に努めている。また、令和3年度より開始したウイズ・ハビットの職員を対象とした相談支援スキルアップ研修を4年度も継続している。



【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、事業所を超えた避難誘導のサポート体制の確認や個人情報管理を重点的に行っている。また、ウイズでは上記に加えて月1回利用児全員参加でミニ避難訓練を行った。また、全職員対象に消火・通報訓練も実施している。ウイズにアレルギー対応が必要な児が増えたため、マニュアルを見直し食事の空間を仕切るなどの対応を行った。個人情報は適切な管理のために年1回情報セキュリティ研修を実施している。



【G地域との連携】に関するコメント
 ウイズではコロナで中止していた保育園・幼稚園との直接交流を再開した。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、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」への支援も継続している。



【Hその他】に関するコメント
 感染症対策が取れる広い部屋として体育館や市役所の会議室を活用し保護者の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継続課題である。利用時間については、ぐるりんの開所時間延長を希望する意見が複数あり、感染状況に応じた対応を進める。

利用者アンケート【問4】自由記載欄

施設 ウ=ウィズ、ハ=ハビット、ぐ=ぐるりん

頻度 1=ほぼ毎日、2=週に1回以上、3=月に1~4回程度、4=年に数回、5=ほとんど利用しない
6=はじめて

総合満足度 5=満足、4=概ね満足、3=ふつう、2=やや不満、1=不満

No.	年齢	性別	利用 事業 所	頻度	総合 満足度	自由記載欄
1	40歳代	女性	ハ	3	5	ハビットに通うようになってから、子供が安定したように感じています。いつもありがとうございます。
2	30歳代	女性	ハ	4	5	いつも親身になって相談を聞いて頂いたりアドバイスを1下さり、親の精神面もサポートしてもらっています。いつも有難うございます。
3	30歳代	女性	ハ	4	3	3ヶ月に一度程度、呼ばれて相談？対談？をしたが、「その日に何を話し、何を目標(目的)とするのか」といった『めあて』が分かりづらい。こちらから聞かないと何も返ってこないのがモヤモヤした。こちらは素人、そちらは専門家なのだから、もっとリードしてほしい。
4	40歳代	女性	ハ	4	5	ホームページが少々分かりづらいです。スタッフのみなさんがいつも優しく親切で相談もしやすいです。親身になってくれている、というかんじがします。「ペアレントメンターと話そう」は、障がいの種類や度合などでわけてもらえるとより参考になります。中・重度の子と軽度では全く悩みの内容がちがうように感じます。
5	30歳代	女性	ハ	3	4	ハビットでの相談でお世話になっています。子どもの様子を確認する回とフィードバックを一度で済ませられる仕組みがあるとよりありがたいと思いました。引き続きよろしく願いいたします。
6	30歳代	女性	ハ	3	5	娘のリハビリ(理学療法士さんによる療育)で利用しておりますが、土曜日にお時間をつくってくださりとても助かります。平日は仕事があるので今度も土曜開催を続けていただくとありがたいです。毎回様々な内容を考えて下さり、娘も親も感謝しています。コロナが落ち着いたら、親同士や子どもの交流の機会をつくっていただけたらより嬉しいです。

7	40歳代	女性	ハ	4	4	致し方ないことだと理解していますが、就労(フルタイム)している保護者にとっては、平日の休暇取得は容易ではない時もあり、休日の相談機会が増えると、利用しやすく、大変ありがたいです。(ただ、その体制を整えるのもとても大変なことだと思うので、親の就労のあり方についても考えないと思っう今日この頃です。)
8	30歳代	女性	ハ	4	5	平日は就労しており土曜相談日に何うことがメインとなっています。月に1回しか土曜相談日がないので、希望の時間帯は埋まっている事が多いです。土曜相談日を月2回等増やして頂けると就労していても通いやすいと思います。
9	40歳代	女性	ハ	3	5	子供の発達に関することはまず相談したいと思える。有益なアドバイスをしてくれるけれど傷つく言い方はされないため、楽しみに利用させて頂いている。
10	50歳代	女性	ハ	3	3	各施設などの情報が古いHPのコピーだけだと心もとないので、パンフレットや最近の情報が分かるような案内があると良いです。
11	30歳代	女性	ハ・ぐ	3	2	施設間での情報共有、連絡が充分に行われておらず不快な思いをした。次年度の契約のことでの説明不足と職員の理解不足で手間取った。次年度の契約時、印鑑はいらないと案内書類に書いてあったのに、当日印鑑を持ってきているか聞かれたり、案内書類を当日持参するようにと説明があった(記入して持参するようには書いていない)のに、当日記入してくる前提の案内で、その場で記入したが自宅で書いた方が時間のムダにならないし、その場での記入では不明な情報があったので、事前に準備が必要ならきちんと書類に記載して案内してほしい。
14	30歳代	女性	ハ	3	5	いつもありがとうございます。
15	40歳代	女性	ハ	4	5	親同士の交流については特にないので「ふつう」とさせて頂きました。
17	30歳代	女性	ぐ	3	5	職員の方が声をかけてくれたり、子のことをよく見てくれるので(子の話を聞いてくれたり)助かります。
22	40歳代	女性	ウ・ハ・ぐ	2	5	職員の方々の丁寧な対応や気くばりにいつも感謝しています。
31	30歳代	女性	ぐ	3	5	10:00-12:00、14:00-16:00の開園のため枠が広がると更にうれしいです

32	30歳代	女性	ハ・ぐ	3		10-5 時だとうれしい…。
33	30歳代	女性	ぐ	3	5	ぐるりん大好きです。こじんまりとしているのもとても居心地が良いです。開館が9:00 又は9:30からだととてもありがたいです。
38	40歳代	男性	ハ	3	5	特になしです。
39	40歳代	女性	ハ	3	5	いつも有難うございます。
41	40歳代	女性	ハ	3	5	10:00-16:00 まで続けて開いているとより行きやすくなるかなとは思っています。
43	40歳代	男性	ぐ	3	4	不満はないです
45	20歳代	女性	ぐ	3	5	12～13 時の時間帯も利用できれば、と思っていたので4 月から通し開館になり有難いです。Twitter での情報提供も見に行きやすくて良いと思います。
47	40歳代	女性	ぐ	4	5	9 時からではなく10 時からなので上の子を送ってから一度家に戻らないといけないのでそこが利用しにくく0123 はらっぱによく行ってしまいます。
48	30歳代	女性	ぐ	2	5	いつも楽しく遊ばせていただいております！貸し出しおもちゃ、ラインアップが変わると嬉しいです…。(毎週お借りしているので)職員の方も優しくて知識が沢山の勉強になります。
51	30歳代	女性	ぐ	3	5	はじめての育児、孤独や不安を感じた時にぐるりんのスタッフの方の優しい声かけに救われました。本当にありがとうございました。これからもお世話になります。
52	30歳代	女性	ぐ	2	5	施設が狭いので、満員の場合遊ばせられないと残念なことがある。
53	30歳代	女性	ぐ	3	5	おもちゃのぐるりんを卒業したあとにおもちゃが壊れてしまった際にもおもちゃ病院を使えるようになったら嬉しいです。また卒業後もこのような施設(子育て支援)で遊ばせられたらと思うので市内につくっていただけないでしょうか？どうぞよろしくをお願いします。
54	30歳代	女性	ぐ	2	5	いつも子どもに対して笑顔で接して下さるのでとても安心して利用することができます。ありがとうございます。
55	30歳代	女性	ハ	3	5	いつも丁寧な対応をして頂き、助かっています。これからも、子育てに悩むパパやママの力になってあげてください。

56	40歳代	女性	ウ・ハ	2	4	利用者としては情報提供や掲示で情報が入ってくるが利用者以外の人からすると 施設の存在すら知らない方も多く もっと知ってもらったほうが利用者にとってもやりやすい面があると思う
57	40歳代	女性	ウ・ハ	1	5	この数年、世の中が大変な中でも可能な限り子供たちの為に過ごしやすい環境作りを心掛けて沢山対応して下さったと思います。感謝しております。少しずつもとの生活、いままで行っていた子供たちにとって楽しいイベント等も戻ってくることを願っています。(ウイズ内のイベント、保育園・幼稚園交流などなど)
58	40歳代	女性	ハ	4	5	小さい頃から利用させていただいていますが、数か月に一回の面談は私達家族に欠かせないものとなっています。一方でこういう施設の存在に気づかず、悩まれている方もいると思うので、知る手だてが増えるといいなと思います。私自身、0才のときの保健センターでの出会いが始まりだったので、健診などのタイミングが良いのかなと思います。小学校の健康診断とかも良さそう。
59	30歳代	女性	ハ	3	5	いつも親身に相談に乗っていただき、ありがとうございます。大変支えになっています。
60	30歳代	女性	ハ	4	5	困ったことがある時にも相談日でなくても電話で相談した際に本当に親身になって聞いてくれ、考えてくれてありがたかったです。療育先よりも細かくフィードバックしていただいて、心の支えになっています。(※アンケートでわからない面(把握できていない)をという項目に(三重線)と書いてしまいました。)
61	40歳代	女性	ハ	4		いつもありがとうございます。園や市、病院、いろいろなところでたくさんの大人に支えていただきながら子育てが出来ることは、息子が将来困ったときに助けを求めるところが多くあれば良いと思ったからでしたが、母の私自身がとても支えられて頑張れていると感じるようになりました。ハビットさんでは、ちょっとした会話でもいろいろ汲み取っていただき、息子とどう向き合っていけば良いか教えていただき、大変感謝しています。今後もよろしく願いいたします。
64	30歳代	女性	ウ	1	5	ウイズに通っていますがとても丁寧な保育をしてくださり、安心して子供を預けられています。子供が、バスポイントでじっと待つ事が苦手で大変(特に悪天候などでバスが遅れたりする時)なのでバスの位置情報アプリなど導入していただくと助かります。ご検討いただけると幸いです。よろしく願いし

						ます。
66	40歳代	女性	ウ・ハ・ぐ	1	5	いつも職員の方々の丁寧な対応や親身になって相談にのっていただけることに感謝しております
67	30歳代	女性	ウ	1	4	コロナ禍のなかで、親と職員の交わりや親同士の交流、子供同士の交流の機会を工夫して考えていってほしい。職員先生方、今後もよろしくお願いします。
68	40歳代	女性	ウ	1	5	いつもありがとうございます。
77	30歳代	女性	ぐ	3	5	いつも楽しく遊ばせてもらっています。スタッフの方のおかげで安心して利用できます。お歌やお話会などがあると嬉しいです。
83	30歳代	女性	ぐ	3	5	いつもきれいで職員さんも感じが良く利用しやすい。土曜日にも空いていて助かるが開室時間を30分でも早くしてもらえると嬉しい。(閉室も30分前倒し)←お昼にかぶって家でグズッしてしまうため。いつもありがとうございます。
84	40歳代	女性	ぐ	3	5	・パープレクサスを貸し出してほしい ・0歳から通い始め、来年度は年長になります。あと1年と思うととてもさみしいです。残り1年もよろしくお願いします。
86	30歳代	男性	ぐ	3	5	職員のご紹介の掲示をもっと目立つ場所に貼っていただきたいです。お名前を覚えたいので。
88	30歳代	女性	ぐ	3	5	いつもありがとうございます。
89	30歳代	女性	ぐ	3	5	いつも快適に利用させていただいています。おもちゃ病院の取り組みも大変助かっています。手洗い場にお手ふき用のペーパーがあると、ハンカチを忘れてしまった時など、ありがたいと思います。
90	30歳代	女性	ぐ	1	5	お庭のフェンスの木の「ツタ」?のようなものに結構鋭い部分があり小さい子の手や顔を傷つけそうと思いました。それ以外は気になることはありません。スタッフさんはとても親切で、よく子どもを見てくれています。ありがとうございます。
94	30歳代	女性	ぐ	4	5	・おもちゃ修理の件でご相談した際は、丁寧にご案内いただきました。ありがとうございました。 ・おもちゃの種類が多く、あきずに楽しく遊ばせていただいています。
95	30歳代	男性	ぐ	2	5	昼間にオープンしているとうれしいです。
99	30歳代	女性	ぐ	2	5	きょうだい2人をつれていくのですが、子どもたちにやさしく対応していただき、よく様子もみてくださるので大変助かっています。いつもありがとうございます。

101	30歳代	女性	ぐ	3	5	2人目の子どもが生まれ、お兄ちゃん(未就園児)との過ごし方が難しいのですが、ぐるりんではスタッフさんが弟の授乳中に兄とあそんでくださったり、弟をだっこして下さってその間に兄と庭で走り回ることができたりと、本当によくして下さり、感謝の気持ちでいっぱいです。0123施設では次男はだっこひものまま長男をおいかけ回すことが多いのですが、ぐるりんでは次男も自由にあそぶことができ、うれしいです。スペース的に難しいとは思いますが、授乳スペースがもう少し広くなるとありがたいです。
104	30歳代	女性	ぐ	3	5	令和4年から来始めたのですがもっと早くから来たらよかったと思いました。職員の方々は皆親切で声をかけやすく、ワンオペだどうしても孤独を感じやすい保護者にとっては心やすまる一息つける場所になっていると思います。ありがたい存在です。
107	30歳代	女性	ぐ	2	5	スタッフの方がすぐに覚えてくださって、あたたかい雰囲気の中沢山遊ばせていただいています。とてもありがたいと感じています。
113	30歳代	女性	ぐ	3	5	色々な支援センターを利用していますが、子供がいちばんぐるりんさんが好きなようです。いつ来てもあたたかく優しくむかえてくださり、私も嬉しいです。
114	30歳代	女性	ハ	4	5	年に数回ですが、息子の相談で利用しています。担当の方はいつも丁寧で分かりやすく私や息子の話を聞きハビットさんに通って本当に良かったです。これからもご迷惑をおかけしますが、よろしくお願いします。

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7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	81,368,000 円	決算 81,368,000 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	33.6	33.6	* 障害者団体の活動拠点として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。	* 障害者福祉センターB型の設立趣意に添い、適切に事業が運営されている。
	44	44	* 職員の対応等に対するモニタリングの評価は良い。	* 利用者の満足度は高く、事業運営も安定して行われた。
B安全への取組み	8	8	* 2階のすばる生活介護と(多動の利用者の多い)千川作業所の移動時間が重ならないように事業所間で申し合わせを行っている。	* 事故報告が3件あり、引き続き事故を未然に防ぐ取り組みが求められる。
	12	12	* 事件・事故対応マニュアルを各所に掲示している。	* マニュアルの整備や訓練等は適切に行われている。
C適正な運営	25.6	25.6	* 新型コロナウイルス感染症対策に伴う利用者数減により減収となっているが、4年度後半からは徐々に自立訓練の利用希望者が増えている	* 法内事業利用者がコロナ前に比して減じていることにより収入が減少している。利用者増の取り組みを行っているため、今後の改善につなげたい。
	36	36	* 職員配置や事業運営について2回市との連絡調整を行った。	* 市との連絡協議は適宜実施されている。
D施設・整備等の適正な管理	6.4	6.4	* 建物、設備では市と連携し適切に管理を行った。	* 設備の保全については、適宜連携し、管理対応を実施した。
	8	8	* 感染症対策として清掃委託業者による全館の消毒と、職員が主要な部分の手すりやドアノブなどの消毒を行った。	* 通常清掃、消毒作業など適切に行われており、利用者満足度は高い。

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	73.6 / 100	73.6 / 100	<ul style="list-style-type: none"> * 建物や設備に関する評価は低いが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、利用者減となっているが、4年度後半からわずかずつではあるが自立訓練の利用希望者が増えている。 	<ul style="list-style-type: none"> * 事業に関する利用者評価は高い。引き続き意義ある事業を実施していきたい。 * 法内事業の利用者減による収入減については、利用者増の取り組みを継続している。今後の収益改善を期待する。

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> <ul style="list-style-type: none"> * 事業の認知度が増し、専門相談の相談件数が今年度軒並み増加した。 * 新型コロナウイルス感染症の状況に応じ発信される市の情報に合わせ、講習会の定員・種目の増加や来館時の手続きなどの変更を柔軟におこなった。 * 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はなく、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><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>	
<p>【前年度指摘事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> * 情報提供に対する利用者の満足度が全体に比べると低い状況にあるため、様々なツールを活用して行った情報発信が利用者等に伝わるよう、現状の方法を検証のうえ、より効果的な発信方法について検討していきたい。 * より適正な施設運営ができるよう、事業の運営上の課題を市と定期的に連絡調整する場を市と連携して実施して頂きたい。 	<p>【指摘事項への対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> * 2次元バーコードの導入や、フォームの活用など、情報発信の仕方は工夫を行った。SNS や Youtube などの導入は法人全体の方針や、建て替えのタイミングなどを見ながら今後進めていきたい。 * 令和4年度は職員体制や事業の執行方法等について市と2回の打ち合わせを行った。現在欠員となっている職種もあることから今年度も継続して市と打ち合わせを行っていく。
<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> <ul style="list-style-type: none"> * 市との連絡調整は2回行ったが、定例化までは出来ていない。 * 自立訓練の振替利用の実施や利用頻度の増加などは行ったが、さらに収益を向上させるための工夫が必要。 	

主管課（記入欄）	
<p><特に評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> * 情報発信について、様々なツールを用いて取り組んでいる。利用者の理解が深まるにつれて満足度も向上していくと思われるので、引き続き効果的な情報提供のあり方について検討していただきたい。 * 設立趣意に添い、適切に事業が運営されている。様々な自主事業が行われ利用者の満足度も高いことから、引き続き効果的な事業を実施していきたい。 	
<p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p>	
<p>【前年度指摘事項】</p>	<p>【指摘事項への対応】</p>
<ul style="list-style-type: none"> * 上記指定管理者記載欄のとおり 	<ul style="list-style-type: none"> * 上記指定管理者記載欄のとおり
<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> <ul style="list-style-type: none"> * 改築に向けては、令和4年度に示された基本計画に基づき基本設計・実施設計を行っている。市・設計業務受託事業者と引き続き緊密な連携を図り、改築事業を進捗させていきたい。 * 法内事業の利用者減による収入減については、病院訪問を行う等利用者増の取り組みを継続している。今後の収益改善を期待する。 	

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	33.6	
		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。					
	<u>評価の理由</u> 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「各種相談」「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」などの事業を継続的にを行うとともに施設を登録団体に貸出し活動の拠点となった。						
		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。					
	<u>評価の理由</u> 総合的満足度は75.5%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「利用者苦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でき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	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。							
<u>評価の理由</u> 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中止となったが、千川防災会の役員会、あつたかまつり、本宿暮らしの情報展等には参加。高次脳機能障害関係機関連絡会やPT・OT・ST協議会、訪問看護訪問りハビリ事業所連絡会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。						
<u>評価の理由</u> 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は福祉センター専用のページを作成し「お知らせ」や「センター便り」などの閲覧が可能となっている。また、掲載の際に2次元バーコードの添付やアンケート回収時のフォームの活用などを新しい取り組みを行った。SNSの導入などについては法人の方針に従い今後検討していく。							
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。						
<u>評価の理由</u> 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、説明などについては高い満足度を獲得している。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	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）。						
<u>評価の理由</u> 法人本部の「つむぐと」に参加し押し花カレンダーや押し花キャンドルを開発、利用者へ工賃として一人年間3,000円を支払った。視覚地域生活学習会を3回開催し延べ10名が参加した。高次脳機能障害者の土曜サロンを実施し11名の参加者があった。							

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 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	3	4.8	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。				
	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。事故報告をあげた事故計3件のうち2件が職員（委託事業者の職員を含む）の不注意によるものだったので注意喚起を行った。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		
	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つ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 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	25.6
		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。				
	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。新型コロナウイルス感染症による利用控えに対しては、通所日の振替制度や通所日数上限の変更等により、4年度後半から徐々に利用者の増加が見られた。市との連絡会は2回のみとなったが、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		
	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 調理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レ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		
	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 法人の定める個人情報保護規定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	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 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		
		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。					
	<i>評価の理由</i> 自立訓練の振替利用の実施や利用頻度の増加などを行ったがまだ利用者数の増加は限定的。また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		
		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。					
	<i>評価の理由</i> 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		
		2 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。					
<i>評価の理由</i> 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諦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			
	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。						
<i>評価の理由</i> 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調整を行わなければならないような事はなかった。機能訓練、生活介護、障害者講習会の年齢制限は計画通り行った。							
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	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。					
	<i>評価の理由</i> 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している。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		
2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。							
<i>評価の理由</i> 新型コロナウイルス感染症対策のため、毎朝次亜塩素酸ナトリウム希釈液による消毒を実施。設備は古いが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(ワックスがけ)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。清掃に関する満足度は74, 5%と高い評価を得ている。							

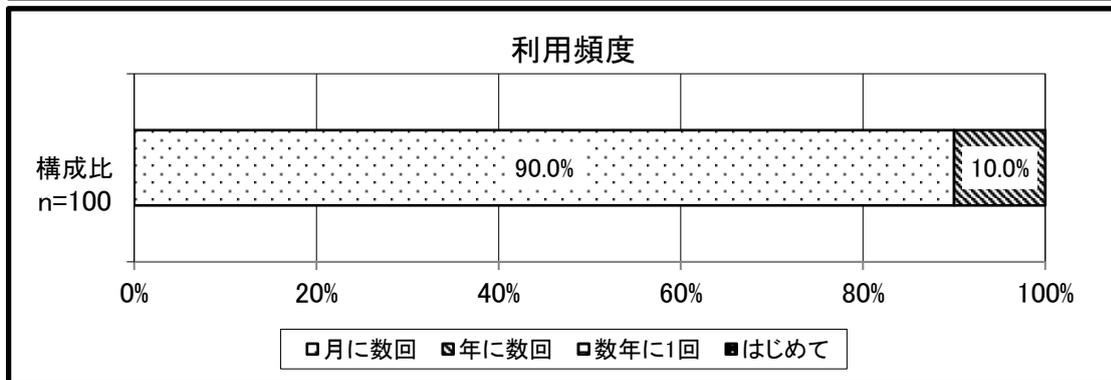
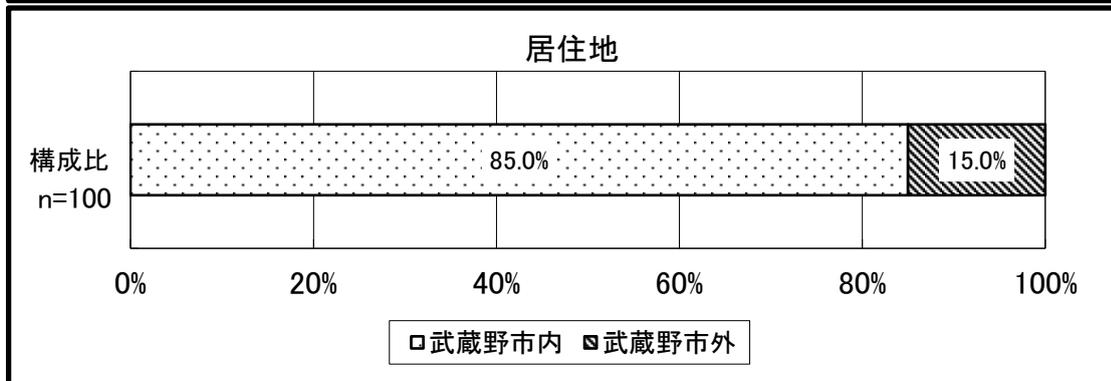
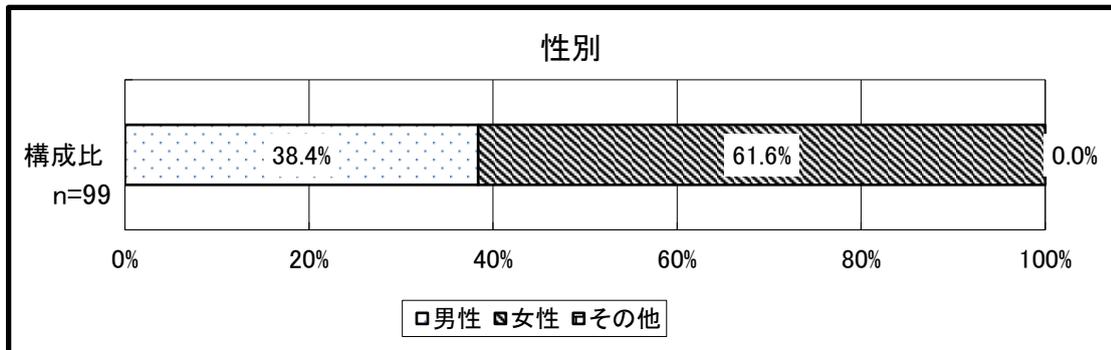
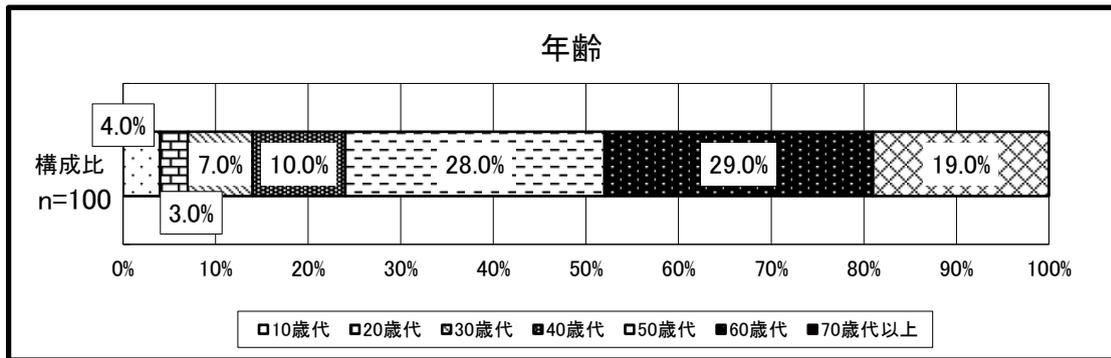
様式2-2 評価項目シート

【留意点】

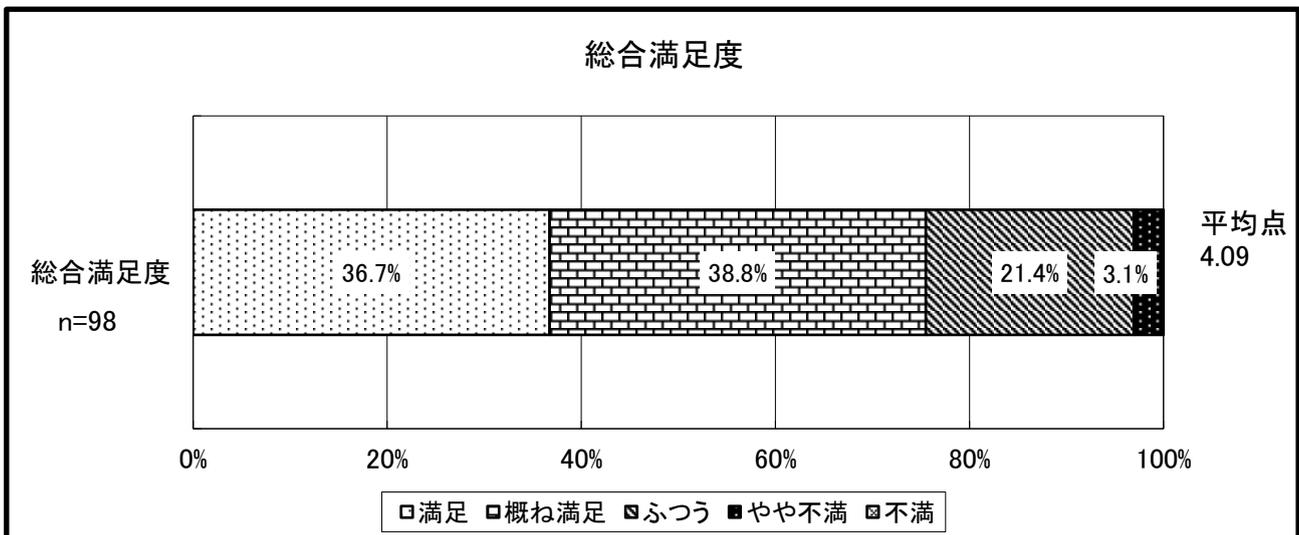
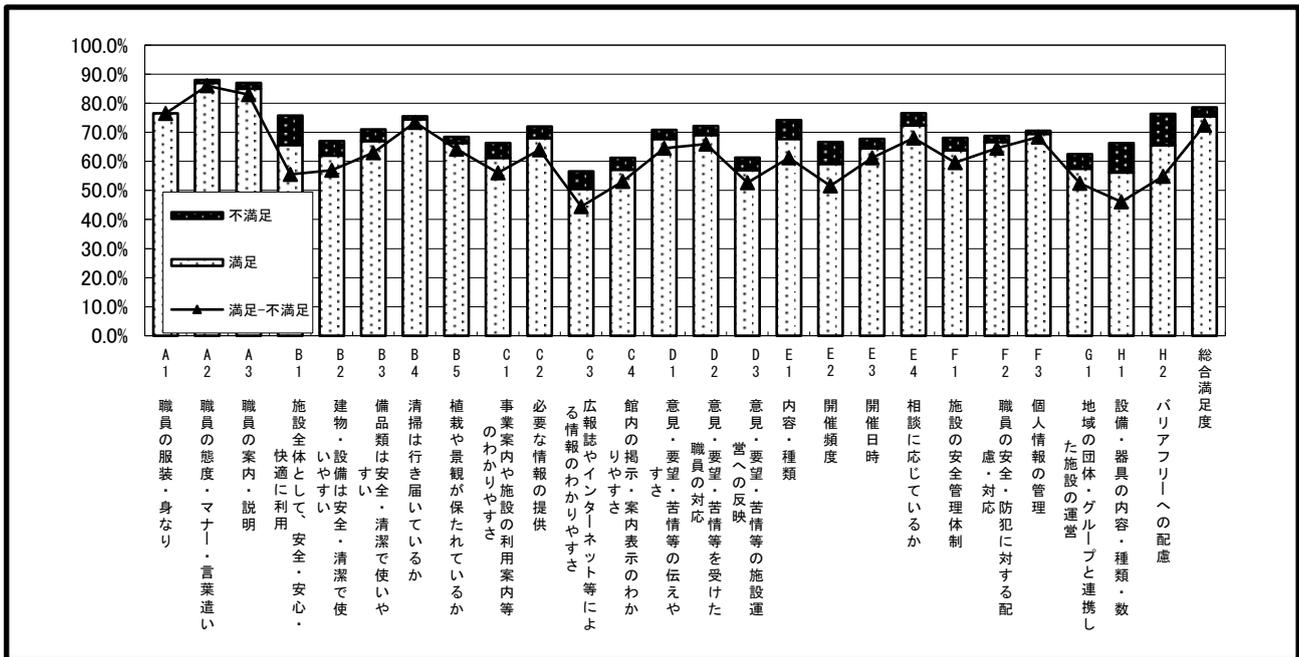
- 指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。
- その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

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	33.6
		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	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）。					
<p><u>評価の理由</u> 総合満足度評価は平均点が4.09となっている。情報提供や施設の老朽化に関する項目において評価が低い。建替えを控えて大規模な改修を行っていないが全体的に高い評価を得ている。</p> <p><u>改善事項</u> 情報発信の方法については他の事業者含めて検討を図りたい。</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	3	4.8	
		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	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><u>評価の理由</u> 事故報告が3件あり、うち1件は送迎時における事故にもつながりかねない案件であった。また館内の転倒事故も1件発生している。</p> <p><u>改善事項</u> 委託事業者による事案や、歩行可能な利用者の転倒事案等、制御することが難しい案件ではあるものの、引き続き事故発生の防止に努められることを求める。</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
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	4	3.2	25.6
		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	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	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。					
<u>評価の理由</u>		自立訓練利用者数について、新型コロナウイルス感染症の一番厳しい時の落ち込みから回復しきれていない。その他の事業については堅調に利用者増の取り組みが行われている。				
<u>改善事項</u>		法内事業の収入減は指定管理における収益を大きく圧迫するため、利用者増に対する取り組みを引き続き実施し、コロナ前程度の利用率を目標にしたい。				
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	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	
2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。						
<u>評価の理由</u>		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に対応している。また清掃についての利用者評価も高い。引き続き新型コロナウイルス感染症対策も適切に実施されている。				
<u>改善事項</u>		すでに努力されている内容ではあるが、建物の建替えに向けた移転までの間、既存の施設を有効に利用できるよう取り組んでいただきたい。				

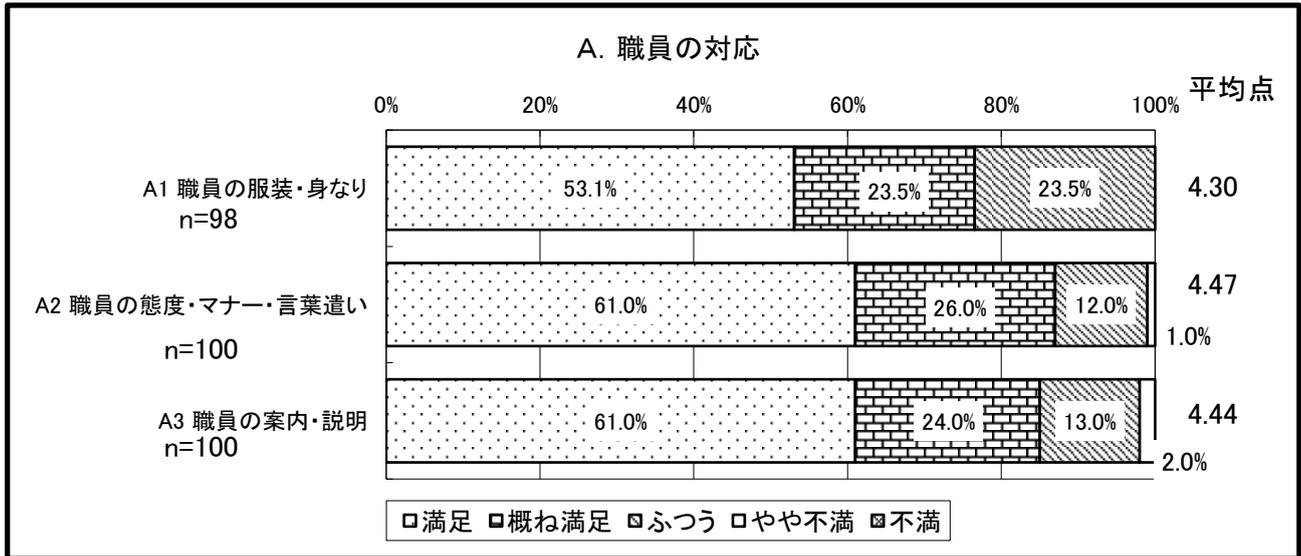


【回答者の属性】に関するコメント
50歳代60歳代70歳代の利用者が多く65%以上が女性となっている。朗読奉仕や手話サークルなどボランティア関係の利用者多い為と考えられる。9割以上の方が市内在住で95%以上の方が月に1回以上利用している常連が多い。

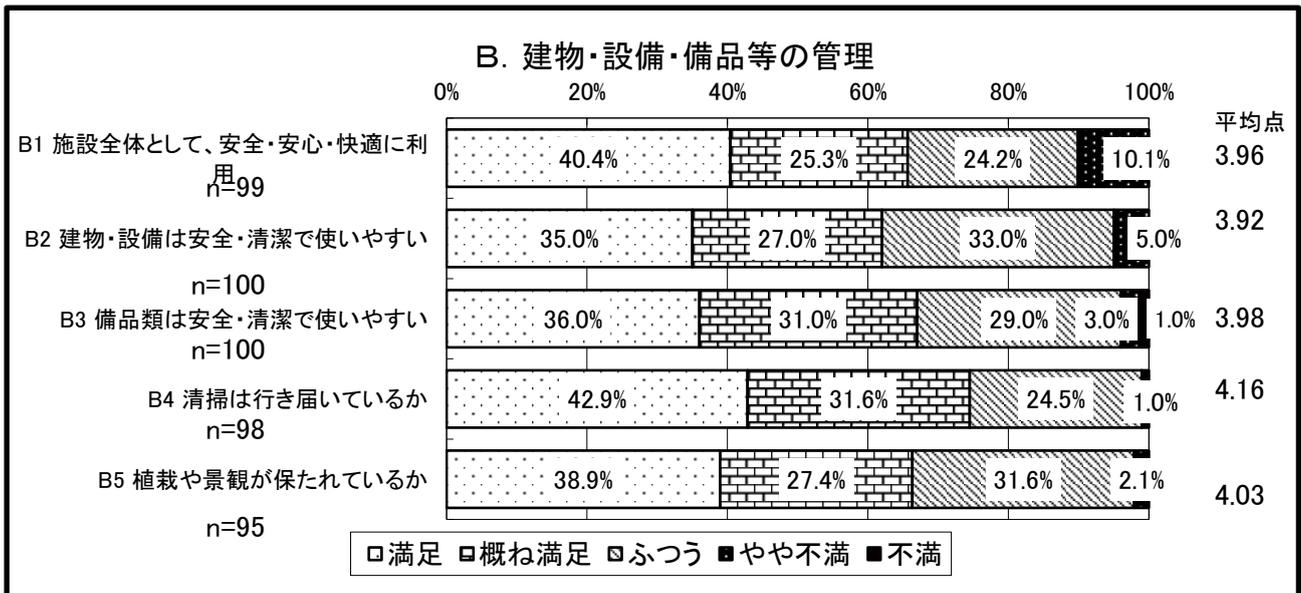


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

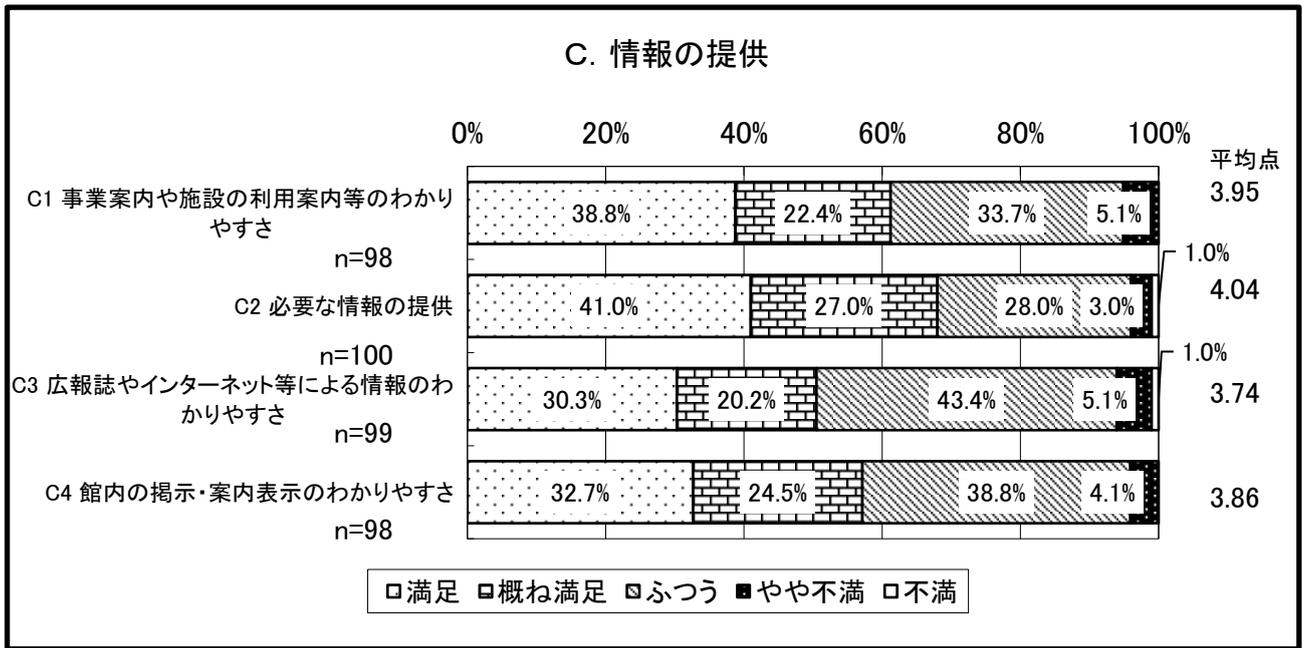
【総合満足度】に関するコメント
 B施設設備、C情報提供、H設備器具などの面で満足度が低い傾向はあるが、総合満足度は75%以上の方が概ね満足と返答していることから、市民にとって必要なサービスを提供する施設として定着していると考えられる。



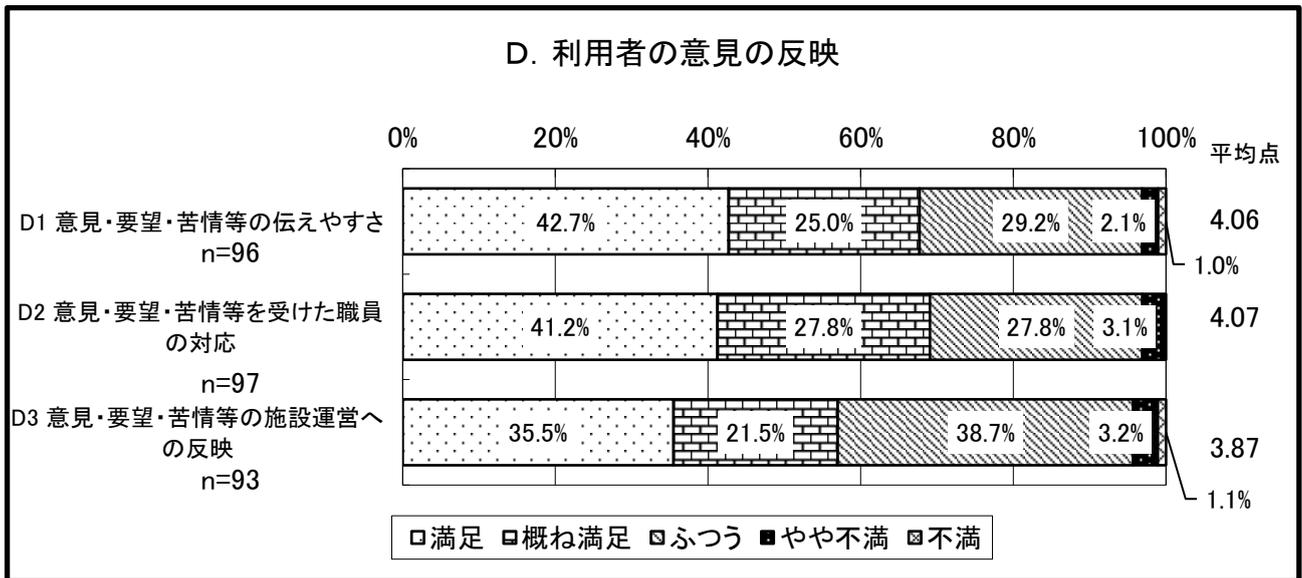
【A職員の対応】に関するコメント
 職員のマナーや態度に関する不満はほとんど見られず満足度は高い。ベテランの職員が多く、相手の障害像などにより説明の仕方を工夫するなど、相手の理解に合わせた対応が取れている。



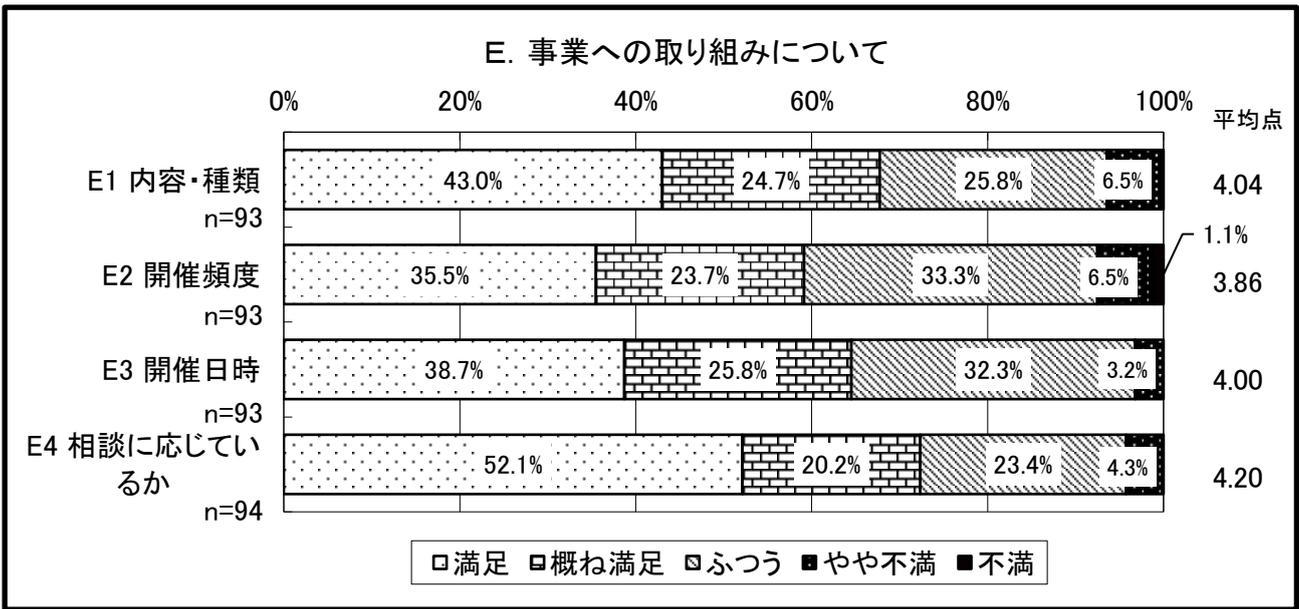
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 建物、設備、備品に関する満足度は他に比べると低くなっている。特にトイレや給湯、冷暖房の管理などで意見が多い。その中において清掃に関しては高い満足度を得ている。新型コロナウイルス感染症対策としての床や手すり等の消毒、昼間帯の職員によるポイント消毒などが丁寧に行われていることが評価につながっていると考えられる。



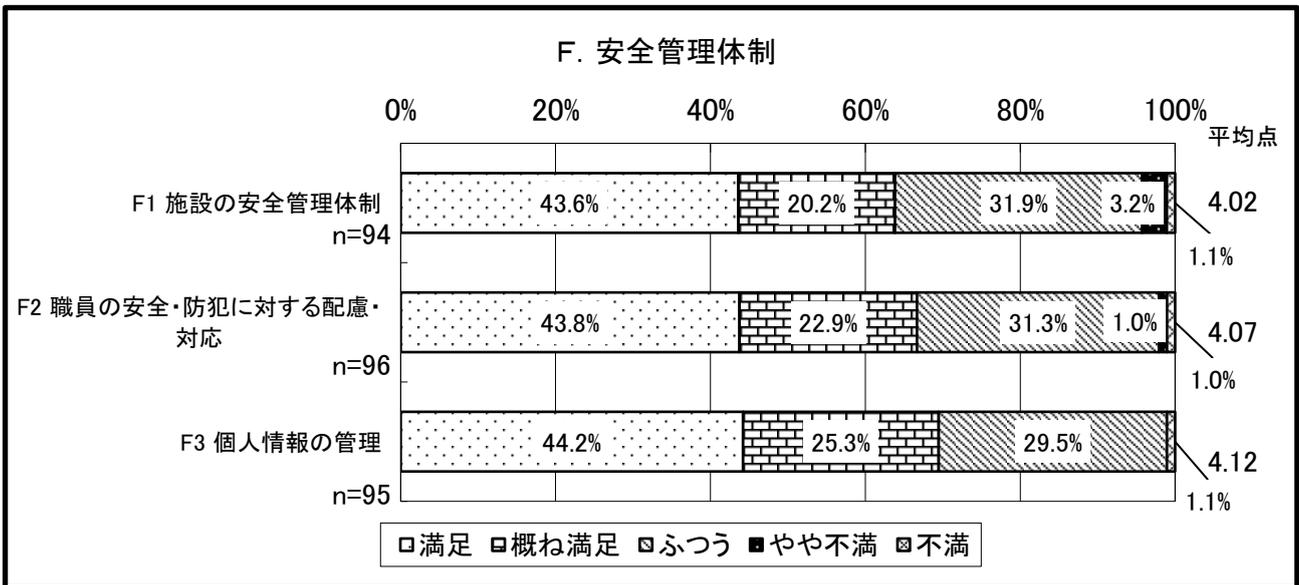
【C情報の提供】に関するコメント
 法人のホームページから障害者福祉センターに関するお知らせなどを発信している。また、センター講演会や高次脳機能障害関係機関連絡会のお知らせなどには2次元バーコードを添付し、アンケートの回収などはフォームなどを積極的に活用した。それでも尚、インターネット等での情報発信力の満足度が上がらないのはSNSの活用やインターネットでの情報提供量が低いためと考えられる。



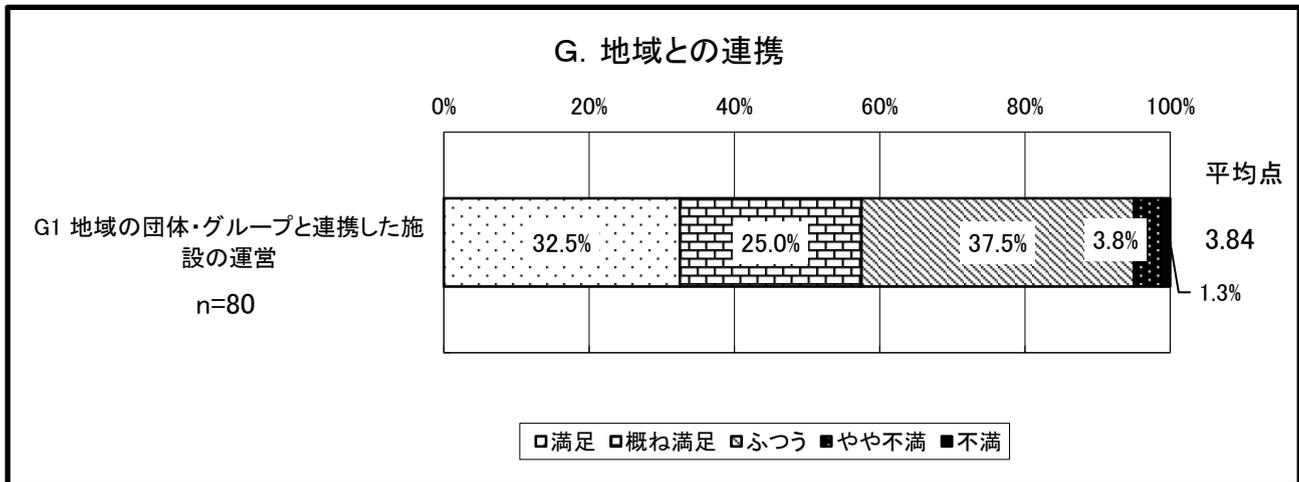
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 苦情窓口の案内は数か所に掲示するとともに、意見箱なども設置している。通所事業の利用者の不満は担当の職員が受けることが多く、苦情に至らず解決されていることが多い。



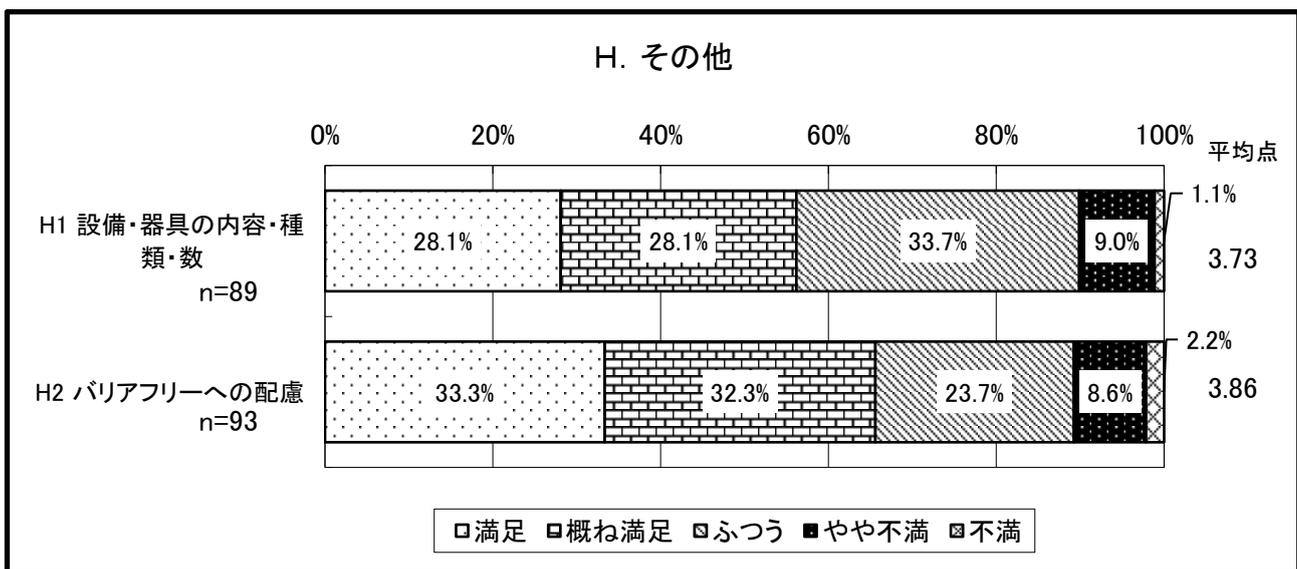
【E事業への取り組み】に関するコメント
 自立訓練において利用日の振替制度の導入や、就労前の体力向上を目的とした週5回通所などを行った。専門職のかかわり方は概ね満足をしている。生活介護の利用者は一日外出や、喫茶外出、買い物外出など外出のニーズが高いが新型コロナウイルス感染症対策として行えていない。



【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、新型コロナウイルス感染症対策としての検温の実施などの体制も評価の一因と考えられる。



【G地域との連携】に関するコメント
 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」「あったか祭りへの作品展示」などを行った。またセンター講演会は久しぶりに集合研修を行い83人の参加者があった。また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、市のインフラなどに対するバリアフリーに関する助言を求めに応じて行った。



【Hその他】に関するコメント
 令和3年のセンターのあり方検討委員会において建て替えの方向性が示され、令和4年度は市が「武蔵野市障害者福祉センターの改築に伴う基本計画」を作成したが、業者の選定や必要な情報提供等を行った。また、指定管理受託者として市民説明会に参加し、市民の意見もうかがった。設備の改修などは最小限となるよう配慮した。

問4 建て替え後の新しい障害者福祉センターにはどんな機能があったら良いと思われますか？

有効回答 50/100

1	多目的トイレの充実ゆったりとした空間等希望です。
2	自動ドア
3	重要な場所に点字ブロックがあればいいと思う。
4	①今後周りの人が使いやすいように両サイドに階段を設置して欲しい。②あと車椅子の人たちが多く利用しやすいようにせめて2つ設置して欲しいです。同じトイレも同じように一般の人たちが利用しやすいように2つ設置して欲しい
5	もっと(2台くらい)エレベーターがあった方が良く。どこかにスロープがあった方が良くです。
6	Wi-Fi
7	地下空間にお庭があり建物で取りまき各部屋があり、自由に休憩できるスペースがあり、火災の時等自動スプリンクラーなどがあれば良いですね。
8	お湯が出て欲しい。清潔感やあたたかみのあった建物が良い。
9	会議室など外部の人が来る部屋は1階にしてほしいと思っています。
10	ネットを繋げるようにしてください
11	体操のスペースが広がって欲しい。良く利用する部屋を有効に！。点字ブロックを考える。
12	利用者送迎の拡充(せめてムーバス路線上に)
13	お湯が出ると良い
14	もう少し言語訓練をやりたいです。
15	なし
16	IT化
17	なし
18	障害者にとって使いやすく色々な物が勉強できるセンターであってほしいです。
19	エレベーターを大きめにしてほしい
20	今までと同じ機能はあって欲しい
22	利用者同士が会話などができるスペースがあると良い
23	駐車場付き。雨の日でも居場所が作れるようなところ
24	入所施設、宿泊施設、給食施設、デイサービス(仕事が終わった後に使える施設20時くらいまでの預かり)
25	多目的トイレがあると良いです。靴を脱いで利用できるカーペット敷きの部屋などがあると良いです。
26	トイレや地下は暗いので明るい施設にしてほしい。災害時に避難所となるよう、障害者に配慮してもらえる設備があると良い
27	同じように利用したい
28	障害者がいつ来ても話し相手とか、何かちょっとした集まれる所などがあればとったりしました。
29	飲食ができるスペースがあると良いです。
30	父親が子供(女の子)のトイレ介助するための、トイレの設置をお願いします。
32	H29の「あり方検討会」で明らかになったように、今後、持続性を持たせた障害者が利用できる施設を限られた予算の中で少しづつ増やしていただけたらと思います。今回のようなストレッチは人件費はかかるが益々充実すべき。

33	障害者講習会のメニューを増やし、通年で参加できるものがあればよいと思います。
34	カフェがあると嬉しいです
35	地下の通路が狭い。入口にスロープがあると良い。床にテープが貼ってあるが所々捲れていて引っかかって危険
36	自動で流れる(洗浄)トイレにしてほしい。手洗いも自動希望
37	冷暖房が快適になるように
38	特になし
39	運動ができる専用のスタジオ(音響設備も整った)
40	過剰な対応が多すぎだと思います。
41	トイレが大きく使いやすい方が良い。ネットWiFi(良いやつ)を使えるようにしてほしい。今5Gも良く使えない。自転車置き場が広い方が良い。
42	丸い建物はいいと思う。
43	21世紀に対応して省エネな建物
44	バリアフリーの配慮が当たり前に行われていると思いますが楽しみにしています
45	磁器ループがあると嬉しい。(講座等を開くときの広い部屋には)
46	ギャラリーなど施設利用者の作られたものなどを公開できるスペースなどがあり、開かれて一般の人が入りやすい空間作りがされると良い
47	清潔な施設が良いです。
48	現在のエレベーターが小さすぎる。地下にある部屋での講習会は少し閉塞感を感じる。怖い感じ。
49	自由に使える筋力アップや機能改善を図る器具
50	名札がシールなので服装に気を遣う。元に戻すか他の方法を考えて欲しい。送迎の人の歩きが遅い。階段の手前で止まって後ろに居るのでやりづらい。誘導するなら先に進んで欲しい。マンションのエントランスに何かいつもと違う事があってもいいくない。見えているなら一言かけて欲しい。スタッフ誰がいるかわからない。普段と違うスタッフが入る時には名乗って欲しい。

放課後等デイサービス施設（パレット）

(様式1) 評価シート

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施設 (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	26,883,000円	決算	26,883,000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	32.8 / 44	32.8 / 44	<ul style="list-style-type: none"> *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。 *地域連携、自主事業は感染対策もあり実施が難しかった。 	<ul style="list-style-type: none"> *利用者満足度は高い。民間の放課後等デイサービスでは対応出来ない児童の受け入れを適切に実施している。 *可能な範囲で地域交流等を適切に実施している。
B安全への取組み	9.6 / 12	9.6 / 12	<ul style="list-style-type: none"> *心身状態への配慮が大きく、けが等が起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。 	<ul style="list-style-type: none"> *大きな事故が未然に防ぎ、安全な施設運営を行えている。 *マニュアル等整備、訓練を適切に実施している。
C適正な運営	19.2 / 32	20 / 32	<ul style="list-style-type: none"> *年度途中の新規利用者3名を受け入れ、利用者数は増加している。 *ハビットサテライトおよびウィズの職員との相互サポートで効率的な職員体制とした。 	<ul style="list-style-type: none"> *定員充足率については、努力しているものの、利用者都合に大きく左右される面もあり、低い数値が続いている。 *他施設との職員相互サポートは有効に機能している。
D施設・整備等の適正な管理	6.4 / 8	6.4 / 8	<ul style="list-style-type: none"> *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。車いす類の点検を新たに開始。 *感染症対策のための消毒を丁寧に行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> *備品管理、清掃等の満足度も高く、適切な管理が行われている。

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	68.0 ／ 96	68.8 ／ 96	<ul style="list-style-type: none"> *利用者からの満足度は高い。 *利用者数・利用率は増えているが、定員に対してはまだ空きがあるため一層の取り組みが必要。 	<ul style="list-style-type: none"> *利用者の母数が少ない中でアンケート評価は非常に高く質の高いサービスを提供できている。 *定員充足率については、対象と指定管理者の評価のとおり。

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> <ul style="list-style-type: none"> *医療的ケア児だけでなく医療的な配慮が必要な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。 *ハビットサテライトだけでなくウィズを含めて相互支援できる体制づくりを進め、安定的に安全な支援が提供できるよう工夫している。 	
<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】
<ul style="list-style-type: none"> *医療的ケア児を含め、利用児が安全に施設を利用できることを優先したうえで、効果的な施設利用となるよう、適切な利用率の向上に向けた取り組みについて検討していただきたい。 *引き続き、新型コロナウイルス感染症対策を講じつつ、利用児の安全な受け入れを優先したうえで、徐々に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進めていくことができるよう、検討していただきたい 	<ul style="list-style-type: none"> *利用が優先される医療的ケア児や保護者が就労している児以外の身体障害児や学校の長期休みのみ利用する児への案内を進めた結果、前年度利用のべ人数 867 人から今年度 1017 人に増加した。 *感染症対策のため、組織的な交流に取り組むことは難しかったが、桜堤児童館や近隣の公園に出かけることで地域の児童と一緒に遊ぶ機会や、桜堤ケアハウスが主催するお祭りに参加し交流する機会を設けた。
<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> <ul style="list-style-type: none"> *利用枠に空きがある状況が続いており、一層の利用者増に向けて送迎方法の再検討や安全かつ効率的に受け入れができるよう職員の支援のスキルアップが必要。 *組織的に取り組める地域との連携や自主事業など、利用者にとって魅力的なプログラムの検討。 	

主管課（記入欄）
<p><特に評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> *医療的ケア児、医療的な配慮が必要な児の受け入れという難しいミッションに適切に対応し、保護者の就労継続に寄与している。民間事業者が対応を行うことが出来ない障害児の受け入れを行うことの社会的役割は大きい。 *ハビットサテライト、ウィズ、パレットの三者で相互支援体制を組み、日によって利用者数が大きく変動することに対応している。

＜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
<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> <ul style="list-style-type: none"> * 定員充足率については、利用者都合・利用者の体調・学校の長期休暇等の外的要因に左右される面が大きい。引き続き改善を行う必要がある。 * 地域との連携は一定程度行えている一方で親同士の交流の機会に関する評価点が低い。就労している保護者がどのような交流の機会を求めているかについてニーズを把握しながら、交流の場の創出を検討することが求められる。 	

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	3	4.8	32.8	
		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。					
	<u>評価の理由</u>		「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、利用児への療育的指導、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。				
	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。					
	<u>評価の理由</u>		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、平日に学校からの送迎が物理的に難しい学校の在籍児は、長期休み期間中のみ受け入れを継続している。				
	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	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。							
<u>評価の理由</u>		地域との組織的な連携はコロナ禍の影響でほとんど実施できていない状況が続いているが、その中で、桜堤児童館や近隣の公園にスタッフと一緒に地域の児童と遊んだり、桜堤ケアハウスが主催するお祭りに参加したりするなどの交流を行った。					
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	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。						
<u>評価の理由</u>		パレット開設時に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ぼないため各家庭に向けて書面を配布し共有している。今年度、連絡帳アプリの導入により、お知らせ等のデータ配信が可能となり、タイムリーな情報提供ができるようになった。					
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	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。						
<u>評価の理由</u>		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および週1回の支援会議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おり、今年度、日常業務のうち請求業務や清掃、個別の支援方法のマニュアルを作成をした。					
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	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）。						
<u>評価の理由</u>		安全な運営を優先し、自主事業は行っていない。活動プログラムの中で利用児それぞれに応じた支援を検討し実施している。					

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
B 安全への取り組み【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。				
	<u>評価の理由</u> 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4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。					
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。					
<u>評価の理由</u> 警備業務は桜堤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。						
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	
		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。				
	<u>評価の理由</u> 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。					
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。					
<u>評価の理由</u> 定員充足率（利用契約枠数/利用定員数）は、令和3年度43.8%から令和4年度49.5%に増加した。年度途中から3名の新規利用があった。また、長期休みのみの利用や定期利用曜日以外の突発的な利用希望も可能な範囲で対応した。ハビットサテライトおよびウィズとの間で職員の相互サポートを行う体制を進め、効率的な運営を図った。特に看護師は配置が1名のため、情報共有し急な欠勤にも対応できる体制を整えた。それでも送迎ができない、職員人数が不足し安全な体制が取れないなどの理由で定期利用曜日以外の利用希望を受けられないことがあった。						
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	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。					
<u>評価の理由</u> 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。						
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。					
<u>評価の理由</u> 業務の再委託は行っていない。						
						19.2

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	3	2.4		
		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。					
	<u>評価の理由</u> 定員に対する利用率（利用実績数/利用定員数）は、令和3年度35.8%から令和4年度42.0%へと増加した。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。					
	<u>評価の理由</u> 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 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。					
<u>評価の理由</u> 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的人员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。						
<u>評価の理由</u> 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	4	3.2	6.4	
		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。					
	<u>評価の理由</u> 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（備品のリスト化含）を作成し、備品類の在庫管理等も随時、行っている。また、ハビット理学療法士による車いす・バギーの定期安全点検を開始した。						
	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。					
	<u>評価の理由</u> 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。						

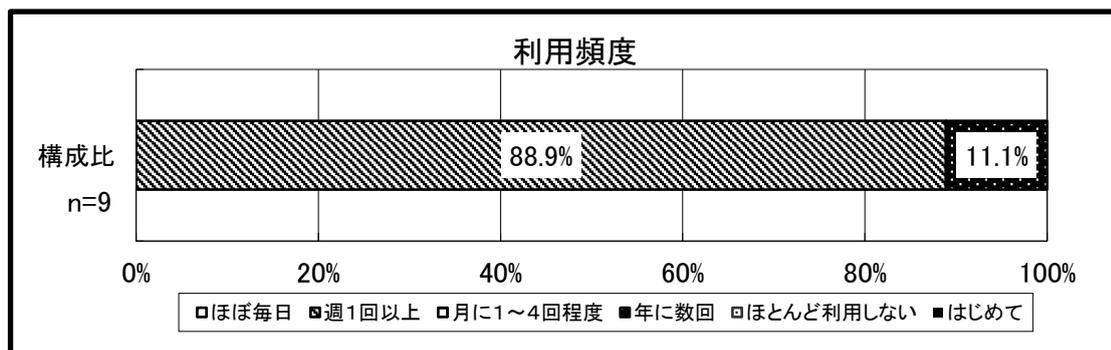
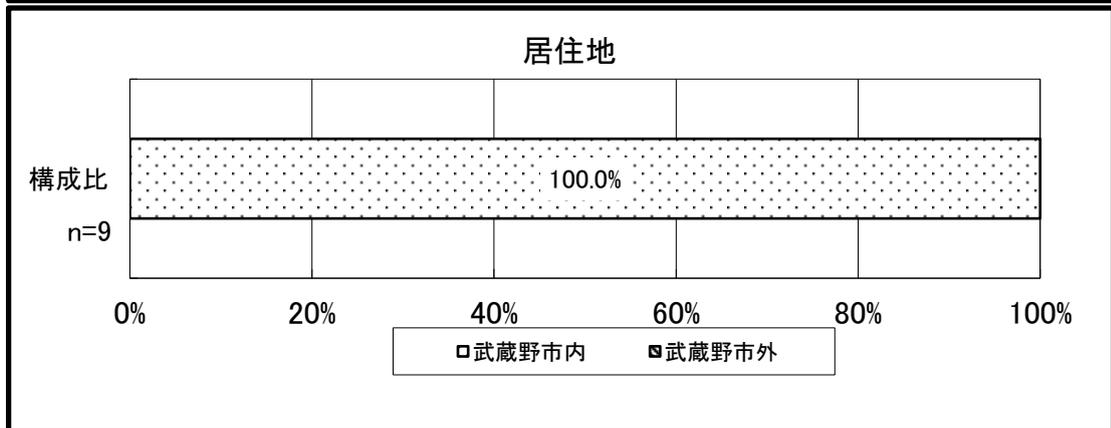
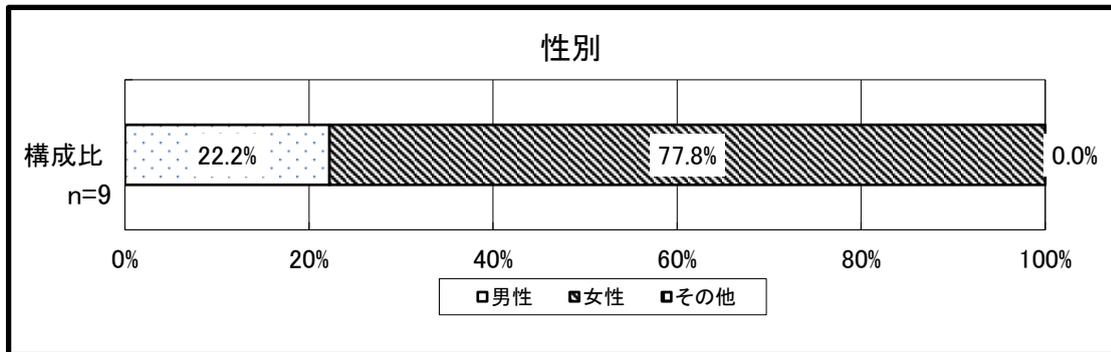
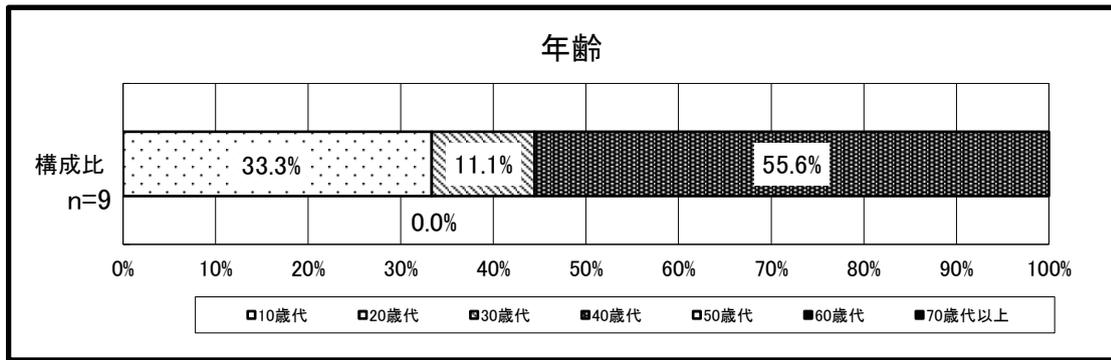
様式2-2 評価項目シート

【留意点】

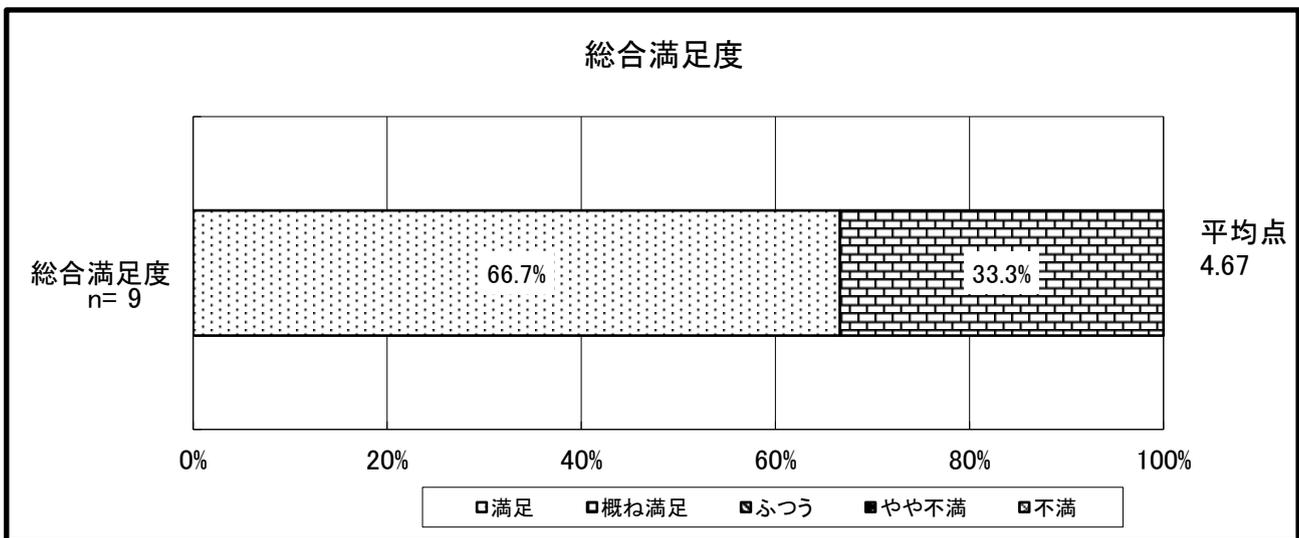
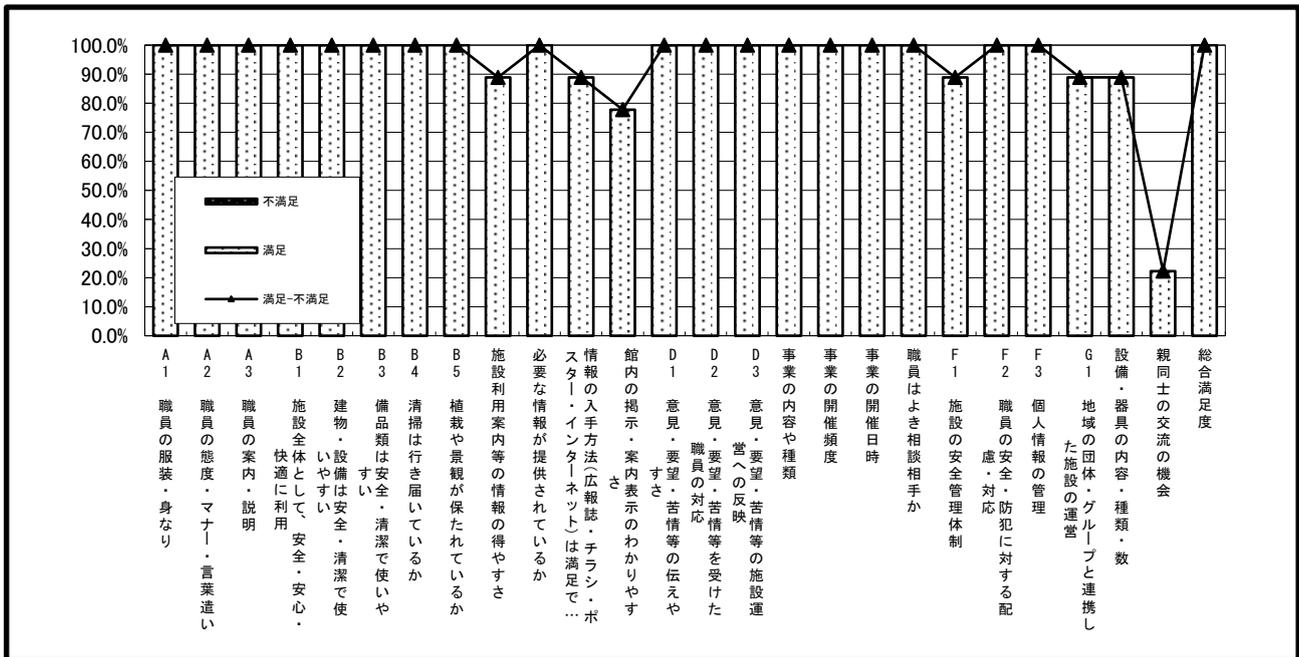
- 指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。
- その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

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	32.8
		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。				
	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	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><u>評価の理由</u> 総合満足度は4.67と非常に高い満足度となっており、サービス利用者の満足度が高いことが読み取れる。設置目的を適切に把握しており、安定した事業運営を行えている。</p> <p><u>改善事項</u> 医療的ケア児等の安全に配慮しつつ自主事業を行うことは、難しい面もあるが利用者の満足度に直結する項目でもあるため、検討課題としていきたい。</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	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。				
	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><u>評価の理由</u> 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いる。令和4年度も事故報告事例は0件であった。医療的ケア児等を利用者にしつつ事故等が無いことは高く評価したい。</p> <p><u>改善事項</u> 今後も引き続き、適切に対応していただきたい。</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	20
		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	-	-	
		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	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。					
<u>評価の理由</u>		利用率は前年度43.8%から49.5%に改善された。また個人情報の管理については指定管理者の他施設と同様の水準程度に適切に実施されている。				
<u>改善事項</u>		対象とする障害児の状態態があるため、利用率のみで判断するものではないが、引き続き利用率の向上にも取り組む必要はある。				
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	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	
		2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
<u>評価の理由</u>		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。				
<u>改善事項</u>		今後も引き続き適切に取り組んでいただきたい。				

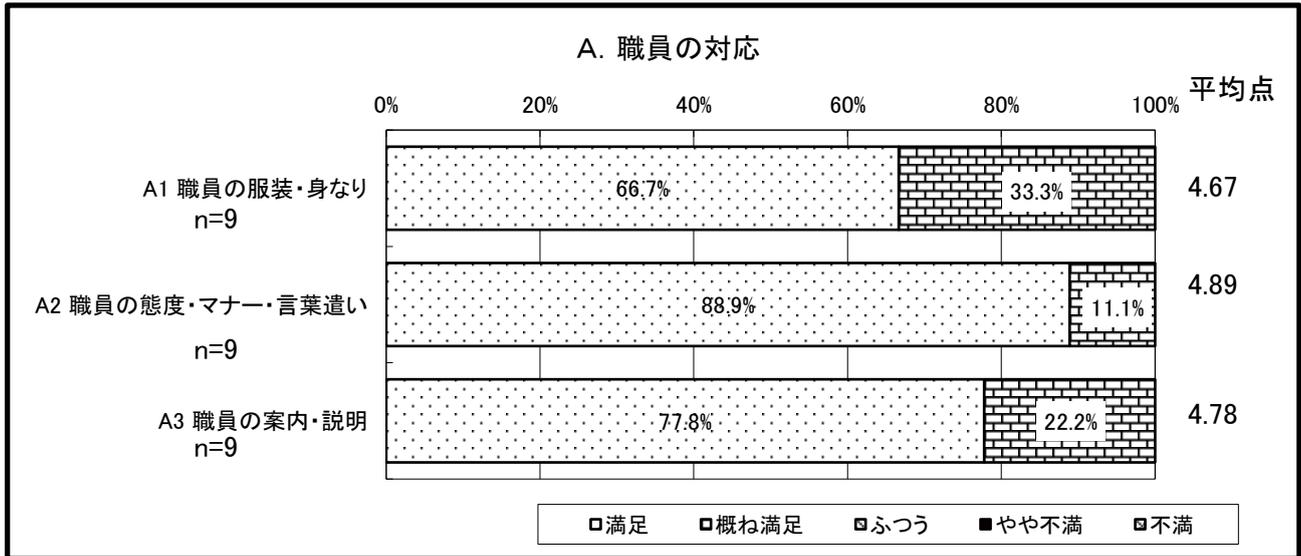


【回答者の属性】に関するコメント
令和5年3月に在籍している利用者保護者13名にアンケートを依頼し、9件の回答があった。令和4年度に継続利用されている方で利用頻度が年数回との回答は、学校の長期休み期間のみの利用者と思われる。利用者は小学生から高校生であり、その保護者は30歳代から50歳代が多い。回答者のうち3名の10歳代については利用者本人がアンケートに回答したものと推測される。

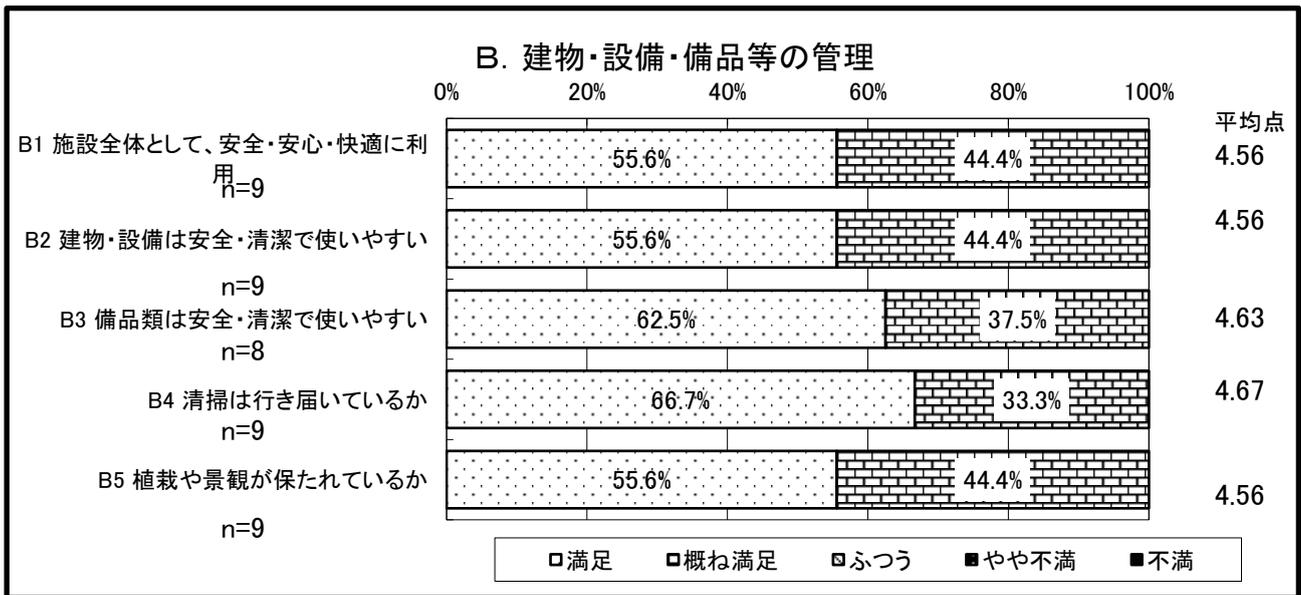


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

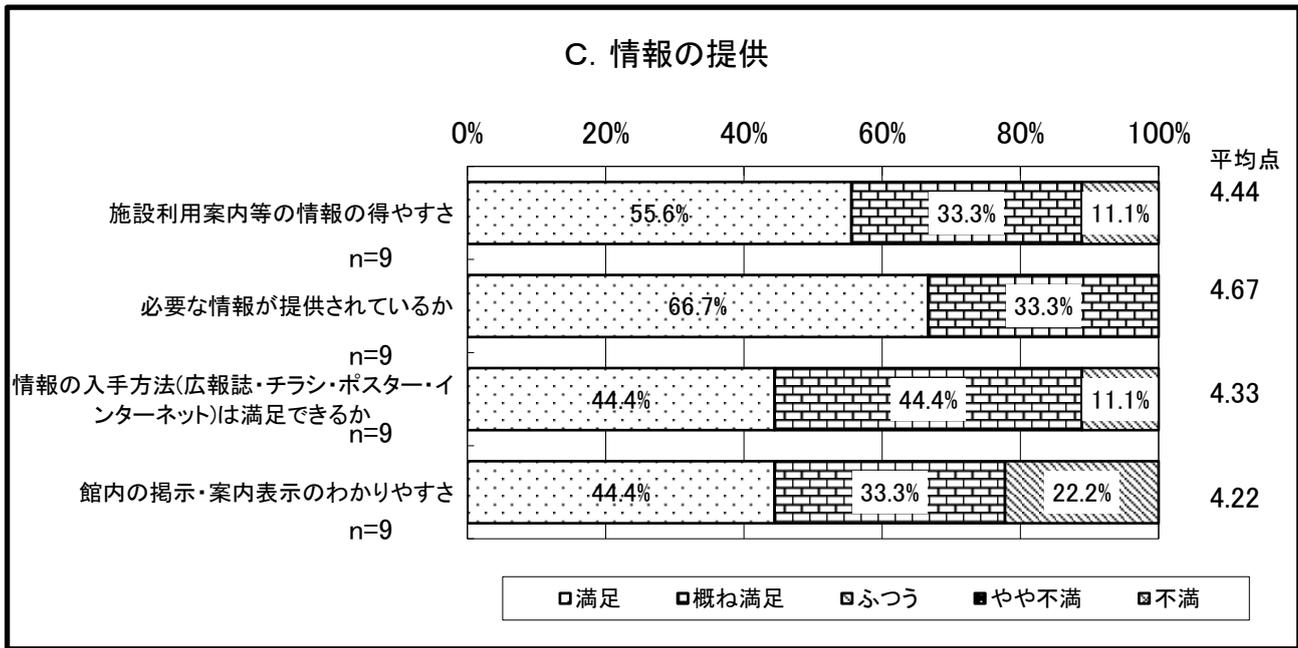
【総合満足度】に関するコメント
 全ての回答が「満足」または「概ね満足」であり、高い満足度を得られている。



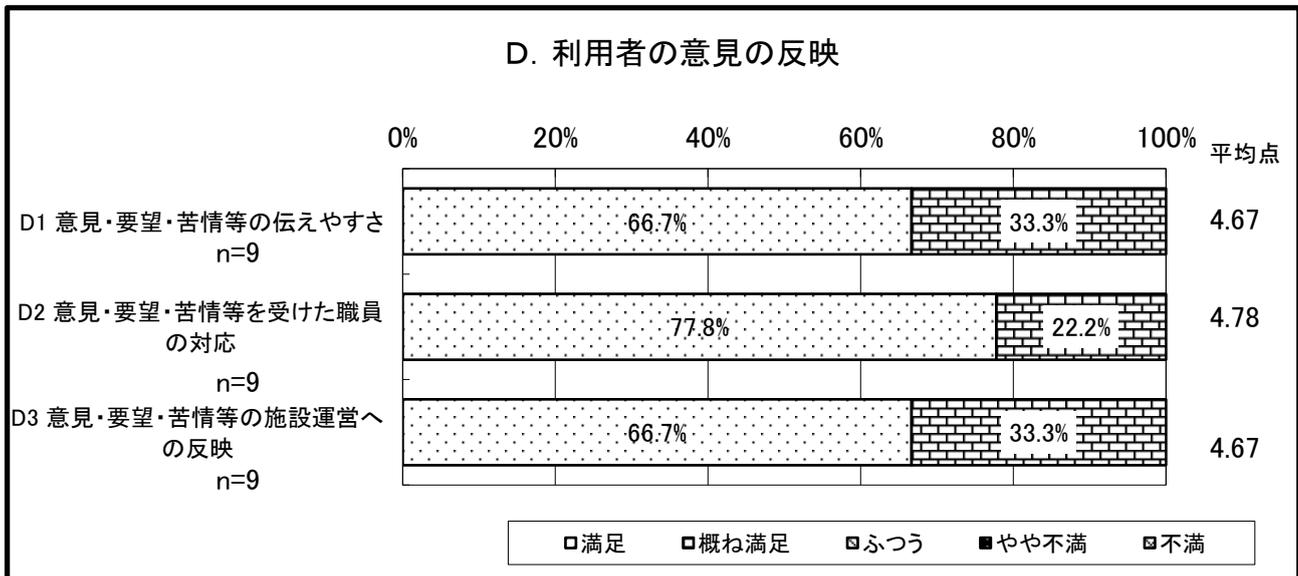
【A職員の対応】に関するコメント
 保護者との関わりは日常的には電話連絡、書類の配布、連絡帳アプリ、送迎時の会話などである。服装・マナー・言葉遣いについては、書籍等を活用し職員間の共有を進めたい。



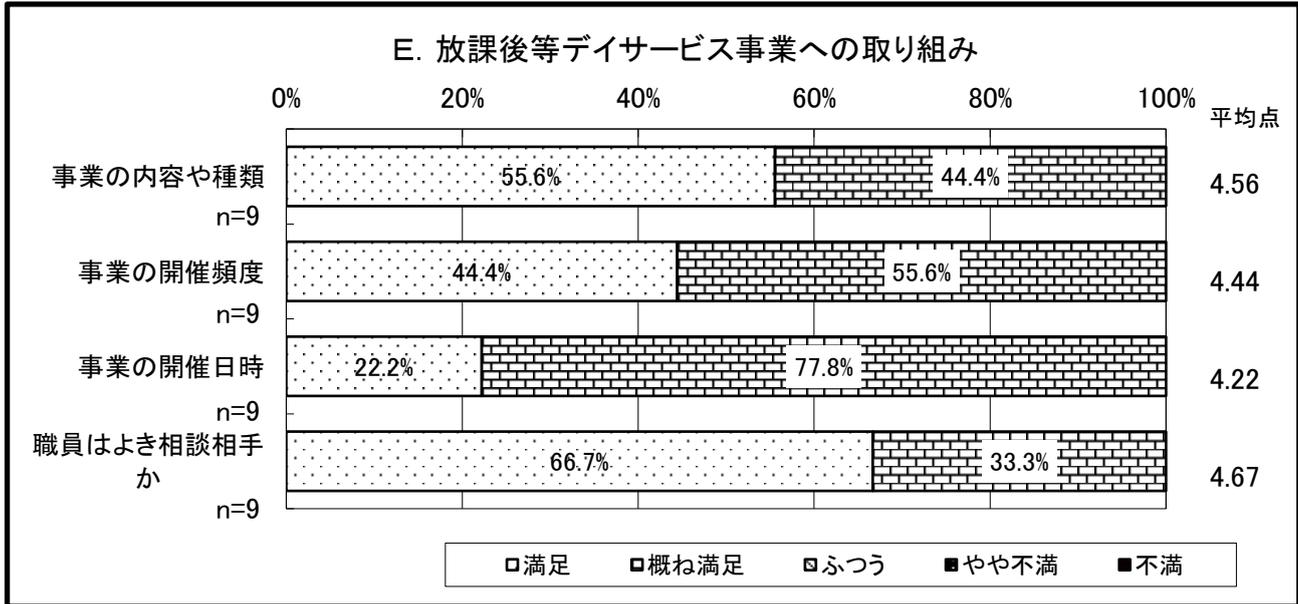
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 日中は保護者が就労していることから、来館による実情(設備・遊具等)を確認頂く機会は少ない。歩行が不安定で転倒しやすい児や車椅子を自走して移動する児、脊椎手術後のために転倒を避ける必要がある児など、それぞれが安全に過ごせるよう部屋の活用や備品類の配置に工夫をしている。感染症対策としてフロー内の床・手すり・ドア、遊具など利用児及びスタッフが触れる物すべて、毎日、職員が消毒・清掃を行い感染防止の徹底に努めている。令和4年度にあったヒヤリハットを受けて活動室内全ての角に保護材の設置と、利用児の状況に合わせた活動室内レイアウト変更を行いより安全な環境となるよう改善した。



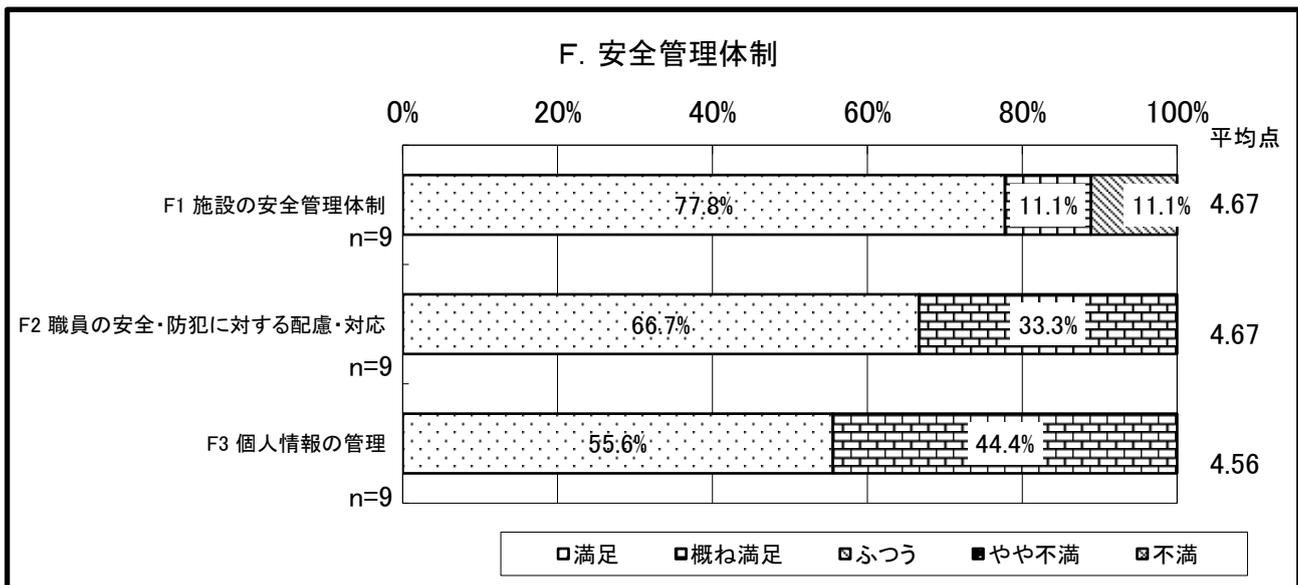
【C情報の提供】に関するコメント
 パレット開設時よりオリジナルのリーフレットを作成し、利用児のご家族や関係機関に配布してパレットの事業内容などの周知を行っている。また、事業所からのお知らせや他機関からのイベント案内など利用者にとって必要と思われる情報は書面を配布やデータを配信することで共有している。今年度、連絡帳アプリの導入により、お知らせ等のデータ配信が可能となり、タイムリーな情報提供ができるようになった。



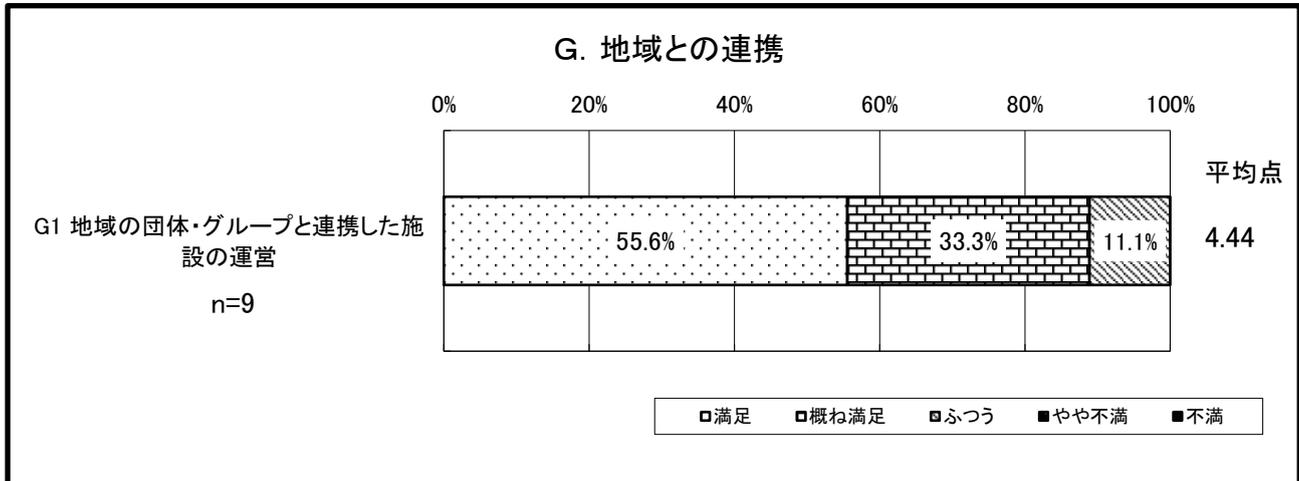
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 保護者が就労することを支援する事業所の目的から、平日の学校休校日や短縮授業への対応などに対して、他の放課後等デイサービスが対応できない時間帯でも、保護者の意見に沿って利用児の受け入れを行っている。定期利用日以外の利用受け入れの要望が出されることがあり、安全な受け入れ体制が取れる場合は可能な限り受け入れられている。



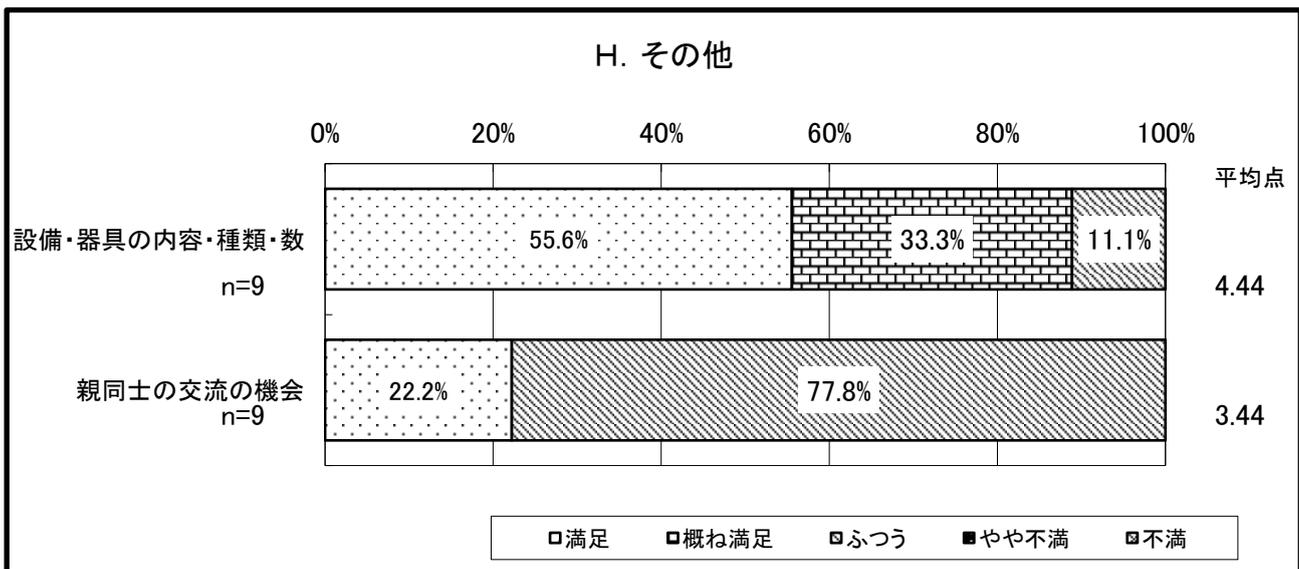
【E放課後等デイサービス事業への取り組み】に関するコメント
 いずれの項目も「満足」または「概ね満足」の回答であった。現状では利用児が少ないため概ね希望通りの受け入れと丁寧な対応が出来る。学校行事の振替休日や早帰りに全て対応している。他の項目に比べて開催日時で満足の回答が少ないのは、近隣の放課後等デイサービスが土日祝に開所していることとの比較と推測される。



【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。



【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状況が続いている。その中で、桜堤児童館や近隣の公園にスタッフと一緒に地域の児童と遊んだり、桜堤ケアハウスが主催するお祭りに参加したりするなどの交流を行った。



【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作製したり、利用者から寄贈いただいた車いす等を使用している。親同士の交流については就労している保護者がほとんどであることもあり実施していない。現状では希望も出されていないが、希望があれば実施について検討する。

利用者アンケート【問 4】自由記載欄

いずれの回答も記載なし