高齢者総合センター（社会活動センター）

（様式１）評価シート

１　指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立高齢者総合センター			
所在地	武蔵野市緑町２－４－１			
指定管理者の名称	公益財団法人　武蔵野市福祉公社			
代表者	理事長　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センターの利用の承認に関する業務（武蔵野市立高齢者総合センター条例第５条） ②センターの施設及び設備の維持管理に関する業務（同第５条） ③高齢者の健康増進及び教養の向上並びにレクレーションに関すること（同第３条） ④デイルーム貸出			
指定管理委託料	予算	73, 752, 300 円	決算	69, 217, 192 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	40／40	40／40	＊高齢者の福祉増進を図る目的を達成するため、中長期および年度毎の事業計画を立て、職員一同が目的及び計画に沿って業務を行っている。 ＊高齢者の健康増進及び教養向上、仲間づくり、社会参加を目的として初心者向け講座を開催している。また、それらの目的を市民へ周知している。 ＊モニタリングアンケートの総合満足度が 85. 9%と、「高い満足度」を得た。また、令和４年度モニタリングアンケートと比較して、28 項目中 18 項目において満足度が増加しており、ご利用者のための運営であることが評価されている。 ＊講座受講者等には独自アンケートを実施しニーズの把握に努めている。また、ご意見箱を設置し、職員に直接伝えにくいご意見でも受け付けている。武蔵野市福祉公社のホームページから問い合わせを受け付けており、直接回答するなど個別	＊高齢者の福祉増進を図る目的を達成するため、中長期および年度毎の事業計画に沿って適切な業務を行っている。 ＊独自のアンケートの実施や意見箱の設置により、利用者のニーズの把握に努めている。 ＊社会的なニーズやより実生活に密着したニーズに応えるため、昨年度好評だったスマートフォン教室を引き続き実施した。 ＊館内掲示や配布物、広報誌、インターネット、市報等、様々な方法で情報提供をしている社会参加促進や地域交流のため、館内掲示では地域のイベント情報等の周知を行い、文字サイズに配慮したポスターや、社会活動センターの情報を集約したスペースを設けるなど、より分かりやすい情報提供のため

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
			対応を心掛けている。 ＊意見・要望・苦情に対し、公益財団法人武蔵野市福祉公社の利用者等からの苦情への対応に関する規程に基づき、稟議共有し解決に向けて対応している。内容は都度、武蔵野市と共有し、約半期ごとに開催される武蔵野市福祉公社苦情対応第三者委員会へ報告し、第三者による見直しを行い改善につなげている。 ＊地域福祉の推進のため、地域の相談機関である在宅介護・地域包括支援センターをとおして、高齢者総合センターとして交流を継続している。 ＊コンサートといった不特定多数の高齢市民を狭い空間に集めるイベントに代えて、スマートフォン教室といった、実生活に密着したニーズの高いイベント講座開催を引き続き実施した。 ＊情報提供は主に館内掲示や配布物、広報誌、インターネット、市報を使って行っており、市民へ様々な角度から情報を発信している。館内入口に社会活動センターからのお知らせスペースを設け大きい文字のポスターによる告知など、より分かりやすい情報発信の工夫を重ねている。 ＊地域などで開催されるイベントについて、有償・無償を問わず、社会参加促進につながるものを１階ロビーの情報掲示板に掲載し、施設ご利用者への周知を図った。 ＊安心して施設をご利用できるように適宜清掃するなど衛生管理を徹底し、設備のメンテナンスにより不便が無いように努めた。 ＊接遇において、高齢市民が利用	の工夫を行っている。 ＊大規模改修工事に伴う講座の休止については、掲示、パンフレットや講座の際の口頭周知などにより、周知に努めた。また、休止に伴い講座講師等による感謝祭イベントを企画した。 ＊利用者への接遇においては、個々人の状況に配慮し丁寧に行った。利用者アンケートにおいて、職員の対応に関する満足度の項目で「満足」「概ね満足」の割合が８割を超え、高い満足度を維持している。

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			することを念頭に、状況と相手に合わせた配慮ある丁寧な対応を心掛けた。 ＊情報共有ツールを活用して、職員間での引継ぎ、及び情報共有を密にして、サービス水準に格差が出ないように努めた。 ＊実費負担が必要な社会活動センター講座において、過度な負担とならないよう講座及び回数に照らして金額を低廉なものとなるよう対応した。	
B安全への取組み	12／12	12／12	＊事業ごとに事故対応マニュアルを整備しており、適切に緊急対応できる体制を整えている。総合賠償責任保険を備え、利用者が怪我をしたときには、口頭及び文書で迅速に市に報告を行っているほか、事後対応、保険対応等も適切に行い、利用者が安心できる環境を整えている。また、緊急対応には施設内の看護師と共に初期対応に当たるほか、在宅介護・地域包括支援センターが併設されていることから、社会資源仲介の機能を果たしている。 ＊不法投棄等の事件に対して、注意喚起看板を設置しているほか、侵入防止のためのチェーン設置など取り組みを実施した。 ＊消防設備取り扱い専門事業者の協力のもとで自衛消防訓練を実施し、館内の消火、防災設備の取り扱いを学んでいる。震災時初動対応及び事業継続計画を整備し、災害時の危機管理体制を整えている。 ＊館内設備について専門事業者による保守点検を実施している。老朽化した箇所については主管課へ共有し改修工事を行うなど、事故等の発生防止に努めている。 ＊警備会社へ警備業務を委託し、安全の確保に努めている。警備	＊事故や災害時、緊急時の対応マニュアルを整備し、緊急時に対応できる体制を整えている。 ＊利用者等に事故が起きた際には、速やかに対応し市へ報告を行っているほか、事後対応、保険対応等を適切に行い利用者が安心できる環境を整えている。また、高齢者福祉の専門職が同一施設にいる利点を生かし、デイサービスセンターの看護師や在宅介護・地域包括支援センターと連携して利用者対応を行っている。 ＊不法投棄等が発生した場合には注意喚起看板を設置しているほか、侵入防止のためのチェーン設置など取り組みを実施し、適宜市へ報告を行った。 ＊専門業者に協力を依頼し、管内の消火防災設備の取り扱い訓練など、実践に備えた自衛消防訓練を実施している。震災時初動対応及び事業継続計画を作成している。 ＊事故等の未然防止のため、定期的な保守点検を行うとともに、不具合箇所については適切に修繕を行っている。倒木の危険

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
			の際に異常を検知した場合は、警備会社から迅速な報告・連絡体制を敷いている。不法投棄等の不法行為に対して主管課及び警察へ相談するなど速やかに情報共有及び報告をしている。 ＊建物に死角を発生させる樹木、歩行者の視界を遮る樹木の伐採、野外照明の改修、積雪が予想される際の融雪剤散布など屋外の事故や事件を予防するように努めている。 ＊新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、施設の利用人数の見直しを図り、換気用品及び衛生用品の確保に努めている。 ＊５類移行後も継続して感染症のリスクを最小限に抑えながら実施している。 ＊近隣での高齢者転倒事故などに対して、一時的な保護や救急要請の手配など緊急時の協力を行っている。	性がある樹木の伐採や積雪予想時の融雪剤散布など、屋外についても利用者や近隣への安全確保に努めている。 ＊新型コロナウイルス感染症の５類移行後も、換気や衛生用品の確保など継続して感染症のリスクを最小限に抑えながら事業を実施している。
Ｃ適正な運営	36／36	36／36	＊社会活動センター講座の目的が高齢者福祉の増進であることを明確にするため、閉じこもり予防や社会参加につながるように受講料無料、または安価な材料費のみの初心者向け講座で構成し、民間のカルチャーセンターと差別化を図っている。また、体操等の講座についても低体力の高齢者向け中心の講座内容としている。 ＊地区別ケース検討会、老いじたく相談への施設貸出など、社会的なニーズに応えた施設運営を実施している。 ＊より多くの市民へ受講機会を提供するため、年間講座を半年講座へ開催期間を見直し、一人当たりの受講可能数を１講座に変えるなど、施設の設置目的に沿った上でより効果的に運営を行っている。また、受講可	＊講座については初心者向け講座や、運動強度の弱い高齢者向けの体操等の講座を設定し、閉じこもり予防や社会参加につなげている。受講料は無料または安価な材料費のみとし、公設の社会活動センターとして、民間のカルチャーセンターと差別化を図りながら高齢者福祉の増進を目指している。 ＊各種講座の検討においては、講座期間の見直しや受講可能数・人数の見直しなど、より多くの市民へ受講機会を提供するため努めている。 ＊個人情報保護やコンプライアンスについては適宜研修や保管状況点検を実施し遵守しており、重大な漏洩等の事故は発

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
			能人数を受講者募集都度見直し、可能な限り受講できるように努めている。 ＊経費を削減しながら適正に施設が維持されるよう、専門知識を要する保守点検及び改修工事等について、可能な限り見積り合わせを実施している。なお、経費削減を優先して施設の安全性が損なわれることが無いように、設備の性質に応じて見積り合わせという手段が適しているかについても事前に検討している。 ＊備品等購入において、見積り合わせを実施し経費削減に努めている。経費が増加する場合においても、適正な増額であるのか、複数の取扱い事業者へヒアリングを行い、確認を行っている。 ＊業務が円滑に遂行されるように、武蔵野市と随時情報共有を行っている。 ＊個人情報保護及びコンプライアンス遵守について、適宜研修や保管状況点検を実施している。個人情報の漏洩、滅失、毀損等の疑いがあれば直ちに調査し主管課に報告している。重大な漏洩等の事故は発生していない。 ＊地域健康クラブ運営の再委託先の業務執行状況を定期的なミーティングおよび日々のコミュニケーションをとおして確認し、個人情報の取り扱いや緊急時の対応方法など都度協議の上で適正な管理監督責任を果たしている。 ＊大学等からの研修・インターンシップ等に協力し、事業紹介等を通じて福祉に興味を持つ学生への情報発信に努めている。	生していない。 ＊再委託先については、定期的なミーティングにより業務執行状況を確認するなど、適切に管理を行っている。 ＊大学等からの研修・インターンシップ等に協力するとともに、福祉の担い手となるような世代への情報発信を行っている。

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
Ｄ施設・整備等の適正な管理	8／8	8／8	＊施設･設備の老朽化は進んでいるが、丁寧な清掃や計画的な保守点検及び迅速な修繕の実施で、安全快適な利用ができるよう努め貴重な福祉資源として保全している ＊施設の異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、市と連携して対応している ＊廃棄物処理を適正に実施している。不法投棄などに対しても禁止を呼びかける看板設置及び不法侵入防止を明確にするためのチェーン設置など適宜適切に対応している。 ＊清掃委託先と共により清潔で安全な環境となるよう見直しをしながら運営している。観葉植物を配置し、定期的に植栽の剪定･害虫防除を行い景観の維持に努めている。 ＊職員全員が上級救命講習会修了者であり、館内にＡＥＤを備えている。	＊令和６年度の大規模修繕を控え、施設全体に経年劣化が見られるなか、定期的な保守点検を行うとともに、不具合箇所については主管課と相談の上、必要箇所については適切に修繕を行っている。 ＊不法投棄等の違法行為については適宜市に報告し、適切な対応を行っている。 ＊館内清掃のほか植栽の維持管理など清潔さや景観の維持に努め、利用者にとって安心な環境を提供している。 ＊職員全員が上級救命講習会を受講しており、有事の際には館内設置のＡＥＤを使用して人命救助を行えるよう備えている。
全体	96／96	96／96	＊利用者アンケートでは、総合満足度は「高い満足度を得ている」結果となっている。ご利用者からは、講座時間の延長、継続的な講座受講や一人当たりの受講可能な講座数を増やすことを望むご意見は継続して見られるが、施設に対する高い評価として受けている。 ＊高齢者福祉の増進に資するように仲間づくりや社会参加を重視して、初参加者を優先して、初心者向け講座運営を行っている。 ＊高齢市民が安心して参加できることを念頭に講座運営を実施している。 ＊低体力の方でも参加できる講座を充実させている。 ＊公設施設として保全されるよう主管課と密に情報共有を行	＊利用者アンケートにおいて、総合満足度の項目で「満足」「概ね満足」の割合が８割を超え、高い満足度を維持している。 ＊利用者への安心･安全確保に配慮しながら、より多くの市民への社会参加、受講機会の確保に努めた。講座のレベルについては、社会参加の促進のため初心者向け講座の運営や、低体力の方でも参加できるよう、運動強度に配慮した講座を行い、高齢者福祉の増進に努めた。 ＊施設設備や備品等の修繕･管理については適宜主管課と情報共有を行い、利用者に安心して利用していただけるよう適切に管理運営を行った。また、令和６年度の大規模修繕･仮設施設への移転に備え、主管課と協

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
			い、適切に管理運営している。	力して準備を行った。

３　アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）

＜アピール点＞

＊仲間づくりや社会参加を目的とした初心者向け講座であることを、講座募集、開講時のガイダンス、様々な媒体を活用して利用者および講師、ひいては市民へ広報して民間のカルチャースクールとの差別化を図り、専門性などの追及は行わず、初心者が継続的に通いたいと感じられるよう易しいものとしていることを周知した。５類に移行後も、受講可能人数を可能な限り拡げて多くの方が受講機会を得られるよう配慮した。また、高齢市民のニーズを重視して昨年度好評だったスマホ教室を今年度も継続して開催した。

＊利用者の安全を確保するため、様々な感染症対策を実施した受講生、来所者のご協力と対策により、社会活動センター講座内部での感染流行等はなかった。

＊幅広い年代の高齢者の利用が増え、低体力や理解力の低下に配慮した対応をしている。地域健康クラブでは、夏季の熱中症予防対策のため、WBGT 値を活用した講座の中止や時間短縮基準により、会場に合わせた安全な講座運営を継続した。お知らせやイベント開催告知などにおいて、分かり易い案内の掲示など実施した。また、在宅介護・地域包括支援センター、住宅改修・福祉用具相談支援センターが併設されていることから、相談窓口が身近にあることを周知した。転倒事故発生時などの緊急対応時に高齢者総合センターで勤務する看護師・ケアマネジャーと共に初期対応に当たるなど、高齢者福祉の専門職が同一施設にいる利点を生かした対応をしている。

＊職員の案内及び接遇態度などは高い満足度を得ている。また、施設は清掃が行き届いており清潔感、安全性などにおいても高い満足度を得ている。

＊市の介護予防連絡調整会議に参加し、体操講座と地域健康クラブのヘルスケア（運動強度：弱）コースを介護予防の受け皿として活用するとともに、市内で介護予防事業を行っている他機関と情報共有及び連携して、効率的に介護予防に資することに努めた。

＜主管課及びモニタリング評価委員会からの指摘事項への対応＞

【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
＊令和６年度に予定されている施設の大規模改修中の事業見直しに向け、引き続き利用者のニーズ把握に努め、利用者に満足いただける講座内容の充実に繋げていただくとともに、利用者数の拡大に努めていただきたい。	＊社会活動センター講座において、可能な限り受講者受入ができるよう、応募状況に応じて、安全に運営が可能な人数の範囲内で定員を拡大して開催した。イベント講座スマホ教室において、要望の多いトークアプリの利用方法などを対象とする講座を開催し、需要に対する講座開催を試みた。

＜改善すべき点＞　評価項目シート（様式２）の５段階評価で２又は１となった項目については必ず記入

＊

＊

主管課（記入欄）

＜特に評価できる点＞

＊公設の社会活動センターとして、講座については初心者向け講座や、運動強度の弱い高齢者向けの体操等の講座を設定するなどの工夫を行っていることを周知し、民間のカルチャーセンターと差別化を図りながら高齢者の社会参加や仲間づくりにつなげている昨年度新設したスマホ教室については利用者の好評を受け、継続して実施した。引き続き多くの方に受講いただくための検討を重ね、利用者の社会参加や満足度の向上に努めている。

＊利用者アンケートの結果、総合満足度は「満足」「概ね満足」を示す割合が 85.9％であり、高い満足度を維持している。特に利用者が安心して気持ちよく利用できるための施設の清潔面や市民への接遇については、継続して特に高い評価を受けている。

＊地域の相談窓口である在宅介護・地域包括支援センターが併設されていることから、利用者の身体等の状況に低下がみられる場合は適切な支援に繋げるほか、緊急対応には施設内の看護師と共に初期対応に当たるなど、高齢者福祉の専門職が同一施設にいる利点を生かした対応をしている。

＊市と連携して介護予防支援に積極的に取り組み、高齢者の居場所作りやフレイル予防の受け皿としての役割を担った。

＊施設の管理にあたっては適宜主管課と情報共有を行い、利用者に安心して利用していただけるよう適切に運営を行った。また、令和６年度の大規模修繕・仮設施設への移転に備え、打ち合わせの参加や情報提供、指定管理への対応など、主管課と協力して準備を行った。

＜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】
＊令和６年度に予定されている施設の大規模改修中の事業見直しに向け、引き続き利用者のニーズ把握に努め、利用者に満足いただける講座内容の充実に繋げていただくとともに、利用者数の拡大に努めていただきたい。	＊社会活動センター講座において、利用者要望の多い内容に関する講座を開催し、需要に応える講座開催を試みた。講座の応募状況に応じて、安全に運営が可能な人数の範囲内で定員を拡大し、より多くの方の受講機会を設けた。

＜改善すべき点＞　評価項目シート（様式２）の５段階評価で２又は１となった項目については必ず記入

＊これまで収集した利用者のニーズを踏まえ、施設の大規模改修中の事業見直しにおいては、より利用者に満足いただける講座内容の充実に繋げていただきたい。

様式２－１　評価項目シート【高齢者総合センター・社会活動センター】

【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40点】	設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	5	8	40/40
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	評価の理由 高齢者の健康増進及び教養向上、仲間づくり、社会参加を目的として60歳以上の市民を対象とした初心者向けの年間講座及び半年講座を開講している。また、それらの目的を受講者募集時や講座開講時など宣伝周知している。高齢者の福祉増進を図る目的を達成するため、中長期および年度毎の事業計画を立て、職員一同が目的及び計画に沿って業務を行っている。						
	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	5	8	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5	利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	評価の理由 講座受講者等には独自アンケートを実施しニーズの把握に努めた。また、ご意見箱を設置し、職員に直接伝えにくいご意見でも伝えられるように配慮しながら受け付けた。多数寄せられる同様の意見がある場合は、回答を掲示するまたは試験的に要望に沿った内容を実施するなど、問い合わせに明快に回答するよう心掛けている。意見・要望・苦情に対し、寄せられる内容は都度、武蔵野市と共有している。また、約半期ごとに開催される武蔵野市福祉公社苦情対応第三者委員会へ報告し、第三者による見直しを行い改善につなげている。 利用者アンケートにおいては「利用者が満足している」という結果であった。年度途中で5類になったものの継続して実施した運営内容に関して、受講人数及び一人当たりの受講可能講座数を増やして欲しいと要望が寄せられる一方で、衛生管理のために必要な施策として理解をいただいている。継続して受講したい、及び希望した講座を受講できるようにして欲しいという要望に対して、募集定員を超える受講者数を可能な限り受け入れる対応を実施した。実生活に密着したニーズの高いスマートフォン教室を昨年度に引き続き開催した。						
	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	5	8	
		2	地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	評価の理由 地域福祉の推進のため、地域の相談機関である在宅介護・地域包括支援センターをとおして、高齢者総合センターとして交流を継続している。昨年度試行的に実施したマッサージを再開、また、５類移行に合わせ中止していた３階フリースペース解放を再開した。 また、今年度は４年ぶりに隣接する商店街イベントに合わせ、地域社協と共同し、秋祭りを同時開催した。延べ1,170名と多くの市民が参加され、地域にも賑わいが戻った。 実費負担が必要な社会活動センター講座において、過度な負担とならないよう講座及び回数に照らして金額を低廉なものとなるよう実施した。 市内コミュニティセンターからの要請でスマートフォン教室において講師を務めた事業者を紹介するなど、より地域ニーズに即した事業運営を実施した。						
	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	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。				
	評価の理由 情報提供は主に館内掲示や配布物、広報誌、インターネット、市報を使って行い、市民へ様々な角度から情報を発信した。館内入口ロビーに社会活動センターからのお知らせスペースを設け、地域などで開催されるイベントについては、有償・無償を問わず、社会参加促進につながるものは掲載し、施設ご利用者への周知を図った。また、より分かりやすい情報発信の工夫を重ねている。						

<table>
<tr><th>視点</th><th>評価項目</th><th colspan="2">評価のポイント</th><th>配点</th><th>評価レベル</th><th>得点</th><th>小計</th></tr>
<tr><td rowspan="7"></td><td rowspan="4">職員対応</td><td>1</td><td>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。</td><td rowspan="4">8</td><td rowspan="4">5</td><td rowspan="4">8</td><td rowspan="7"></td></tr>
<tr><td>2</td><td>利用者案内や受付が適切になされているか。</td></tr>
<tr><td>3</td><td>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。</td></tr>
<tr><td>4</td><td>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。</td></tr>
<tr><td colspan="7"><u>評価の理由</u>
利用者アンケートにおいて満足度割合が83～93%、平均89.5%と「高い満足度を得ている」結果となった。自由記述においても「先生も職の方も感じよく毎週楽しみに参加させていただいてます。」「関係者のご努力にはいつも感謝、ありがとうございます。」「毎回満足しております。」「気持ちよく楽しく時間を過ごしています。」など多くの評価の言葉をいただいており、高齢者福祉施設として状況と相手に合わせた配慮ある丁寧な対応を心掛けている。また、職員間のコミュニケーションも大事にし、どの職員でも同じ対応ができるよう社内ツール等を活用した。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">自主事業への取組み</td><td>1</td><td>事業計画に沿って自主事業を実施しているか。</td><td rowspan="2"></td><td rowspan="2"></td><td rowspan="2"></td></tr>
<tr><td>2</td><td>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）。</td></tr>
<tr><td colspan="7"><u>評価の理由</u>
現在、社会活動センターとして自主事業は実施していない。</td></tr>
<tr><td rowspan="8">B 安全への取組み【配点12点】</td><td rowspan="4">適正な危機管理</td><td>1</td><td>事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。</td><td rowspan="4">8</td><td rowspan="4">5</td><td rowspan="4">8</td><td rowspan="8">12/12</td></tr>
<tr><td>2</td><td>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。</td></tr>
<tr><td>3</td><td>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。</td></tr>
<tr><td>4</td><td>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。</td></tr>
<tr><td colspan="7"><u>評価の理由</u>
令和５年度の転倒等の事故発生件数３件（令和６年１月末日現在）。すべての事故について発生から速やかに主管課へ報告して対応している。
５類移行後も安全に受講可能な人数を設定した結果、より講師の目が行き届く環境となり、事故が発生する可能性が高い運動系講座での事故が減っている。
事業ごとに事故対応マニュアルを整備しており、適切に緊急対応できる体制を整えている。総合賠償責任保険を備え、利用者が怪我をしたときには、口頭及び文書で迅速に市に報告を行っているほか、事後対応、保険対応等も適切に行い、利用者が安心できる環境を整えている。また、緊急対応には施設内の看護師と共に初期対応に当たるほか、在宅介護・地域包括支援センターが併設されていることから、利用者ニーズの発見と社会資源仲介の機能を果たしている。利用者が安心して講座に参加できるように、講座内容や実施時間について随時見直しをしている。専門業者のもとで自衛消防訓練を実施しており、消火器の取り扱い訓練及びハロンガス消火設備の使用方法を学んでいる。事故・災害等を予防するため、歩行者の視界を遮るような樹木の伐採や防犯のための屋外照明の修理、積雪が予想される際の融雪剤散布など実施した。</td></tr>
<tr><td rowspan="3">適正な警備</td><td>1</td><td>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。</td><td rowspan="3">4</td><td rowspan="3">5</td><td rowspan="3">4</td></tr>
<tr><td>2</td><td>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。</td></tr>
<tr><td>3</td><td>警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。</td></tr>
<tr><td colspan="7"><u>評価の理由</u>
警備会社へ警備業務を委託し、安全の確保に努めている。不法投棄等の不法行為に対して主管課及び警察へ相談するなど速やかに情報共有及び報告し、対応した。不法投棄に対する注意喚起看板を設置しているほか、侵入防止のためのチェーン設置など取り組みを行っている。エレベーターカゴ内の緊急呼び出しを使用すると警備会社へ自動的に通報されるなどの仕組みが取られている。警備機器の誤作動や警報発報時、速やかに警備会社から報告されることを確認している。
警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等は発生していない。</td></tr>
</table>

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	36/36
		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。				
	評価の理由 高齢者福祉の増進を図る目的を達成するため、中長期および年度毎の事業計画を立て、職員一同が目的及び計画に沿って業務を行った。社会活動センター講座の目的を明確にするため、閉じこもり予防や社会参加につながるように受講料無料の初心者向け講座で構成して、民間のカルチャーセンターと差別化を図った。また、体操等の講座についても低体力の高齢者向けの講座内容を主としている。施設の老朽化など業務遂行の妨げとなる事情が発生または予見される場合は、速やかに主管課へ報告し対応について協議している。 不法投棄は防止策を講じているが、依然として発生している。						
	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	5	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 ５類移行後、受講生の感染リスクの観点から講座受講者数は完全に戻していない。より多くの市民へ受講機会を提供するため、一人当たりの受講可能数を１講座は継続して、施設の設置目的に沿った上でより効果的に運営を行った。利用者の安全を第一に適正な受講人数を設定し、可能な限り社会参加につながるように受講回数、講座時間を設定して運営した。募集人数を都度見直し、安全を確保した上で受講機会を提供できるように、可能な限り受講受け入れを行った。施設利用人数は、昨年度同期比で累計6,668人増加している。（令和５年１月末時点延べ利用人数14,625人、令和６年１月末時点延べ利用者数21,293人） 経費を削減しながら適正に施設が維持されるよう、専門知識を要する保守点検及び改修工事等について、見積り合わせを可能な限り実施している。なお、経費削減を優先して施設の安全性が損なわれることが無いように、設備の性質に応じて見積り合わせという手段が適しているかについても事前に検討している。館内清掃、消毒・換気は緩和したが継続した。安全に利用することができ、利用者の安心に繋がっていると思われる						
	適正な個人情報保護	1	個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	5	4	
		2	個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3	個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。				
	評価の理由 個人情報保護に関する規程等を備え、個人情報保護及びコンプライアンス遵守について、定期的な研修や保管状況点検を実施している。個人情報の漏洩、滅失、毀損等の疑いがあれば直ちに調査し主管課に報告している。重大な漏洩等の事故は発生していない。						
	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。				
	評価の理由 地域健康クラブ運営の再委託先の業務執行状況を定期的なミーティングおよび日々のコミュニケーションを通して確認し、個人情報の取り扱いや緊急時の対応方法など都度協議の上で適正な管理監督責任を果たしている。また、個人情報取り扱い調査も実施し、適宜指導した。						
	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	5	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。				
	評価の理由 募集人数を都度見直し、安全を確保した上で受講機会を提供できるように、可能な限り受け入れを行った。施設利用人数は、昨年度同期比で累計6,668人増加している。（令和５年１月末時点延べ利用人数14,625人、令和６年１月末延べ利用者人数21,293 人） ５類移行後も緩和しながら対策は継続し、安全に講座を継続している。利用料は原則無料であることから、受講料を無料としており、実費負担においても低廉なものとなるように講師と調整を図っている。						

<table>
<tr><th>視点</th><th>評価項目</th><th colspan="2">評価のポイント</th><th>配点</th><th>評価レベル</th><th>得点</th><th>小計</th></tr>
<tr><td rowspan="8">C 適正な運営【配点36点】</td><td rowspan="3">指定管理料の適正執行</td><td>1</td><td>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。</td><td rowspan="3">4</td><td rowspan="3">5</td><td rowspan="3">4</td><td rowspan="8"></td></tr>
<tr><td>2</td><td>利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。</td></tr>
<tr><td>3</td><td>現金等が適正に管理されているか。</td></tr>
<tr><td colspan="7"><u>評価の理由</u>
指定管理料は、事業計画に照らして必須となるものに対して支出し、適正に執行している。現金の管理も会計規則に則って管理担当者による出納管理を徹底し、管理責任者により金庫で保管している。会計は適正な管理執行となるよう税理士により適時監査を受けている。高齢者総合センターは利用料無料で運営しているため徴収等は行っていない。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">経費節減への取組み</td><td>1</td><td>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。</td><td rowspan="2">8</td><td rowspan="2">5</td><td rowspan="2">8</td></tr>
<tr><td>2</td><td>経費の効果的・効率的な執行がなされたか。</td></tr>
<tr><td colspan="7"><u>評価の理由</u>
管理委託先については適宜見積もり合わせを行い、運営経費削減につとめている。支出時は、緊急時を除き可能な限り見積り合わせを実施している。委託等契約については５年に１回程度、特定事業者でなくとも実施可能な業務内容については見積り合わせを実施して、経費削減及び社会状況に照らして適正な支出となるよう見直しを図っている。経費が増加する場合においても、適正な増額であるのか、複数の取扱い事業者へヒアリングを行い、確認を行っている。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">平等利用</td><td>1</td><td>利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。</td><td rowspan="2">4</td><td rowspan="2">5</td><td rowspan="2">4</td></tr>
<tr><td>2</td><td>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。</td></tr>
<tr><td colspan="7"><u>評価の理由</u>
高齢者総合センターの設置目的に沿って60歳以上の市民をサービス利用者としているが、トイレなどの設備は年齢を問わず誰にでも開放している。いっとき避暑地や子供を守る家などの取り組みに協力し、近隣で怪我をした市民に対して手当を行うなど、障壁を設けずに運営を行っている。受講者の抽選を行うにあたっては、施設利用が初めての方を優先し、過去の受講状況を鑑みながらより平等に施設の利用機会を得られるよう配慮している。</td></tr>
<tr><td rowspan="9">D 施設・設備等の適正な管理【配点8点】</td><td rowspan="5">適正な建物・設備・備品管理</td><td>1</td><td>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。</td><td rowspan="5">4</td><td rowspan="5">5</td><td rowspan="5">4</td><td rowspan="9">8/8</td></tr>
<tr><td>2</td><td>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。</td></tr>
<tr><td>3</td><td>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。</td></tr>
<tr><td>4</td><td>備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。</td></tr>
<tr><td>5</td><td>必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。</td></tr>
<tr><td colspan="7"><u>評価の理由</u>
平成５年の施設開設から相当年数が経過し、施設・設備の老朽化が進んでいるが、丁寧な清掃や計画的な保守点検及び迅速な修繕の実施で、安全快適な利用ができるよう努め貴重な福祉資源として保全している。施設の異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、市と連携して対応を行っている。また、備品台帳を整備し、点検などを通して、産業廃棄物処理も適正に行っている。職員全員が上級救命講習会修了者であり、館内にAEDを備えている。
不法投棄などに対しても禁止を呼びかける看板設置及び不法侵入防止を明確にするためのチェーン設置など適宜適切に対応している。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">適正な清掃</td><td>1</td><td>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。</td><td rowspan="2">4</td><td rowspan="2">5</td><td rowspan="2">4</td></tr>
<tr><td>2</td><td>清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。</td></tr>
<tr><td colspan="7"><u>評価の理由</u>
利用者アンケートの結果においても「B　建物・設備・備品等の管理」においてほぼ「高い満足度を得ている」結果となり、特に「B4　清掃が行き届いているか」においては92.7%と「非常に高い満足度を得ている」結果となっている。
常時、清掃消毒を徹底し、清掃委託先と共により清潔で安全な環境となるよう見直しをしながら運営している。観葉植物を配置し、定期的に植栽の剪定・害虫防除を行い景観の維持に努めている。清掃等業務については実施記録を備え、確認後に保管している。</td></tr>
</table>

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40点】	設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	5	8	40/40
		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	5	8	
		2	地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	情報提供	1	行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	5	8	
		2	館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	職員対応	1	利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	5	8	
		2	利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3	職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4	職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
	自主事業への取組み	1	事業計画に沿って自主事業を実施しているか。				
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				

評価の理由

＊高齢者の健康増進等のため、事業計画に沿って業務を行っている。
＊独自のアンケートの実施や意見箱の設置により、利用者のニーズの把握に努めている。
＊意見や要望については、主管課と適宜共有し、改善のできるものについては見直しを行い運営に反映している。また、約半期ごとに開催される武蔵野市福祉公社苦情対応第三者委員会へ報告し、第三者による見直しを行い改善につなげている。
＊利用者アンケートの総合満足度において、「満足」「概ね満足」の割合が８割を超え、高い満足度を維持している。
＊地域との連携については、地域の相談機関である在宅介護支援センターをとおして地域に活動内容の情報提供を行うなど、高齢者総合センター一体となって交流を継続した。
＊隣接する商店街イベントに合わせ、地域社協と共同して秋祭りを同時開催し、多くの市民参加があった。
＊館内掲示や配布物、広報誌、インターネット、市報等、様々な方法で情報提供を行っている。

改善事項

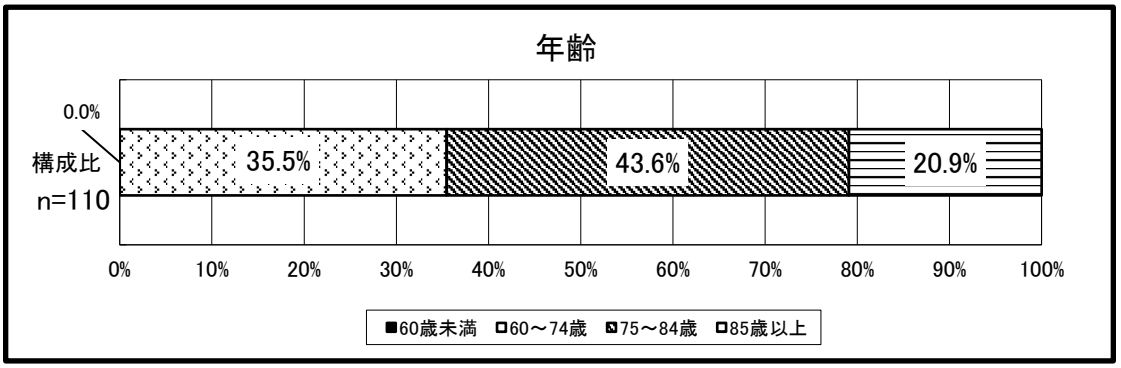
これまで収集した利用者のニーズを踏まえ、施設の大規模改修中の事業見直しにおいては、より利用者に満足いただける講座内容の充実に繋げていただきたい。

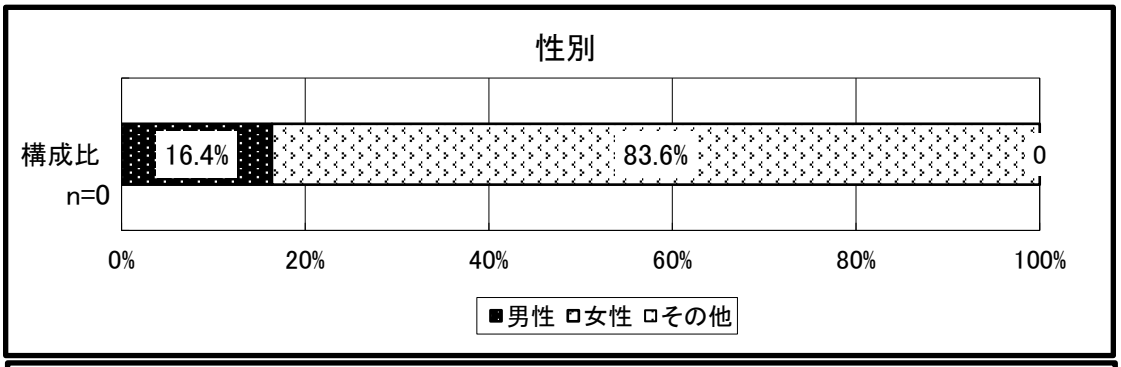
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
B安全への取組み【配点12点】	適正な危機管理	1	事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	5	8	12/12
		2	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。				
	適正な警備	1	利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	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。				
	評価の理由 ＊災害時、緊急時の対応マニュアルを整備している。 ＊利用者等に事故が起きた際には、速やかに対応し市へ報告を行っているほか、事後対応、保険対応等を適切に行い、利用者が安心できる環境を整えている。 ＊利用者が安心して講座に参加できるように、講座内容や実施時間については随時見直しを行っている。 ＊専門業者に協力を依頼し、消火器の取り扱い訓練など自衛消防訓練を実施している。 ＊事故等の未然防止のため、定期的な保守点検を行うとともに、不具合箇所については適切に修繕を行っているほか、倒木の危険性がある樹木の伐採や積雪予想時の融雪剤散布など、屋外についても利用者や近隣への安全確保に努めている。 ＊警備会社へ警備業務を委託し、安全の確保に努めている。							
	改善事項 ＊大規模改修工事後の館内レイアウト変更に合わせ、対応マニュアル等についても適切に見直しを行っていただきたい。						
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	36/36
		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	5	4	
		2	その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3	適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	適正な個人情報保護	1	個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	5	4	
		2	個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3	個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。				
	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	5	4	
		2	計画通りの収入が得られているか。				
		3	利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	指定管理料の適正執行	1	事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	5	4	
		2	利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3	現金等が適正に管理されているか。				
	経費節減への取組み	1	経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	5	8	
		2	経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
	平等利用	1	利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	5	4	
		2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				

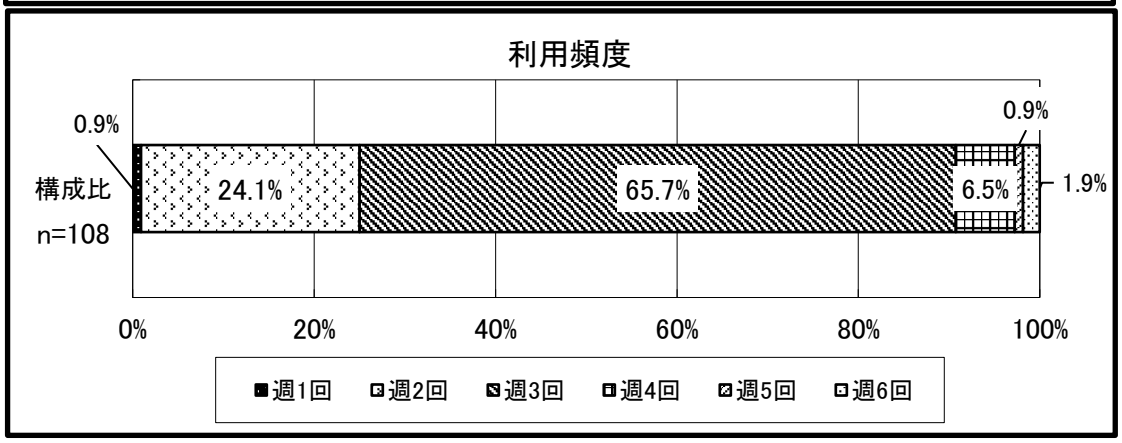
<table>
<tr><th>視点</th><th colspan="2">評価項目</th><th>評価のポイント</th><th>配点</th><th>評価レベル</th><th>得点</th><th>小計</th></tr>
<tr><td rowspan="2"></td><td colspan="6"><u>評価の理由</u>
＊基本協定等に沿って適切に業務を実施している。
＊高齢者の福祉増進を図る目的を達成するため、中長期および年度毎の事業計画に沿って業務を行っている。
＊新型コロナウイルス感染症の5類移行後も、感染症のリスクを最小限に抑えながら、利用者の安全を第一に適正な受講人数を設定し、可能な限り社会参加につながるように運営した。
＊保守点検や改修工事等については、業務性質に配慮した上で適宜見積り合わせを実施し運営経費削減に努めている。
＊個人情報の保護については、適宜研修や保管状況点検を実施し遵守している。
＊地域健康クラブ運営の再委託先については、定期的なミーティングを行い業務執行状況を確認するなど、適切に管理・監督を行っている。
＊いっとき避暑地や子供を守る家などの取り組みに協力し、高齢者以外の市民にも施設開放をしている。
＊受講者の抽選を行うにあたっては、施設利用が初めての方を優先し、過去の受講状況を踏まえ平等に施設の利用機会を得られるよう配慮している。</td><td rowspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="6"><u>改善事項</u>
特になし。確実に業務を履行するとともに、指定管理料を適切に執行している。</td></tr>
<tr><td rowspan="8">D 施設・設備等の適正な管理【配点8点】</td><td rowspan="5">適正な建物・設備・備品管理</td><td>1</td><td>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。</td><td rowspan="5">4</td><td rowspan="5">5</td><td rowspan="5">4</td><td rowspan="8">8/8</td></tr>
<tr><td>2</td><td>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。</td></tr>
<tr><td>3</td><td>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。</td></tr>
<tr><td>4</td><td>備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。</td></tr>
<tr><td>5</td><td>必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">適正な清掃</td><td>1</td><td>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。</td><td rowspan="2">4</td><td rowspan="2">5</td><td rowspan="2">4</td></tr>
<tr><td>2</td><td>清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。</td></tr>
<tr><td colspan="6"><u>評価の理由</u>
＊施設全体に経年劣化が見られるなか、定期的な保守点検を行うとともに、不具合箇所については主管課と相談の上、必要箇所については適切に修繕を行っている。
＊廃棄物処理を適正に行っている。
＊職員全員が上級救命講習会を受講しており、有事の際には館内設置のAEDを使用して人命救助を行えるよう備えている。
＊不法投棄等が発生した場合には注意喚起看板や侵入防止のためのチェーン設置などの取り組みを実施し、適宜市へ報告を行った。
＊館内清掃のほか植栽の維持管理など清潔さや景観の維持に努め、利用者アンケートにおいても高い評価を得てい</td></tr>
<tr><td colspan="6"><u>改善事項</u>
＊特になし。施設、設備、備品等の管理や清掃を適正に行っている。</td></tr>
</table>

【問1】

施設名　高齢者総合センター【社会活動センター】



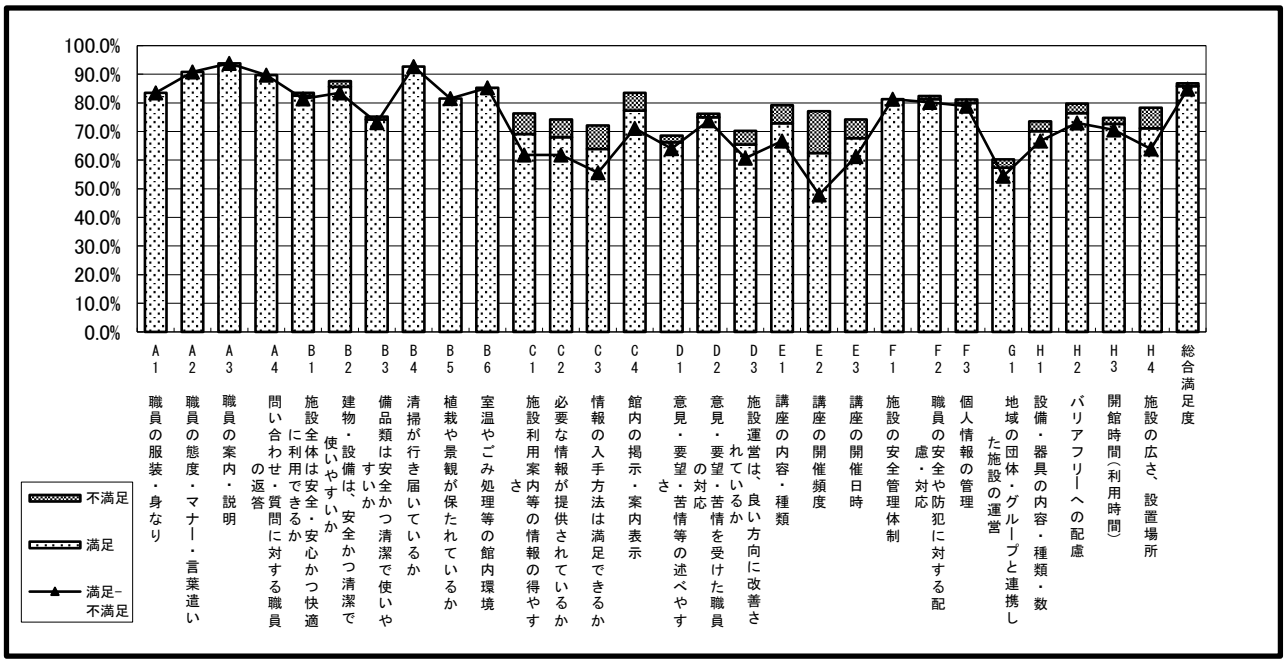




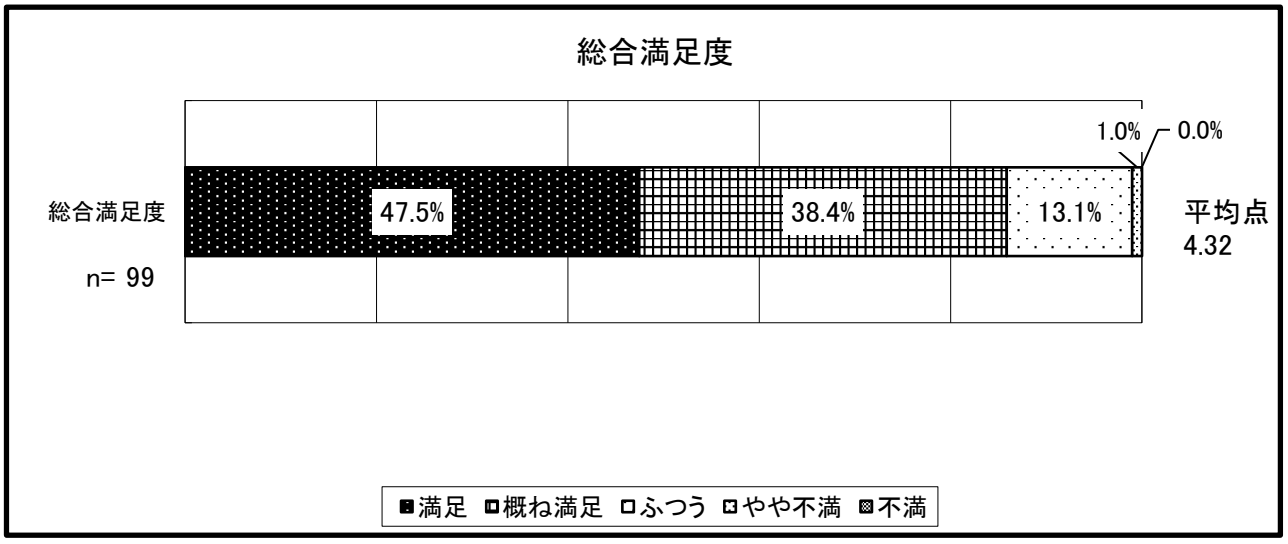
【回答者の属性】に関するコメント

アンケートは社会活動センター受講者を対象にし、受講者数を案分比して配布枚数を決め全講座で配布した。
受講者の81.9%が女性であるためアンケートにおける構成比とおおむね沿っている。
年齢は85歳以上の割合が令和4年度に比べ倍増（11.8%→20.9%）している。使用頻度に大きな変化はなく、週2回～3回で90%近くを占めている。5類に移行されたことによる回答者の属性に大きな変化はなかった。
しかし、アンケート未回答項目の割合が13.9%と昨年度（令和4年度11.6%）に比べて増加している。

施設名　高齢者総合センター【社会活動センター】



【問3】

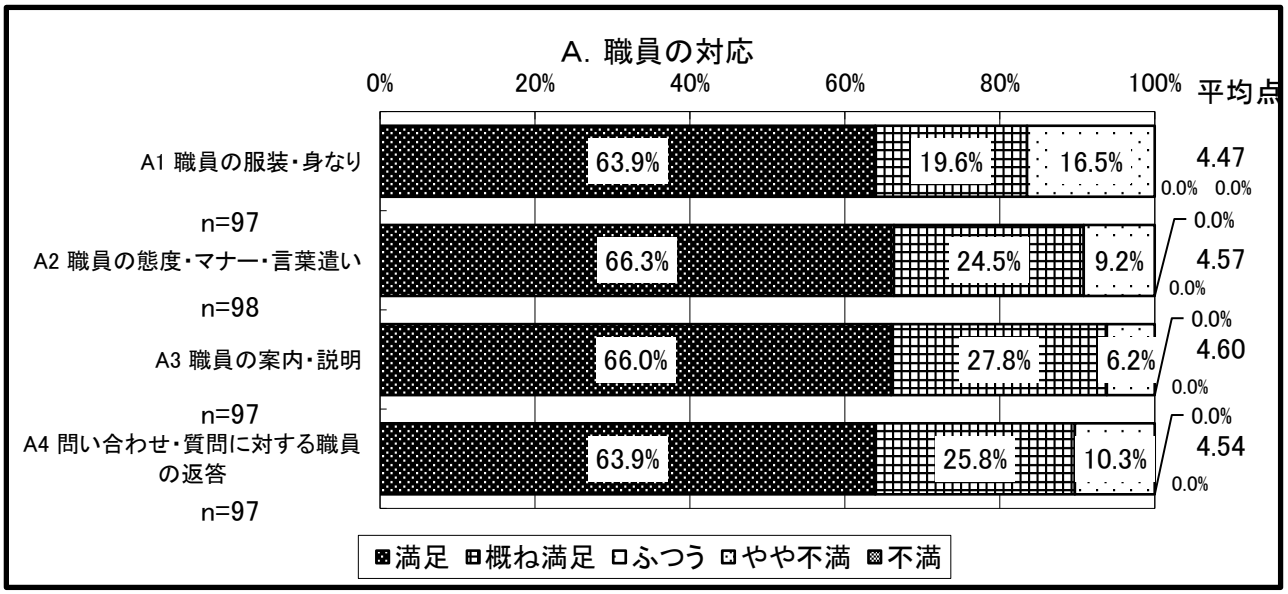


（注）平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

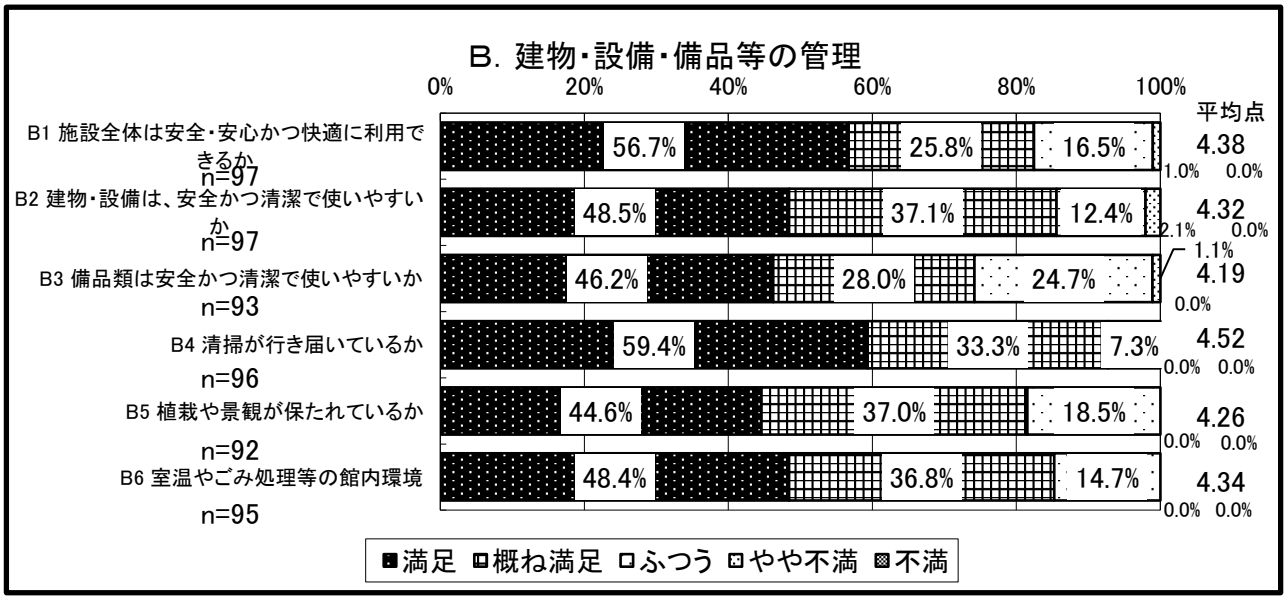
「満足」、「おおむね満足」併せて85.9%と昨年度に引き続き高い満足度を得られた。年度途中で5類になったが、継続して衛生管理を徹底し安心して利用できるよう配慮した点や職員の対応などが評価されたと思われる。一方で一人当たりの受講可能数の制限、内容、受講時間等に対する設問では低い満足度となったが、それだけ期待と需要があるということでもあると考える。

【問2】　　施設名　高齢者総合センター【社会活動センター】



【A職員の対応】に関するコメント

全ての項目において高い評価を維持し、不満足回答はなかった。その中でも「A2職員の態度・マナー・言葉遣い」では満足度割合91%と非常に高い評価を得られた。日々職員の受講生に対する対応や丁寧な説明等が評価されたのではないかと思われる。

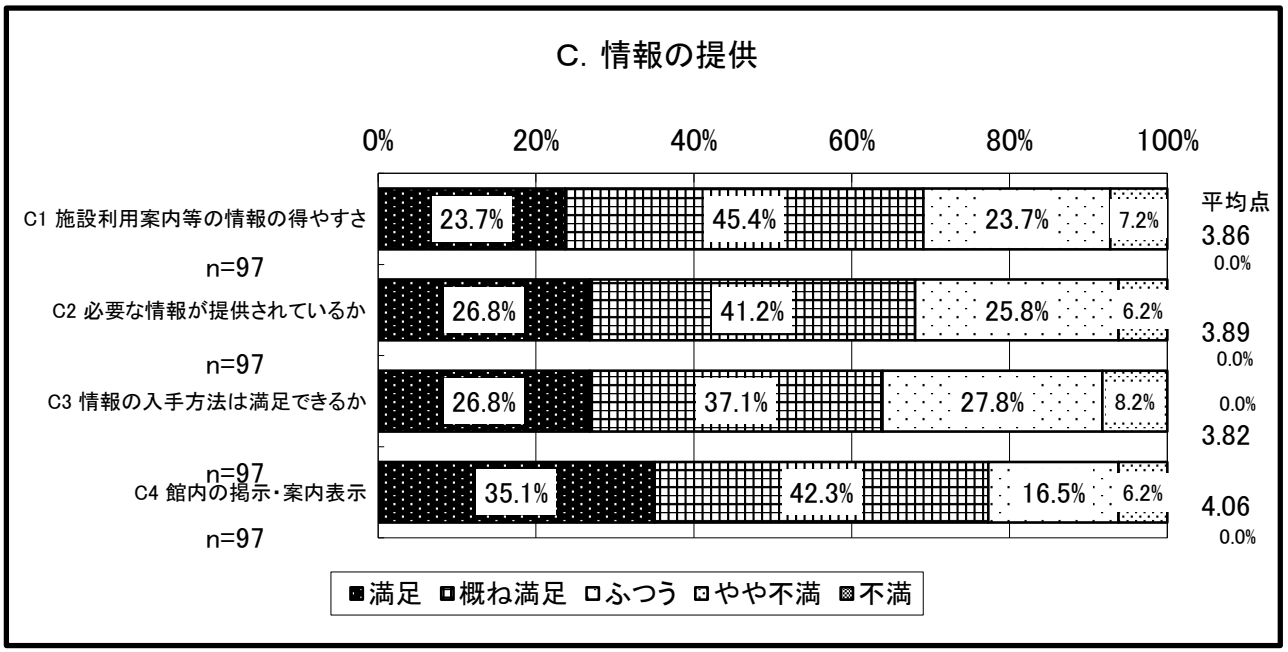


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

全ての項目において高い評価を得られた。特に「B4清掃が行き届いているか」については、満足度割合92.7%と非常に高い評価を得た。感染症対策含めた日々の清掃・衛生管理が評価されたと思われる。

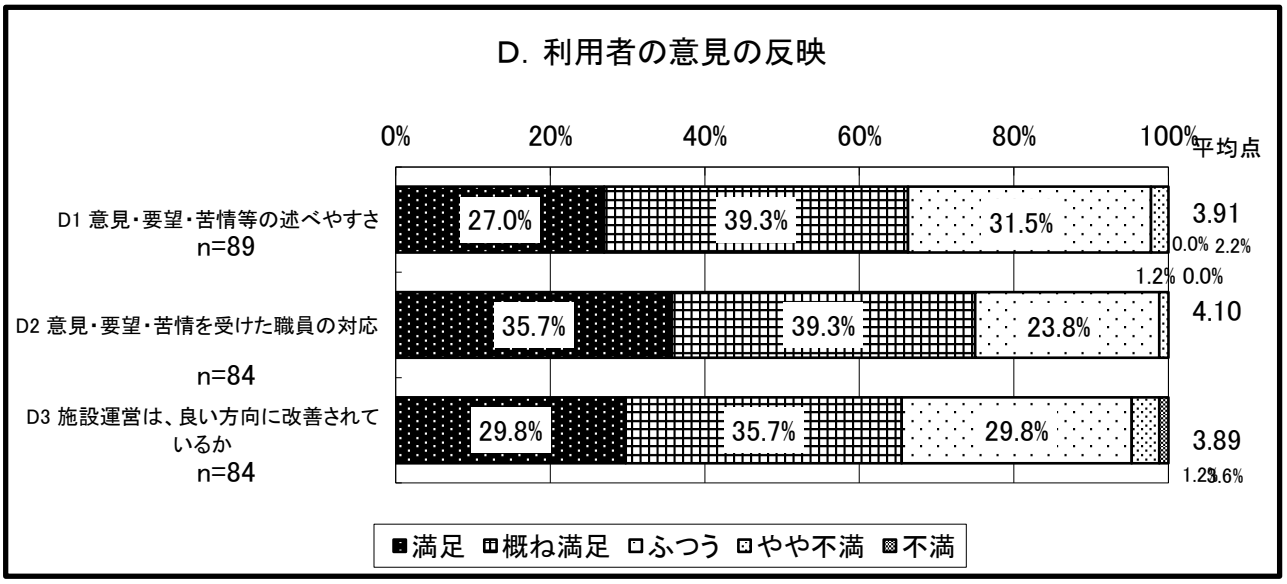
不満項目としては建物に関する部屋の狭さ等構造上の課題、照度等についての意見であった。また、次年度実施の大規模改修への期待の意見もあった。

施設名　高齢者総合センター【社会活動センター】



【C情報の提供】に関するコメント

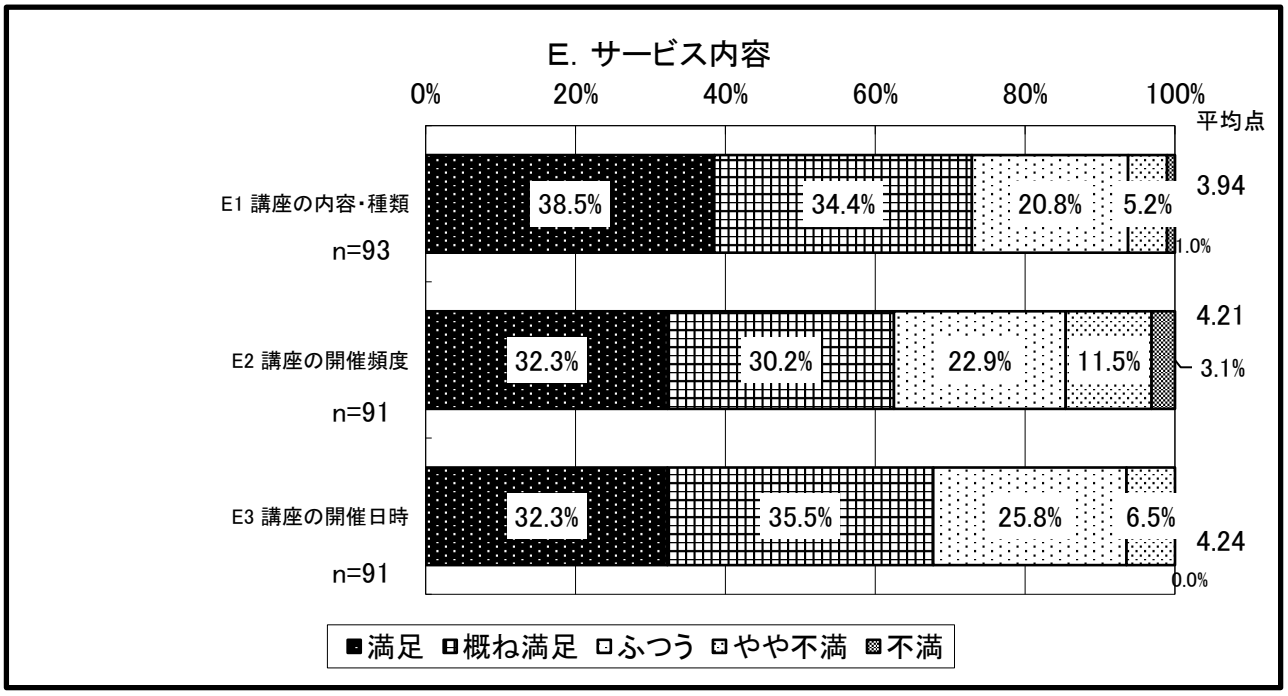
概ね満足の評価ではあったが、昨年度より不満回答が増加した。センター内のイベント等の案内だけではなく、外部イベントの案内の掲示やHPの活用等積極的に実施してきたが、次年度実施予定の大規模改修による社会活動センター休館の影響は大きいと思われる。



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

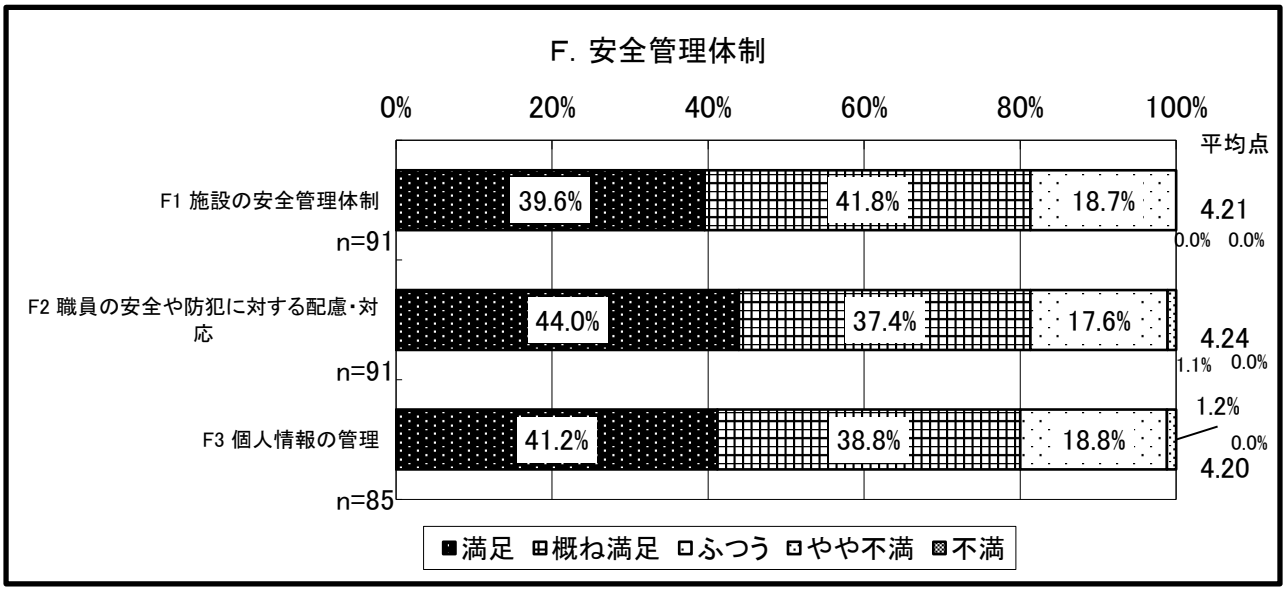
全項目で概ね満足の評価をえられたが、不満回答も見られた。「D3施設運営は、いい方向に改善されているか」では5類となったが,コロナ禍前の講座運営に戻っていないことに対するものではないかと思われる。その中で「D2意見・要望・苦情を受けた職員の対応」に関して高い評価を得たことは「A職員の対応」での高い評価と併せて評価された結果と思われる。

施設名　高齢者総合センター【社会活動センター】



【Eサービス内容】に関するコメント

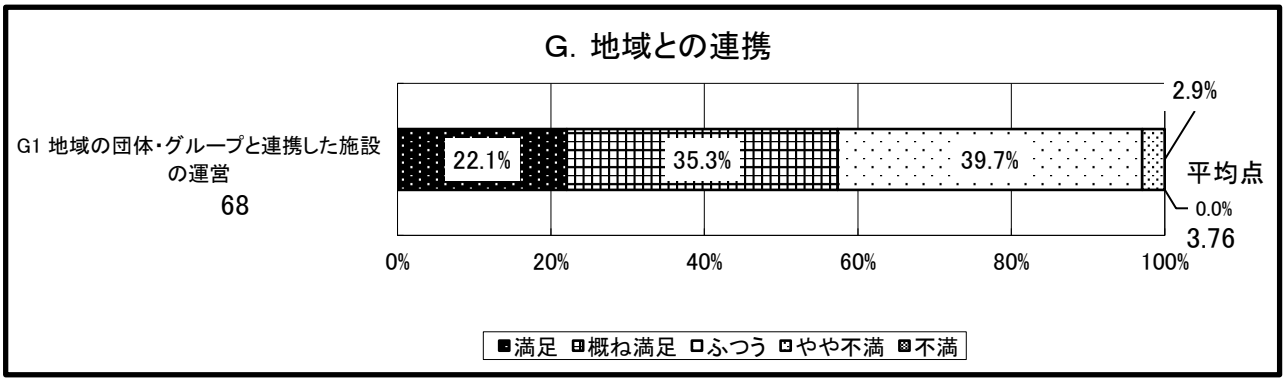
全項目で半数以上の満足評価が得られた。しかし、一定数の不満回答も見られた。これはコロナ禍で感染症対策をしながら講座運営するために実施した受講時間や受講者定員、一人が受けられる講座数の減、隔週開催等が5類に移行した今年度も緩和されているが制限は継続していること、そして次年度大規模改修により講座休止となった点が大きく影響していると思われる。



【F安全管理体制】に関するコメント

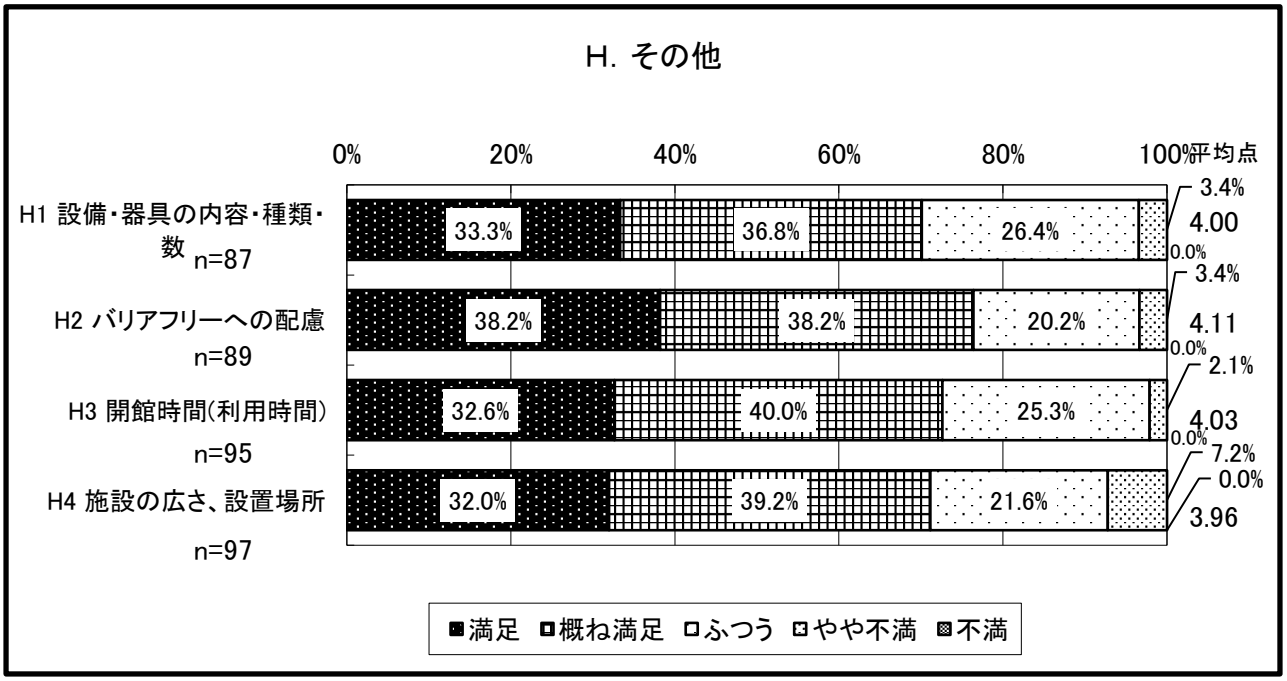
全項目78%以上の高い満足度割合を得られた。
感染症対策はもちろん、日々の衛生管理、セキュリティ管理を徹底し、安心して利用していただける施設を目指し取り組んだ結果と思われる。

施設名　高齢者総合センター【社会活動センター】



【G地域との連携】に関するコメント

「満足」「概ね満足」併せて57.4%の満足度を得られた。
営利、非営利問わず社会参加促進に繋がる地域イベント案内や情報掲載に協力したこと、4年ぶりに近隣商店街、地域社協と協力して秋祭りを合同開催したことなどが評価の要因になったのではと思われる。しかし、対象者が市内全地域の施設のため対象地域ではない方にとっては回答が難しい設問ではないかと思われた。



【Hその他】に関するコメント

全ての項目において「満足」「概ね満足」併せて70%以上の高い評価を得られた。
建物の構造上の意見は聞かれるものの、事業に対する評価の高さ、必要性は自由記載からもわかる。一方で、市内に1か所しかないというご意見は継続して存在する。

高齢者総合センターデイサービスセンター

（様式１）評価シート

１　指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立高齢者総合センター			
所在地	武蔵野市緑町２－４－１			
指定管理者の名称	公益財団法人　武蔵野市福祉公社			
代表者	理事長　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	武蔵野市立老人デイサービスセンター（以下「サービスセンター」という）条例第５条に規定する以下の業務 ①サービスセンターの利用承認に関する業務 ②同条例第１１条第１項に規定する利用料金の減額又は免除に関する業務 ③介護保険法に規定する通所介護及び介護予防通所の運営に関する業務 ④武蔵野市高齢者福祉総合条例に規定する日常生活支援事業の運営に関する業務 ⑤サービスセンターの施設及び設備に維持管理に関する業務 サービスセンターの管理及び運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する事務を除く業務			
指定管理委託料	予算	23,895,000 円	決算	28,430,108 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	44／44	44／44	＊新規利用者は 32 件契約を締結した。 ＊居宅介護支援事業所に当センターのアピールポイントを周知する活動を行い、新規獲得を行った。 ＊医療依存度の高い利用者のうち 10 名が MCS により、医療と介護の連携を持った。 ＊他事業所で断られた利用者を断らずに受け入れた。個別対応で対応し利用を安定させた。 ＊収益向上委員会を立ち上げ、課題分析を行い、マネジメント・ICT・OJT 班に分かれ改善を行った。稼働率が改善した取り組みを、福祉公社内の事業報告会で発表し理事長賞を受賞した。 ＊イベントに家族を招待し、家族	＊医療ニーズや要介護度の高い民間事業者では受け入れ困難な利用者を積極的に受け入れ、公設のデイサービスとしての役割を果たしている。 ＊利用者アンケート結果では、総合満足度について満足・やや満足の回答が８割を超え高い満足度が得られている。 ＊家族介護支援を通して、家族同士の交流の機会を提供した。

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
			同士が交流を持てるよう環境を整え家族介護支援を行った。	
B安全への取組み	11／12	11／12	＊事故はアクシデント･インシデントの分析を行い、対応策を検討し、職員間で情報の共有を行った。職員の事故に対する意識が非常に高まった。 ＊感染症対策を継続し、新型コロナウイルス･インフルエンザの集団感染はなかった。 ＊理学療法士と抱えない介護の方法を引き続き検討し、職員の負担の軽減に努めた。 ＊既定の避難訓練は施設全体で実施した。	＊事故原因の分析や事故対応策の検討を行い、職員間での情報共有を行った。 ＊感染症対策を継続して事業運営を行った。 ＊介護方法の改善を検討し職員の負担軽減に努めた。 ＊防災訓練を実施しマニュアル等の見直しを行った。
C適正な運営	36／36	36／36	＊個別対応・理学療法士・食事・男性プログラムのチラシを作成し、周知活動を行った。稼働率は 4 月 76%から 1 月には 84%まで回復し収益が改善した。 ＊口腔機能加算を 11 月から取得した。	＊積極的な周知活動などにより利用者増加の取り組みに努め、稼働率を増加させた。 ＊収益向上委員会を立ち上げ、稼働率向上に努めた。 ＊口腔機能加算の取得により利用者の口腔機能改善と収益性の向上に努めた。
D施設・整備等の適正な管理	8／8	8／8	＊入浴リフトは不具合が多かったため新しいものをリースアップし、定期点検を行い使用した。 ＊大模改修に向けて市と必要な情報の共有を行った。 ＊施設全体に経年劣化が見られているが、保守点検･備品管理、清掃･環境整備を実施し丁寧に使用した。	＊大規模改修に向け、市と必要な情報共有を行い、仮設施設への移転計画など協力して準備を行った。 ＊築 30 年を経過し、建物には経年劣化が見られるが、必要な箇所は修繕を行い、施設及び備品の管理、清掃、保守点検を適切に行っている。
全体	99／100	99／100	＊職員の有給休暇取得を奨励し平均 9.6 日消化することができた。 ＊常勤看護師を 2 名体制配置し、胃瘻・経鼻経管栄養・褥創処置・膀胱瘻・留置カテーテル・浣腸・インシュリン投与・血糖測定･在宅酸素等の医療依存度高いケースの受け入れを継続した。 ＊ボランティア活動の再開と講	＊職員の有給消化推奨やシフト調整により負担軽減を図った。 ＊常勤看護師の配置により医療ニーズの高い利用者の受け入れを継続した。 ＊ボランティア活動等を再開し、積極的に受け入れを行った。

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
			師の再開を行った。新規ボランティアの受け入れを開始し、ボランティア勉強会２回実施した。	

３　アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）	
＜アピール点＞ ＊どのような相談にも断らず対応し、セーフティーネット機能の役割を果たした。認知症がある聾唖の利用者等、導入に細かい配慮やケアが必要なケースに対して、多職種連携を持ち丁寧に介入し、適切に関係機関と連携を持つことで、在宅療養を安定させた。 ＊収益向上への取り組みを行い、稼働率を回復した。 ＊ボランティア活動や地域交流の場の再開をおこなった。また、利用者家族をイベントに招待し、家族同士が会話できる環境を準備し家族介護支援を行った。	
＜主管課及びモニタリング評価委員会からの指摘事項への対応＞	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
＊利用者等との信頼関係の構築にあたっては関係機関と適切に連携を行い、プログラムの内容の充実やニーズへの対応など、稼働率の改善に繋がる取組みに努めていただきたい ＊次年度は対面でのボランティア活動や利用者の交流が再開できるよう検討いただきたい。	＊男性の利用者のニーズに対応し、囲碁、麻雀、将棋のプログラムを開始した。また、陶芸プログラムの再開、手話の会・カーレット体験等様々なプログラムを考え実施した。 ＊ボランティア活動を再開し、新規ボランティアの受け入れを再開した。軒下フェスタでの勧誘では３名のボランティアが登録した。
＜改善すべき点＞　評価項目シート（様式２）の５段階評価で２又は１となった項目については必ず記入 ＊大規模改修に伴い令和６年７月から仮設施設に移転し運営することとなるが、利用者への影響を最小限にするよう努める。	

主管課（記入欄）	
＜特に評価できる点＞ ＊医療ニーズや要介護度の高い民間事業者では受け入れ困難な利用者を積極的に受け入れ、公設のデイサービスとしての役割を果たしている。 ＊稼働率の改善に繋がる取り組みとして、周知活動やプログラムの内容の充実やニーズへの対応について、積極的に検討し実施した。 ＊ボランティア活動を再開し、新規ボランティアの受け入れを行った。	
＜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】

＊利用者等との信頼関係の構築にあたっては関係機関と適切に連携を行い、プログラムの内容の充実やニーズへの対応など、稼働率の改善に繋がる取組みに努めていただきたい ＊次年度は対面でのボランティア活動や利用者の交流が再開できるよう検討いただきたい。	＊男性の利用者のニーズ対応など、具体的にプログラム等の内容を検討し実施した。 ＊ボランティア活動を再開し、新規ボランティアの受け入れを再開した
＜改善すべき点＞　評価項目シート（様式２）の５段階評価で２又は１となった項目については必ず記入 ＊大規模改修に伴う仮設施設での運営継続に対し、利用者への影響を最小限にするよう努めていただきたい。	

様式２－１　評価項目シート【高齢者総合センター・デイ】

【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	44/44
		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。				
	評価の理由 他事業所では受け入れが困難な利用者を積極的に受け入れセーフティーネット機能を果たした。福祉公社の基本理念・デイサービスセンターの基本理念に沿った運営を行った。事業者連絡会ではICT部会を担当し、連絡会に定期的に参加した。						
	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。				
	評価の理由 利用者アンケートでは総合満足度は83.3%と満足が得られている。意見や苦情の言いやすさの問では68.8%満足が得られていた。不満の回答はなかった。今後も利用者のニーズや要望に対応したプログラム等の提供を心掛けたい。マニュアルは福祉公社で整備されている。						
	地域との連携	1	地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	5	8	
		2	地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	評価の理由 ボランティア活動の再開を行い、地域交流を目的とした「夏祭り」「保育園との交流会」を開催し、「軒下フェスタ」に参加した。また、地域のニーズに対応し祝日をすべて開所した。						
	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	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。				
	評価の理由 感染症予防のため、外出のイベントが実施できなかったが、施設内行事等では、視聴覚に障害のある利用者が多く、認知症などの疾患による理解力の低下がある為、個別に案内を行った。館内の掲示・案内表示については70%の満足が得られている。引き続き説明や掲示を丁寧に行いたい。						
	職員対応	1	利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	5	8	
		2	利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3	職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4	職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
	評価の理由 職員の案内・説明の問いに約95.6%の満足が得られている。職員の異動時は、文章での引継ぎを行い役割が確実に伝達されており、混乱はなかった。職員のサービス水準の向上のために研修を受け、職員への伝達研修を実施した。入浴対応数を増やすために平日の職員のシフトを調整した。						
	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	5	8	
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	評価の理由 祝日と年末の1日を営業し、臨時利用にも対応した。時間外延長利用は、年間1名の方が利用した。いずれも利用者・家族からは感謝の意見が多く聞かれた。地域交流としての夏祭りを企画し、一般の方が５２名参加し楽しまれた。						

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
B安全への取組み【配点12点】	適正な危機管理	1	事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4	6.4	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。				
	評価の理由 事故の報告は速やかに市に行い、報告書を提出した。（事故報告：5件（うち通院1件））事故の分析・ヒヤリハット報告とインシデント分析を行い事故の防止に努めた。その結果として、職員の事故防止への意識が高まり非常に良い効果があった。事件や災害はなかった。防災訓練を実施しマニュアル等の見直しを行った。賠償保険は加入している。						
	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。				
	評価の理由 転倒事故が1件あり、見守りしやすい席への移動や、マンツーマン対応の強化、移乗介助研修を行い事故防止対策を行った。警備業務を怠ったことに起因する事故・事件はなかった。						
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	36/36
		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。				
	評価の理由 事業計画に沿って事業を運営した。収益改善委員会を持ち、マネジメント・OJT・ICTの３チームに分かれ業務改善を行い、稼働率を改善した。大規模修繕に向けて市と情報共有を行った。						
	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	5	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 新規利用者は32名あり、相談のあったケースは全て受け入れた。稼働率は84%（１月）まで改善した。入浴対応数を増やすために職員配置を変更し対応した。適正に職員の配置は行え、責任体制は明確であり問題はなかった。						
	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	5	4	
		2	個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3	個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。				
	評価の理由 個人情報マニュアルに沿った管理を行った。年に1回視察を実施し指摘箇所は速やかに正した。法人で年に２回情報セキュリティ研修を行っている。						
	適正な再委託先管理	1	再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	5	4	
		2	再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	評価の理由 再委託の際には適正に選定を行った。調理施設については、毎日の栄養士のミーティングと、月1回の給食会議を行い質の向上に努めた。運転業務委託先とは苦情等の発生があり、適切に指導改善を行った。						

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
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	5	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。				
	評価の理由 ボランティア・講師（絵手紙・ラフターヨガ・陶芸）の再開を行い、利用者のニーズに対応し囲碁、麻雀等の男性プログラムを実施した。入浴対応数を増やし、稼働率を改善した。見学送迎と食事を無料で提供した。新規利用者は２７件あった。						
	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	5	4	
		2	利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3	現金等が適正に管理されているか。				
	評価の理由 令和5年度は大きな支出は無かった。感染症対策への衛生材料も適切な購入を行った。利用料の徴収に問題はなかった。現金は経理担当者により適切に管理されている。						
	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	5	8	
		2	経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
	評価の理由 物価高騰があり、良質で安価な価格の物品を購入した。エアコンの設定は、基本的には暖房は20℃以下・冷房は24℃設定とし、利用者への配慮を行い室温を管理した。床暖房は気温の低い日のみ使用した。						
	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	5	4	
		2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
	評価の理由 行事を1週間行う事で、全ての利用者が行事体験ができるようにした。臨時の利用や欠席の振替利用・入浴の希望に対しては、ほぼすべて対応した。						
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	5	4	8/8
		2	建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3	建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5	必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	評価の理由 建物の経年劣化が見られるが、丁寧に使用し、必要な箇所は修繕を行った。（ホール床修繕等）備品は適切に管理し、保守点検は随時行った。						
	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。				
	評価の理由 協友社による清掃は毎朝実施した。デイサービス職員により、常に環境整備を行い、業務終了後に清掃と備品の消毒を実施した。清掃状況は定期的に確認した。						

様式２－２ 評価項目シート【高齢者総合センター・デイ】

【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。

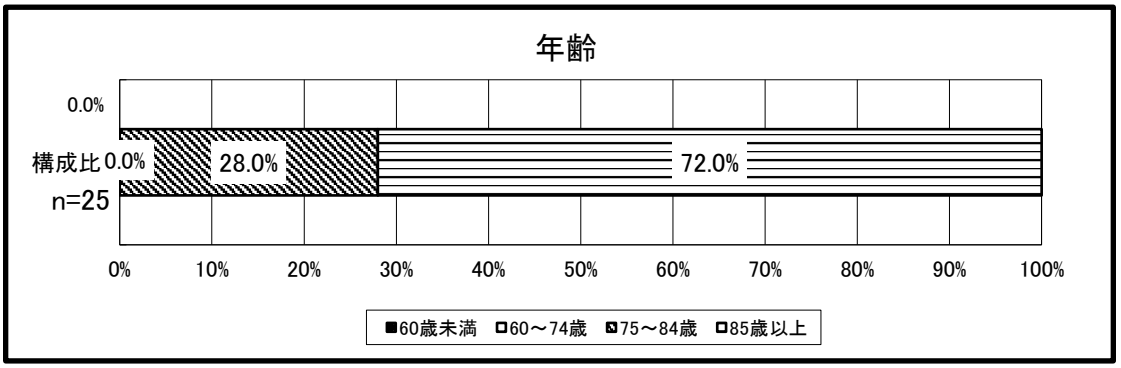
●その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

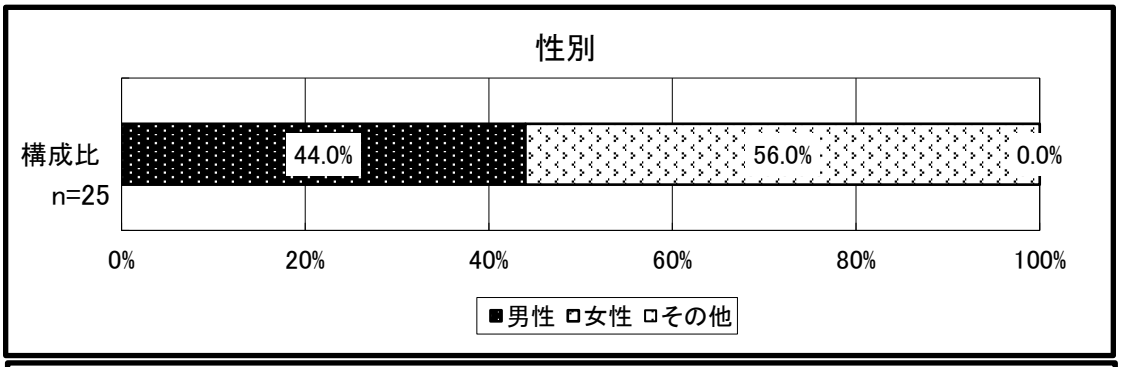
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A市民の満足の向上【配点44点】	設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	5	8	44/44
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	5	8	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、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	5	8	
		2	地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	情報提供	1	行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	5	8	
		2	館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	職員対応	1	利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	5	8	
		2	利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3	職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4	職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
	自主事業への取組み	1	事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	5	4	
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	評価の理由 ＊福祉公社及びデイサービスセンターの基本理念、事業計画に沿った運営を行った。 ＊民間事業者では受け入れ困難な利用者を積極的に受け入れ、公設のデイサービスとしてセーフティーネットの役割を果たしている。 ＊利用者アンケート結果では、総合満足度について満足・やや満足の回答が８割を超え高い満足度が得られている。 ＊ボランティア活動の再開や地域交流の再開を安全に円滑に行った。 ＊視聴覚や認知機能に障害のある利用者等については、個別の事情に応じて適切に案内を行った。 ＊地域交流としての夏祭りを企画し、一般の方にも参加いただいた。							
	改善事項 ＊特になし。						
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。				
	評価の理由 ＊事故報告の基準を明確にし、事故があった際には速やかに市に報告している。事故の分析やヒヤリハット事例を共有することで職員の意識を高め、事故の防止に努めた。 ＊介護方法の改善を検討し職員の負担軽減に努めた。 ＊防災訓練を実施しマニュアル等の見直しを行った。						
	改善事項 ＊引き続き事故の情報共有やインシデント分析に基づく事故防止対策を行い、事故の防止に努めていただきたい。						

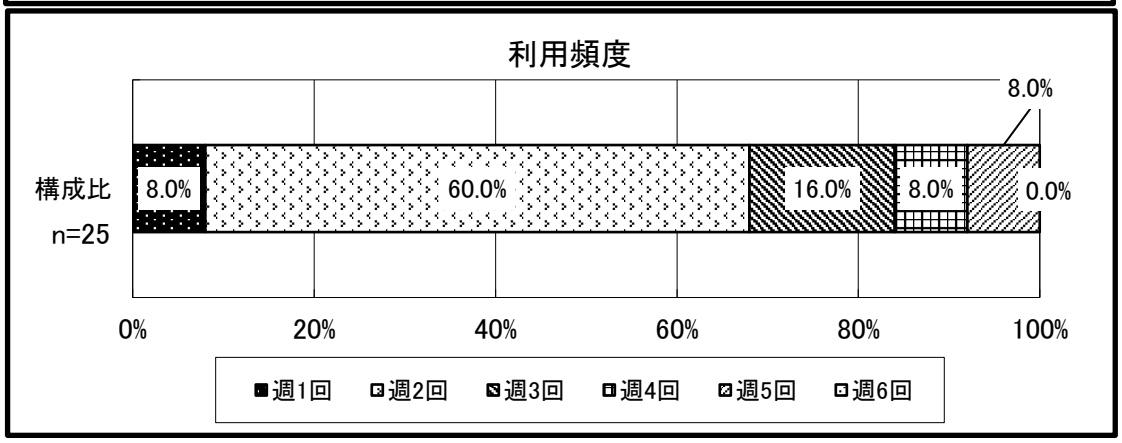
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	5	4	36/36
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	5	4	
		2	その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3	適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	適正な個人情報保護	1	個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	5	4	
		2	個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3	個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。				
	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	5	4	
		2	計画通りの収入が得られているか。				
		3	利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	指定管理料の適正執行	1	事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	5	4	
		2	利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3	現金等が適正に管理されているか。				
	経費節減への取組み	1	経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	5	8	
		2	経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
	平等利用	1	利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	5	4	
		2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
	評価の理由 ＊大規模改修に向け、市と必要な情報共有を行い、仮設施設への移転計画など協力して準備を行った。 ＊収益向上委員会を立ち上げ、稼働率向上に努めた。 ＊物価高騰に対しては購入する物品の精査や冷暖房の適切な使用により経費抑制に努めた。 ＊行事体験、臨時の利用や欠席の振替利用・入浴の希望に対応し利用者が平等に施設利用ができるよう配慮した。						
	改善事項 大規模改修に伴う仮設施設での運営継続に対し、利用者への影響を最小限にするよう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	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。				
	評価の理由 ＊建物・設備は適切に管理し、保守点検を行った。備品は必要に買い替えを行い、設備の修理を適切に行った。						
	改善事項 ＊特になし。建物、設備及び備品は適正に管理され、清掃も行われている。						

【問1】

施設名　高齢者総合センター【デイサービスセンター】





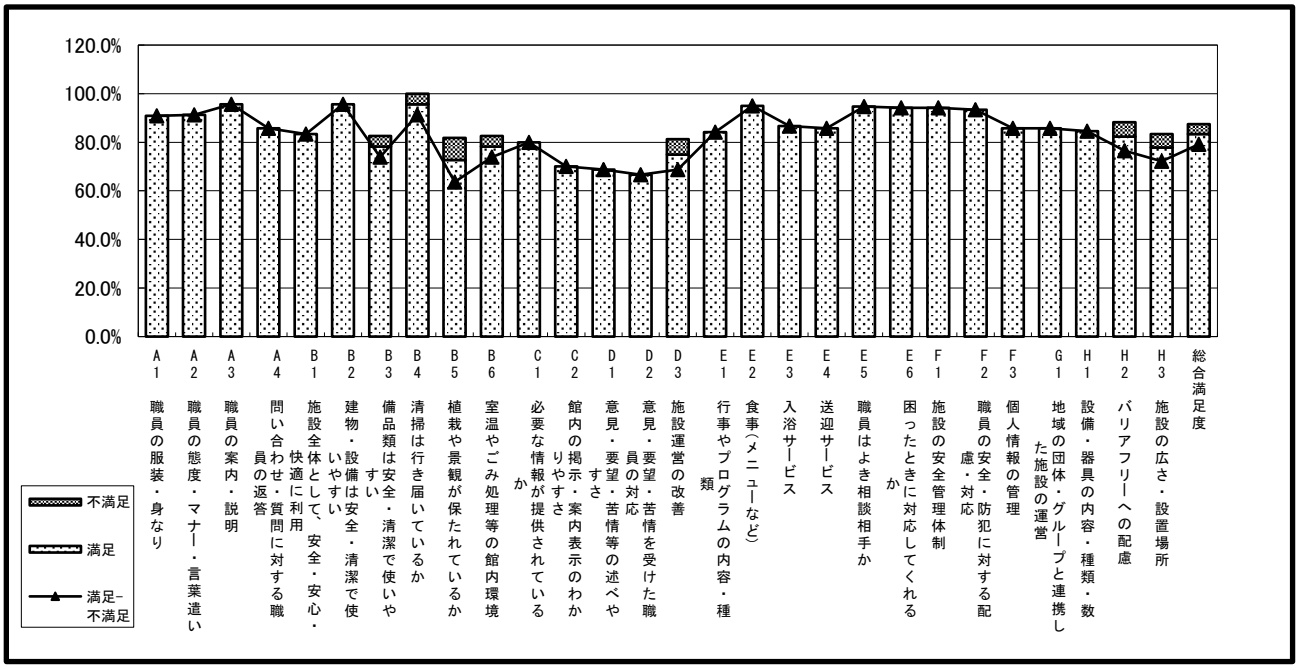


【回答者の属性】に関するコメント

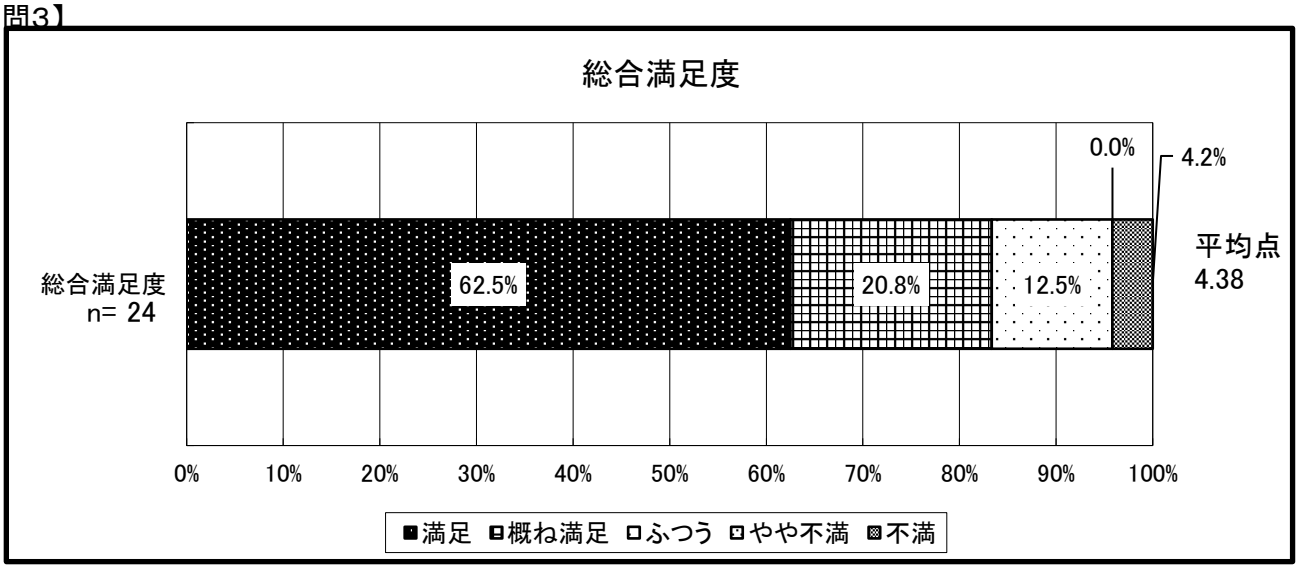
調査月登録者数83名、実利用者80名そのうち25名から回答を得た。回答数が昨年よりも低い。要介護3以上の利用者が全体の約7割を占めており、認知症の高齢者自立度Ⅱ以上の方が約8割（そのうちⅢ以上が約3割）となっている為に回答が困難であったと考えられる。実際の男女比は男性33%女性67%である。週6回利用者は1名、週5回利用者は1名。週1から3回の利用者が多い状況。

【集計結果】

施設名　高齢者総合センター【デイサービスセンター】



【問3】

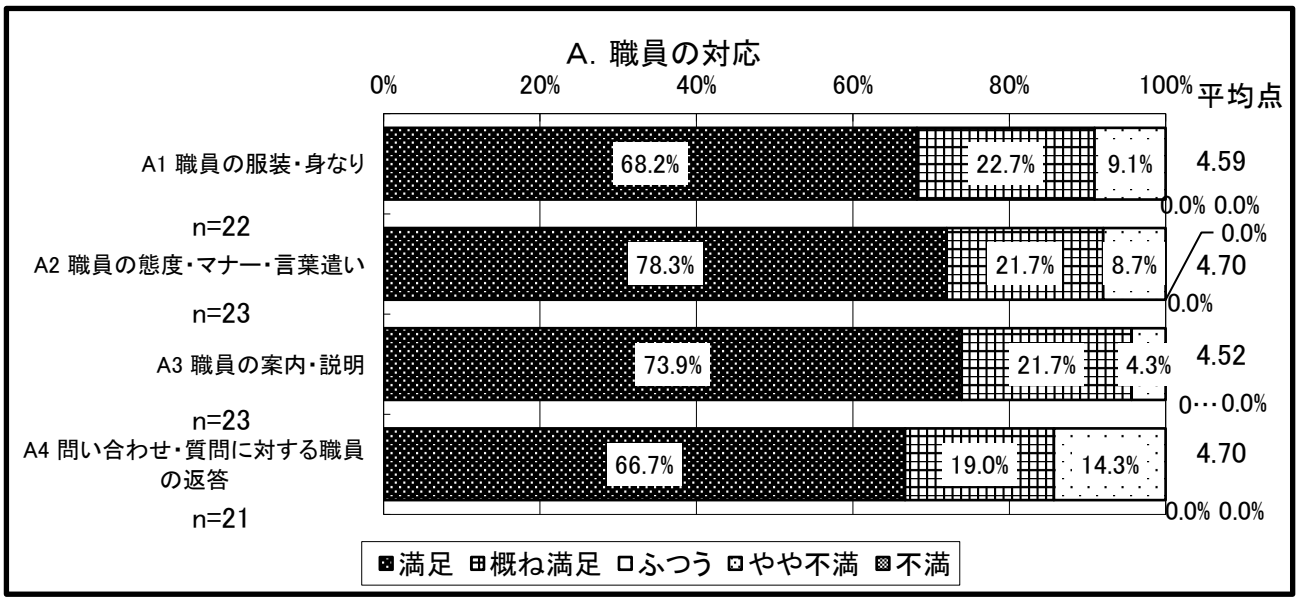


（注）平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

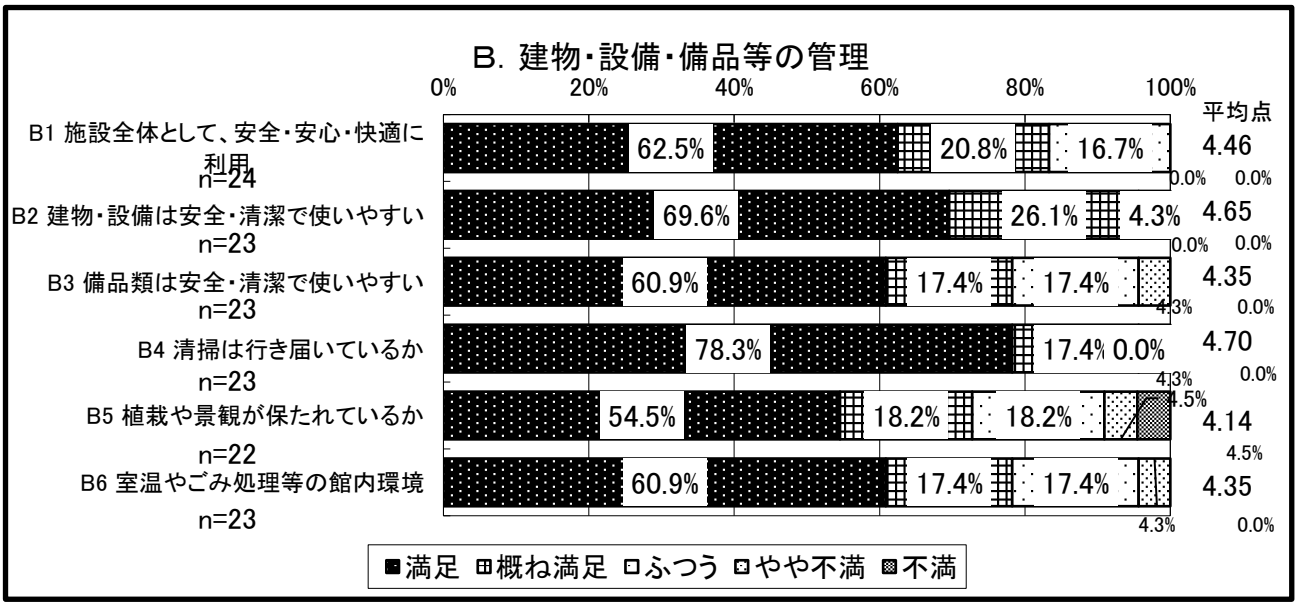
満足・概ね満足の回答が8割を超える。「やや不満」「不満」の回答が昨年に比べ増えている。今後はさらにプログラムの充実を図り、利用者の楽しみにつながる支援に努める

【問2】　　施設名　高齢者総合センター【デイサービスセンター】



【A職員の対応】に関するコメント

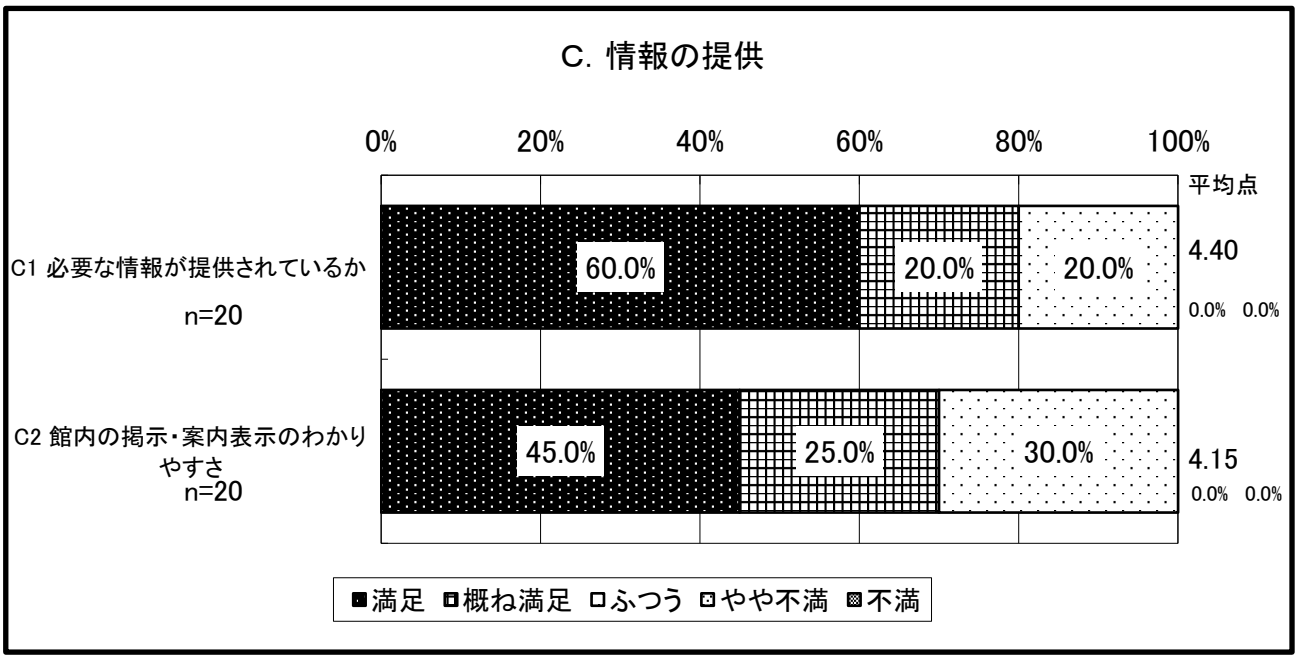
満足・概ね満足の回答が8-9割を占めており、高い評価を得ている。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

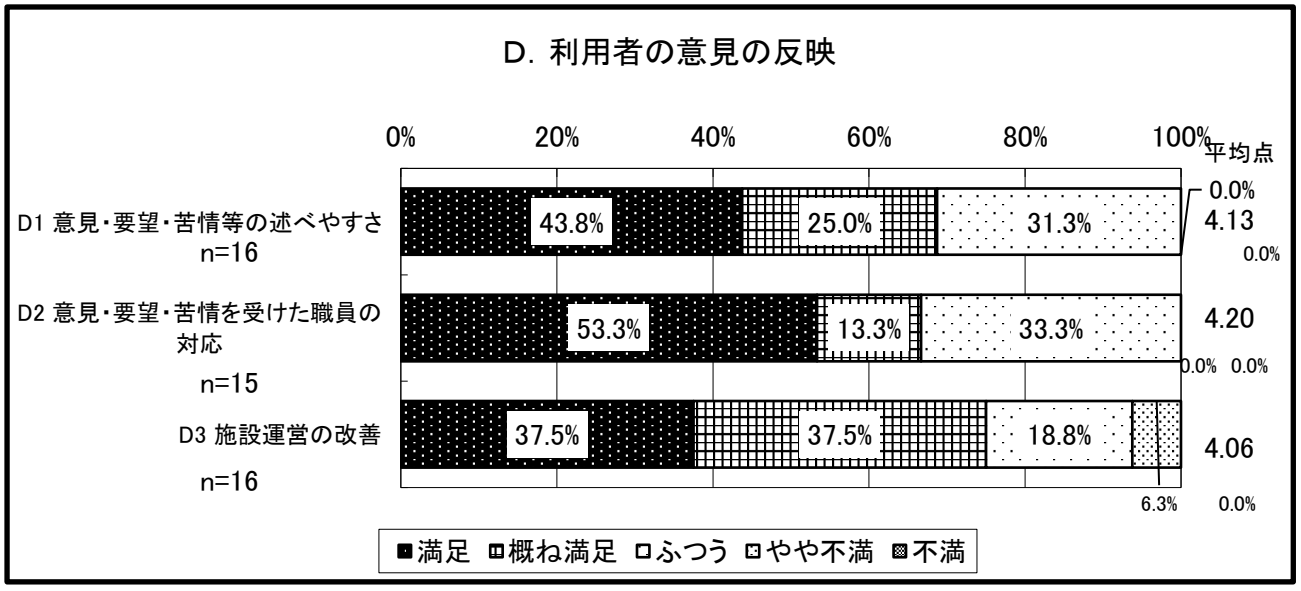
全体的に高い評価を得ている。引き続き衛生面には注力して行く。

施設名　高齢者総合センター【デイサービスセンター】



【C情報の提供】に関するコメント

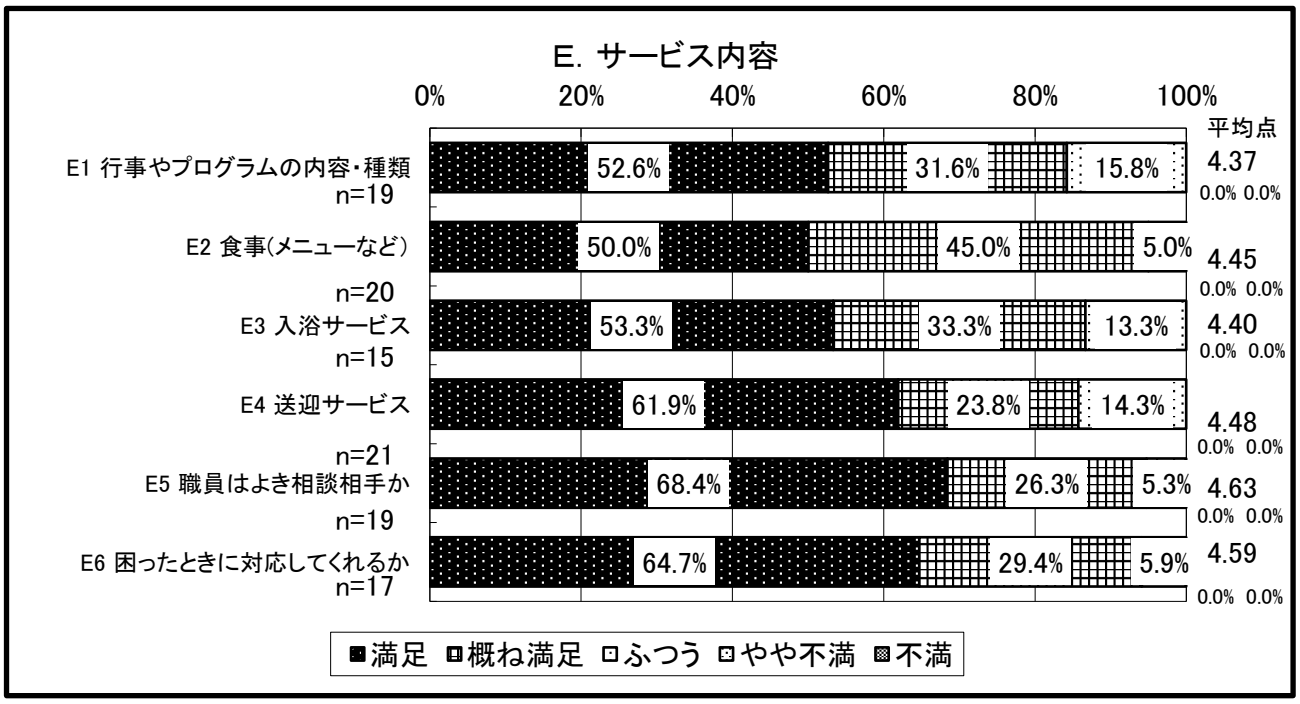
満足・概ね満足の回答が7-8割を占めており、やや不満・不満の回答はない。引き続き丁寧な情報提供に努める。



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

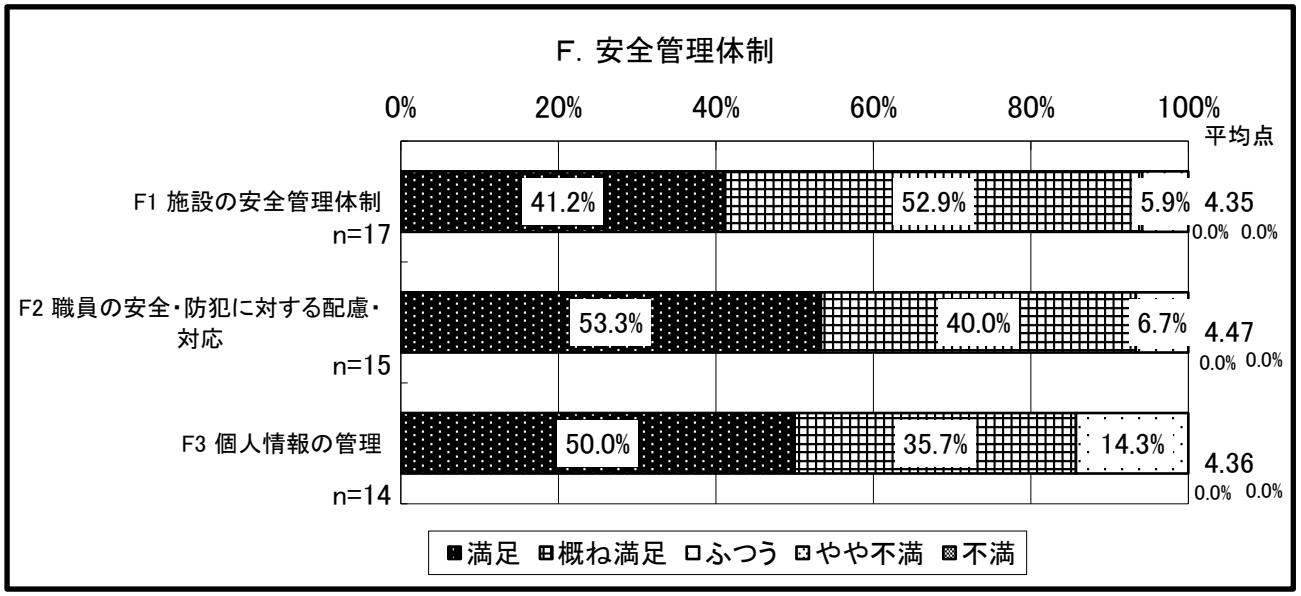
全体的に高い評価ではあるが一部不満の回答がある。ご本人が遅く来所を希望していても、ご家族の都合等によりサービス時間が長くなるケースや、入浴の際の浴槽に長く入りたい等の希望は、疾患や当日の血圧などを配慮しての時間となる為、ご本人の不満がある可能性がある。丁寧な説明を行う様に努める。

施設名　高齢者総合センター【デイサービスセンター】



【Eサービス内容】に関するコメント

全体に高い評価を得ている。引き続き、食事・入浴・送迎等において個別性に配慮したサービス提供に努める。食材の高騰により、一部のメニューが変更とななったが、看護師と調理師の毎日のミーティングと月1回の管理栄養士との給食会議において、食べやすい食形態の検討と、食事の楽しみや栄養価の高い食事について検討した。

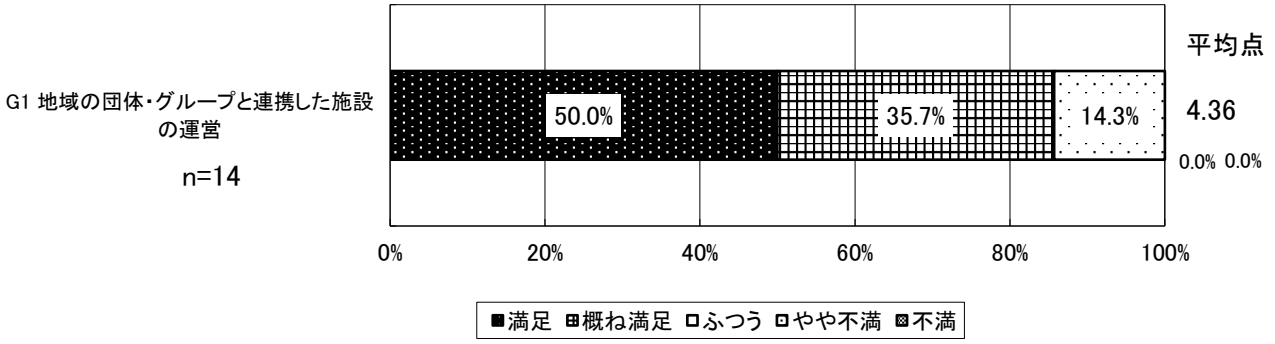


【F安全管理体制】に関するコメント

高い評価を受けている。引き続き、研修等に参加し管理体制を整える。

施設名　高齢者総合センター【デイサービスセンター】

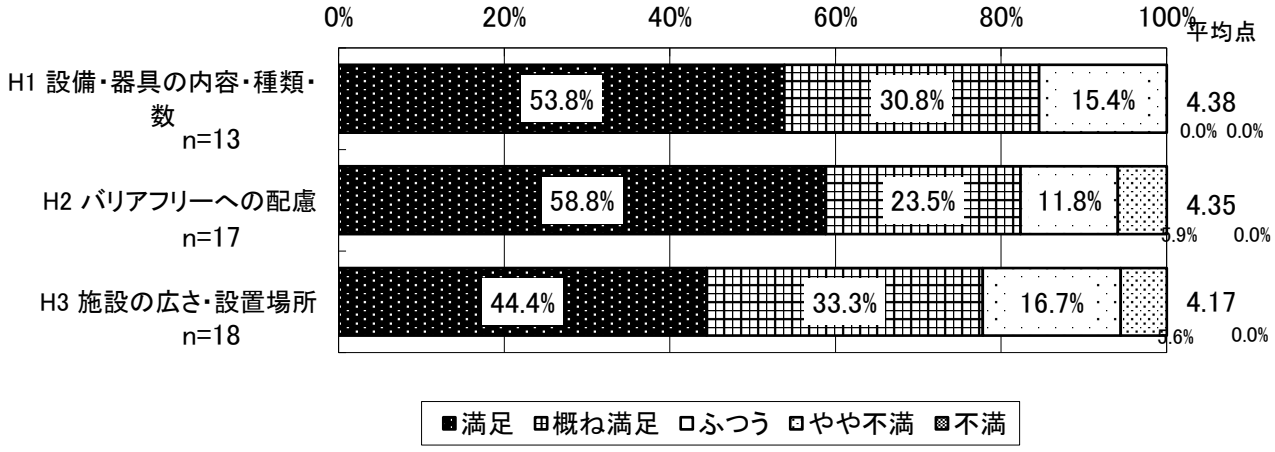
G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント

今年度より、地域交流の機会を再開し「夏祭り」「保育園との交流」を開催し、「軒下フェスタ」に参加した。また、ボランティア活動を再開し、交流の場が増えた。不満の回答はなく高い評価を得た。

H. その他



【Hその他】に関するコメント

高い評価を受けているが、やや不満の回答がある。今年度は、必要な備品の買い替えや、浴室タイル等の補修工事を行った。

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（R5）

１　指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立北町高齢者センター			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町４－１-16			
指定管理者の名称	公益財団法人　武蔵野市福祉公社			
代表者	理事長　森安　東光			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町１丁目９番１号			
指定の期間	令和２年４月１日～令和７年３月 31 日			
指定管理業務の内容	①センター利用の承認に関する業務 ②小規模サービスハウスの管理に要する経費 ③センターの施設及び設備の維持管理 ④コミュニティケアサロンにおける事業に関する業務 ⑤小規模サービスハウスにおける事業に関する業務			
指定管理委託料	予算	（当初）6,580,146 円 （変更後）7,099,146 円	決算	6,873,126 円

２　評価項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A市民の満足の向上	28.8 ／32	28.8 ／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た。現在も施設の安全性確保のため、セキュリティ対策を継続している。	＊令和５年度に最後の居住者が施設入所により退所した。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、事業終了となった。令和３年度に緊急入院した管理人の代わりに、入居中は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、住み替えにあたっては、居住者の意向に沿いながらサポートを行い、次の入居先へ繋げた。
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た。朝晩の見回りも実施している。	＊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使用して安全性の向上を図った。また、入居中は継続して毎日の声掛けを行った。 ＊災害時マニュアルを整備している。また、みずきっこやデイサービスの利用者と合同で避難訓練を行うなど、日頃からの安全に対する意識付けを

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
				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	24／24	24／24	＊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、令和５年度に実施した「屋根及び外壁改修工事」の際など、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た。 ＊法令遵守し、適切に業務を遂行した。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、経費節減に努めた。
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	72.8／76	72.8／76	＊設備の老朽化については、課題がある。 ＊設備の保守・管理を適正に実施している。	＊前述のとおり事業終了となったが、最後まで入所者の意向に沿ったサービスを提供した。 ＊経年劣化による修繕箇所の増加や深刻な故障等が見られるが、その都度主管課と連絡を取りながら適切に対応している。

３　アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）	
＜アピール点＞ ＊利用者退所の際には、市、在宅介護・地域包括支援センター職員、ボランティアと連携し、利用者だけでは難しいごみの処理や関係者等への連絡等、積極的に支援を行った。 ＊利用者が快適、安全に生活できるよう朝晩顔を合わせて話が出来きるよう留意した。 ＊日常的な相談についても、生活の困りごとや悩み事に対して話を伺い出来る限り対応した。 ＊施設管理については、引続きセキュリティ対応、保守、管理等適切に対応している。	
＜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】

＊管理人が不在であり、かつ他の居住者がいない状況下で居住者が孤立する ことがないよう努めていただきたい。	＊コミュニティケアサロンの敬老会やはなみずき祭りなど主な行事の際には、参加していただき、利用者、職員と共に楽しい時間を共有した。 ＊朝晩の部屋を訪ねて声をかけるほかに、昼の食事も運び、相談に乗ったり、世間話をしたりと何かにつけてお話しする機会を設けた。 ＊センターが休みの日も、1日平穏に過ごされたか困っていることがないかなど夕方には電話をして確認した。
＜改善すべき点＞　評価項目シート（様式２）の５段階評価で２又は１となった項目については必ず記入 ＊特になし。	

主管課（記入欄）	
＜特に評価できる点＞ ＊職員が居住者に毎日声がけを行い、日曜や祝日は電話をかけ安否確認を行った。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。 ＊居住者より住み替えの際には、市や関係機関と連携し居住者の希望を叶えられるよう身近な相談役としえて居住者の支援をした。	
＜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】
＊管理人が不在であり、かつ他の居住者がいない状況下で居住者が孤立することがないよう努めていただきたい。	＊緊急入院した管理人の代わりに、入居中は職員が毎日声掛けをするなど、孤立することがないよう気を配りつつ、日常の会話の中から居住者の意見要望をくみ取り、生活や住み替えをサポートした。
＜改善すべき点＞　評価項目シート（様式２）の５段階評価で２又は１となった項目については必ず記入 ＊特になし。	

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32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	28.8
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	評価の理由 １．昨年最後の入所者が施設入所により退所し居住者はいなくなったが、その間十分役割を果たした。 ２．引続き建物、施設の安全管理のため、セキュリティ対策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	5	8	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5	利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	評価の理由 １．居住者がいないため、利用者アンケートは実施していない。居住者がいた際には、管理人不在であるが、平日は（朝・夕の2回）訪問、閉館日は電話にて安否確認と相談対応を行った。 ２.居住者も事務所に顔を出し、要望等についてまめに相談していた。						
	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。				
		2	地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	評価の理由 １．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	4	6.4	
		2	館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	評価の理由 １．施設利用や行事予定などを折に触れて説明した。 ２．情報提供は、朝晩の挨拶の際、口頭で常に伝えるように心がけていた。 ３，日常的な保守点検等に係わるものや引っ越しに際して積極的に支援をおこなった。						
	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	5	8	
		2	利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3	職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4	職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
	評価の理由 １．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。				
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	評価の理由 １．自主事業は実施していない。						

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。□				
	評価の理由 1．緊急連絡先・相談先については、居住者に周知しており居室内にも掲示していた。 2．年1回、防災訓練を全館で行う際、居住者にも参加していただいていた。						
	適正な警備	1	利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	5	4	
		2	警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3	警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由 1．セキュリティ会社によるセキュリティ対策を実施している。 2.2階施設は現状でも警備業務を定期的に確認している。事件・事故も発生していない。						
C適正な運営【配点24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	24
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	評価の理由 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。 2. 居住者の住み替えにあたっては、居住者の意向に沿いながらサポートを行い、次の入居先へ繋げた。						
	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。				
		2	その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3	適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	評価の理由 1．現状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に実施されているか。				
	評価の理由 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）。				
		2	再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	評価の理由 1．再委託はしていない。						
	利用増加への取組み	1	利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。				
		2	計画どおりの収入が得られているか。				
		3	利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
	評価の理由 １．現在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。				
	評価の理由 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	5	8	
		2	経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
	評価の理由 １．小規模ハウスの建物等施設管理に係る経費については、一定程度必要であり、見直しは実施したが、削減は現状困難である。が、引続き主管課と相談しながら経費削減の可能性について検討する。						
	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。				
	評価の理由 １．施設の利用者は、１名のみであった。退所する案では設備利用は、その都度、相談しながら実施した。						
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	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。				
	評価の理由 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。				
	評価の理由 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32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	28.8
		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	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。				
		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	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。				
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	評価の理由 ＊令和５年度に最後の入所者が施設入所により退所し、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、居住者は不在となったが、入居中及び住み替えにあたり、丁寧に支援した。 ＊「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たが、機械警備や救急通報システムを導入する等して適切な管理運営を行った。 ＊デイサービス利用者等との交流のために敬老会やはなみずき祭り等のイベント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た。						
	改善事項 ＊特になし。						
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に確認しているか。				
	評価の理由 ＊居住者の安心・安全のため、毎日声が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。 ＊みずきっこやデイサービスの利用者と合同で避難訓練を行うなど、日頃からの安全に対する意識付けを行うとともに、複合施設として実践的な訓練を行った。 ＊事件・事故等の発生なし。						
	評価の理由 ＊特になし。適切な危機管理及び警備を実施した。						

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C適正な運営【配点24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	24
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。				
		2	その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3	適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	適正な個人情報保護	1	個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	5	4	
		2	個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3	個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。				
	適正な再委託先管理	1	再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。				
		2	再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	利用増加への取組み	1	利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。				
		2	計画通りの収入が得られているか。				
		3	利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	指定管理料の適正執行	1	事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	5	4	
		2	利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3	現金等が適正に管理されているか。				
	経費節減への取組み	1	経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	5	8	
		2	経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
	平等利用	1	利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	5	4	
		2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
	評価の理由 ＊法令遵守し、適切に業務遂行した。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、経費節減に努めた。 ＊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。						
	改善事項 ＊特になし。						
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。				
	適正な清掃	1	利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	5	4	
		2	清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由 ＊保守点検、設備管理、清掃は適切に実施した。 ＊経年劣化による修繕箇所の増加や深刻な故障等が見られるが、その都度主管課と連絡を取りながら適切に対応した。						
	改善事項 ＊特になし。						

北町高齢者センターコミュニティケアサロン

（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			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町４－１－16			
指定管理者の名称	公益財団法人　武蔵野市福祉公社			
代表者	理事長　森安　東光			
所在地	武蔵野市吉祥寺北町１丁目９番１号			
指定の期間	令和２年４月１日～令和７年３月 31 日			
指定管理業務の内容	コミュニティケアサロンにおける事業に関する業務 ①コミュニティケアサロンの利用の承認に関すること。 ②高齢者の生活向上を目的とする指導、相談及び趣味生きがい活動に関すること。 ③高齢者の健康増進を目的とする指導、相談、訓練等に関すること。 ④高齢者に対する食事の提供に関すること。 ⑤乳幼児及びその保護者が相互に交流を行う場の提供に関すること。 ⑥子育てに関する相談及び助言、情報の提供並びに講習に関すること。 ⑦地域との交流及び教育学習に関すること。			
指定管理委託料	予算	10,330,688 円	決算	10,330,688 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	40.8 ／44	40.8 ／44	＊コミュニティケアサロン、みずきっこ共にアンケートで高い評価を得ている。 ＊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積極的に実施した。 ＊ニーズや要望をプログラムや行事に反映した。 ＊地域のボランティアと連携し、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。 ＊新しいボランティアを積極的に受け入れ、みずきっことの直接交流が増えたことも、利用者満足度向上に繋がっている。	＊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。 ＊令和５年度より、職員に作業療法士が加わったことから、更に個々の状況に合わせた個別機能訓練を実施できるようになり、利用者の満足度に寄与している。 ＊プログラム・食事・バスの送迎スケジュールの見直しを行うなど利用者からの意見を反映させた改善が図られている。 ＊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。 ＊近隣の地域住民やボランティアとの繋がりの向上のため、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、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「はなみずき祭り」を４年ぶりに開催した。
Ｂ安全への取組み	10.4 ／12	10.4 ／12	＊11 月に館内全体での防災訓練を行い、職員、利用者への防災意識の向上に努めた。 ＊法人として危機管理マニュアルに沿って対応している。 ＊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。	＊災害時マニュアルを整備している。また、みずきっこ・デイサービス・小規模サービスハウス居住者合同で避難訓練を行うなど、日頃からの安全に対する意識付けを行うとともに、複合施設としてより実践に近い訓練を行っている。 ＊ヒヤリハット事例のチェックなど毎日のミーティングを欠かさず情報共有を行っている。
Ｃ適正な運営	31.2 ／36	31.2 ／36	＊デイサービスでは定員数を 11 月に 25 名から 30 名にし、利用者数の増加につなげた。 ＊魅力的なサービスを提供するためプログラムの見直しを行い、関係者に積極的に周知を図った。 ＊情報セキュリティについては、法人研修を年 2 回行い、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。	＊介護報酬の増収を図るため、コロナ禍に減少させていた利用人数をコロナ禍前に戻し、下半期より稼働率が徐々に回復している。 ＊職員間の情報共有にグループウェア機能を持つ法人向けチャットサービスを活用することで業務効率化に努めている。
Ｄ施設・整備等の適正な管理	8／8	8／8	＊保守点検、日常清掃、補修箇所の修繕など、速やかに実施している。	＊保守点検、設備管理及び清掃等が適切に実施されている。施設全体に経年劣化による不具合が見られるが、その都度主管課と協力して適切に対応し、出来る限り利用者に影響がないよう努めている。
全体	90.4 ／100	90.4 ／100	＊コミュニティサロン、みずきっこ双方の利用者から高い評価をいただけた。更にお一人お一人のニーズに合わせた対応を心掛け、生活の質を高められるようにしたい。	＊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 94.1%、98%と非常に高い水準を保っている。 ＊デイルームとみずきっこを繋ぐ部屋に「集いの木」を設け、

			＊施設の強みや特徴について PR を行い、積極的に周知を図ることで、多くの市民に活用していただける施設としたい。 ＊地域に開かれたコミュニティサロンになれるよう、市と更に連携を強め対応していく。	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。 ＊地域開放イベント「はなみずき祭り」を４年ぶりに開催した。

３　アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）	
＜アピール点＞ ＊デイサービスでは、利用者のニーズ、希望に合わせ新しいプログラムの実施や、短時間利用など、柔軟に対応した。また、今年度も７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。更に、健全な運営に向けて、送迎便の見直し、営業の拡充、職員シフトの見直しなど積極的に取り組んだ。ボランティアセンターに広告をだし、新しいボランティアの獲得にも力を入れた。今後も、一層、デイサービスとみずきっことの連携を深め、地域のボランティアとの繋がりも大切にしながら事業を継続していきたい。また、市民に求められる公的施設としての役割を認識し、多世代交流やボランティアの活躍等の強みを生かした運営に取り組んでいきたい。	
＜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】
＊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。 ＊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。	＊令和５年度より、職員に作業療法士が加わったことから、更に個々の状況に合わせた個別機能訓練を実施できるようになった。ケアマネジャーからも新規の個別機能訓練希望の相談を頻繁に受けるようになっている。 ＊令和５年 10 月に地域に開放したはなみずき祭りを開催することが出来た。ボランティア、地域の大学生、みずきっこの利用者の他、地域住民の方も多数参加された。
＜改善すべき点＞　評価項目シート（様式２）の５段階評価で２又は１となった項目については必ず記入 ＊特になし。	

主管課（記入欄）
＜特に評価できる点＞ ＊アンケートの総合満足度は、デイサービス 94.1%、子育てひろば 98%とそれぞれ非常に高い水準を保っている。

＊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。	
＜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】
＊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。 ＊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。	＊デイサービス事業は利用者数の増加に伴い、令和５年 11 月より定員数を 25 名からコロナ禍前の 30 人に変更し、収支改善に取り組んでいる。 ＊令和５年 10 月に地域に開放したはなみずき祭りを４年ぶりに開催した。
＜改善すべき点＞　評価項目シート（様式２）の５段階評価で２又は１となった項目については必ず記入 ＊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引き続き充実させ稼働率、新規利用者増に繋げていることで、収支改善に努めていただきたい。	

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	40.8
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	評価の理由 １．子育て広場みずきっこを併設し、オンライン交流会や共同行事を通し世代間交流を積極的に実施している。 ２．高齢者の生活の質向上のため、プログラムの充実を図り、イベントの開催も積極的に実施した。 ３．高齢者の健康増進、重度化予防のため、個別機能訓練や口腔体操、プログラムにも体操を取入れている。 ４．感染症予防及び衛生面等に留意し利用者・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。				
	評価の理由 １．アンケートにより概ね高い満足度を得ることが出来ている。 ２．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、可能なものは内容の見直しや変更など柔軟に対応、改善を行った。 ３．個別課題に対してもいただいた意見は職員間で共有し、迅速に利用者一人一人に丁寧に対応した。 ４．福祉公社として苦情等への組織としての対応が、マニュアル化している。						
	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。				
	評価の理由 １．ボランティア（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。 ２．4年ぶりに地域開放行事としてはなみずき祭りを実施した。 ３．ボランティアの方々と月１回、交流や勉強をする機会を設けている。						
	情報提供	1	行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	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。				
	評価の理由 １．利用者、市民、関係者に本センターについて積極的に情報提供を実施した 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．デイ便り（はなみずき便り）やイベントのお知らせは個別に配布した、また、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、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
	評価の理由 １．職員の対応に関してアンケートでの満足度は高い。 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、即時ラインワークスで情報共有を行い、更に夕方のミーティング及び日誌を毎日北町センター掲示板（北町職員のみ閲覧可能）に投稿しで全員が共有するようにしている。 ４．業務マニュアルも年度末に毎年確認、更新している。						
	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	3	2.4	
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	評価の理由 １．デイサービスとみずきっことの共同で壁飾りを制作し、メモリアルルーム前に掲示した。 ２．みずきっこでは、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。 3．地域開放を目的としはなみずき祭りを開催した。						

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
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
		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 1．毎月、法人にヒアリハット報告と検証を行い事故予防に努めている。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。 4．転倒事故が発生した際には、市に口頭で一報を入れ指示を仰いだ後、事故報告書を提出した。						
	適正な警備	1	利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	5	4	
		2	警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3	警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由 1．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。 3.上記取組により、事件・事故は発生していない。						
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	31.2
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	評価の理由 1．利用者が10月より増加したため、11月より利用定員を25名から30名にコロナ禍前に戻し、確実に業務を履行できるように心がけている。 2．デイサービスでは、利用者の安心・安全を確保し、生活の質を向上するため個別支援計画を立ててプログラムを実施している。個別機能訓練も継続して行っている。 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。				
	評価の理由 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、上半期稼働率が減少したままであった。10月より徐々に稼働率が向上したことから、定員をコロナ禍前に戻し、徐々に回復してきている。 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	5	4	
		2	個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3	個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。				
	評価の理由 1．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、年2回の個人情報保護、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。						
	適正な再委託先管理	1	再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	5	4	
		2	再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	評価の理由 1．20の事業者と29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。						

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。				
	評価の理由 1．デイサービスの利用者数は、昨年１月52名に対し、今年１月65名であり、コロナ禍より持ち直してきている。 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、上半期の落ち込みが大きく、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、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。				
	評価の理由 1．事業計画・予算に基づき運営、執行している。 2．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。				
	評価の理由 1.本事業に占める経費のほとんどは人件費のため、経費削減のため、職員の稼働人員を昨年よりも更に減らして対応した。ただし、これ以上職員を減らすと運営基準を満たせない可能性があることや、事故につながる可能性があることからこれ以上は人件費削減による経費削減は困難である。 2．施設設備費においても、施設、設備の老朽化も進んでおりメンテナンス等が欠かせないことから大きな節減は難しい。						
	平等利用	1	利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	5	4	
		2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
	評価の理由 1．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。				
	評価の理由 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。				
	評価の理由 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

【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。

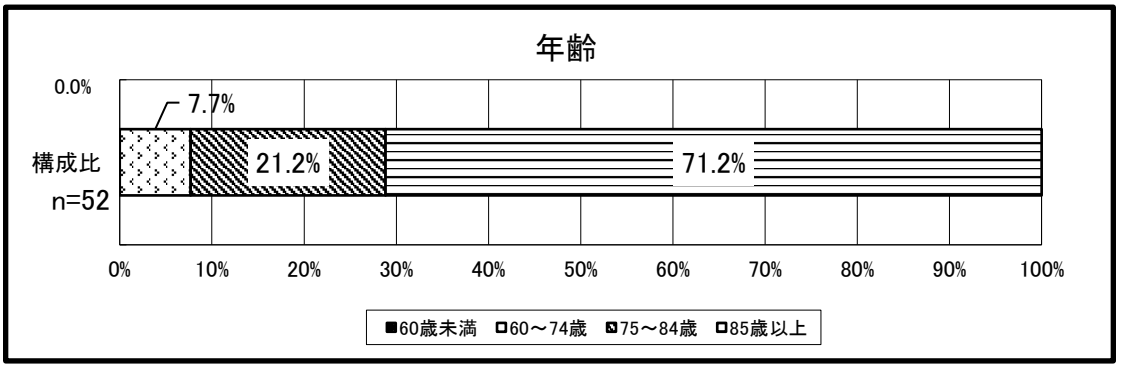
●その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

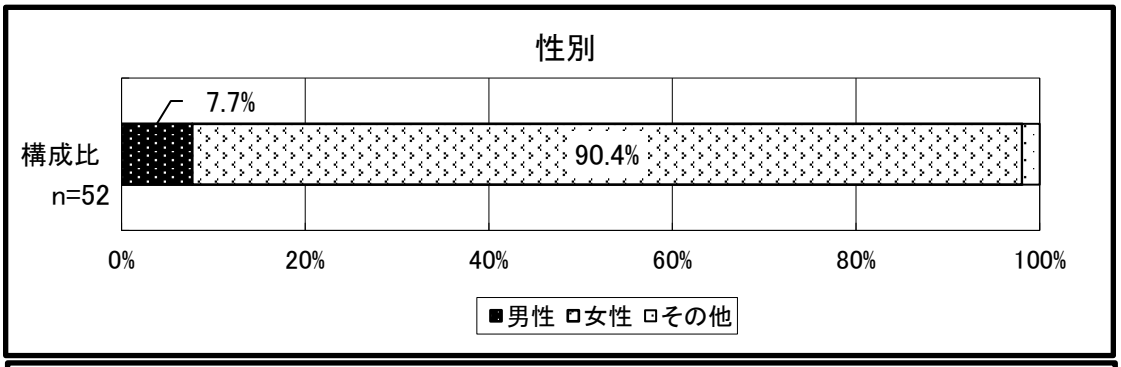
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A市民の満足の向上【配点44点】	設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	5	8	40.8
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	5	8	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、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	3	2.4	
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	評価の理由 ＊デイサービスの運営やみずきっことの交流を通して「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94.1%、子育てひろば98%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。 ＊プログラム・食事・バスの送迎ルートの見直しを行うなど利用者からの意見を反映させた改善が図られている。 ＊近隣の地域住民やボランティアとの繋がりの向上のため、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、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「はなみずき祭り」を４年ぶりに実施した。							
	改善事項 ＊みずきっこ利用者からアンケートで玄関先のスロープがほしい旨意見があり、費用負担としては過大ではないため、対応いただきたい。						
B安全への取組み【配点12点】	適正な危機管理	1	事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4	6.4	10.4
		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。				
	適正な警備	1	利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	5	4	
		2	警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3	警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由 ＊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。						
	改善事項 ＊特になし。適正な危機管理及び警備が行われている。						

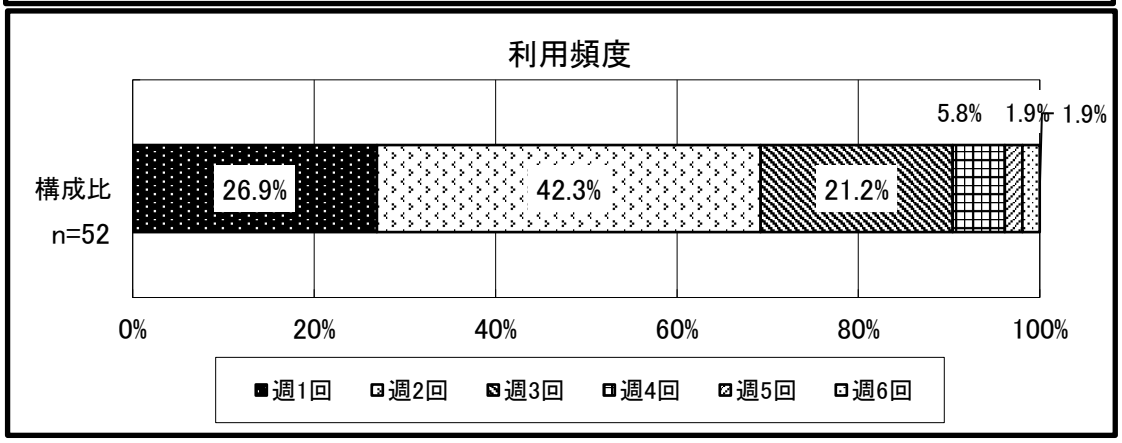
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	5	4	31.2
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	3	2.4	
		2	その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3	適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	適正な個人情報保護	1	個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	5	4	
		2	個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3	個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。				
	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。				
	評価の理由 ＊介護報酬の増収を図るため、コロナ禍に減少させていた利用人数をコロナ禍前に戻し、下半期より稼働率が徐々に回復している。 ＊併設の特徴を活かして、お互いの負担にならないよう協議しながら、相互に連携してオンライン交流会などを実施している。 ＊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。 ＊職員間の情報共有にグループウェア機能を持つ法人向けチャットサービスを活用することで業務効率化に努めている。						
	改善事項 ＊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	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。				
	評価の理由 ＊保守点検や設備点検、清掃を適切に実施している。 ＊令和５年度に実施した「屋根及び外壁改修工事」の際など、修繕については利用者に影響が出ないよう主管課と連絡を密に行い迅速に対応できるよう努めている。						
	改善事項 ＊特になし。建物、設備及び備品は適正に管理され、清掃も行われている。						

【問1】

施設名　北町高齢者センター【デイサービスセンター】

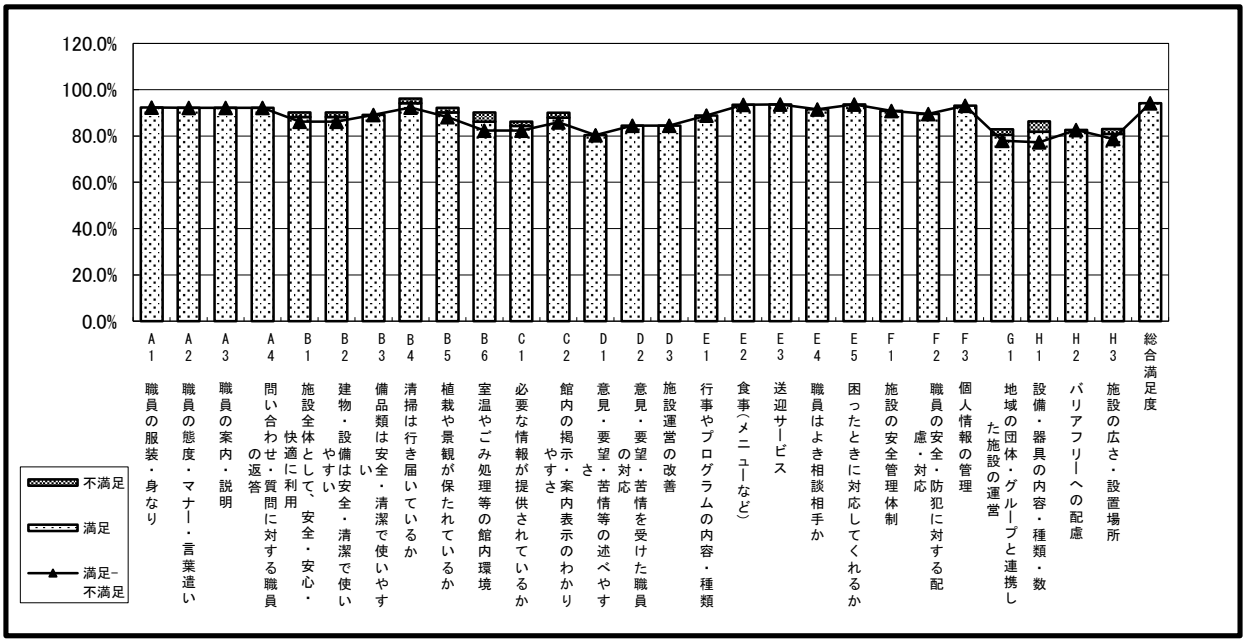




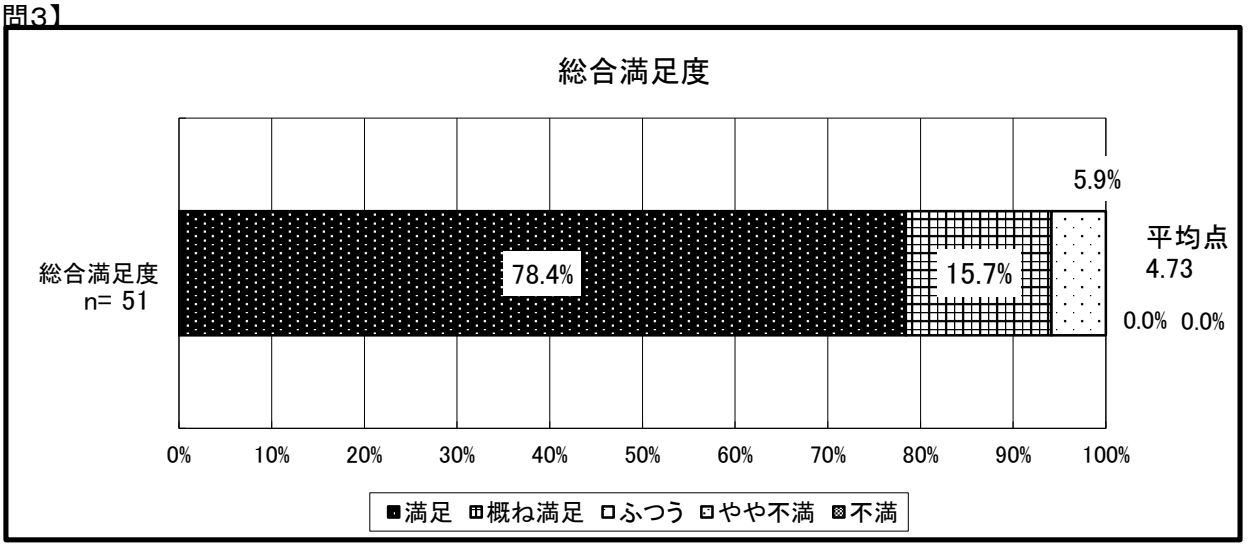


【回答者の属性】に関するコメント
昨年度回収数が39件に比較し、今年度は52件であり一昨年度（55件）と同程度まで回復した。年齢比率は85歳以上が昨年度と同水準の71.2%を占め、他の年齢層も昨年度と比率はほぼ同様である。性別は、女性利用者が90%を占めるが、短時間利用等柔軟に対応した結果、男性利用者が若干増加(前年度3名　現在5名登録うち4名が回答)している。利用頻度は週2回が多く、次に週1回利用が続くなど大きな変化はない。利用者の特徴としては、初めてデイサービスを利用する要介護度1，2の方の割合が高く、プログラムも手芸、音楽、習字や利用者同士の会話を楽しまれている方が多い。

施設名　北町高齢者センター【デイサービスセンター】



【問3】

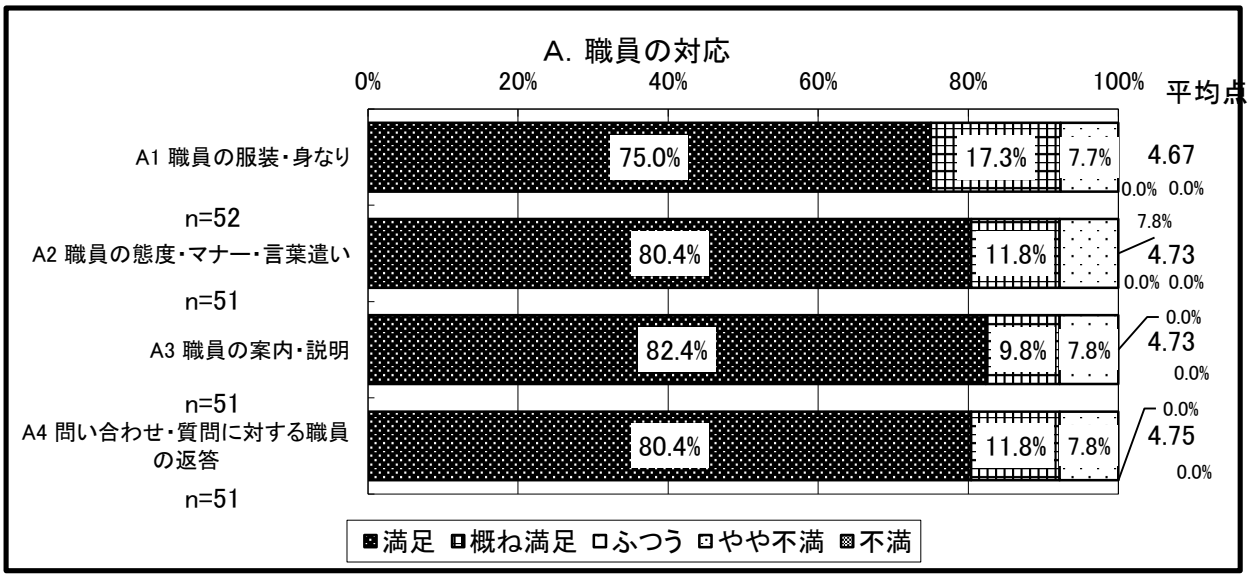


（注）平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

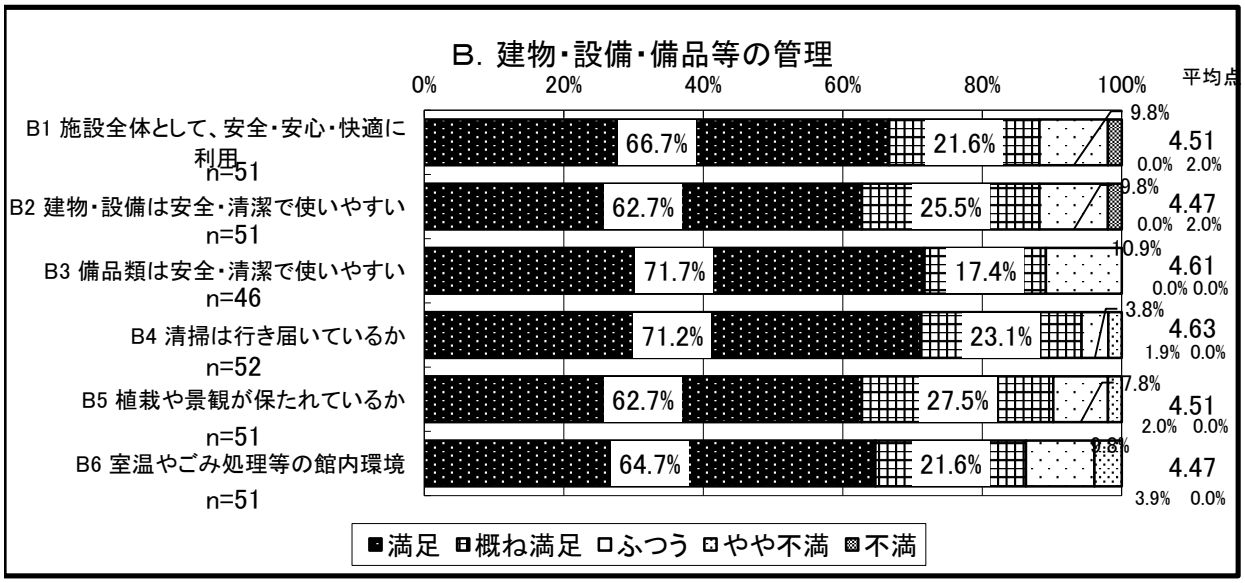
満足、概ね満足の割合が94.1%、平均点4.73と新しい利用者が増加している中、概ね満足頂いている。コロナ禍が明け、積極的にプログラムの見直しや柔軟な運営、イベントの開催等を実施してきたことや、ボランティアに再度呼びかけ、活動再開していただけたこと、みずきっことの毎朝のオンラインでの交流や、イベント時はコロナ禍ではできなかった対面での交流ができたことも大きいと考える。
コロナ禍では低かった「地域との団体、グループと連携した施設の運営」も、はなみずき祭り等で交流を持ったことで若干回復していると考える。
今後、更に高い満足を得ていただけるよう、課題に真摯に対応していきたい。

【問2】　　施設名　北町高齢者センター【デイサービスセンター】



【A職員の対応】に関するコメント

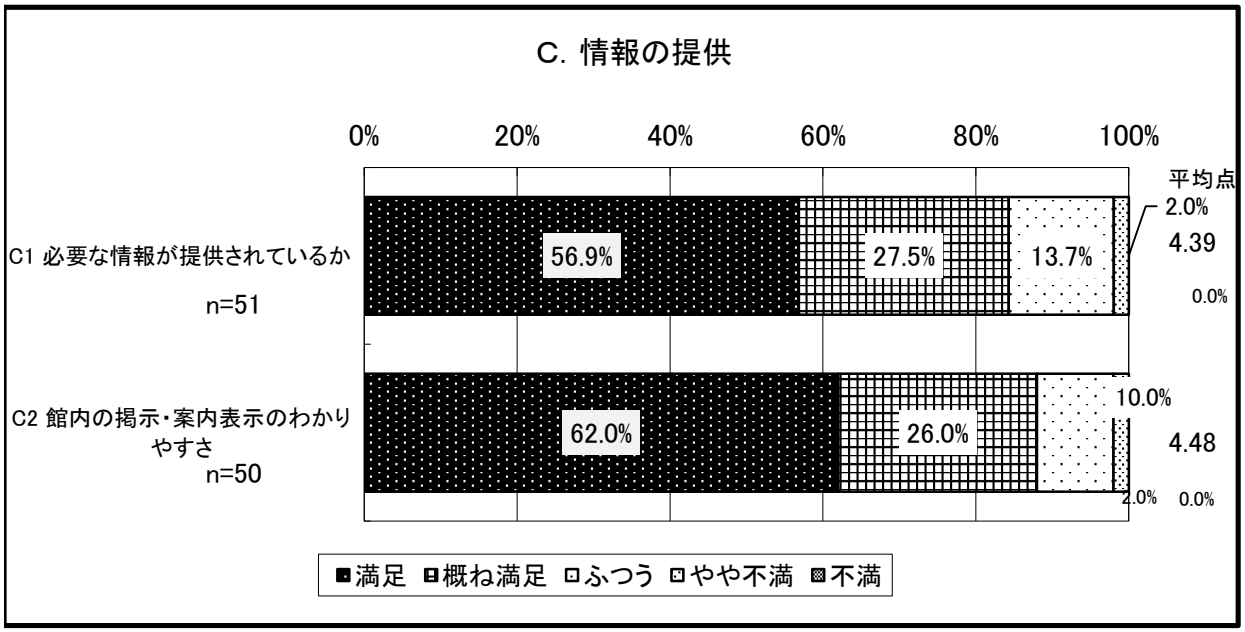
4つの質問とも満足・概ね満足で90%を超えており、高い評価を得られた。今後もこれまで以上に、認知症等、個々の特徴に留意し、居心地よく過ごしていただけるように、引続きお一人お一人に向き合い、丁寧に対応していきたいと考える。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

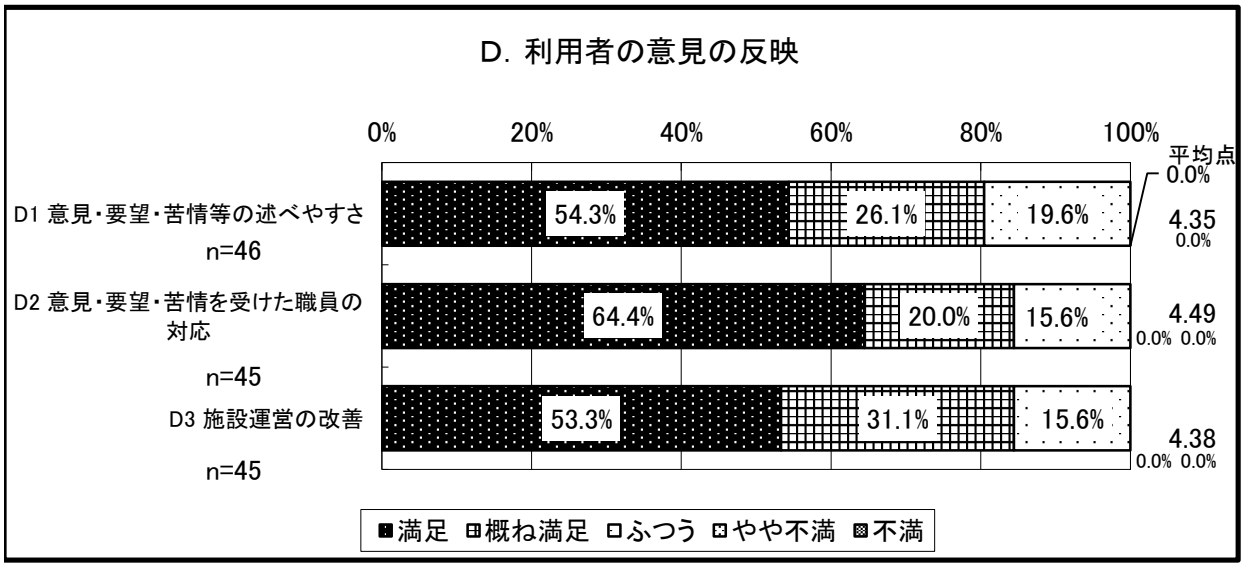
委託業者による清掃・職員の定時消毒・定期清掃などを実施し、快適な生活環境になるよう心掛けた。また、委託事業者による年2回の剪定作業や庭の季節の草花をケアルームに飾り、季節を感じられる環境づくりを行った。今回足元が寒いとの室温等への意見をいただいたため、ひざ掛け等を使っていただいたり、窓の足元側に結露防止シート等を置き冷気が入らないように対処しているが、更に方法を検討していきたい。

施設名　北町高齢者センター【デイサービスセンター】



【C情報の提供】に関するコメント

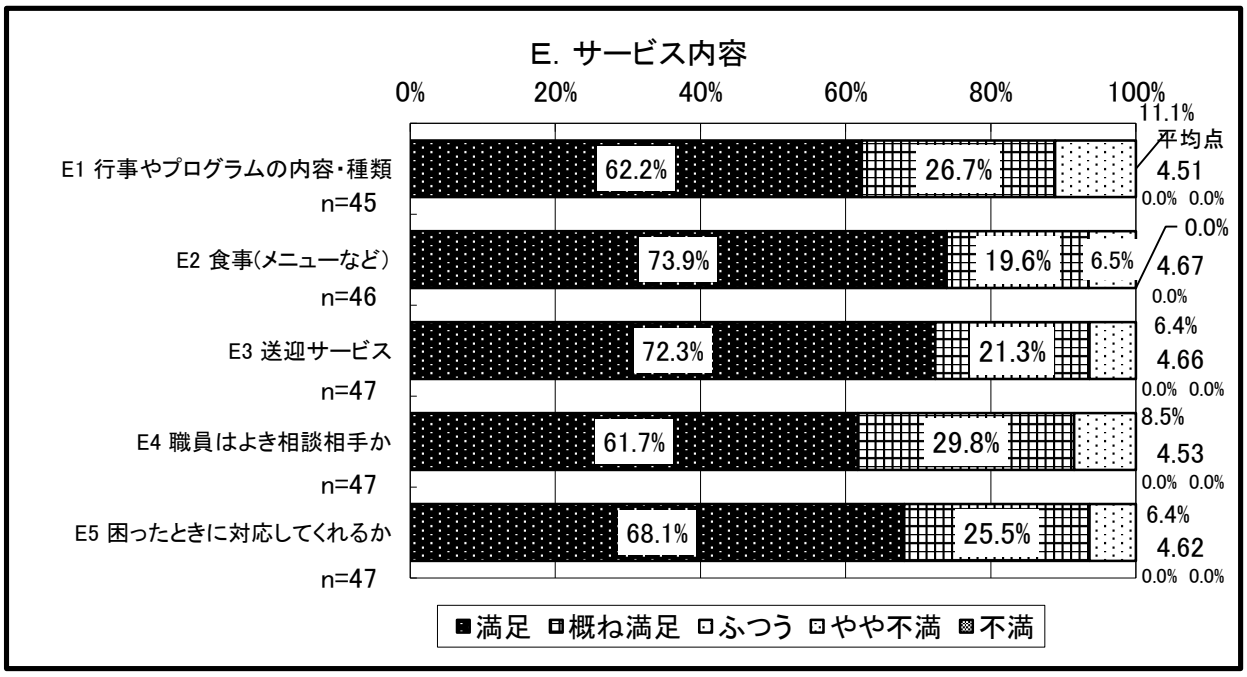
毎月、はなみずき便り、イベントのお便り等を発行し、利用者に情報提供を行っている。更に、外部のイベントや施設の情報も掲示等でお知らせした。わずかではあるが、不満との声があったため、今後更に工夫を重ねていきたい。



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

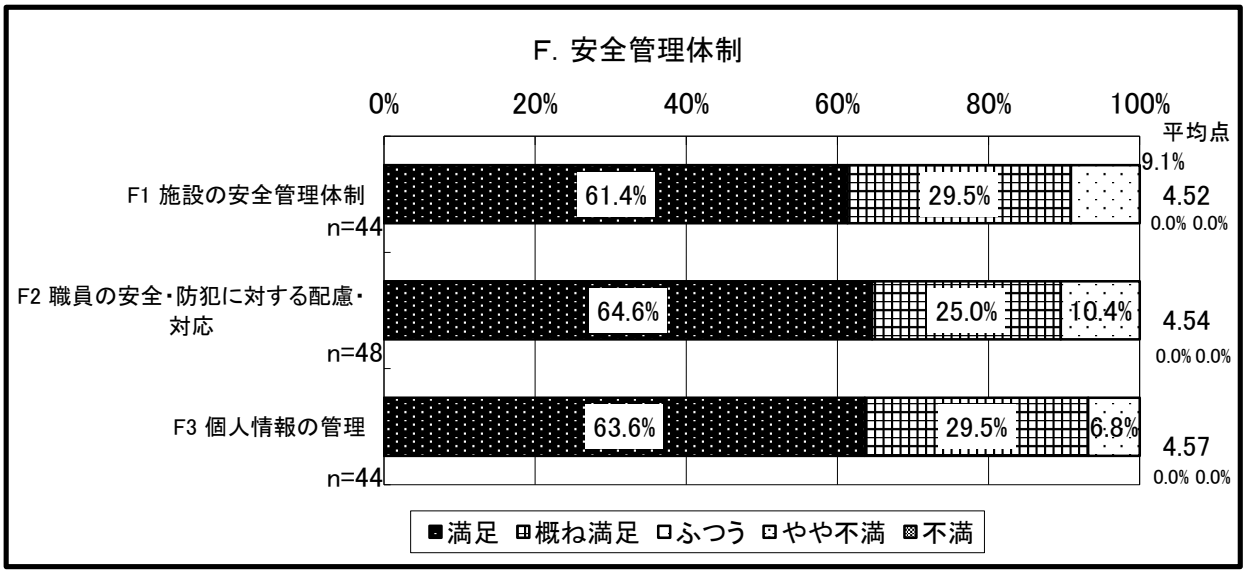
利用者から意見、要望をいただいた際には、その都度、丁寧に対応し、可能な限り改善を図った。要望に応えられない場合には、（他のご利用者に食べ物を配りたい、など）、何故難しいのを説明し納得いただけるように努めた。今後も利用者の意見、希望に誠実に対応していきたい。

施設名　北町高齢者センター【デイサービスセンター】



【Eサービス内容】に関するコメント

今年度はプログラム内容を見直し、積極的に行事も実施した。また、食事メニューも毎食ごとに職員が意見を述べ、それが反映してもらえるよう月1回、事業者と会議の場を設けており、高い満足を得られており、ほぼ完食される利用者も多い。送迎もルートを全て見直し、可能な限り乗車する時間を短くできるように配慮した。利用者お一人お一人のご様子を見て、不安な様子を困っている様子があった際には、適切に対応できるよう心がけた。

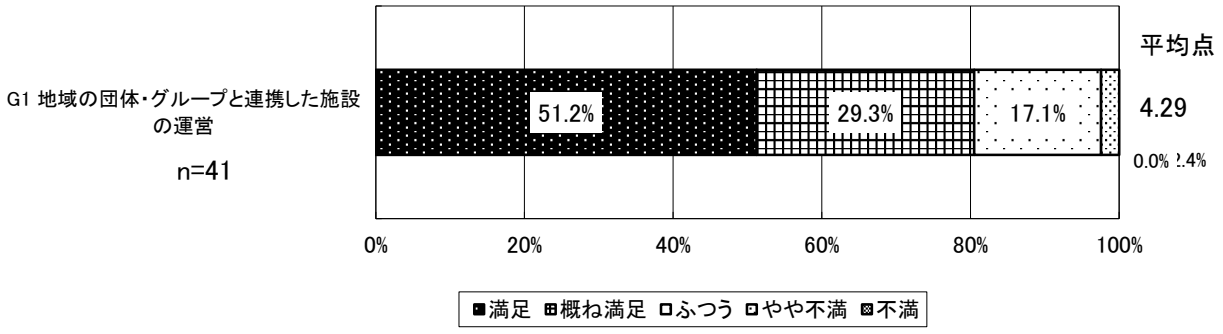


【F安全管理体制】に関するコメント

施設に安全体制については、セキュリティ会社に委託し管理している。また、朝晩職員が異常がないか全ての窓、ドアの施錠、安全点検等見回りを実施している。個人情報は全て鍵付き引き出し、ロッカーに保管し、施錠状況をチェックしている。利用者の写真等の取り扱いについても細心の注意を払い、職員間でも確認しながら個人情報の管理を徹底している。

施設名　北町高齢者センター【デイサービスセンター】

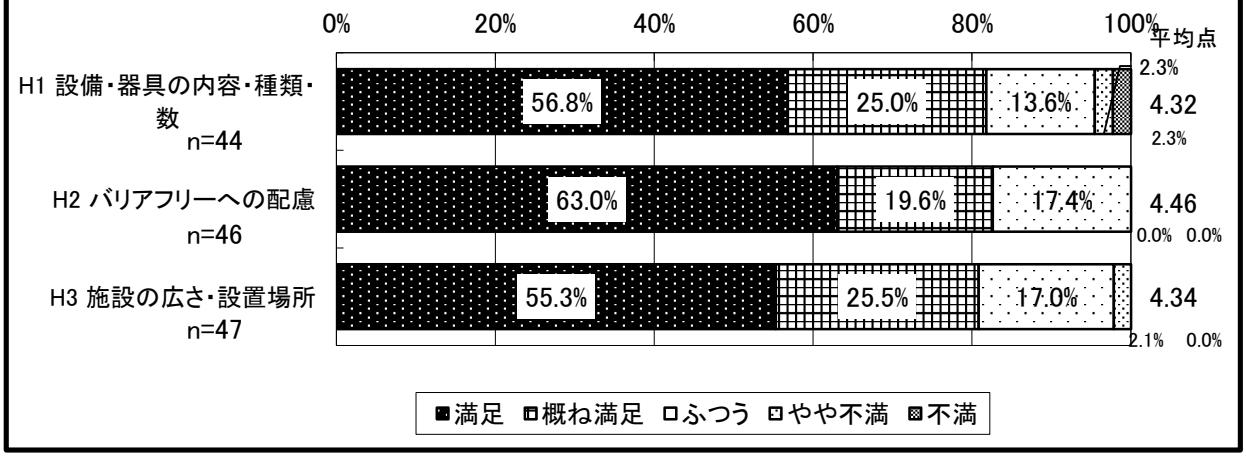
G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント

新規ボランティアの募集や既存ボランティアの活動再開もあり、更に月1回の連絡会で密に情報交換をを実施した。今年度は4年ぶりのはなみずき祭りを開催し、地域に開放し学生ボランティアやみずきっこの利用者など多くの地域の方が来所した。今後更に地域と連携した施設の運営を心掛けていきたい。

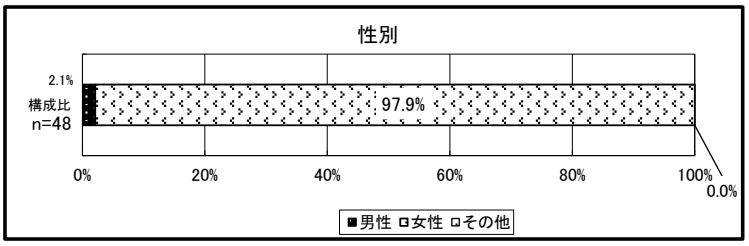
H. その他

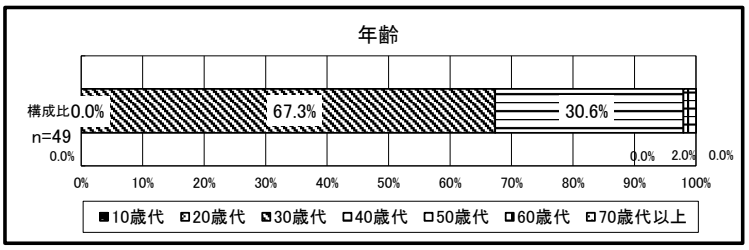


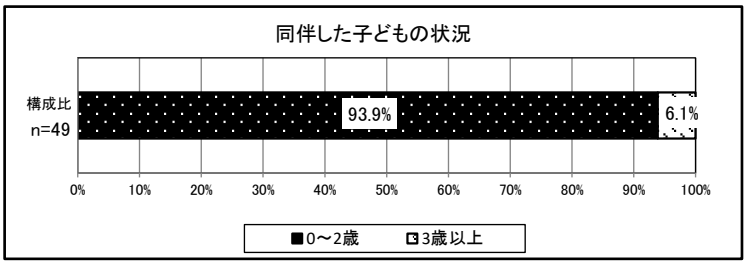
【Hその他】に関するコメント

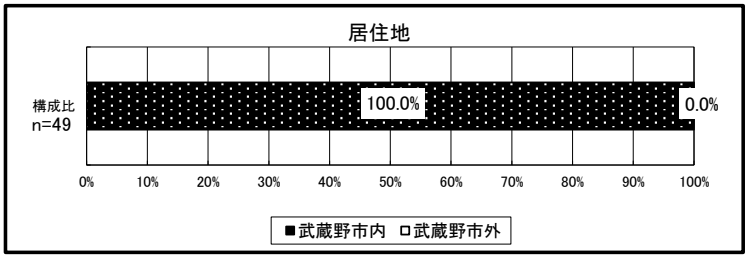
現状の施設で安心安全に過ごしていただけるよう点検・修理を常に実施している。設備等も老朽化が進み、厨房等で故障した器具等も出てきている。また、歩行器や車いすを利用しているご利用者も増えてきており、今後限られたスペースで安全に効率よくどのように動線を確保できるか検討していきたい。

施設名　北町高齢者センター【みずきっこ】

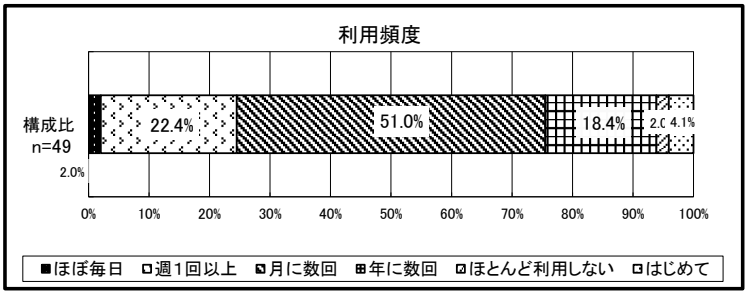






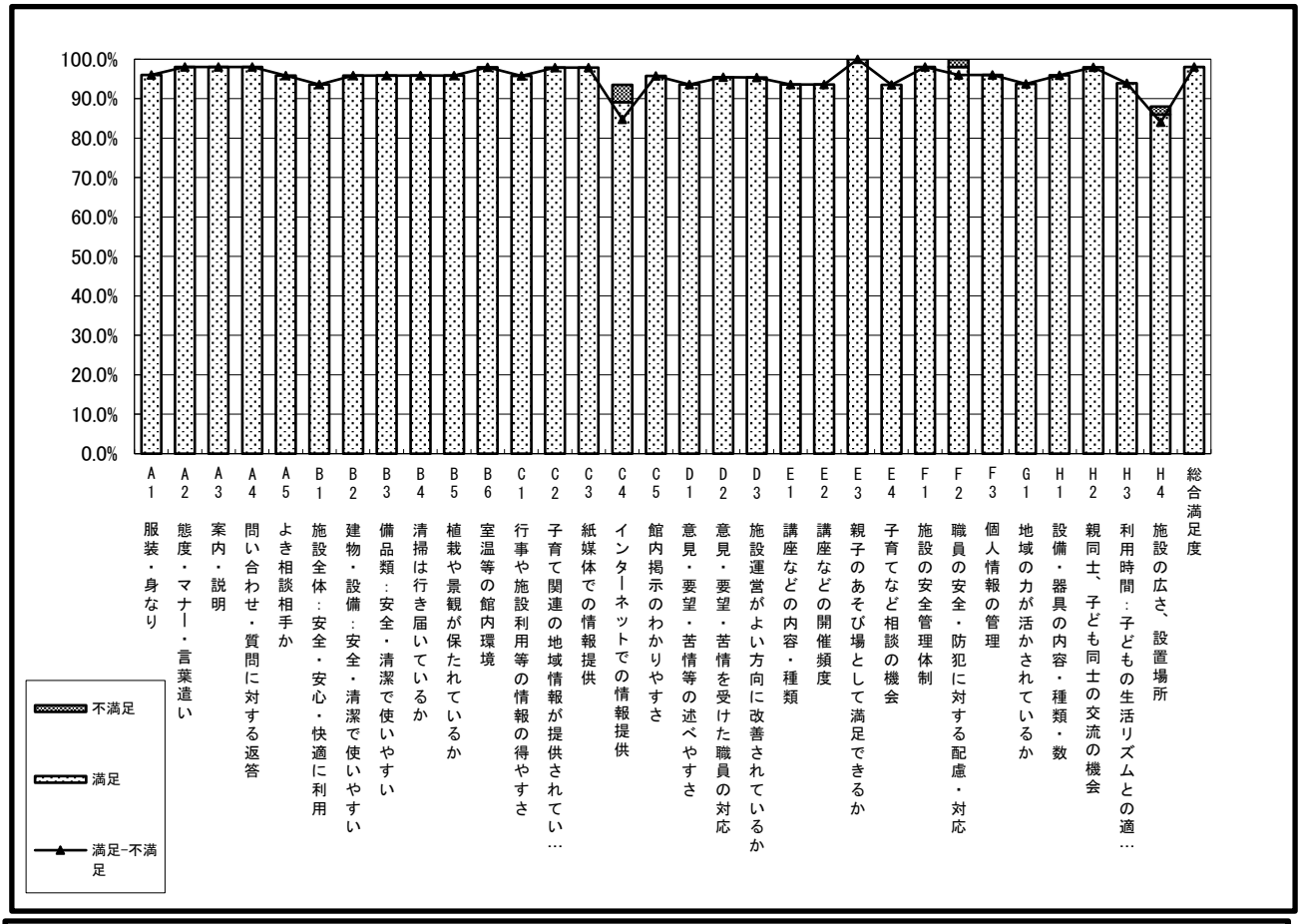


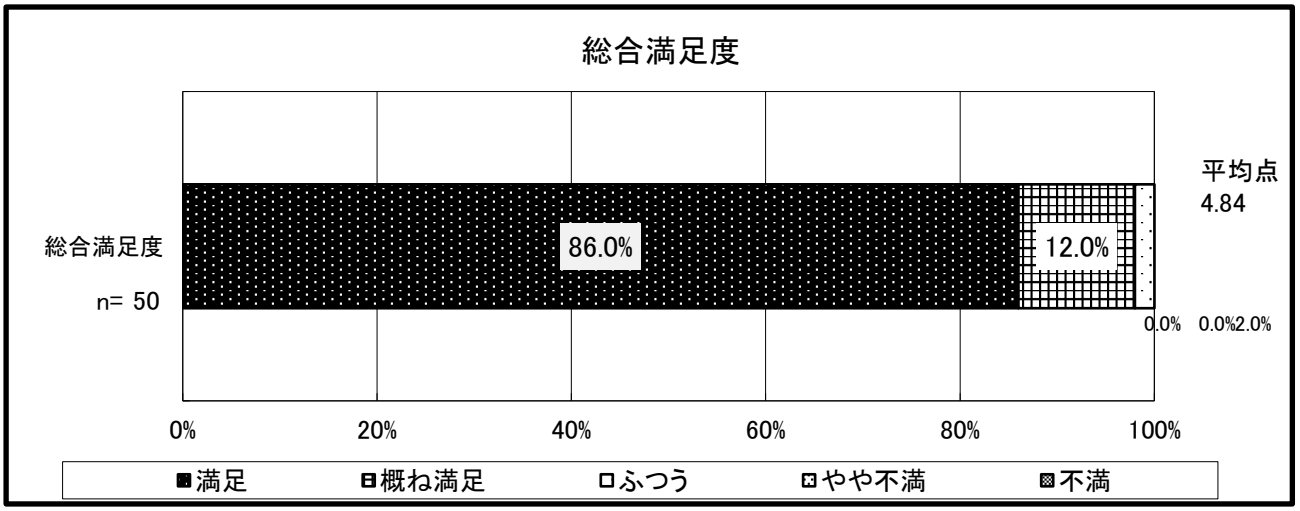
施設名　北町高齢者センター【みずきっこ】



【回答者の属性】に関するコメント
ほぼ毎日来ている常連や父親が全体の2パーセントはいるという事は、施設の過ごしやすさを示しているように思う。ただ、自由コメントにもあったとおり、予約なしに必ず入れるスペースがないため、毎日来たくともこれない方々もでることや、父親も参加しやすいイベントはあっても、父親向けのイベントはないため、そのような需要に応えられる工夫も検討していきたい。
また、利用者の9割が2歳以下であるなか、3割の保護者が40代というのも、高齢出産が増えている事を物語っている。高齢出産後の子育ては体力的にも、非常に困難な事が多く、発達の不安を抱える保護者も多くなってくるが、そのような一人では難しい子育て層のニーズに応える運営ができているのではないかと感じている。

施設名　北町高齢者センター【みずきっこ】



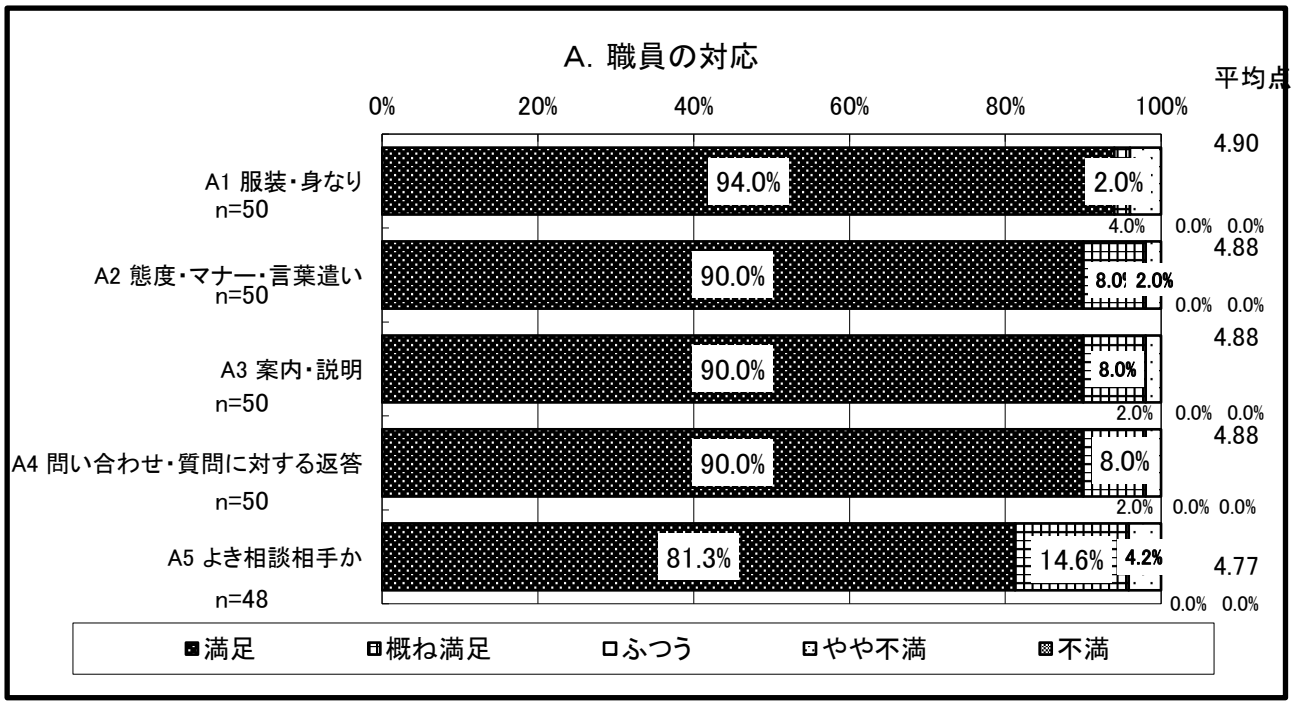


（注）平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

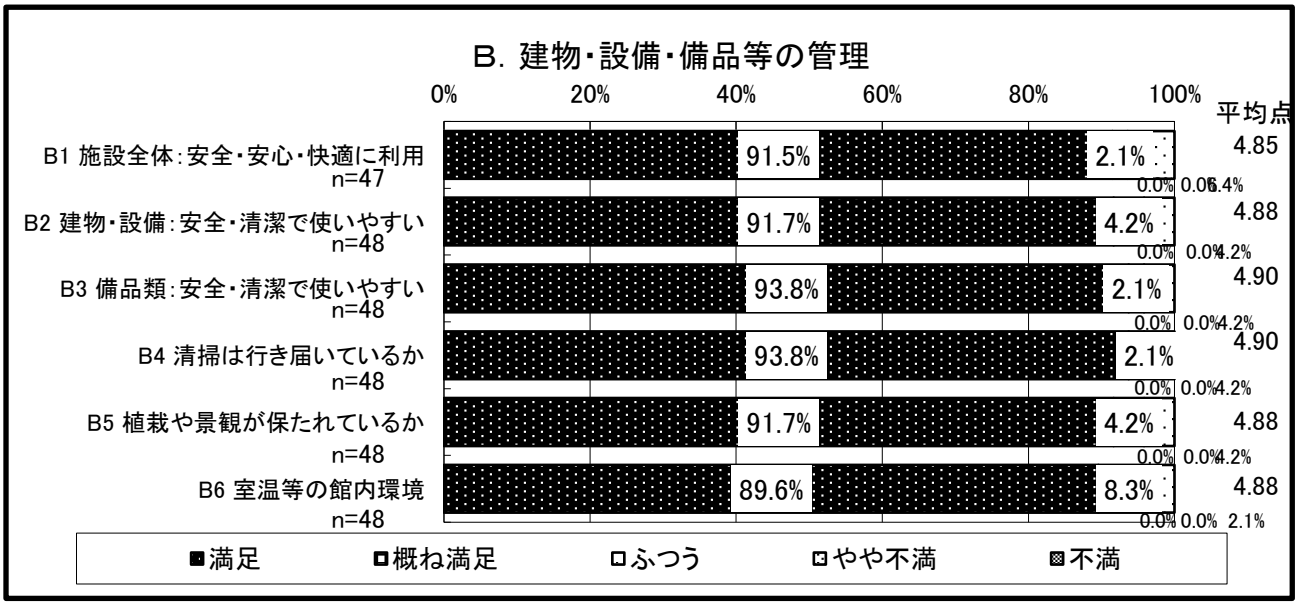
9割以上の方が「満足」-「おおむね満足」と回答している。不満点としては、施設の広さ、運営時間（開所時間を延長して欲しい）、予約方法（ネット予約ができるようにしてほしい）等についてが多く、改善が難しい事項については、現状難しい旨を丁寧に説明している。玄関先のスロープの取り付け要望については検討して参りたい。また、階段の昇降が大変であるという意見について、階段はかならずスタッフが出迎え、ご兄弟連れのサポートも手厚く行うなど、少しでも不便を解消できるように工夫している。ご兄弟連れや多胎児は、玄関からサポートのあるみずきっこにしか遊びに来れないという方もいた。

施設名　北町高齢者センター【みずきっこ】



【A職員の対応】に関するコメント

「A. 職員の対応」のすべての質問項目において9割以上の方が「満足」-「おおむね満足」と回答している。「A5　よき相談相手か」という項目が他に比べて「満足」と回答した方が少なかったが、考えられる理由として、本年度は初来所の方が過年度と比較して多く、関係性がまだ構築できていなった。スタッフは寄り添った対応を行うことを大切にしているほか、専門家への相談イベントも多く実施しており、自由コメントにもあるとおり、リピーターの方からは高評価を得ている。

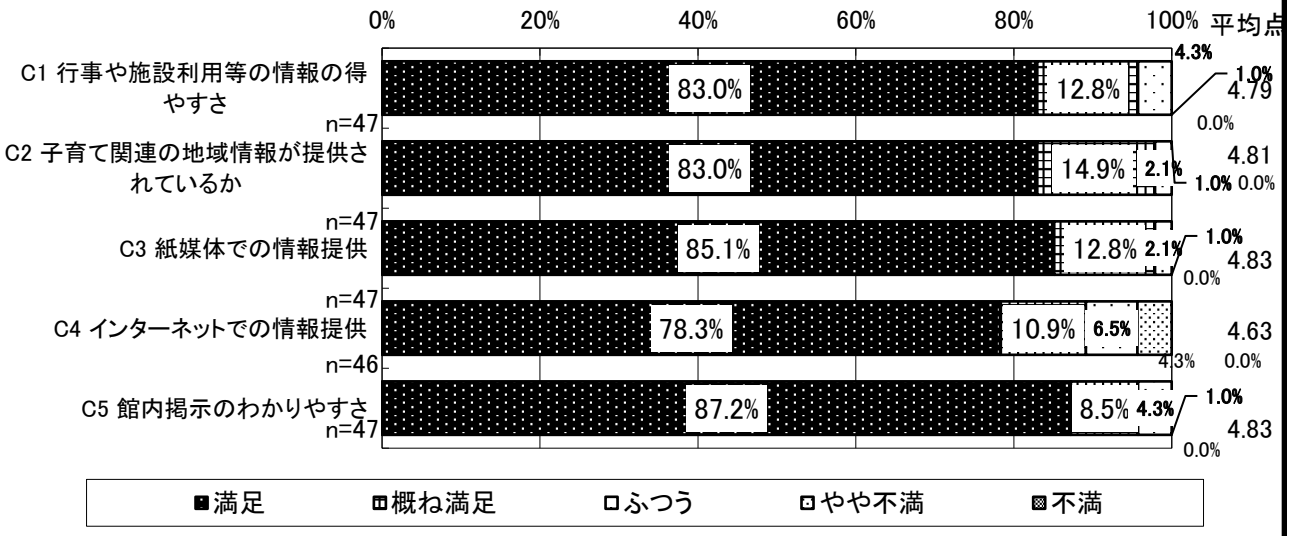


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

空調機器の経年劣化によって冷房の効きが悪かったため、室温のとらえ方に対しての満足度は比較的低い。なお、令和6年2月13日に該当の空調機器は修理対応済みである。引き続き主管課と連携して管理・対応に努めて参りたい。

施設名　北町高齢者センター【みずきっこ】

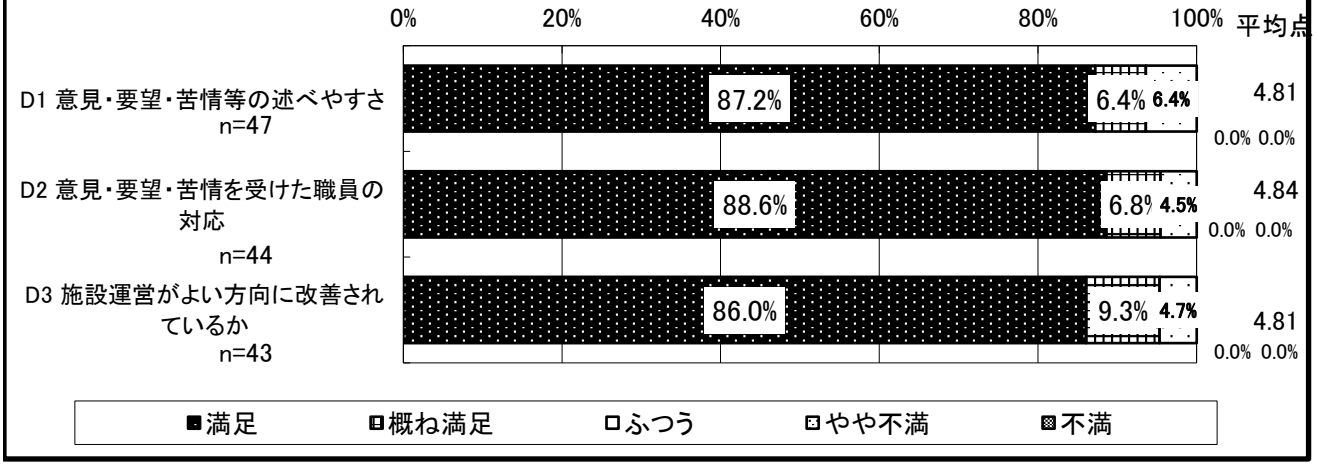
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

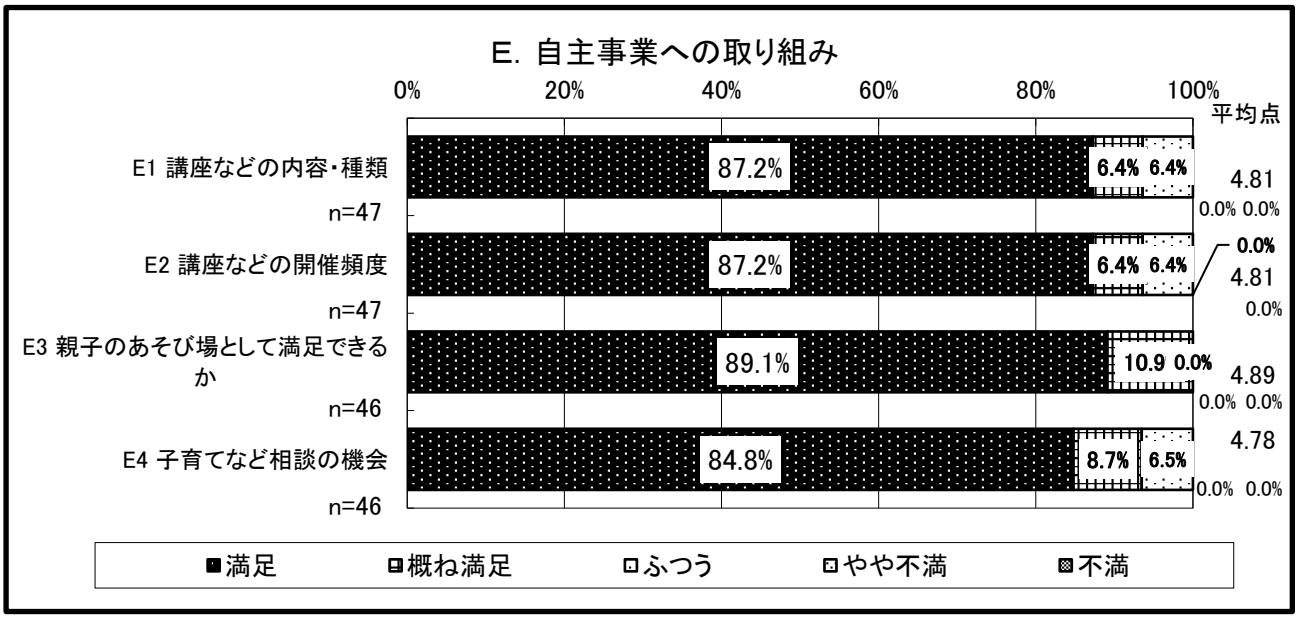
館内掲示は、より多くの最新情報を配置できるよう工夫している。施設公式LINEについては令和6年度から本格的に稼働させる予定である。インターネットでの予約や混雑状況確認等を行えるようにしてほしいという要望が多くあり、予約については、定員が少ない中、低月齢の乳児や初来所の方からの要望や質問にも対応できるよう調整しながら予約を確定させており、そういった調整がインターネット予約では難しい。利用者の予約に関しては引き続き丁寧に対応したいというスタッフの思いがあるため、今後も予約は電話もしくは現地のみで対応予定である。

D. 利用者の意見の反映



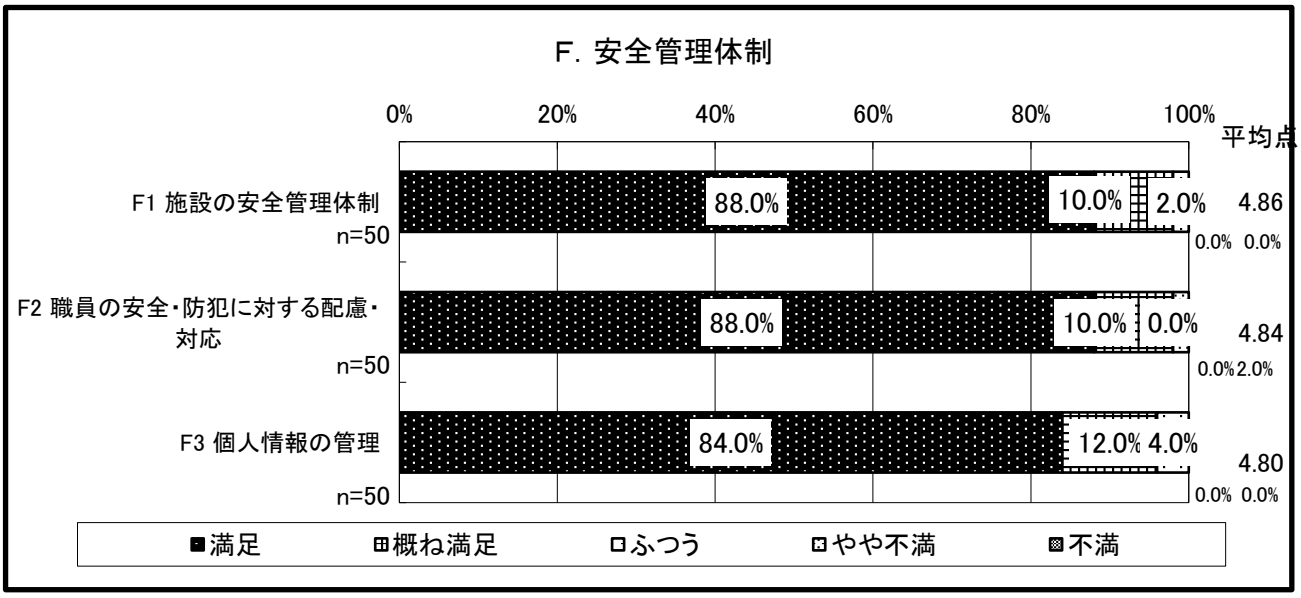
【D利用者の意見の反映】に関するコメント

改善が難しい課題もある中、非常に高い満足度が得られた。利用者同士のトラブルは0にはできないため、もし起きてしまったときには職員全員で共有し、改善に努めて丁寧に対応いたしたい。



【E自主事業への取り組み】に関するコメント

講座の開催日を増やしてほしいという要望や、講座がない時間帯の来所で日々の悩みや情報共有をしたいという利用者からの要望どちらもも多いため、講座と講座のない時間のバランスは現行のまま実施予定である。初来所や、イベント初参加の方を優先的に利用できるよう調整するなど等配慮を行い、可能な限り体験の機会を平等に与えらるよう工夫をしている。

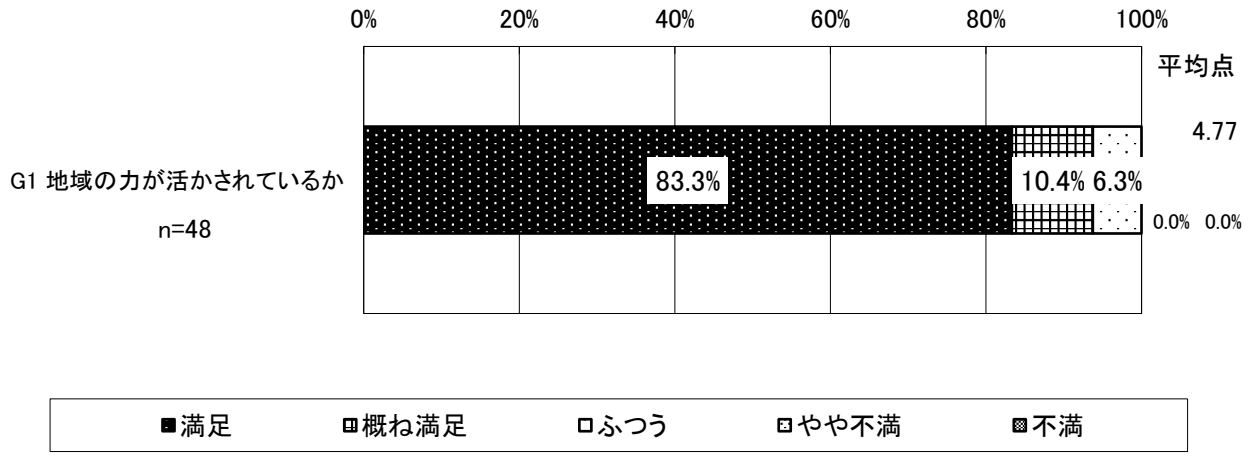


【F安全管理体制】に関するコメント

開所当初から、玄関先にスロープがないことや、子供には危険な段差があること、飛び出し防止の策がないことなどの利用の危険性へのご意見があり、現状こうした危険や不便をカバーするため、サポート要員として1人多く人員を増やしている。

施設名　北町高齢者センター【みずきっこ】

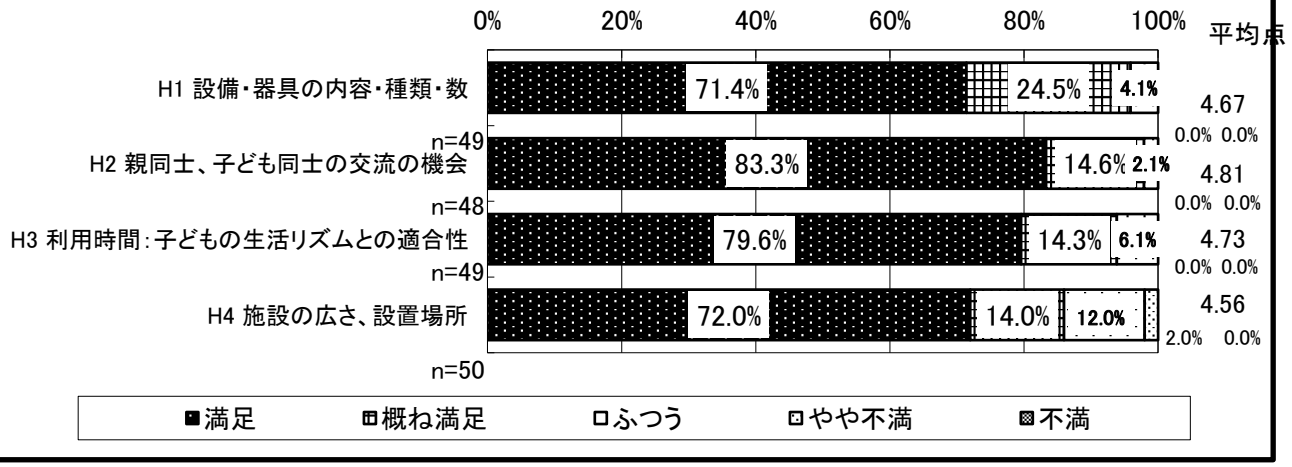
G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント

母体であるサニーママ武蔵野が開催している他のひろばや、参加している地域事業や主催イベントでの地域とのつながりをみずきっこにもつなげている。

H. その他



【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が、木製遊具などは消毒を徹底し、復活させた。
運営時間の延長の要望を参考にコロナ禍で短縮していた利用時間の延長を実施した。

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	101,247,000 円	決算	97,632,854 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	44／44	44／44	＊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。 ＊モニタリングアンケート調査以外に入居者懇談会で入浴や食堂座席、自主活動、行事のアンケートを実施。懇談会で報告するほかポスター掲示で全入居者に周知するとともに個別説明も行った。また、共同浴室や食堂の電子レンジの使い方、自主活動の回数や時間について、意見を伺う会を開催し、その結果を踏まえて使い方等の説明会も実施した。 ＊長引くコロナ禍で、免疫力の低下が伺え今までの感染防止対策に加え、手洗いへの支援を強化した。多様なポスターを掲示し、手洗いチェッカーを活用し日常的な声掛けも継続実施した。新型コロナウィルス感染症が５類に移行後も、昨年度以上に武蔵野市内の新型コロナウィルス感染症に関わる現状、対策等を随時提示した。提示だけでは情報収集が難しい入居者に対しては、個別に居室訪問し口頭とポスターによる情報提供を行い理解に努めた。また掲示の際も大きな文字やイラスト、わかりやすい表現での作成を	＊事業計画書に基づき、各項目おいて適切な業務が行われている。 ＊入居者懇談会の前には一斉放送を行う等、入居者への参加周知に力を入れるだけでなく、自主活動の時間延長や、浴室やレンジ等共用部の活用方法についての説明の場を設けるなど、入居者からの意見を積極的に取り入れ実現に取り組んでいる。 ＊適切な情報提供について、新しい情報を提供するだけでなく、イベント時には一斉放送を行うなど、長引くコロナ禍によりフレイル状態となる入居者が多く見受けられるといった状況に応じ、職員が分かりやすく伝える工夫が行われている。また、文字からの情報だけでなくイラストとしての掲示や、個別に居室訪問し口頭での説明を行われたことが、入居者にとって情報取得の機会の増加につながっているとみられ、入居者アンケートにおいても情報の得やすさや入手方法は特に上位項目となっている。

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
			心掛け、食堂前と食堂内にも掲示し「誰でも見られる。見やすい場所」への工夫を実施した。 ＊一般市民の方や入居者ご家族などの来館者に対して、定期的に受付カウンター周辺の整理整頓は継続実施した。カウンターにはケアハウス館内の事業案内や法人内の他事業所のパンフレットなども手に取れるよう整備した。 ＊「武蔵野いっとき避暑地」のポスターを道路側にも掲示したことで、複数の市民の方が年間通じて、休憩スペースとして活用するようになった。 ＊また１階ロビーのスペースを利用して季節毎に応じた飾りつけを行い、季節感が味わえる空間作りに努め入居者からも好評を得ている。 ＊七夕の飾りつけや寮生による電子ピアノのソロコンサートでは放課後等デイサービスにも声をかけ利用児との交流に努めた。 ＊地域の社会資源との交流･連携として、近隣の小学校などに入居者作成の雑巾を寄贈、近隣の小学生と合同で七夕の飾りつけや敬老会でのお祝い品贈呈、またウェルフェアフェスティバル in 桜堤にて同校の吹奏楽部児童による演奏協力、この他に地域の小中学生対象に有償補習教室の場所の無償提供も継続的に行っている。 ＊地域交流においては地域社協の方々と一緒に七夕の飾りつけを行ったり、どんと焼きのお手伝い、地域のお祭りへの出店参加も実施した。 ＊信陽舎の学生とも防災訓練やちょこっとボランティアと称して、ミニ縁日のお手伝いや学生による電子ピアノコンサート等多世代交流も行った。 ＊４年ぶりに近隣施設と合同でウェルフェアフェスティバル in	＊入居者だけでなく、機関紙の発行や受付空間の適切な管理を行うことで来館者や入居者家族にも情報提供に不足のないよう努めている。また、共用部分や食堂には季節ごとに入居者とともに飾りつけを行うことで、施設内での交流や四季を感じる空間づくり等、入居者にとって心地よい空間の提供ができている。 ＊５年度は、５月にコロナが５類へ移行したことで地域交流が再開し、近隣小学校や信陽舎寮生とのイベントや音楽アクティビティの実施など、入居者によって必要な楽しみ、心身のリフレッシュとなる若い世代と対面交流できる事業実施ができている。特に、コロナ禍でのマスク生活により声を発する機会が少なかった入居者にとって、集団で声を出し歌を歌うことは好評であり、アンケート内の地域との連携や行事等の内容の満足度の向上に繋がっていると思われる。 ＊学生寮の生徒や地域社協を通して児童からメッセージをもらい掲示を行うなどのやり取りを継続して行っている。また、小中学生を対象とする有償補習教室、その他施設の無償提供も継続して実施している。 ＊コロナ禍でこれまで直接的な関わりがなかった信陽舎寮生とも、ラジオ体操のボランティアや縁日等の行事を通して交流を持ち、健康の維持だけでなく、入居者と学生のつながりの創出にも役立っている。 ＊４年ぶりの開催となったウェルフェアフェスティバルでは、各

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
			桜堤を開催。地域住民にケアハウス周辺の福祉施設を知ってもらうことを目的とし、施設をめぐるスタンプラリーや野菜・肉まん販売、近隣小学校の吹奏楽演奏を実施した。当日は合築する信陽舎寮生の協力もあり、多くの方が参加され大盛況となった。また近隣大学の学生によるキッチンカーの販売希望があり場所の提供を行った。 ＊入居者の高齢化・虚弱化、認知面や判断力の低下に伴い、日々変化する状態像に合わせた支援を提供出来るよう心がけているが、日々変化していくニーズに対し、対応に苦慮している現状もある。そのことが、満足度のダウンに繋がっているものと思われる。特に認知症状を有する入居者の物盗られ妄想や被害的な訴えに関しては、主に共感傾聴や防犯カメラの設置等で対応しているが、根本的な解決には至らず、当事者としては何もしてもらえないと不満が解消されない状態である。 ＊自主事業においてはコロナ禍で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。10 月のアンケートで時間延長の希望があり、1 時間から 1 時間半に延長した。また相談員が出勤している土曜日にも活動希望が聞かれ実施できるよう変更した。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毎回行っている。 ＊その他の自主事業としては、①季節感のある活動（園芸活動、七夕飾り付け、夏の夕食会、ミニ縁日他）、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、脳トレ、塗り絵、折り紙などの個別支援を提供している。コロナ禍で会話の機会が減少したとの声も	施設と連携したスタンプラリーを実施することで、福祉施設の認知拡大や、地域全体を巻き込んだ福祉の実現へとつながるよう、引き続き関係各所と連携し魅力的なイベントの実施を期待している。 ＊認知症や妄想等を含めた理解・判断力の低下が見られる入居者に対し、共感・傾聴を丁寧に行い、その方の状態像に応じ、わかりやすい言葉の使用や必要に応じて２名体制で対応するなど、丁寧な対応が行われている。また、フレイル予防のための脳トレやボランティアによる社会参加等、自立した生活のための支援も行われている。一方で、服薬の自己管理ができない方や、身体の不調や薬についての相談等、職員では対応が難しい場面も増えており、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。「ニーズに対し対応に苦慮している現状もある」とのことだが、引き続き丁寧に声掛け、相談対応を行ってほしい。 ＊コロナ禍で行事が縮小し、精神的に落ち込む入居者が多かったため、館内でできる取り組みを実施している。自主活動においては、入居者懇談会等を通して上がった入居者の意見・要望を積極的に取り入れ、開催時間の延長や曜日の変更など、希望に沿う運営に努めている。こうした日々の要望を受け入れ、また入居者の精神不安にも、適切に寄り添うことができていると考えられる。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。 ＊専門講師による介護予防体操では、ケアハウスでの生活で役立

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
			あり、10 月より試行的に月 1 回の音楽アクティビティを開催。唱歌や歌謡曲を歌いながら体を動かす機会を開催。コロナ禍で集まって歌う機会が無くなっていたため参加者よりとても好評を得た。また、職員も認知症予防活動のスキルアップを目的に３A 研修に参加し、日常の脳トレや相談員体操にも取り入れフレイル予防強化に努めた。 ＊地域社会との繋がりも大切に民間企業によるボランティア散髪や近隣酒屋による訪問販売（丸五商店販売会）を開催。トイレットペーパーやＢＯＸティッシュ、ごみ袋等の日用品の販売支援を受けている。	つ体操を実施しており、参加率も高く、好評とのこと。かねてより要望の多かった発声イベントの定期的な実施や、フレイル予防の一環として開始した傾聴ボランティアの継続など、健康的な自立生活への支援が行われている。
Ｂ安全への取組み	10.4 ／ 12	10.4 ／ 12	＊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する他に不審者乱入対策として防犯スプレーも購入設置し、防犯対策強化にも努めた。一方で、入居者の中には、物盗られ妄想など認知面の低下がみられる方も出てきており、そのことが満足度低下の一つの要因と考えられる。 ＊外出中に行方不明になり保証人と連携し捜索することもあったため、ケアハウスの連絡先を書いたカードを作成し、必要な入居者に配布･所持してもらうことを保証人含めて周知徹底した。具体的な対応策としては認知症状のある入居者が外出する際は、個別に帰宅時間や外出先、持ち物を確認し安全配慮に努めている。健康診断も本来は一人で行くが、入居者の状態に合わせ相談員がその都度付き添いを実施した。	＊大規模停電の影響により、施設の安全管理体制に入居者からの不安が見られたが、備蓄の確保や災害時の想定として、入居者含めた非常食訓練、全体研修で職員へのフィードバックを行い、施設全体として災害や緊急時への意識付けが行われている。 ＊コロナ禍で入居者と保証人の関係希薄化が見られるが、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、入居者の転倒など事故が発生した緊急時においても、対応が速やかである。夜間の状態変化などの緊急時には相談員から保証人へ情報提供するための連絡体制が組まれており、入居者・保証人の双方にとって安心できる体制整備に努めている。 ＊入居者が外出中行方不明になる事故発生を受け、自身の状態を伝えられない等の不安がある入居者の通院時には職員が同行している。

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			＊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。また、個人情報保護に対する指針やマニュアルの整備も行っていることが、満足度の高さに繋がっていると思われる。 ＊退去された方に関して入居者から問い合わせがある場合も、事前に保証人等に伝える内容の意向確認を行い適切な対応を心がけている。	＊学生寮との合同防災訓練も再開し、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。
Ｃ適正な運営	28.8 ／36	29.6 ／36	＊協定書に基づき適正に執行している。 ＊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・１月）実施し、新規入居に向けての作業・手続き等を適切に行った。 ＊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。 ＊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・連絡・相談している。また、入居者やご家族様から要望のあった納付書払いから口座引き落としへの手続きも、スムーズに行えるよう調整した。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。 ＊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	＊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。 ＊定期的に入居者募集を実施しており、施設の外壁にポスターを貼る等、近隣の方に目に留まるような工夫も行っている。１人居室については年間を通してほぼ満室となっており、入居前の面談や入居の際の手続き等においても市と施設間で連絡を取り、滞りなく遂行できている。 ＊個人情報はマニュアルに基づいて適切に管理されており、漏洩や減失などの事故は発生していない。アンケートにおいても、個人情報の管理やプライバシーへの配慮といった項目において満足度は高い。今後も定期的な研修・会議を行い、職員の個人情報保護に対する意識を保ってほしい。 ＊利用料・電気料についても市と施設で連携が取れており、滞納状況は見られない。現金等の取り扱いにおいても問題はなく、紛失や盗難などは発生していない。 ＊施設の管理においては再委託を行うこともあるが、業者に一任

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
			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。 ＊経費削減の取り組みでは、食材費の高騰については献立及び使用する食材、発注量の見直しを行った。また調理の手間はかかるが既製品の使用頻度を減らし、誕生会や季節メニューのデザート、おはぎやいなり寿司は手作りに変更、煮魚や焼き魚も食材を加えアレンジして提供した。誕生会やクリスマスなど手作りデザートは毎回入居者から好評を得ている。 ＊建物管理委託契約（警備）は年々契約金額が増額している。一番金額も大きい契約で契約時間等を令和５年度は見直し、僅かに契約金額を減額し無駄を省くように努めた。 ＊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。 ＊本来は自立的な生活が送れるよう支援するが、体調や心身状態において個別的な対応が必要な場合は、職員間で対応方法と実施期間を確認し、その都度見直しをしている。 ＊日曜日や祝日にも相談員に出勤して欲しいとの要望も聞かれている。現在は、２名の相談員が日勤・遅番・早番等のシフト勤務を導入し入居者の不安軽減に努めている。この他に入居者の高齢化・虚弱化に伴い夜間帯や日曜祝日に体調不良を訴える入居者が増え、相談員携帯を使用して保証人との連絡調整が増加している。一方で相談員不在時でも、警備員や保証人等と連携し、入居者の方々が安心して暮らせるよう支	するだけでなく適切な選定、立会等実施することで管理監督責任を果たしていると考えられる。 また、相見積もりを取るなどし、価格についても適正な業者の選定に取り組んでいる。 ＊昨今の物価高に対しては、既製品をやめ手作りにする、発注量の見直しなどで対応している。特に、既製品をやめる取り組みの中では、入居者の食べる楽しみを大切にすることを念頭に、メニューの工夫が行われている。引き続き、食事における楽しみが提供できるよう、季節に応じたメニュー提供等の工夫を続けてほしい。 ＊入居者懇談会で食堂の席替えの必要性や頻度についても希望をヒアリングの上、抽選により定期的な席替えを実施している。人間関係など踏まえ、利用者の中では希望の有無があるようだが、入居者同士がトラブルなく過ごせるよう引き続き管理していただきたい。 ＊入居者に一律の対応を行うのではなく、体調不良による個別の食事希望や歩行器の利用による安全確保が必要なケース等、個別対応が必要な場合には、早番の職員が確認、職員間で情報共有するなど、状態像に応じて柔軟な対応が行われている。 ＊相談員のシフト調整や夜間の警備員との連携により、休日や長期休暇における入居者の不安や相談員不在時の事故、その際の入居者家族との連絡体制を整えており、切れ目のない支援を行うことができている。

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
			援している。 これらのことから現状の人員配置や設備面を踏まえて適正な運営に努めている。	
D施設・整備等の適正な管理	5.6／8	5.6／8	＊施設は築28年を超え、老朽化が各所に出てきている。随時、工事、修繕することで、入居者の方々が、安心・安全に暮らせるようメンテナンスを行い、適正な機器・設備管理に日々、努めている。具体的に修繕が必要な個所は職員が現場確認し、簡易復旧できる場合は事務員等で対応することもある。アナウンスを必要とする場合は、掲示板への掲示及び相談員、事務員等と連携しながら効果的な入居者、職員等の管内周知を実施。館内共用部分では貯湯槽の配管からの漏水等が続いており、一度の修繕する金額が指定管理費の範囲外の金額に及ぶ場合等は所管課に状況調査、修繕の実施を依頼している。 ＊広範囲な外壁や空調設備面等の修繕は今後の大規模修繕工事時期に期待したい。 ＊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。 ＊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。 ＊来年度に向けての清掃及び警備業者の契約業者の選定にあたり前年度より１社多く相見積もりを依頼し、適正な契約金額における運営を心掛けている。	＊経年劣化による施設の老朽化が進んでいるが、小さな修繕を早めに行っており、また、10 月の大規模停電で入居者の不満や不安が募った際も、細やかな配慮と対応を行い、入居者が安心して過ごせる環境の提供に努めている。修繕工事などが施設のみで問題解決できない内容であった場合には、速やかに市と連携し、入居者への影響を最小限にとどめるよう調整、解決にあたっている。 ＊気温・室温など天候が体調に大きく影響することから、昨年に引き続き空調設備に対する要望が多くみられる。 ＊清掃業者による清掃・消毒のみならず、年末年始や祝祭日など業者が対応できない場合においても、相談員が交代して館内の換気や清掃等を行い、年間を通して施設内の清掃・消毒を行っている。また、体調不良者が発生した際も、保証人と連携し通院や検査の依頼を行っており、集団生活という観点においても、入居者・保証人双方にとって安全で適正な運営が行われている。入居者が心地よく住み続けられるよう、引き続き施設の衛生管理に努めていただきたい。

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	88.8/100	89.6／100	＊総合満足度は昨年と比べ、満足が 36.4%、概ね満足が 45.5%、普通・やや不満・不満が併せて 18%超で平均点は 4.05 点と比較的高い。一方で自立型施設ではあるが、身体状況や人間関係等で職員の支援や介入が必要なケースも増えており、その点がやや不満、不満に感じていると推測される。そのためこれまで以上に入居者への応対・対応方法の創意工夫が必要と思われる。新型コロナウィルス感染症が５類へ移行後もマスク着用や黙食は継続しており、長引く感染防止対策によるストレスを感じている入居者が多いことも、不満傾向の要因と思われる。 ＊また、ご家族・保証人の面会も減っており、年に数回相談員から保証人等に近況報告の電話連絡を行い、隔月発行のさくらだより（広報誌）で活動の様子を知っていただけるよう積極的に広報活動を行った。 ＊入居者の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、体調不良などの相談に関しては、週１回の嘱託医による健康相談を利用し連携しながら問題解決に努めた。また、今年度より嘱託医との面談を開始。健康診断の結果を元に日常生活での留意点など助言を受け日々の支援に繋げている。またコロナ禍で、生活意欲の維持・向上やコロナストレスの解消を目的に「食の楽しみ」をテーマにおもてなしの企画を計画実行した。 ＊保証人不在で金銭管理が困難となっている入居者に対しては、相談員が主となり、第三者関係機関につなげる等の支援に努めた。同時に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。 ＊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	＊認知機能の低下や加齢に伴う理解力の低下や、10 月の大規模停電などから総合満足度に影響が見られるようではあるが、状態像に応じた伝え方の工夫、入所者の不満や悩みに対し共感と傾聴を用いた相談支援が行われている。コロナが５類に移行後は、信陽舎寮生や地域との対面交流を再開、特に、かねてより要望の多かった発声の機会となる音楽アクティビティや、近隣料学校や寮生等若い世代との交流は、心身のリフレッシュとなり、行事内容や地域連携の満足度につながっていると考えられる。入居者の中でも、イベントに参加意欲のある方と虚弱化の進む方で二極化せぬよう、再開した交流を活用し、全体の参加率の上昇に努めてほしい。 ＊コロナ禍で入居者とご家族・保証人との関係が希薄となった中でも、機関紙を通して入居者の元気な様子を伝えるなど、可能な範囲で入居者と家族の交流が保たれるよう努めている。 ＊外出制限によるストレスでフレイル状態となり、気分の落ち込みが激しい方もみられるが、入居者の状態を常に把握し、必要に応じて個別制に配慮した対応が行われている。フレイル予防の一環として多様なプログラムを実施しており、今後はカラオケ機を用いて脳トレなど、新しいフレイル予防の実施を検討している。 自主活動の時間延長や曜日変更による日常的な楽しみが増える一方、自身での服薬管理が難しくなる方も増え、職員配置も含め、周辺医療機関との連携等、支援のあり方を改めて検討する必要がある。

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
			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。 ＊施設の安全管理体制、職員による安全･防犯に対する配慮等については、施設内外に防犯カメラを設置し、24 時間監視体制を整えている。また、不審者来訪時の備えとして、玄関前受付での来館者への声かけや来館者プレート着用依頼等の対策を継続。この他に不審者侵入対策として防犯スプレーを各所に準備した。 ＊感染症防止対策の徹底を図っているが、新型コロナウィルス感染症が５類に移行して以降は外出外食の制限はしておらず、ケアハウス外での様子は把握できないこともあり、一年を通じて入居者数名の発熱者が出たが保証人等や嘱託医と連携し、受診・居室内静養にてコロナウィルスの発症には至っていない。年間を通じて適切な感染防止対策を行っていたため、感染拡大することはなかった。毎日の共用部の換気や消毒などの声掛け対応に一定の理解、評価があると感じている。 ＊食事に対してのご意見箱を設置しているが、今年度はメニューのリクエストやご意見が投函されることが増え、調理職員等が速やかに回答し掲示して対応している。 ＊入居者の ADL 低下が進み、食事への配慮が増々必要になっているため相談員と意見交換しながら栄養士･調理職員で食材選びや調理方法の工夫を行っている。 ＊９月１日防災の日には非常食提供訓練を行った。職員の非常時対応訓練とともに入居者にも非常食の理解及び防災への意識付けとなっている。訓練内容もブラッシュアップしながら今後も継続実施して行きたい。 ＊この他に積雪の際は、信陽舎学	＊感染症についてのマニュアルは都度更新し、発熱の際も速やかに保証人と連携、マニュアルに基づき迅速な対応が行われている。また、自身で病状をうまく説明できない入居者には病院へ同行するなど、個々の状態に合わせ柔軟な対応が行われている。 ＊体調不良者が発生した際は、保証人と連携し通院や検査の依頼を行うなど、集団生活という観点に基づいた管理が行われており、感染症拡大の防止に努めている。 ＊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おり、職員による新しいメニューの創作や食形態の工夫などから、食事に対する前向きな意見が多く、アンケートにおいても満足度が高くなっている。生活の主軸といえる食について、より多くの入居者が幅広く楽しめるよう、引き続き意見・要望の聞き取りを行っていただきたい。 ＊10 月の大規模停電を踏まえ、備蓄の再確認や必要に応じた補助、入居者含めた非常食訓練を実施し、災害発生時の行動意識付けが行われた。また、信陽舎寮生との合同防災訓練も再開したことで、防災だけでなく、施設全体の安心にもつながるよう、引き続き施設内のつながり醸成にも努めていただきたい。 ＊地域社協と連携したイベントが多数設けられたことにより、4 年ぶりに近隣児童や寮生との直接交流が実現した。地域とのつながりを通じた入居者の生き甲斐創出の工夫に努めている。

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
			生にも職員と一緒に雪かきを手伝ってもらい、特に近隣小学校歩道を含めたくぬぎ橋通り歩道の雪かきを行い、入居者はじめ近隣住民から感謝の意を受けている。	

３　アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）

＜アピール点＞

＊入居者は60代２名、70代が３名、80代が８名、90代以上が11名と、年々、高年齢化が進んでいる。入居者構成は、入居者の平均年齢は86.17才。（女性88.00才、男性82.00才）最高年齢者は102才。

それに伴い、加齢による理解力及び記憶力（認知機能）の低下が進んでいる入居者も多くなっている。また、軽度知的障害、軽度の認知症、気分障害（躁鬱等）の入居者が混在しており、生活相談員が集団生活上の悩み事や入居者同士の人間関係、体調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日々努めている。

その一方で物盗られ妄想や被害妄想などすぐに問題解決できる内容ではなく、求められる支援が複雑化しているため、保証人、関係機関と連携してチームアプローチを図っている。

＊今年度は５月に新型コロナウィルス感染症が５類に移行、感染防止対策を継続しながら地域交流や行事を再開した。しかし、コロナ禍での自粛期間が長くフレイル状態になる入居者が増え、身体や精神面に関する不安やストレスを強く訴える方が増えた。メンタル支援としてはストレス軽減を目的に入居者の体調についての聴き取りや不安解消などの傾聴対応、嘱託医との面談での具体的な助言、身体面の支援では身体機能の低下防止目的に専任講師または職員自ら介護予防体操などの実施に努めた。その一環で９月にスポーツ東京案内事業の専門講師を招いてスポーツレクリエーションを開催、手拭いを使った体操や体を動かしながらの脳トレを行い定期的な開催希望も聞かれた。また、入居者より黙食やマスク着用で声を出す機会がないとの話もあり、10 月より月 1 回、試行的に音楽アクティビティを開催、唱歌や歌謡曲を歌いながら体を動かす機会を設け、心身のリフレッシュに繋がりとても好評との感想が多く聞かれた。

＊重いものや嵩張るものは買えないと入居者からの強い要望に応えて、コロナ禍での３密を避け感染防止策を徹底しながら、近隣にある個人商店から生活必需品（ゴミ袋・トイレットペーパー・ＢＯＸティッシュなど）の販売会を月１回開催した。購入者は固定化されているが、家族が遠方や高齢で支援が望めない方、体調不良で買いに行けない方の臨時利用もあり重宝されている。

＊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。（お互いに手指消毒やマスク着用の有無などについて声をかけあい合うなど）

　＊地域との交流においては新型コロナウィルス感染症が５類に移行したのを機に徐々に再開した。近隣小学校児童との七夕飾り付けや敬老会でのお祝い品贈呈、合築の信陽舎寮生とは防災避難訓練やちょこっとボランティアでの配茶やラジオ体操、電子ピアノでのソロコンサート開催等交流を図った。また積雪時には多くの寮生がケアハウス周辺の歩道を雪かきし、入居者や地域住民・児童が安全に外出・通学することができとても喜ばれた。11 月にはケアハウス周辺の福祉施設と合同でウェルフェアフェスティバルを開催。近隣小学校の児童による吹奏楽演奏や信陽舎寮生による長野県産の農産物販売などを行った。児童や寮生との直接交流は４年ぶりで入居者からも「元気をもらった」などの感想も聞かれ大変喜ばれた。

昨年度よりフレイル予防の一環で開始した傾聴活動ボランティアは現在４名の方が活動され、入居者も個別または少人数での活動を継続しており、社会参加や心身の活性化に繋がり好評を得ている。活動ボランティアと共に作成した英字新聞の作品は各コミュニティーセンターの文化祭で出品展示した
引き続き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。
＊昨年度、試行的に実施した地域高齢者向けの持ち帰り弁当「桜堤スマイル弁当」を今年度は本格導入した。老人会や老人クラブから依頼があり３月時点で７件（平均 15 食）の申し込みがあった。毎回、季節に応じた献立を提供しており好評を得ている。
＊相談員の日常的な相談支援以外にも日々の小さな楽しみや四季を感じて頂けるよう談話室やロビーでの飾りつけ、展示等をはじめ間接的な生活の質を維持継続できるような対応も心掛けている。具体例としては、新茶を味わう会、外部講師による熱中症予防講座やサマーコンサート、実習生や寮生とともに行ったミニ縁日での輪投げ大会、栄養士と一緒に作るクリスマスケーキ等、外出の機会が減少する入居者が増えている中でも、館内で季節を感じて頂けるよう創意工夫に努めた。居住年数が長い方や加齢に伴う判断力の低下が伺える方も増え、日常生活は送れているがイレギュラーな出来事の対応が難しくなっている。本来の相談員業務を超えた対応が求められており、その都度施設長はじめセクション内で協議し対応している。

＜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】
＊入居者の状態に配慮しながら、地域交流、施設内イベント等の充実に取り組まれたい。	＊新型コロナウィルス感染症が５類に移行後も、感染防止対策を継続しながら近隣小学校や合築する学生寮との交流を再開した。施設内のイベントは参加できる入居者が偏らないよう実施する曜日に配慮した。
＊今回のコロナ禍の経験を振り返り、感染症や災害の想定と対応方針、マニュアルの見直しなど、有事への備えを充実されたい。	＊感染症や自然災害等を想定した事業継続計画を作成し、10 月の停電事故や年間を通じての事故・感染対策を講じながらBCPのブラッシュアップを行っている。具体的には必要物品購入や入居者からの備蓄品購入支援。
＊指定管理者の主管課による一次評価が具体的な事案に基づいて行われているが、高評価の要素について期待水準を上回った部分をより明確に特定する必要がある。その前提となる期待水準の擦り合わせを丁寧に行われたい。	＊今一度モニタリング評価マニュアルを踏まえて、評価基準や評価内容の分析など読み合わせを行い職員間での共通理解に努めた。疑問があれば主管課管理係にその都度確認しながら理解を深めた。

＜改善すべき点＞　評価項目シート（様式２）の５段階評価で２又は１となった項目については必ず記入
＊入居者の高齢化・虚弱化等により認知面の低下に繋がる方が増え、「自立型施設」でありながら支援を必要とする方が半数以上を占めている。また、体調管理や内服管理が難しく適切な判断や通院や内服が出来ない。配置基準には認められていない医療職が不在のため体調不良等の判断が遅れ悪化に繋がることが懸念される。
＊状態変化に伴い住み替え支援が必要なケースや保証人不在のケースが増える傾向にある。引き続き必要に応じて介護保険申請や区分変更申請を行い、スムーズな住み替えに繋がるよう取り組んでいきたい。保

証人不在のケースは本人像とサービスのマッチングが難しく、緊急時などの対応に苦慮している。こちらも本人に不利益が生じないよう、これまで以上に関係機関と連携を図り保証人確保に取り組んでいきたい。

主管課（記入欄）	
＜特に評価できる点＞ ＊入居者の状態に合わせ、日々の状態や悩み事に細目に応対し、また、入居者の要望から音楽アクティビティの実施や自主活動の時間延長等、満足度の向上に繋がる取り組みを積極的に行っている。 ＊コロナが５類へ移行後も、適切な感染症対策の上でイベント運営、地域高齢者向けの持ち帰り弁当の導入など、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】
＊入居者の状態に配慮しながら、地域交流、施設内イベント等の充実に取り組まれたい。 ＊今回のコロナ禍の経験を振り返り、感染症や災害の想定と対応方針、マニュアルの見直しなど、有事への備えを充実されたい。 ＊指定管理者の主管課による一次評価が具体的な事案に基づいて行われているが、高評価の要素について期待水準を上回った部分をより明確に特定する必要がある。その前提となる期待水準の擦り合わせを丁寧に行われたい。	＊コロナ禍の行事縮小を受け入居者の精神的落ち込みが見られたが、自主活動の拡大等館内でできる取り組みを実施。コロナ５類移行後は、地域のお祭りや文化祭への参加、入居者の要望を受け音楽アクティビティを実施するなど、入居者の生き甲斐醸成に努めている。 ＊入居者を含めた非常訓練の実施や、職員全体での研修、寮生との防災訓練実施など、有事に備えた情報共有が施設全体で行われている。 ＊モニタリングの評価基準について読み合わせなどを通して職員間での理解の擦り合わせに努めており、疑問点は都度市へ確認を行っている。
＜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 ＊入居者の不調等緊急時に向けた対応内容の想定やマニュアルの見直しを行い、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。 ＊コロナ５類移行後、各イベント・地域交流が再開したが、コロナ禍での体力低下や精神不安により入居者間の参加率に差が生じないよう精神的ケア、呼びかけの工夫に一層努めていただきたい。	

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
	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	
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	評価の理由 ◎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２名の退所支援を行った。							
	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。				
	評価の理由 ◎モニタリングアンケート調査以外にも入居者懇談会でアンケートを実施。また、懇談会で出た意見を元に「電子レンジ使い方講座」や「自主活動についての意見交換」の場を設けた。行事や活動については長引くコロナ禍で発語や体を動かす機会が減少したとの声もあり、自主活動の時間延長や新たな音楽プログラムを導入している。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（創作活動を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や物盗られ妄想の入居者から「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、保証人や関係者と連携し情報共有を図った。 ◎食事について設置した意見箱には意見、希望用紙が頻繁に入るようになり、速やかに意見・希望の返答を行い、可能な限りメニューに取り入れたことで入居者からは「以前に比べメニューのレパートリーが多くなった」と大変、喜ばれている。							
	地域との連携	1	地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	5	8	
		2	地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	評価の理由 ◎新型コロナウィルス感染症が５類に移行、感染予防対策を継続し地域や地域住民との連携・協働の取り組みとして、直接交流を再開した。近隣小学校の児童と一緒に七夕の飾りつけや敬老会でのお祝い品贈呈、合築する学生寮の寮生とは防災訓練やちょこっとボランティア、寮生により電子ピアノコンサートなどを開催した。11月にケアハウス周辺の福祉施設と合同で「ウェルフェアフェスティバルin桜堤」を開催。地域住民にケアハウスを含めくぬぎ橋通り周辺の福祉施設を知ってもらうことを目的とし、スタンプラリーや信陽舎寮生による農産物の販売、近隣小学校児童による吹奏楽演奏を行い大盛況だった。この他に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。地域社共との交流として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。 ◎近隣コミセンや団地の催事への出店協力、自主防災会主催の防災訓練にも協同参加を、消防団への賛助、青少協及び地域福祉の会等の会合や行事にも参加し地域課題の把握に努めている。							
	情報提供	1	行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	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。				

<table>
<tr><th>視点</th><th>評価項目</th><th colspan="2">評価のポイント</th><th>配点</th><th>評価レベル</th><th>得点</th><th>小計</th></tr>
<tr><td rowspan="6">A
市民の満足の向上【配点44点】</td><td colspan="6">評価の理由
◎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、見やすい文言で大きい文字やイラストを使用し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・理解して頂けるように支援した。
◎年６回発行している「さくらだより」では館内での行事や感染症に関するお知らせを掲示しているが、入居者同士で眺めていることもあり、コミュニケーションの一つになっている。なるべく多くの入居者の写真を掲示するよう努めており、ご家族からは「元気な姿が見れた」等の感想を頂いている。
◎ラジオ体操や食事前後の時間を使い、全入居者に必要な情報が伝わるよう支援し、入居者懇談会や敬老会などのイベント時には館内放送及び個別訪問での声掛けを実施している。</td><td rowspan="6">44</td></tr>
<tr><td rowspan="4">職員対応</td><td>1</td><td>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。</td><td rowspan="4">8</td><td rowspan="4">5</td><td rowspan="4">8</td></tr>
<tr><td>2</td><td>利用者案内や受付が適切になされているか。</td></tr>
<tr><td>3</td><td>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。</td></tr>
<tr><td>4</td><td>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。</td></tr>
<tr><td colspan="6">評価の理由
◎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応対に努めた。
◎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応対できる体制をとった。
◎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。今年度からラインワークスを本格導入したところ、職員間での連絡調整や情報共有が飛躍的に向上し入居者支援等に役立っている。
◎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。職員全体研修では人権擁護・虐待防止、挨拶等の接遇などを学び、研修委員会による年間研修計画を通じて、感染対策やハラスメント、セキュリティ対策など各種研修を実施し、入居者支援や業務改善など質の向上に努めた。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">自主事業への取組み</td><td>1</td><td>事業計画に沿って自主事業を実施しているか。</td><td rowspan="2">4</td><td rowspan="2">5</td><td rowspan="2">4</td></tr>
<tr><td>2</td><td>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）。</td></tr>
</table>

視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
	評価の理由 ◎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。 ◎入居者のニーズに合わせたお役立ち講座（熱中症対策の水分補給、耳の聞こえの講座）を開催したり、職員が３Ａ研修を受講し、脳トレや相談員体操でフレイル予防にも務めた。声が出にくくなった、気持ちの落ち込みがあるとの要望から、体を動かしながら歌を歌う「音楽アクティビティ」の活動を実施。声を出して歌える喜びで気持ちが前向きになると参加者より好評のため次年度より定期開催となる。 ◎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時間半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。祝日や他の行事等と重なり開催できない日は振替日を設けている。 ◎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。 ○季節感のある活動 ・園芸活動　・七夕飾り付け　・ミニ縁日　・敬老会　・ゆず湯 ・新年の御祝い　・節分　・キッチンカー体験　・手作りの会（季節の折り紙など） ○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、平均12～13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４～５名のボランティアと会話などを楽しむ。 ○食の楽しみ　※食事時間内にて実施。 ・相談員による配茶・甘酒（年に複数回）　・夏の夕食会（握りずしを楽しむ）　・夏祭り　・選択食 ・デザートバイキング　・冬の夕食会（手作りケーキを楽しみ）　・ケーキの日 ○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。 ・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。ゴミ袋やＢＯＸ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。				
Ｂ安全への取組み【配点12点】		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
		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 ◎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。今年度は新型コロナウィルス感染症が５類に移行したため、学生寮との合同訓練を再開した。また、１名の入居者がインフルエンザに罹患した際は、嘱託医とも連絡相談しながら、マニュアルに沿って感染予防対策を実施した。他に４名の入居者が発熱したが保証人と連携しマニュアルに沿って感染防止対策を行った。 ◎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をした。今年度の事故発生は４件、入居者に関しては他施設利用時の救急搬送、インフルエンザ罹患疑いによる受診、外出時の行方不明の３件、後１件は10月に発生した大規模停電である。 ◎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。 ◎震災想定下での非常食提供訓練、発電機・ランタン等の備蓄。防犯対策として、１階事務所内に防犯（催涙）スプレーを導入設置した。						
	適正な警備	1	利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	5	4	
		2	警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3	警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由 ◎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。 ◎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。						

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。				
	評価の理由 ◎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。 ◎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。 ◎研修委員会において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。 ◎ケアハウス入居者に関する事項（身体状況の変化・入院中・他施設利用中・新規募集の進捗等）や施設設備関連の工事などについては随時主管課と連絡をして、相談・助言を仰ぎながら業務を進めた。							
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4	3.2	
		2	その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3	適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	評価の理由 ◎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・１月）実施し３名が入居、新規入居に向けての作業・手続き等を適切に行った。二人部屋については、昨年度に引き続き屋外にポスターを掲示し募集周知を図った。問い合わせは数件入るが、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。入居の利用実績としては、前年度は利用率81.0%、今年２月末時点で83.0%となっている。 ◎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体調・内服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。							
	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に実施されているか。				
	評価の理由 ◎個人情報保護については、指針やマニュアルを整備しており、個人情報ファイル等は施錠した書庫内に保管し適切に管理している。 ◎法令遵守・個人情報保護に関する研修を全体研修会で年１回実施するほかにもう１回、情報セキュリティー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	3	2.4	
		2	再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	評価の理由 ◎施設設備面の管理において、各部門の専門業者へ委託している。毎年３月に相見積もりを取り価格の見直しと委託内容の確認を行い、適正業者を選定し、契約を行っている。 ◎点検時には内容の確認や立会も実施し、適宜、質疑応答等を行い、業者による業務執行の管理に努めている。						
	利用増加への取組み	1	利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	4	3.2	
		2	計画どおりの収入が得られているか。				
		3	利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				

<table>
<tr><th>視点</th><th>評価項目</th><th colspan="2">評価のポイント</th><th>配点</th><th>評価レベル</th><th>得点</th><th>小計</th></tr>
<tr><td rowspan="8">C 適正な運営【配点36点】</td><td colspan="7"><u>評価の理由</u>
◎利用者延べ人数では、令和４年度は8,578人、令和５年度は２月末時点で8,071人とほぼ変わらない。利用者の入居獲得するために、市内の在宅介護支援センターにケアハウス入居募集のアナウンスを行い、その結果、市内全域から募集が入るようになり個室は満床となっている。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主管課と検討する必要があると考える。</td><td rowspan="8"></td></tr>
<tr><td rowspan="3">指定管理料の適正執行</td><td>1</td><td>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。</td><td rowspan="3">4</td><td rowspan="3">5</td><td rowspan="3">4</td></tr>
<tr><td>2</td><td>利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。</td></tr>
<tr><td>3</td><td>現金等が適正に管理されているか。</td></tr>
<tr><td colspan="7"><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。今年度より口座引き落としに変更になり、入居者や保証人から納付書払いの負担が軽減したとの声も聞かれている。
◎収支については、コロナ禍でありながらも入居者が楽しめる行事や講座を企画し、（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。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">経費節減への取組み</td><td>1</td><td>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。</td><td rowspan="2">8</td><td rowspan="2">4</td><td rowspan="2">6.4</td></tr>
<tr><td>2</td><td>経費の効果的・効率的な執行がなされたか。</td></tr>
<tr><td colspan="7"><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。高い既製品の提供から食材を安く購入し手作りの食事提供に変更したところ、入居者から「手作りは美味しい」等好評を得ている。時間と手間はかかるが引き続き行っていきたい。
◎厨房では必要時以外は食器洗浄機や給湯器の電源オフ、スチームコンベクショナーの予熱時間の短縮化や予熱調理の推奨を行い、節電や節ガスに努めた。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">平等利用</td><td>1</td><td>利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。</td><td rowspan="2">4</td><td rowspan="2">4</td><td rowspan="2">3.2</td></tr>
<tr><td>2</td><td>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。</td></tr>
<tr><td colspan="7"><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。平等性を担保するためにアンケートや個別ヒヤリングを実施して意見集約を図り、物事を決める際は、入居者懇談会にて説明・同意を得た上で決定している。懇談会欠席者には個別訪問し説明・同意に努めている。</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>視点</th><th>評価項目</th><th colspan="2">評価のポイント</th><th>配点</th><th>評価レベル</th><th>得点</th><th>小計</th></tr>
<tr><td rowspan="10">D 施設・設備等の適正な管理【配点8点】</td><td rowspan="5">適正な建物・設備・備品管理</td><td>1</td><td>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。</td><td rowspan="5">4</td><td rowspan="5">3</td><td rowspan="5">2.4</td><td rowspan="10">5.6</td></tr>
<tr><td>2</td><td>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。</td></tr>
<tr><td>3</td><td>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。</td></tr>
<tr><td>4</td><td>備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。</td></tr>
<tr><td>5</td><td>必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。</td></tr>
<tr><td colspan="7"><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、共同浴室の給湯管等の修繕を行い、入居者の利用に支障が及ばないよう努めた。
◎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。
◎10月の停電を受け、備蓄品の再確認と新たな備蓄品の購入を行い有事に備え対策に取り組んでいる。
◎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。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">適正な清掃</td><td>1</td><td>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。</td><td rowspan="2">4</td><td rowspan="2">4</td><td rowspan="2">3.2</td></tr>
<tr><td>2</td><td>清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。</td></tr>
<tr><td colspan="7"><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、ソファー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、随時消毒作業を行い集団感染が発生しないよう環境衛生の維持に努めた。
※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。
◎清掃員の清掃方法について適宜、季節毎、感染状況の有無を踏まえて清掃員をはじめ受託業者と相談し必要に応じて消毒剤の種類や作業方法の変更等を行い、館内外の環境衛生面の整備を図った。</td></tr>
</table>

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	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	5	8	
		2	地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	情報提供	1	行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	5	8	
		2	館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	職員対応	1	利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	5	8	
		2	利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3	職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4	職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
	自主事業への取組み	1	事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	5	4	
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	評価の理由 ◎適切な取り組みが行われている。ただ、設立当時から入居者にも変化が見られ、より自立した生活に向け充実した支援が必要になってきていると思われるため、今後も入居者の実情を踏まえた事業計画が必要である。 ◎目安箱の設置や食事メニューのリクエスト募集など、利用者の意見が反映されるように適切な取組みが行われている。アンケートにおいても、満足～ふつうの評価は約９割と食事の満足度は高く、実際に効果も見られる。 ◎コロナの５類移行を受け、近隣小学校との交流や地域のお祭りや文化祭への参加など、地域との連携に対する努力が行われている。 ◎入居者の高齢化から理解力の低下を受け、案内表示に限らずご本人が理解できるようイラストや口頭での個別対応を行うなど、情報の欠落がないよう職員が直接わかりやすく説明していることについても評価できる。 ◎日々職員が施設内を回り、施設の環境については目が行き届いていると思われる。 ◎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。 ◎感染症対対策を十分に行った上で、自主活動の時間延長や曜日変更など、入居者の要望を実現しており、満足度も高く、入居者のニーズに合った事業内容となっている。							
	改善事項 現在も問題はないが、地域との連携によるイベントごとや日常生活での利用者・入居者同士の関わりが少しずつ戻っていく中で、大きなトラブルが発生することがないように適切な対応を行ってほしい。						

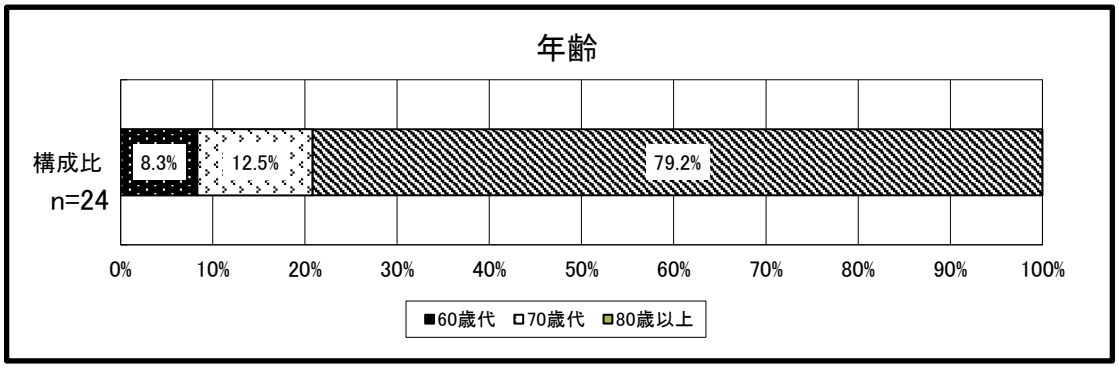
<table>
<tr><th>視点</th><th>評価項目</th><th colspan="2">評価のポイント</th><th>配点</th><th>評価レベル</th><th>得点</th><th>小計</th></tr>
<tr><td rowspan="10">B安全への取組み【配点12点】</td><td rowspan="4">適正な危機管理</td><td>1</td><td>事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。</td><td rowspan="4">8</td><td rowspan="4">4</td><td rowspan="4">6.4</td><td rowspan="10">10.4</td></tr>
<tr><td>2</td><td>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。</td></tr>
<tr><td>3</td><td>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。</td></tr>
<tr><td>4</td><td>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。</td></tr>
<tr><td rowspan="3">適正な警備</td><td>1</td><td>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。</td><td rowspan="3">4</td><td rowspan="3">5</td><td rowspan="3">4</td></tr>
<tr><td>2</td><td>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。</td></tr>
<tr><td>3</td><td>警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。</td></tr>
<tr><td colspan="7"><u>評価の理由</u>
◎10月の大規模停電が発生したことを踏まえ有事を想定した訓練が定期的に行われており、また、入居者の発熱時もマニュアルに基づき関係機関と速やかに連携、対応している。
◎事故発生の際はすみやかに市へ報告が行われている。警備員とも適切に連携が行われ、警備員業務を起因とする事件事故等は発生していない。</td></tr>
<tr><td colspan="7"><u>改善事項</u>
特になし。今後も事故等防止に努めるとともに、学生寮と合同訓練が再開したことを踏まえ、災害時は施設全体でスムーズな連携が取れるよう、入居者のみならず学生寮との情報共有を心がけてほしい。</td></tr>
</table>

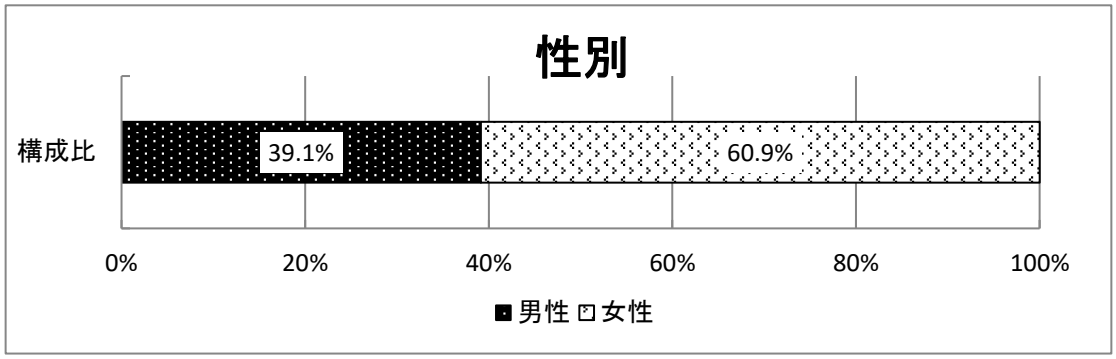
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	5	4	29.6
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4	3.2	
		2	その結果として、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	3	2.4	
		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	6.4	
		2	経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
	平等利用	1	利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	4	3.2	
		2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
	評価の理由 ◎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。 ◎速やかな入居者募集の実施及び、施設の外壁にポスターを掲示するなど適切な管理運営のための工夫により、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。 ◎昨年より利用料が口座振替になったことを受け、納付書による負担が軽減したとの声が聞かれ、滞納繰越についても発生していない。						
	改善事項 ２人居室は未だ空室が続いており、今後の取り扱いについては指定管理者と協議の上検討する必要がある。						

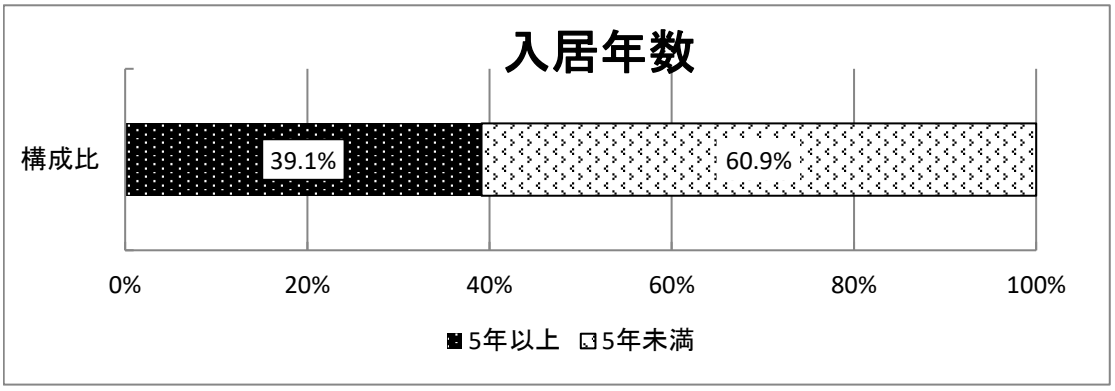
<table>
<tr><th>視点</th><th>評価項目</th><th colspan="2">評価のポイント</th><th>配点</th><th>評価
レベル</th><th>得点</th><th>小計</th></tr>
<tr><td rowspan="8">D 施設・設備等の適正な管理
【配点8点】</td><td rowspan="5">適正な建物・設備・備品管理</td><td>1</td><td>建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。</td><td rowspan="5">4</td><td rowspan="5">3</td><td rowspan="5">2.4</td><td rowspan="8">5.6</td></tr>
<tr><td>2</td><td>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。</td></tr>
<tr><td>3</td><td>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。</td></tr>
<tr><td>4</td><td>備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。</td></tr>
<tr><td>5</td><td>必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">適正な清掃</td><td>1</td><td>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。</td><td rowspan="2">4</td><td rowspan="2">4</td><td rowspan="2">3.2</td></tr>
<tr><td>2</td><td>清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。</td></tr>
<tr><td colspan="7"><u>評価の理由</u>
◎大規模停電を受け施設内の備蓄を再整備、また、建物・設備の全体的な老朽化に対しては定期的に点検を行い、主管課または市施設課と連携の上、適切な管理維持を行っている。
◎清掃員による清掃・消毒に加え、長期休みにおいても新型コロナ対策を踏まえた管理が適切に行われている。</td></tr>
<tr><td colspan="7"><u>改善事項</u>
維持管理に関しては特になし。昨年に引き続き空調の使い勝手についての意見が散見されるため、令和12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検討を行う必要がある。</td></tr>
</table>

【問1】

施設名　　武蔵野市桜堤ケアハウス







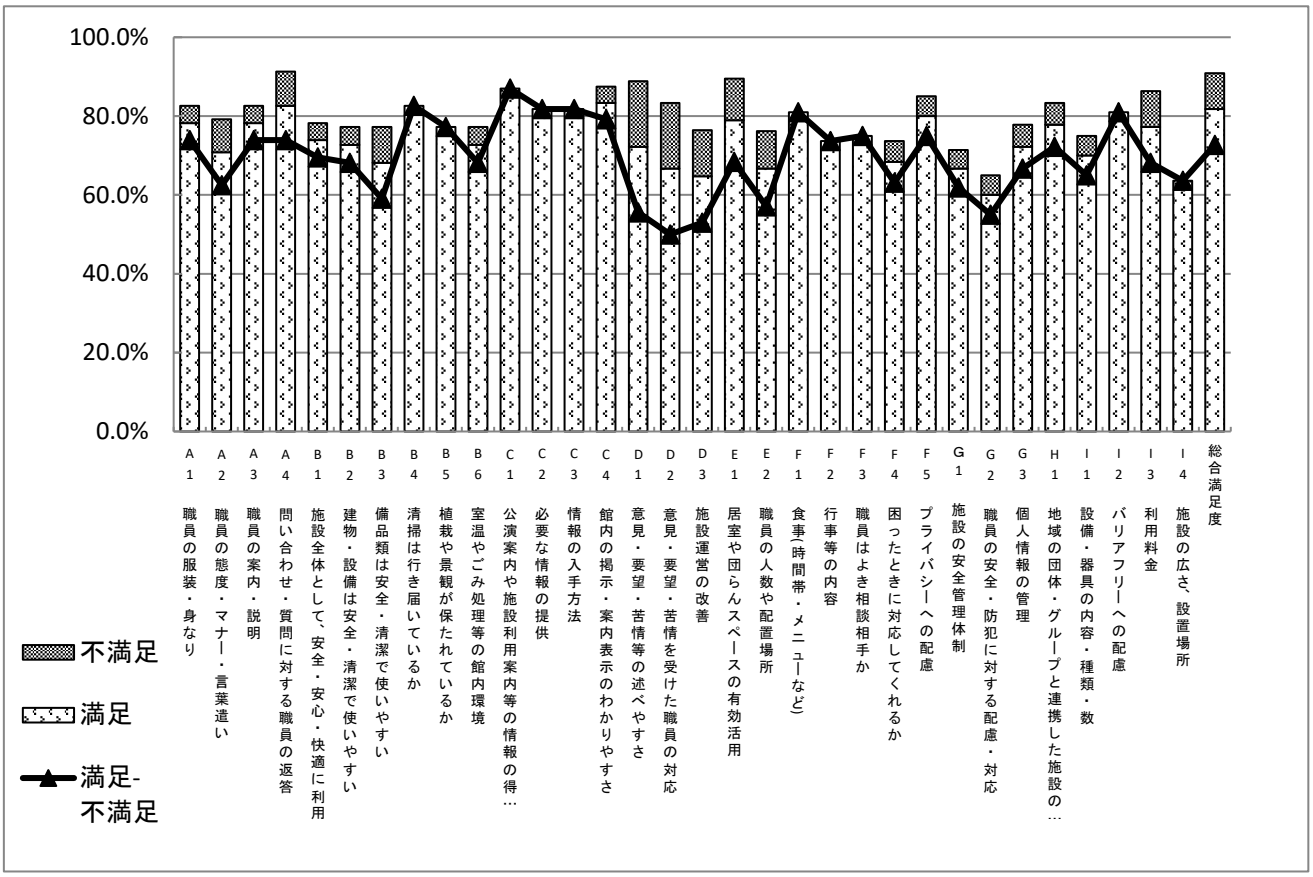
【回答者の属性】に関するコメント

ここ数年の入居傾向としては、入居時の年齢が90歳前後が多く、入居者の半数が90歳以上（平均年齢86.17歳）となっており、男性の入居も増えている。また全入居者のうち6割の方が要介護認定を受け、要介護1から3の方が介護サービスを受けて生活されている。心身機能の低下により介護施設等へ住み替えるケースが多く、入居年数も5年未満の方が6割超になっている。

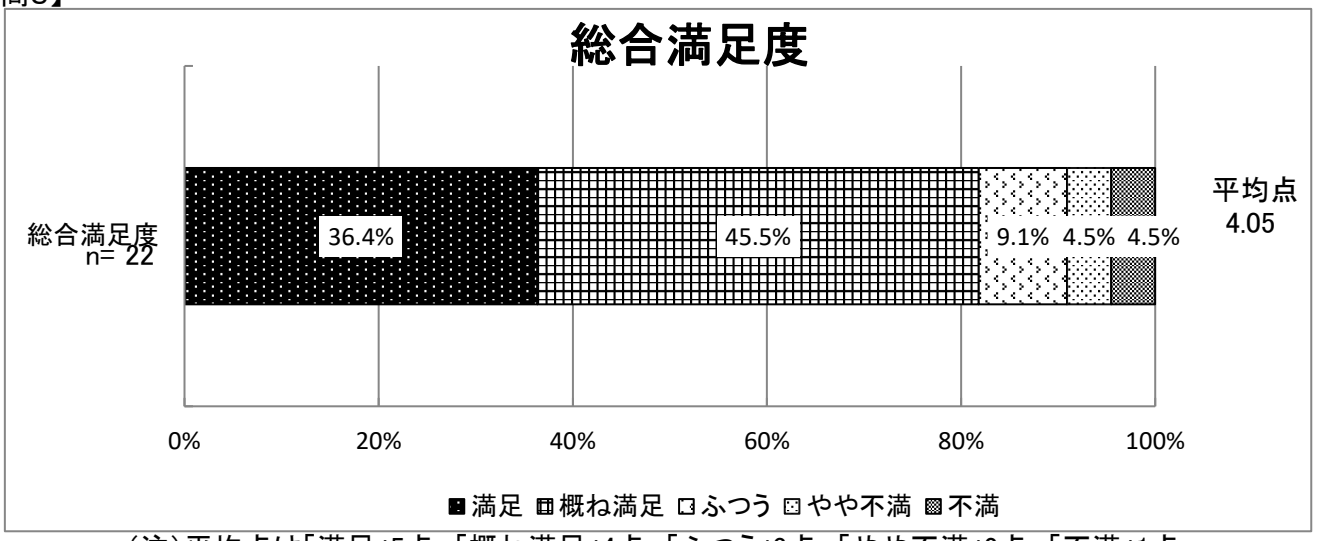
一方、60代で入居される方や10年以上在籍されている方(102才含)も4名在籍しており、年齢層も幅広く心身状態も多様化している。

【集計結果】

施設名　武蔵野市桜堤ケアハウス



【問3】



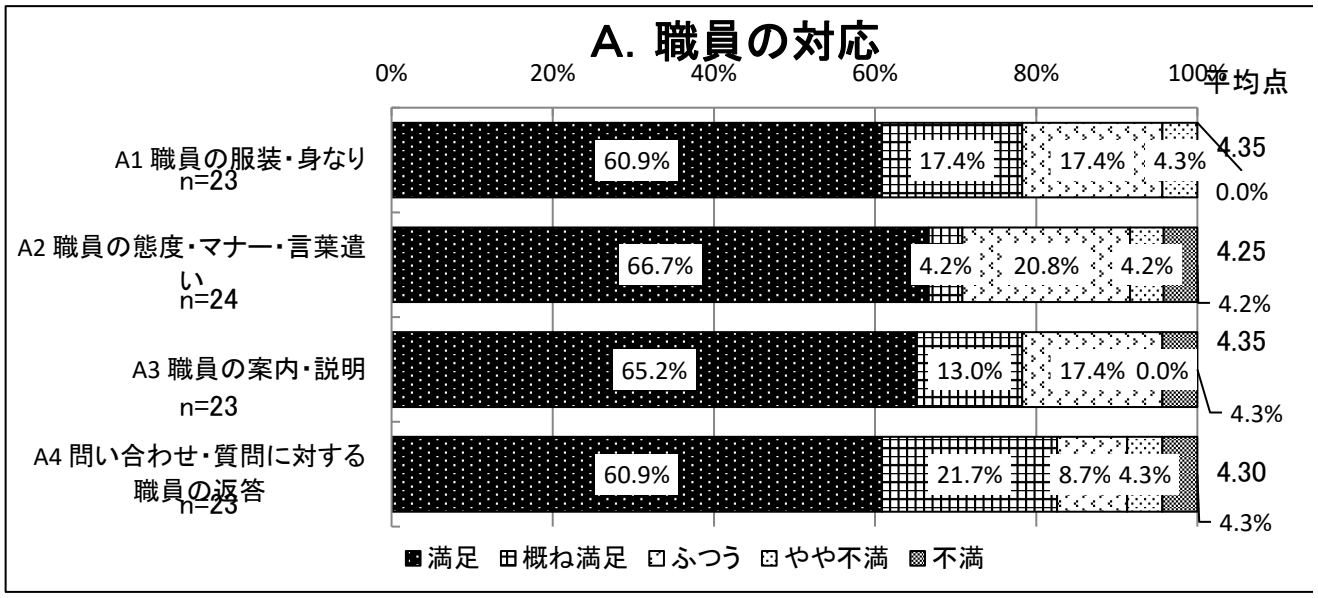
（注）平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

総合満足度（「満足」+「概ね満足」−「やや不満」−「不満」）において今年度も昨年度同様7割で、普通も含めて9割の方が満足と回答している。一方でやや不満を含めて1割弱の方が不満と回答している。項目別では問い合わせや質問に対する返答、必要な情報提供については満足度が高い傾向にある一方で、意見・要望・苦情等への対応等の満足度が低い傾向が見られるため今後維持・改善に努めていきたい。
現状では認知症の診断を受けている方、気持ちの浮き沈みの大きい方などが複数入居されている。従来通り職員による個別相談・個別対応を行っているが意見・要望等が対応困難または多岐にわたる内容が多く、職員も苦慮しながら対応に当たっているところである。
次年度は認知機能低下や加齢に伴う理解力の低下などを踏まえて、これまで以上にわかりやすい表現方法(言葉の置き換え)、ゆっくりとした口調(トーン)、語気の強弱等を意識して個別応対・対応に努めていきたいと考える。

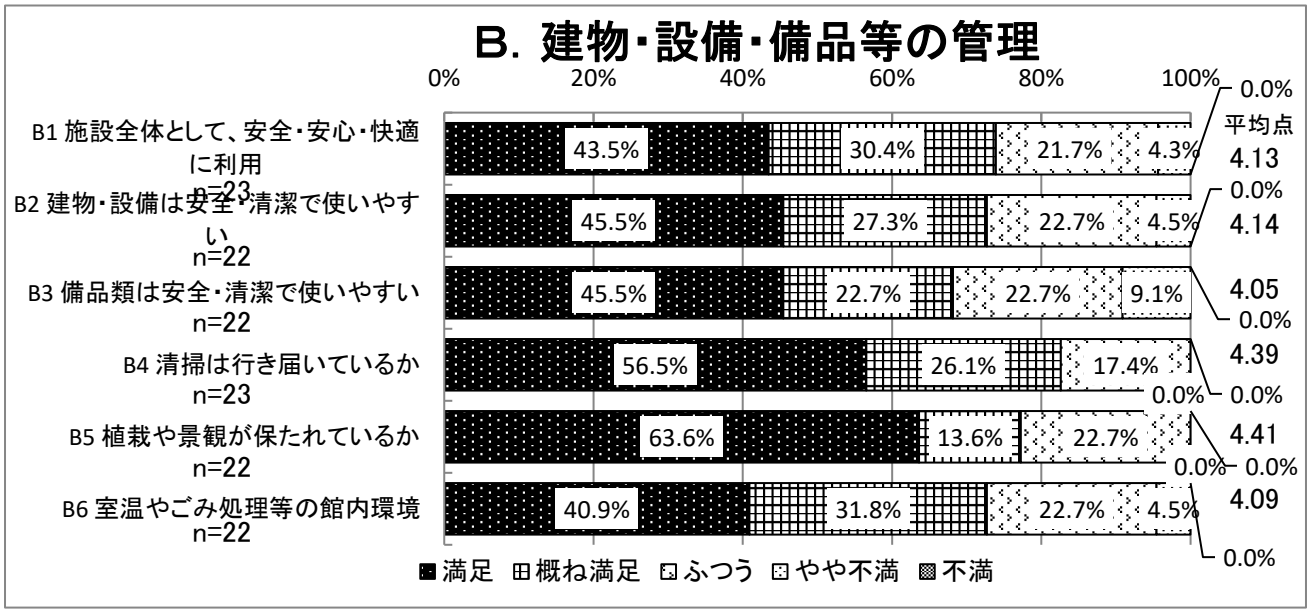
【集計結果】

施設名　武蔵野市桜堤ケアハウス



【A職員の対応】に関するコメント

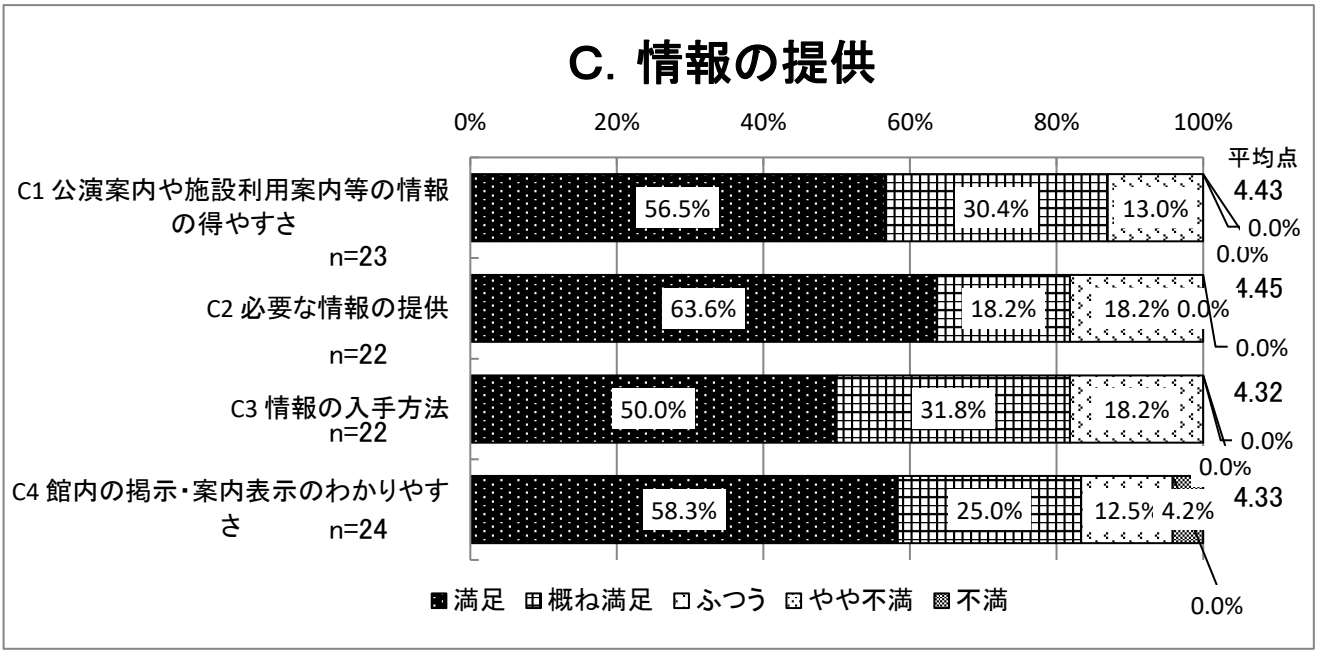
毎年、職員の対応向上のため、職員研修でマナー研修（挨拶や非言語コミュニケーションについて)など学んでいる。気持ちが落ちている方には特に「お体をお大事になさってください」「お食事ゆっくりお召し上がりください」など入居者の気持ちに寄り添う一言を添えるように心がけている。入居者の状態像に応じたわかりやすい伝え方、紙に書いて説明する、相談員2名で対応する等個別制に配慮し対応している。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

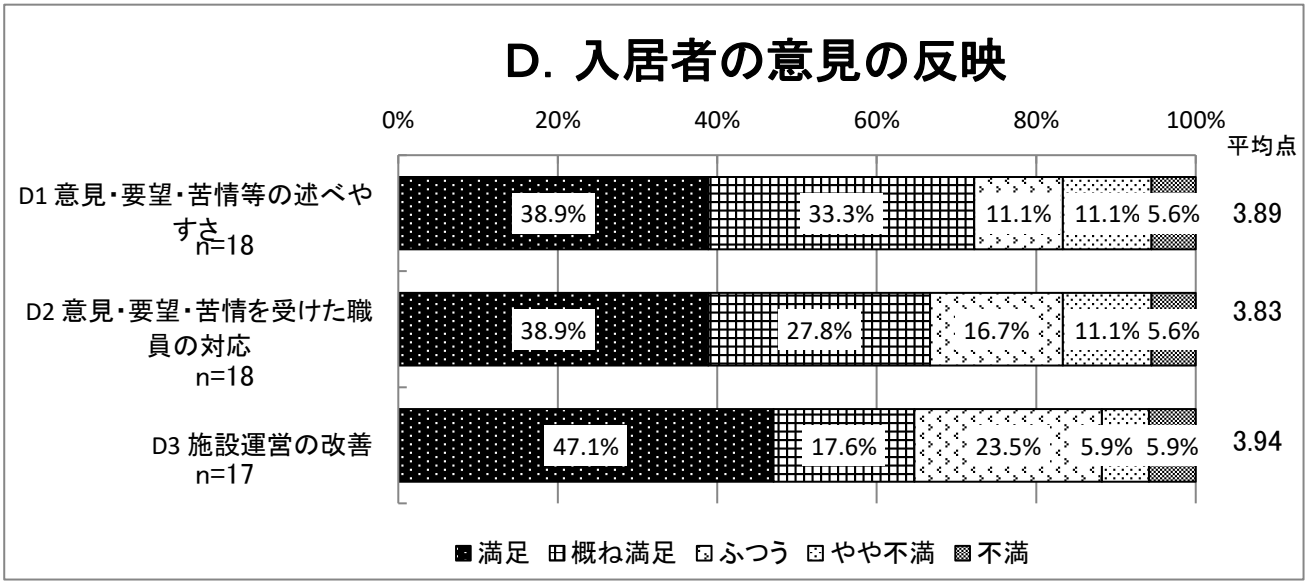
開設28年目を迎え、建物自体が老朽化してきている。空調機器も古く多くの入居者の方から、1年を通して寒暖差のコントロールが難しかったとの声が聞かれていた。室温のとらえ方に対しての満足度は低めになっている。入居者からは「冷房」と「暖房」を同じ日に使い分けたい、タイマー設定、温度設定をデジタル式にしてほしいとの声が多く聞かれている。ご要望を伺いながら、換気方法や他入居者の工夫等を伝えたり、寒さ対策では個別に衣類の着回しの助言等を行い少しでも快適に過ごせるよう提案している。

施設名　武蔵野市桜堤ケアハウス



【C情報の提供】に関するコメント

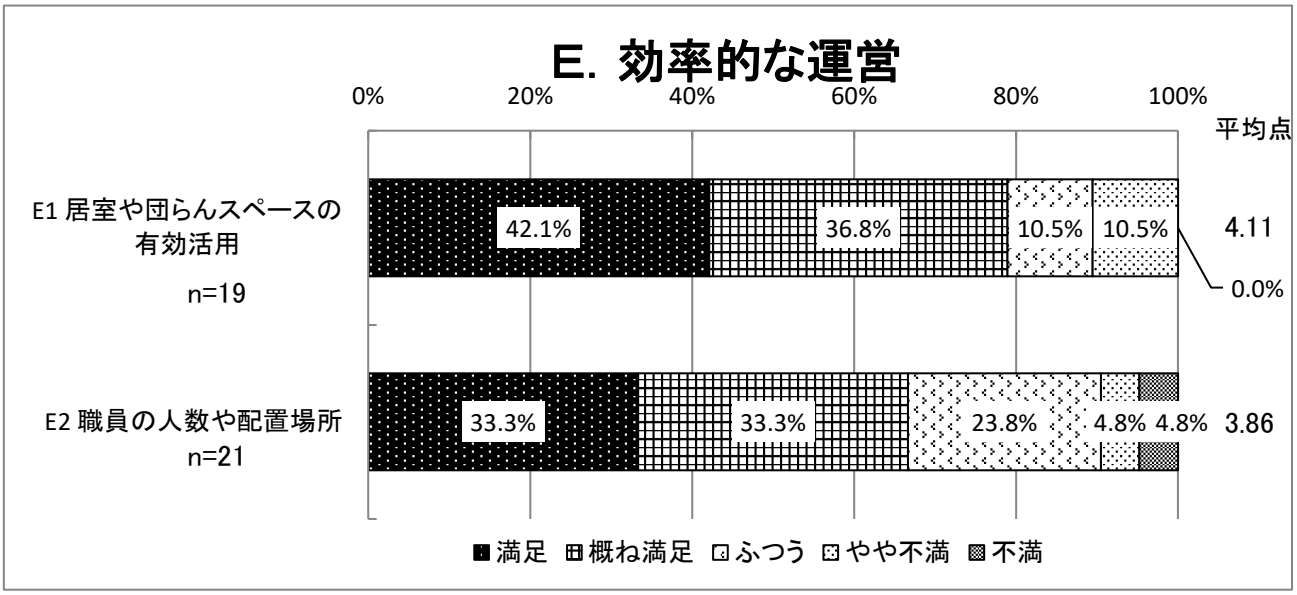
入居者の心身機能や特に認知機能の低下を踏まえて、大きめの字やわかりやすい文言、イラストでポスターを作成し掲示するほか、ラジオ体操や食事時間の前後などで全入居者に情報が届くよう声掛けを行っている。また入居者懇談会や敬老会などのイベント時には開始前に一斉放送を行い、必要に応じて個別放送や居室訪問を実施し集まってもらっている。



【D入居者の意見の反映】に関するコメント

全入居者に対して入居者の様子を確認しながら日常的に声掛けをし、要望を汲み取り改善に努めているが、認知症や妄想等も含めた理解・判断力の低下から思うようにならないことが増え、傾聴や個別対応に努めていたが対応に苦慮することが多く、入居者からの満足度は低い傾向にあった。一方で全体的には2ヵ月に1度の入居者懇談会で出た「共同浴室についての意見交換会」や「食堂にある電子レンジの使い方講習会」を行うなど共用部の活用方法について迅速に検討し、説明の場を設け複数の入居者から好評を得ることができた。自主活動についても時間延長の希望があり、1時間から1時間半に変更した。

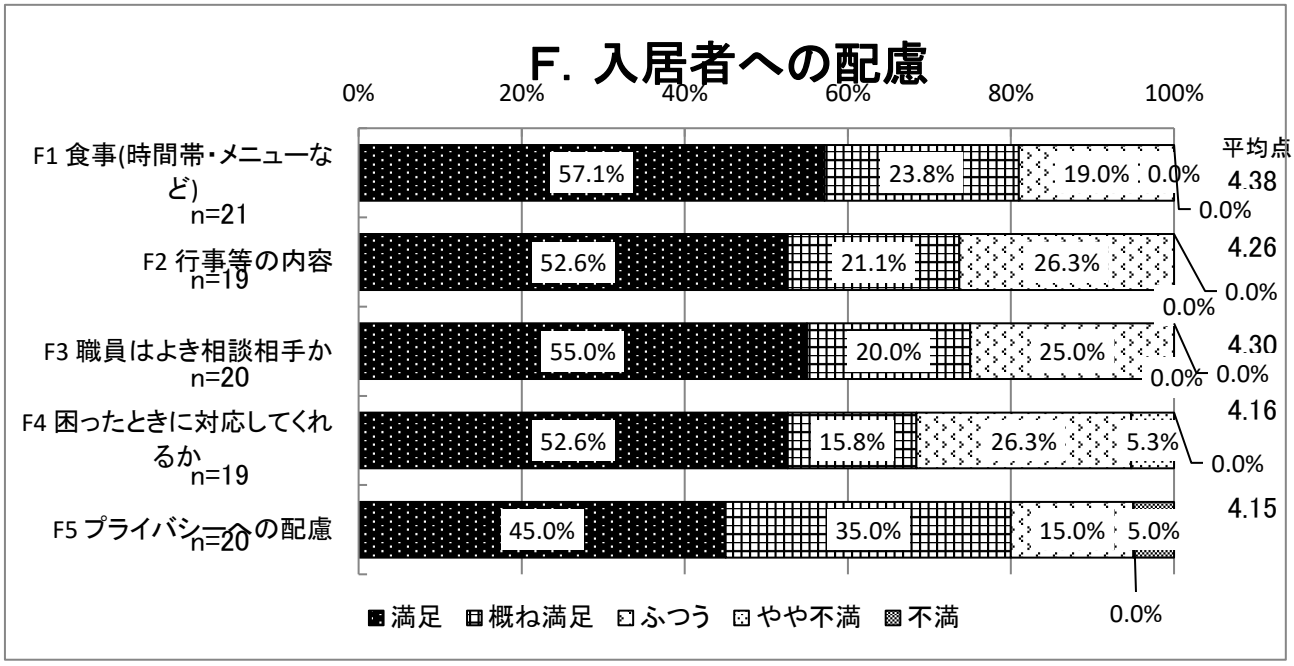
施設名　武蔵野市桜堤ケアハウス



【E効率的な運営】に関するコメント

食堂や談話室、共用部の廊下等の棚に入居者の作品や共同作品を展示して館内にいても季節感を味わってもらえるよう季節ごとに展示物の入れ替えを入居者とともに行った。また認知機能の低下から共用の雑誌や新聞を私物化する方への支援も行っていたが解決できず、設置場所を変更することで概ね解決する方向に至った。

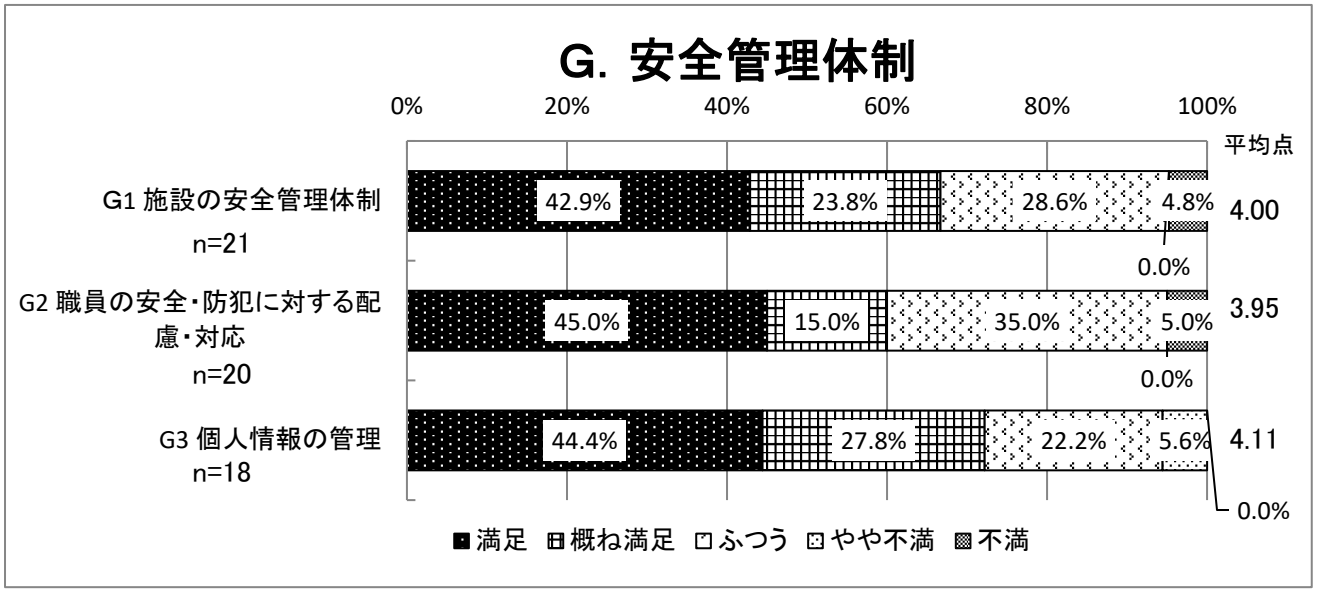
職員の配置等については昨年度同様に連休や年末年始は職員が出勤し入居者の不安解消に努めているが、要介護状態の方が増えており、日曜日や祝日にも職員がいたほうが安心との声も多く聞かれている。一方で、相談員不在の日曜祝日や夜間帯に体調不良の訴えがあった場合も、相談員携帯で保証人との連絡調整を行っており、早めの受診や家族来訪等があり安心感に繋がっている。この他に服薬や体調管理ができなくなっている入居者も増えており看護体制の必要性を感じている。



【F入居者への配慮】に関するコメント

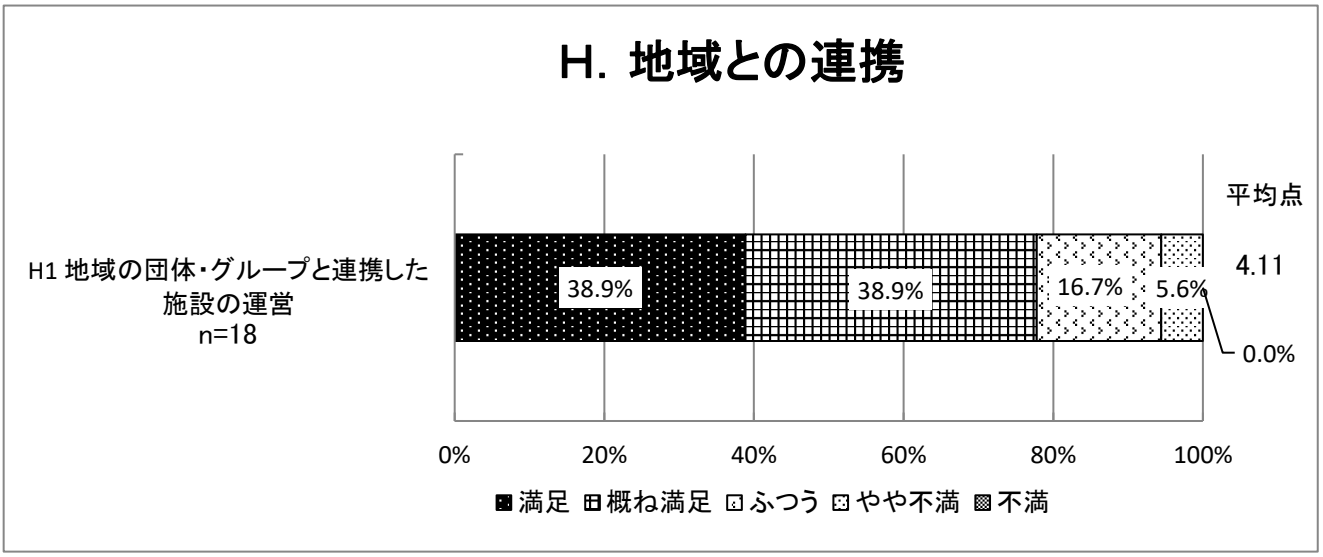
食材等の物価高騰による社会情勢や入居者の状況に合わせて食材の創意工夫（既製品を減らし手作り調理を増やす）、食事や行事の内容を改善しており高評価を得ている。今年度は昨年に引き続き迅速な個別相談・個別対応の他に個々の楽しみとフレイル予防に力を入れ、実習生と一緒に行ったボッチャ大会は大盛り上がりであった。また「声が出にくくなった」との声を受け、講師による体を動かしながら声を出す音楽アクティビティを導入実施。好評により参加者も増えて次年度から定例開催することとなった。

施設名　武蔵野市桜堤ケアハウス



【G安全管理体制】に関するコメント

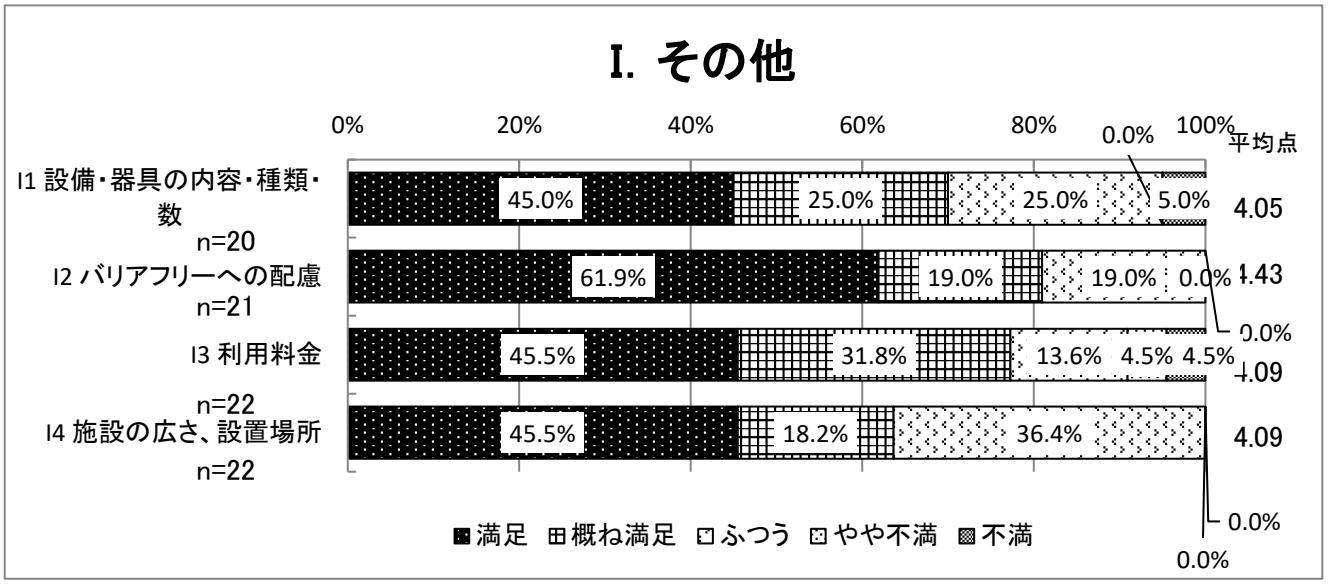
10月の突然の停電を受けて入居者の不安感が募っていることが影響していると思われる。停電事故を踏まえて主管課と設備面の管理体制を確認、情報共有化するとともに職員による入居者一人一人に災害時の不安に対する聞き取り、可能な方には個別の災害物資（枕もとの懐中電灯、嗜好品をそろえる）の準備支援を行った。施設としても、実体験を得て、災害備蓄品の再確認を行い、防寒用品・機器などの購入、備蓄場所の変更、全職員での共有を行った。
また職員全体研修では、9月に調理職員が行った入居者向け防災食実施の様子を共有し、全職員が我が事としてとらえ今後はどのセクション職員でも災害食を提供できるようシミュレーションしていくことを確認している。



【H地域との連携】に関するコメント

今年度は5月に新型コロナウィルス感染症が5類に移行したことで地域交流を再開。感染予防対策を維持しながら近隣小学校児童とは七夕飾り付けや敬老会のお祝い品渡し、ウェルフェアフェスティバルin桜堤での近隣小学校吹奏楽部による演奏など交流を図った。合築の信陽舎寮生とはちょこっとボランティアや防災訓練、電子ピアノによるソロコンサート、積雪の際には雪かきなど互いに協力しながら交流実施した。この他に地域行事であるどんと焼きにも入居者数名と参加し地域交流を行った。次年度は職員と外出希望する入居者に対し感染症状況を踏まえて、地域行事等に参加できるよう検討していきたい。

施設名　武蔵野市桜堤ケアハウス



【Ⅰその他】に関するコメント

設備・機器の内容等については開設当時の設備・器具を備えており修理・買い替え等メンテナンスは必要に応じて行っているが、空調関連機器の古い設備等に一定の不満が寄せられている。大規模修繕にて改善することを期待したい。利用料金については入居時に理解・納得の上、入居してもらっているが、利用料金が前年度の収入に応じるシステムに対して不満を持たれている方もいる。この数年の物価高騰で、「お金がない」「困る」との発言も増えている。そのため、臨時給付金の申請支援を行い、精神的な不安感の削減に努めている。

入居者の半数にアンケートに無回答があり、「とりあえずどれかに丸を付ける」と答えていた方もいた。アンケートを読み、理解した上で回答することが難しくなっている入居者が増えているように感じる。

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	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	86,027,600円	決算	85,890,051円

２　評価項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
Ａ市民の満足の向上	35.2／44	36.8／44	＊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。 ＊感染対策による活動制限が減ったことを受け地域との連携に積極的に取り組んだ。	＊利用者ニーズに即応したバスアプリの導入等の取組みは非常に高く評価したい。利用者からの満足度も高い。 ＊３施設が１か所にある、児童発達支援センターの特性を活かした運営が行えている。
Ｂ安全への取組み	9.6／12	9.6／12	＊大きな事故なく運営している。医療的ケアのマニュアル整備を継続している。 ＊電子錠による入退館管理に加え、今年度は不審者対応訓練も実施した。	＊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。 ＊不審者対応の机上訓練等、様々に手法を更新して安全対策に取り組んでいる。
Ｃ適正な運営	25.6／36	27.2／36	＊ぐるりんの利用者数、ハビットの相談件数はいずれも増加し、ウィズは利用待機者なく受け入れを行っている。 ＊個人情報流出の事故があったため、管理の徹底が課題。	＊ぐるりん利用者の大幅増加は市民ニーズを捉えている表れと考えられる。コロナ対応が一段落して、ますます市民に近しいサービスを提供したい。 ＊個人情報漏洩（おもちゃ修理のカルテ貼り違え）は再発防止のための対応を徹底すること。
Ｄ施設・整備等の適正な管理	6.4／8	6.4／8	＊遊具など必要な安全点検を定期的に行っている。園庭築山が危険なため改修工事を実施した。 ＊周辺道路や団地植栽の清掃・整備を行っている。	＊施設管理・備品管理等を適切に実施している。 ＊園庭の改修等を実施した。引き続き職員の気づきのもとに、市と連携して危険防止に努めていきたい。

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	76.8 ／ 100	80 ／ 100	＊利用者からの満足度は高い。 ＊以前より保護者交流と情報発信が課題であったが、改善に向けた取り組みを行った。	＊利用者満足度は非常に高く、市民ニーズを適切に捉えた運営が行えている。 ＊情報発信、保護者交流に向けた取組みを適切に実施した。

３　アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）	
＜アピール点＞ ＊地域との連携強化：直接利用者が交流するだけでなく、間接的に利用者への支援につながる他団体等との連携に取り組んだ。 ＊西部地区の利便性向上：ハビットサテライトでの来所相談件数が継続して増加。利用者からの要望に応じて対応している。 ＊利用者の声に応じた改善：アプリ等の活用、部屋の使用の効率化などによる利便性が高まる取り組みを行った。	
＜主管課及びモニタリング評価委員会からの指摘事項への対応＞	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
＊新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置付けが５類へ移行したことに伴い、利用者アンケートでも求められている保護者同士の交流や子ども同士の交流など、様々な交流機会の提供について検討していただきたい。	＊ぐるりんの開所時間をコロナ前に戻し利用者が増えている。ウィズ・ハビットでは保護者交流の機会提供を保護者会の開催に合わせて設定した。ウィズ利用児と保育園児との交流は、複数回設定していたが、双方で感染症の流行と重なり１回のみの実施となった。
＜改善すべき点＞　評価項目シート（様式２）の５段階評価で２又は１となった項目については必ず記入 ＊支援施設が変わるごとに情報が途切れてしまっている。連続性のある支援を実施するために、保護者同意を得た上での館内および他機関との連携や引継ぎ機会の設定・実施を検討したい。 ＊適切な個人情報管理を徹底する。	

<table>
<tr><td colspan="2">主管課（記入欄）</td></tr>
<tr><td colspan="2">＜特に評価できる点＞
＊当初より非常に高い満足度を得ていたが、今年度の満足度も非常に高い。バスの位置情報アプリを導入したことや保護者交流に向けた取組みも進めており、よりよい運営が行えている。
＊コロナ禍前に運営時間を戻したことによりぐるりんの利用者が大幅に増加し、こどもの居場所としての機能も果たしている。</td></tr>
<tr><td colspan="2">＜モニタリング評価委員会での指摘事項への対応＞</td></tr>
<tr><td>【前年度指摘事項】</td><td>【指摘事項への対応】</td></tr>
<tr><td>＊上記指定管理者記載欄のとおり</td><td>＊上記指定管理者記載欄のとおり</td></tr>
<tr><td colspan="2">＜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
＊療育ニーズの高まりに対応するため、より効率的な運営や方策を市と検討されたい。
＊個人情報漏洩（おもちゃ修理のカルテ貼り違え）は生じうる人為的ミスでもある。再発防止のためにどのような対応を図れるかを徹底されたい。</td></tr>
</table>

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	4	6.4	35.2
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	評価の理由 「児童の心身の健全な育成を図るとともに児童の保護者の子育てを支援すること」との目的に沿って3つの事業それぞれが事業計画を作成し、実施している。						
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	4	6.4	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5	利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	評価の理由 ウィズでは保護者から「子供が、バスポイントでじっと待つ事が苦手で大変なのでバスの位置情報アプリなど導入していただけると助かります」との意見から、今年度バスの位置情報アプリを導入し活用した。また、ぐるりんでは「授乳室が狭い」との意見から、ハビットの相談室をハビットが休所の土曜日などで空いている場合に授乳室として案内している。						
	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。				
	評価の理由 ウィズでは昨年度再開した保育園との直接交流を今年度も実施した。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、市内の児童発達支援事業所が参加する連絡会（年3回）の開催運営、地域団体（当事者保護者の会等）のイベント告知の支援を行っている。また、今年度は複数の幼稚園へ訪問し療育体制への意見聴取を行った結果、「利用案内のしにくさ」の意見を受けた。その意見を基に児童発達支援事業所連絡会で課題提起し、次年度に改善策として幼稚園、保育園等の支援者向け療育事業説明会実施の方向で準備を進めている。						
	情報提供	1	行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	4	6.4	
		2	館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	評価の理由 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連絡帳アプリによる配信を実施している。ハビットでは今年度より登録制メール配信を開始し、情報へのアクセス利便性の向上を図った。						
	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。				
	評価の理由 アンケートにおける職員の対応に関する項目は、いずれも高い満足度となっている。３事業所それぞれで業務マニュアルを作成し一定の業務水準を確保している。						
	自主事業への取組み	1	事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	4	3.2	
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	評価の理由 自主事業として、ウィズでは武蔵野市子ども協会学童クラブ職員の派遣研修受け入れ（11回実施計12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。ハビットのきょうだい交流会は2回実施し12名参加があった。ぐるりんでは工作キットの配布やワークショップ、ウィズハビットの職員を講師とした講座などを引続き実施している。						

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安全への取組み【配点12点】	適正な危機管理	1	事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4	6.4	9.6
		2	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。				
	評価の理由 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。医療的ケア児の医療的ケアマニュアルを法人内応援看護師が対応できるように整備し活用している。						
	適正な警備	1	利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	4	3.2	
		2	警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3	警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由 警備については、3事業所共に電子錠による入館者管理を継続して実施し、不審者の入館や利用児の抜け出しを防いでいる。またウィズハビットでは今年度、不審者対応の机上訓練を実施し対応方法の見直しを行った。						
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	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 事業計画に沿って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昨年度31件から今年度101件に増加した。ハビットは昨年度に大きく増加した相談件数が今年度はさらに増加した（継続相談昨年度3,311件、今年度3,663件）一方で今年度途中からの専門職欠員が埋まらず少ない人員で業務改善を重ねて対応している。市主管課との連絡会を年４回開催し、運営状況の共有、課題の検討を行った。						
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4	3.2	
		2	その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3	適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	評価の理由 ウィズの定員充足率（利用契約枠数/利用定員数）は、年度内最大時で98.0%で昨年度と同値であり、利用待機なく希望のある方全員を受け入れている。ウィズ・ハビットとぐるりんの開所曜日の違いによって生じる空き部屋を使い保護者会やイベントの実施、相談室・授乳室としての活用など効率的な運営を進めた。						
	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	2	1.6	
		2	個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3	個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。				
	評価の理由 個人情報保護に関する指針やマニュアルは法人ごとに整備している。ウィズ・ハビットでは職員対象に法人で作成したセキュリティハンドブック・財援団体向け研修資料を基に年１回の研修を行っており、ぐるりんも子ども協会での研修を受講している。個人情報ファイル等は基本的に施錠できる書庫内に保管しているが、今年度ぐるりんで利用者の個人情報が記載された書面を他の利用者に誤って手渡す事故が1件あった。						
	適正な再委託先管理	1	再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	3	2.4	
		2	再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	評価の理由 ぐるりんの業務委託先である子ども協会との連絡会を毎月開催し、業務執行状況の情報共有および課題の検討を行っている。						

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。				
	評価の理由 利用者数はハビット全体で利用実人数864人（昨年度869人）、ウィズは15.2人/日（同15.5人/日）、ぐるりんは利用児童数5,149人（同3,217人）であった。ウィズの利用者減は、年間を通じて体調不良での欠席児が多く、また、登園渋りによる長期欠席児もいたことが要因。ハビットでは障害児相談支援給付費収入のある計画相談支援について、主管課と確認の上で利用者へのきめ細い支援を優先し新規受付制限を継続した結果、計画・モニタリング作成の合計件数は減少（847件、昨年度982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。				
	評価の理由 ウィズ・ハビットの施設給付費請求の管理は請求ソフトを利用し管理している。現金の管理は事務員・管理者が手続き管理し、金庫内に厳重に保管している。						
	経費節減への取組み	1	経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	4	6.4	
		2	経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
	評価の理由 みどりのこども館全体で、今年度の支出は予算内に抑えられている。5類移行で行事等を再開したが業務を効率化することで超過勤務の増加を防ぎ、また、従来書面で郵送していたイベント案内告知をメール発信とするなどの取り組みを行った。						
	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	4	3.2	
		2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
	評価の理由 ハビットの利用待機は平等利用となるよう初回待機は厳密に申し込み順としている。ウィズの利用者選定は公平な利用となるように年度ごとに一斉受付し、障害者福祉課・健康課職員が参加する会議にて決定している。計画相談を案内する利用者の選定基準は主管課と相談の上で決定しているが、平等性に配慮して一定の基準の中で利用者が計画相談の利用の有無を選択できる形での案内としている						
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。				
	評価の理由 園庭遊具は職員による安全点検に加えて業者による点検を行っている。消防設備点検、ガス器具漏れ点検なども定期的に実施している。ウィズ園庭の築山が利用児にとっては高く危険であったため、主管課と相談の上で改修工事にて山の高さを低くした。ぐるりんのおもちゃは常に破損等の確認を行い、適切に使用できるものに入れ替えている。						
	適正な清掃	1	利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	4	3.2	
		2	清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由 清掃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て毎日行っている。また、建物周囲の清掃・植栽の剪定、雑草除去は法人内就労支援事業所の利用者による清掃を概ね月１回、それ以外はこども館職員が実施している。季節により周辺道路の落ち葉掃きや雪かきを行うなど地域の清掃にも努めている。						

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。

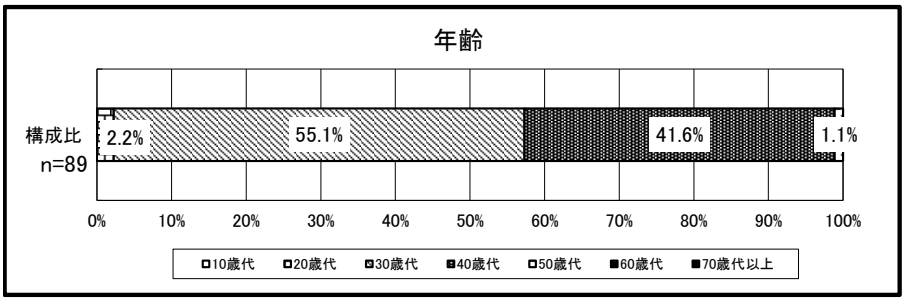
●その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

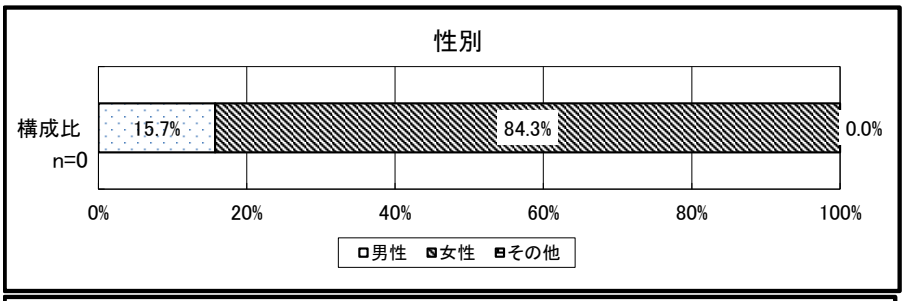
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A市民の満足の向上【配点44点】	設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	4	6.4	36.8
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	5	8	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、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	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、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
	自主事業への取組み	1	事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	4	3.2	
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	評価の理由 総合満足度の平均点評価は昨年度4.69から4.80とさらに向上した。３施設の機能が連携しながら療育の拠点として活動指している。バスアプリの導入等、利用者意見の反映のレスポンスも良い。						
	改善事項 引き続き安定定な運営に取り組んでもらいたい。						
B安全への取組み【配点12点】	適正な危機管理	1	事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	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。				
	評価の理由 避難訓練の実施・緊急対応マニュアルの策定・職員研修等を充実させている。特に不審者対応の机上訓練等は目新しい取り組みと言える。						
	改善事項 引き続き継続して安全への取り組みを継続願いたい。						

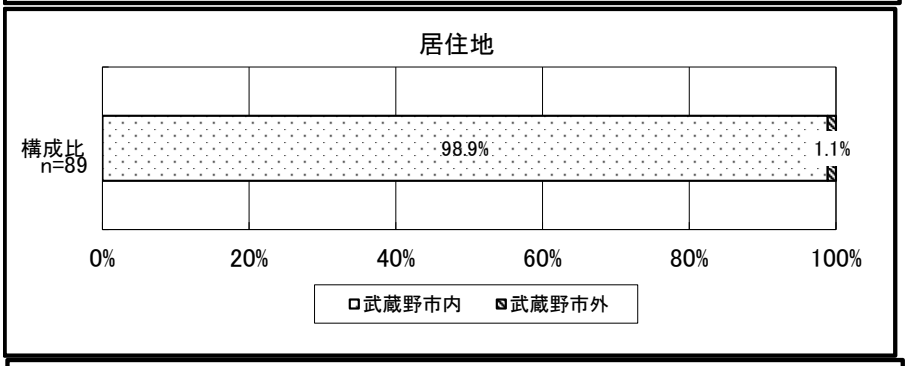
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4	3.2	27.2
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4	3.2	
		2	その結果として、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	2	1.6	
		2	個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3	個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。				
	適正な再委託先管理	1	再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	4	3.2	
		2	再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	利用増加への取組み	1	利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	4	3.2	
		2	計画通りの収入が得られているか。				
		3	利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	指定管理料の適正執行	1	事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	4	3.2	
		2	利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3	現金等が適正に管理されているか。				
	経費節減への取組み	1	経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	4	6.4	
		2	経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
	平等利用	1	利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	4	3.2	
		2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
	評価の理由 ぐるりんの利用者が大幅に増加したことは評価できる。定員に基づくウィズの利用者は平年並みである。ハビット利用者数も市と調整しながら事業を実施したため、問題のある数値とは捉えていない。						
	改善事項 引き続き保護者の相談ニーズに対応し、きめ細やかな対応を実施してもらいたい。療育相談のニーズは引き続き増加しており、効率的に相談に取り組むための方策を市と検討していく。						
D施設・設備等の適正な管理【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1	建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	4	3.2	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。				
	適正な清掃	1	利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	4	3.2	
		2	清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由 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。						
	改善事項 引き続き継続して適切な施設管理に努めていただきたい。						

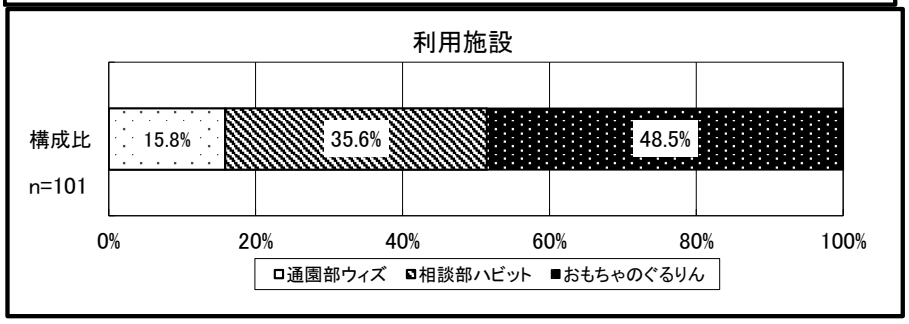
（様式4）

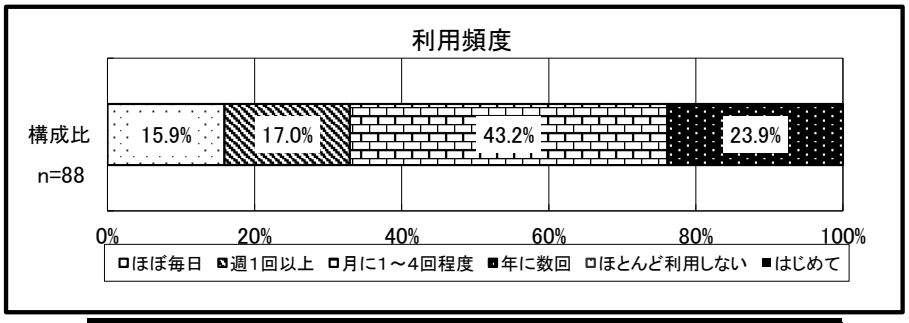
施設名　武蔵野市立みどりのこども館





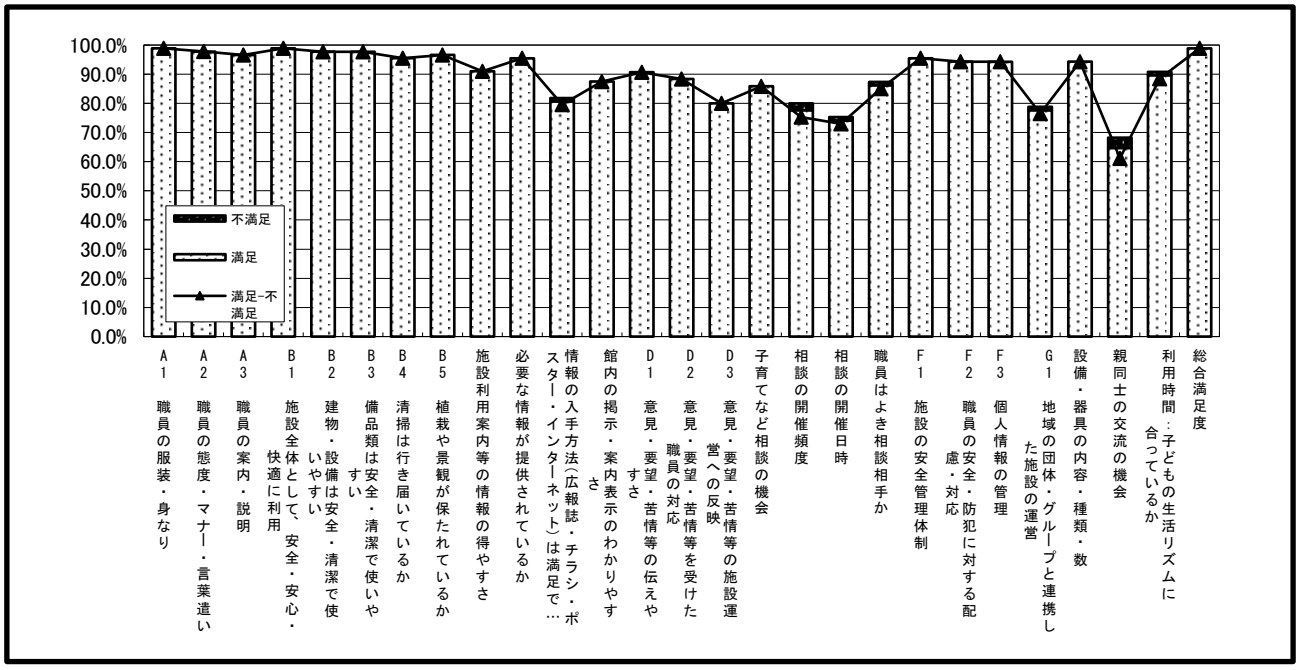


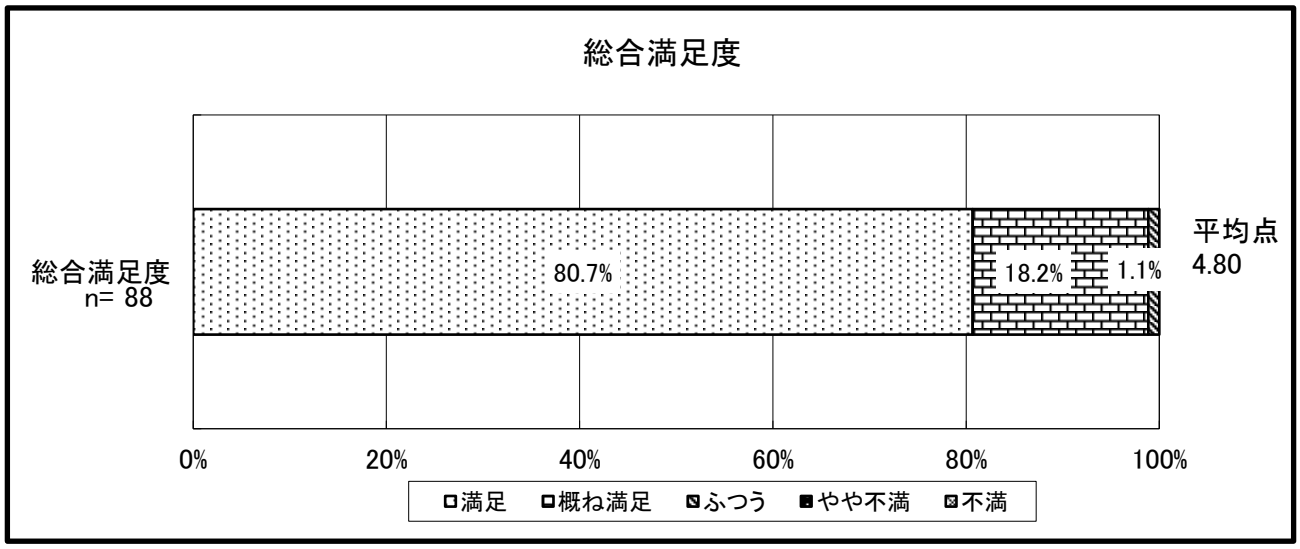




【回答者の属性】に関するコメント

3事業所ともに令和6年3月にアンケート調査を実施した。ウィ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5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の年齢層は例年同様、30代、40代が多かった。

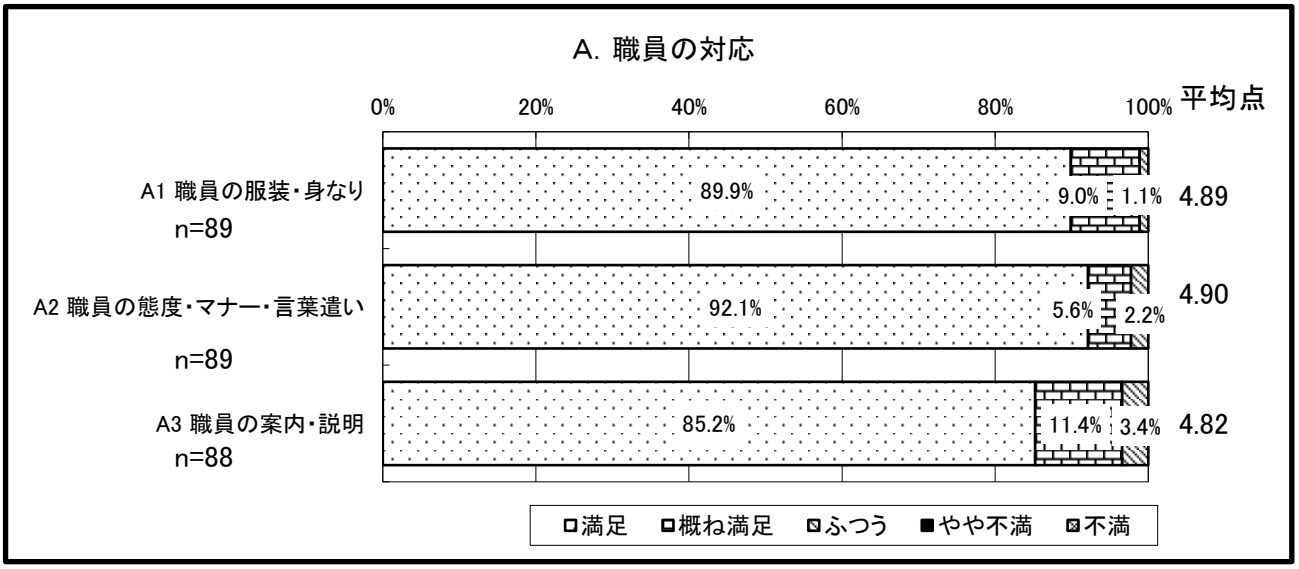




(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

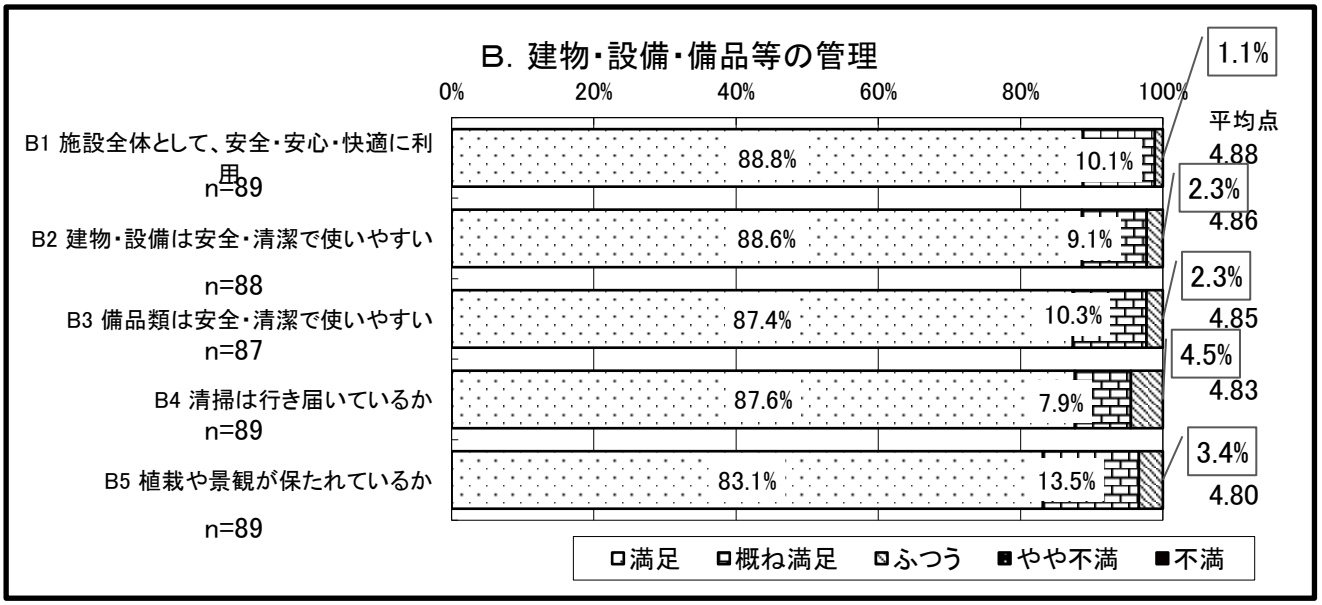
【総合満足度】に関するコメント

昨年度、平均点が4.69、満足・おおむね満足の割合が93.6%であった。今年度は同4.80、98.9%で、かつ、やや不満・不満の回答がなく、満足度は非常に高い結果であった。



【A職員の対応】に関するコメント

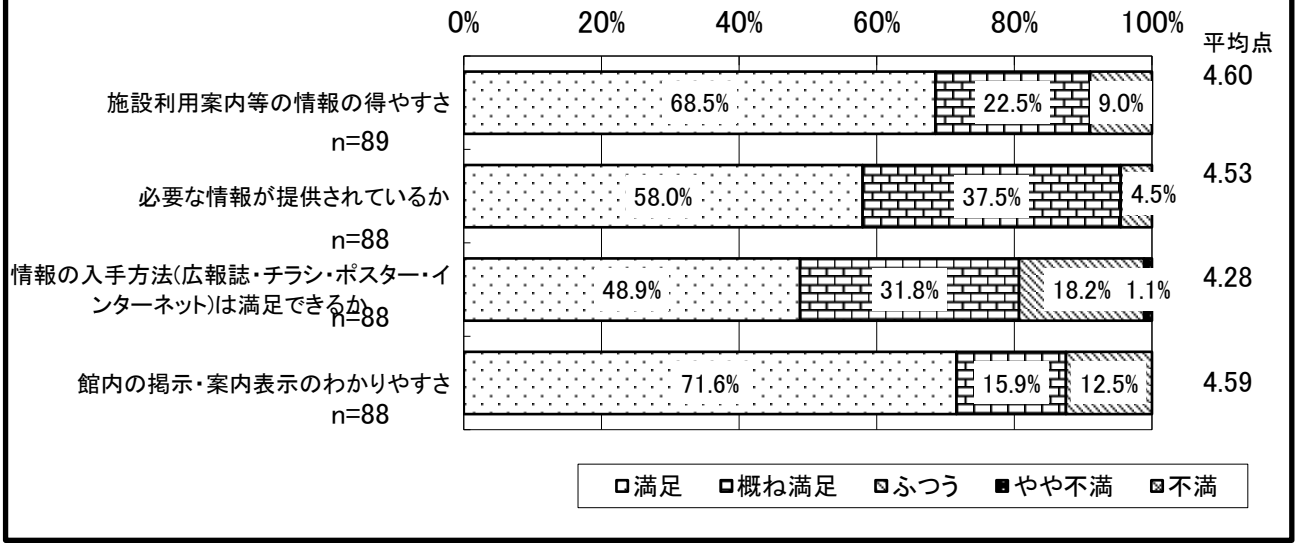
職員の標準的な接遇について、書籍「福祉の職場のマナーガイドブック」の内容を毎年職員全体で共有し対応を統一することを継続しており、一定の水準を保つようにしている。職員の案内・説明については、各事業所で利用者に向けた案内文や手引きを作成・更新し、より分かりやすく伝えられるよう改善を重ねている。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

清掃は業者による定期清掃と職員による日常的な清掃を組み合わせて毎日行っている。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概ね月１回、それ以外はこども館職員が実施している。季節により周辺道路の落ち葉掃きや雪かきを行うなど地域の清掃にも努めている。ぐるりんは感染対策の入れ替え時間を終了したが、開所時間中の利用者が少ない時間を活用して玩具の消毒や清掃を継続している。ウィズ・ハビットは利用者や職員の感染発生後に数週間5類移行前と同等の共用物の定時消毒を実施し施設内での拡大を防いだ。

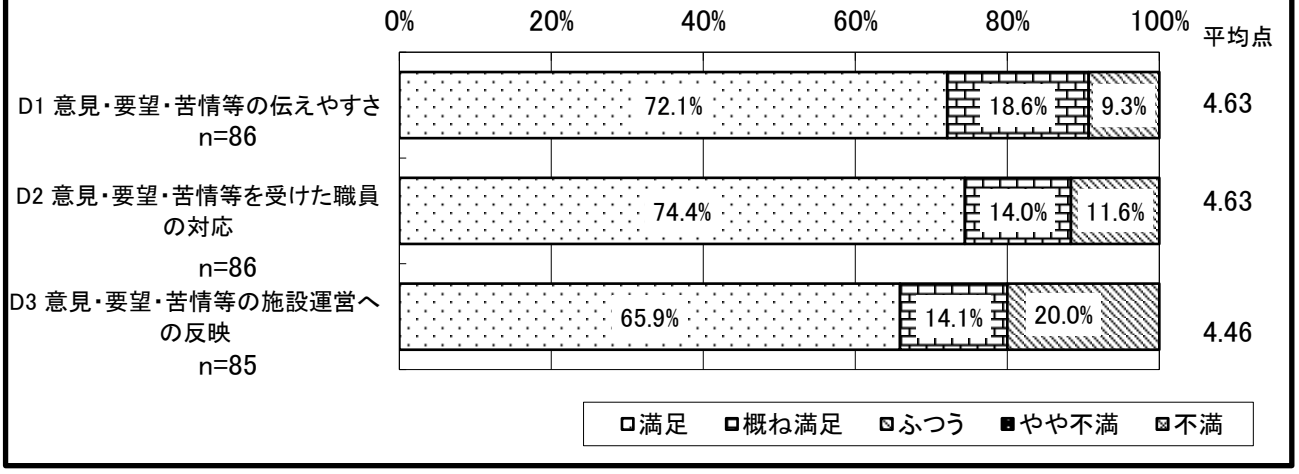
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

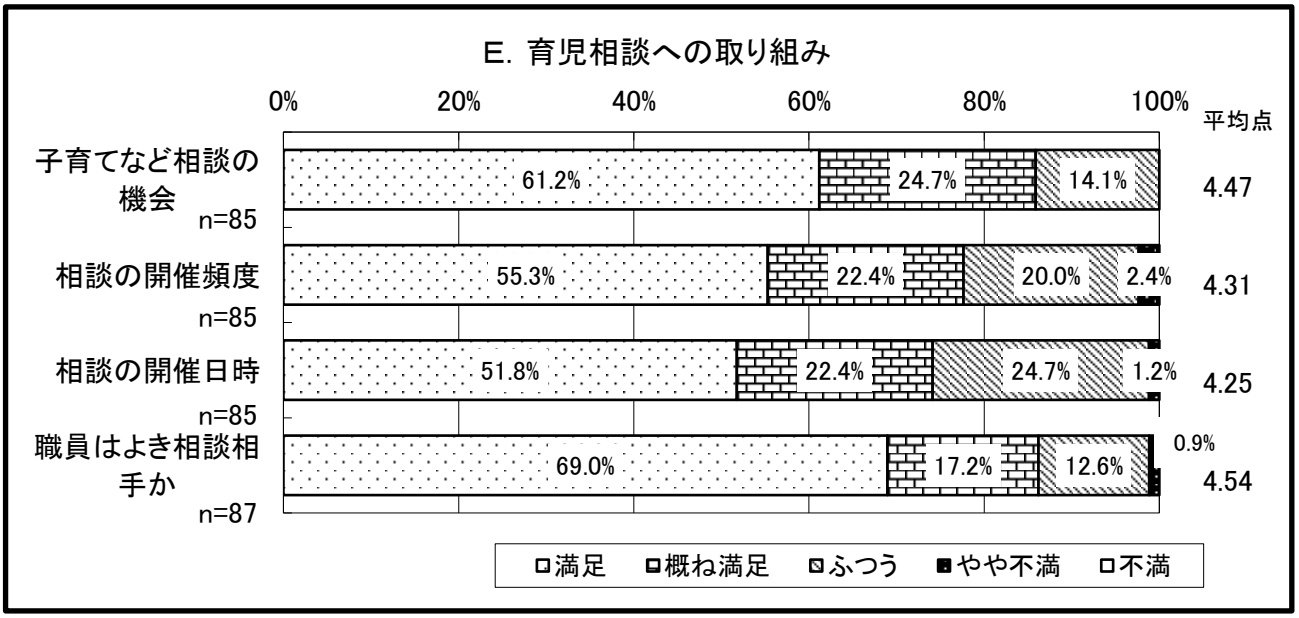
ハビット・ぐるりんでは施設内の自由閲覧コーナーや掲示板に加えてツイッターやブログでの情報発信も行い、来館が難しい利用者へも情報を届けられるように工夫している。特にハビットでは問い合わせの多い放課後等デイサービスの新規募集に関する情報や、発達支援にかかわるイベント情報をブログで発信を継続している。年度末にはメール配信サービスを追加しより利便性の向上を図った。ウィズは全利用者にイベント情報等の書面配布や感染状況を連絡帳アプリで発信している。

D. 利用者の意見の反映



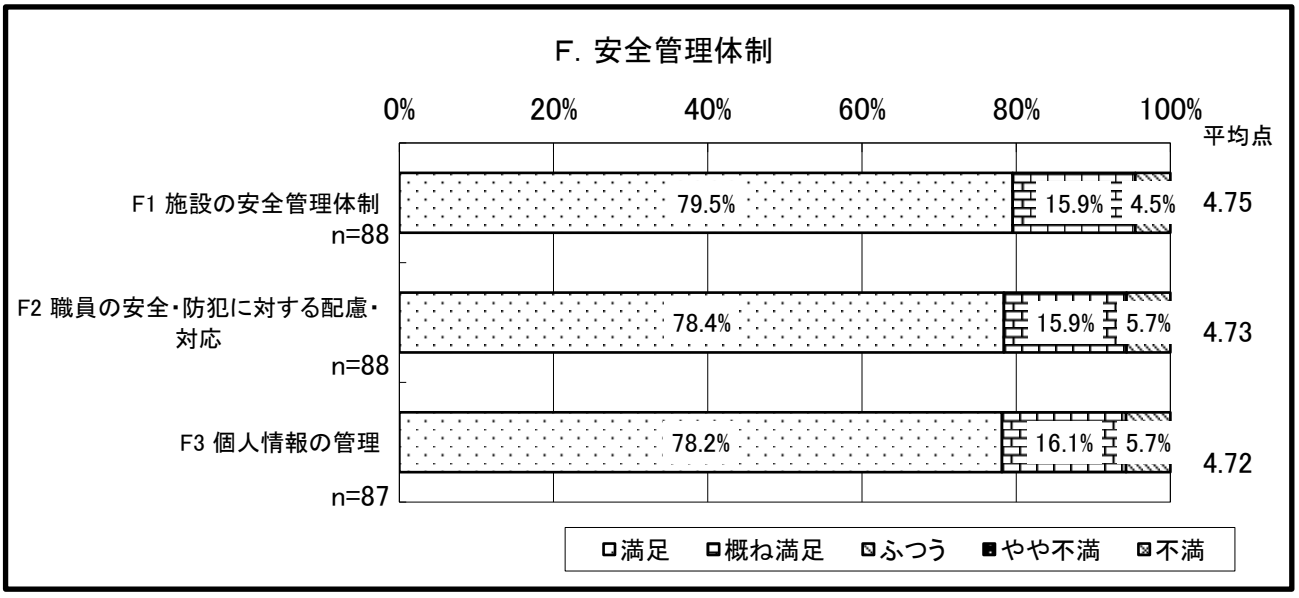
【D利用者の意見の反映】に関するコメント

ウィズでは保護者から「子供が、バスポイントでじっと待つ事が苦手で大変なのでバスの位置情報アプリなど導入していただけると助かります」との意見から、今年度バスの位置情報アプリを導入し活用した。また、ぐるりんでは「授乳室が狭い」との意見から、ハビットの相談室をハビットが休所の土曜日などで空いている場合に授乳室として案内している。



【E育児相談への取り組み】に関するコメント

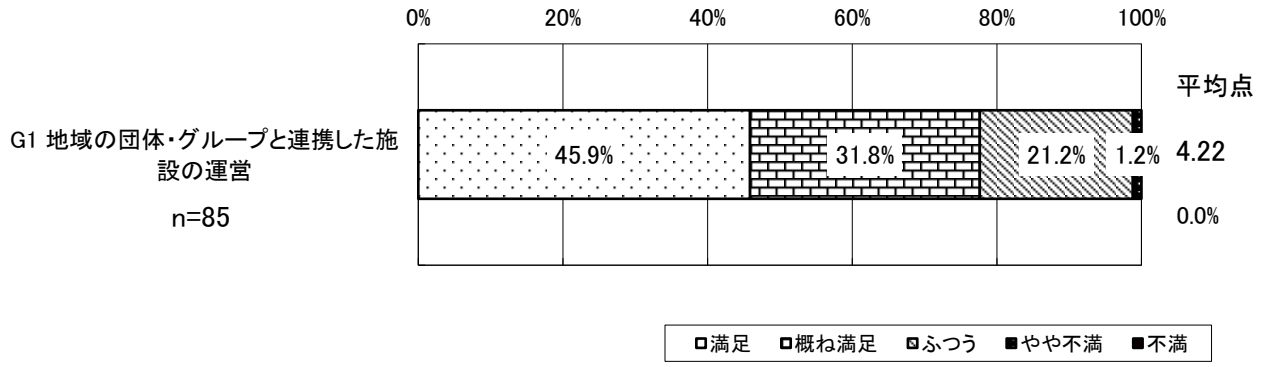
概ね高い満足度との回答であった。
相談の開催頻度にやや不満と回答されたのはいずれもハビットの利用者で、土曜相談を増やしてほしいとの記載もあった。今年度ハビット土曜相談の来所相談件数が増加（昨年度172件、今年度220件）していることが原因と推測する。
相談の開催日時・職員はよき相談相手かの項目にやや不満と回答されたのはウィズの利用者で、自由記載欄には「子供にとっては大変心強く信頼できる先生方、場所であった。子育ての相談相手というのはまた違うとは思うものの、色々話を聞いてくださったことはとても励みとなった。」との意見をいただいており、ネガティブな意見ではなかった。



【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職員サポート体制の確認や館外避難時の個人情報管理を重点的に行っている。また、ウィ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。またウィズハビットでは今年度、不審者対応の机上訓練を実施し対応方法の見直しを行った。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。

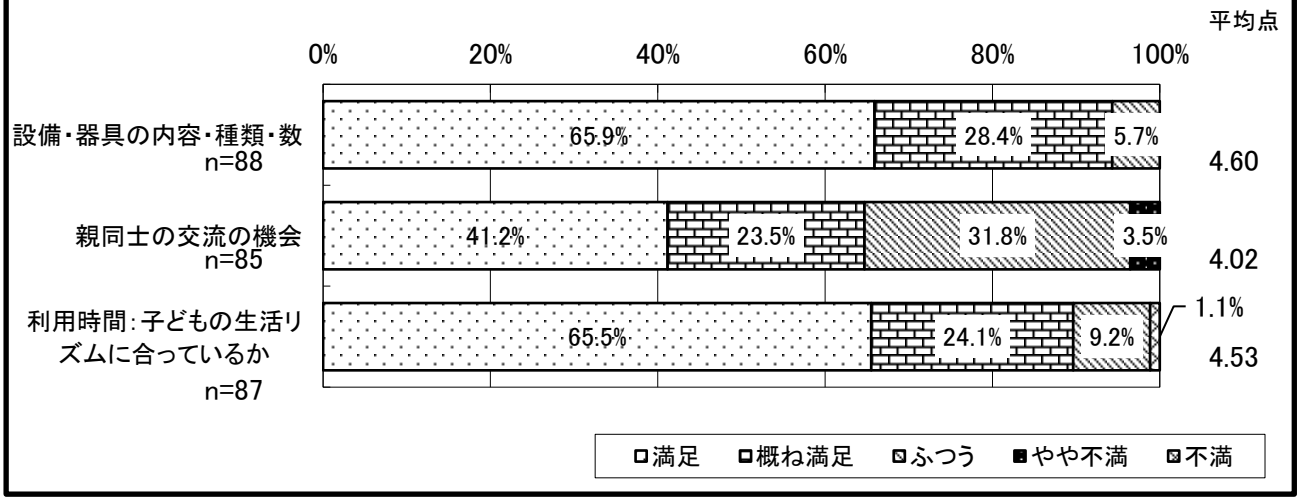
G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント

ウィズではコロナで中止していた保育園との直接交流を昨年度から再開している。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、市内の児童発達支援事業所が参加する連絡会（年3回）の開催運営、地域団体（当事者保護者の会等）のイベント告知の支援を行っている。また、今年度は複数の幼稚園へ訪問し療育体制への意見聴取を行った結果、「利用案内のしにくさ」の意見を受けた。その意見を基に児童発達支援事業所連絡会で課題提起し、次年度に改善策として支援者向け療育事業説明会実施の方向で準備を進めている。

H. その他



【Hその他】に関するコメント

ぐるりんのおもちゃは常に破損等の確認を行い、適切に使用できるものに入れ替えている。親同士の交流の機会へのニーズに対応して、ウィズ、ハビットではそれぞれ保護者会の終了後に保護者交流会を設定し、交流する機会の提供を開始した。
利用時間に対する「不満」の回答者からは自由記載欄にて「時間は8：30−18：30頃まで長いとうれしいです…。あと日曜祝日開館があると来やすいです。」との意見であった。

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

総合評価　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	総合評価	自由記載欄
2	30 歳代	女性	ハ	3	5	いつも職員さんに大変良くしていただいてます。これからもお体に気をつけて頑張って下さい。
4	30 歳代	女性	ハ	3	5	毎月一度、利用させていただいており、平日は仕事があるため月に一度の土曜日の枠を予約させていただけるので大変助かっています。３－４ヶ月に一度、心理士さんにも同じ日に見てもらえるのでありがたいです。未就学児なので親・子の生活スタイルは様々ですが、他のご利用者さんの親子との交流の機会があるといいなと思います。
5	20 歳代	女性	ハ	3	5	いつもお世話になっています。かかりつけ医の受診のみだと不安は解消されませんでしたが、ハビットで助言をいただくと、かなり親として楽になりました。子どもの現状と親の悩みに寄り添っていただいて大変助かっています。これからもよろしくお願いします。
7	30 歳代	女性	ウ	1	5	子どもが毎日登園を楽しみにしています。おかげさまで随分成長したと実感しています。いつもありがとうございます。ただ、子どもの発達に不安を抱えている親御さんの中で、貴施設を知り、利用に至れる人は、ほんの一握りのようにも感じます。児童発達支援がもっと周知されるとよいと思います。
10	40 歳代	女性	ハ	4	5	大変お世話になりました。子育てに悩む親にとって、心強い場所でした。又、御相談に乗って頂くこともあるかもしれません。どうぞ宜しくお願い致します。
12	30 歳代	男性	ぐ	4	4	授乳スペースがカーテンしきりはちょっとねえ、どうかと思いますよ^^
13	30 歳代	女性	ぐ	3	5	いつ来ても誰を連れてきても、いつもにこやかにそして温かい声かけでむかえてくださいます。少しつらいとき、少ししんどい

						時、少し悩んでいる時に、ふらっときたくなる(スタッフの方に会いたくなる)大切な場所です。
14	30 歳代	女性	ぐ	2	5	スタッフの方々のご対応、日々本当に感謝しています。お話ししやすく、いろんな活動に参加しやすくすばらしいです。ありがとうございます！！
17	30 歳代	女性	ぐ	2	5	2 人の子どもを連れてきて、下の子から手がはなせないとき等、上の子とおもちゃで遊んでくださり、本当にありがたいです。0123 施設が 3 才児までの対象のなか、ぐるりんは未就学児まで受け入れてくださるのも助かっています。子どもへの声かけ等、スタッフさんの接し方がすばらしく勉強になります。
18	30 歳代	女性	ハ・ぐ	3	5	子供がぐるりん大好きで、毎日行きたい！と言っています。私も家にいるとどうしても家のことが目につき、家事に追われて子供と遊ぶ余裕がないので、ぐるりんで子供と遊ぶ時間が良いリフレッシュになっています。ありがとうございます。
23	40 歳代	女性	ぐ	2	5	いつも利用させて頂いて助かっています。はらっぱよりも職員の方がより近い雰囲気なので困ったことなどあると気軽に相談できます。
24	40 歳代	女性	ぐ	2	5	スタッフの皆さんも親切で、子供もいつも楽しくあそばせてもらっています。
25	30 歳代	女性	ぐ	3	5	定期的におもちゃも変わったりと子どもが飽きずに利用できて、家やようちえんにないおもちゃも豊富でうれしいです。先生方もとてもやさしくていつも安心してコミュニケーションがとれます。
26	30 歳代	男性	ぐ	3	5	おもちゃの種類が増えてうれしいです。引き続きたのしみにしています。
27	40 歳代	女性	ぐ	3	5	いつも優しく、親切に接してくださり、オムツ替えや授乳の間上の子どもも職員の方に見ていただけて、泣くこともなく一緒に楽しく遊んでくれるので、大変ありがたいです。夏の間は 5 時まで利用できるとありがたいと思います。
28	30 歳代	女性	ぐ	1	5	頻繁に利用させていただいています。スタッフの方みなさんに良くしていただいて感謝しております。
31	40 歳代	女性	ぐ	3	5	もう少しお部屋が広いと嬉しいなと思います。混んでいるとけっこうきゅうくつに感じます。
32	40 歳代	女性	ぐ	4	5	時間は 8:30-18:30 頃まで長いとうれしいです…。あと日曜祝日開館があると来やすいです。
33	30 歳代	男性	ぐ	3	5	スタッフの皆さんの心遣いが素晴らしく、いつも気持ちよく利用させて頂いてます。

34	50 歳代	女性		2	5	おもちゃも沢山あり、大満足。スタッフさんも、いつもお気遣いに感謝しております。
39	40 歳代	女性	ぐ	2	4	赤ちゃんから年長まであそびに来られて、年齢に合ったおもちゃや季節のあそびもたくさんあり、楽しく利用させて頂きました。職員の方々にも親切にして頂きました。夏に水あそびができてよかったです。
42	40 歳代	女性	ぐ	3	5	土曜日、すでに大ぜいの人が来ていて、遊ぶのに場所を探さないといけないことがある。ほかの遊び場が開いているといいが近くでは開いてないのが不満かな。
43	30 歳代	男性	ぐ	3	5	武蔵野市の児童館施設は、他の自治体より充実しており、とても助かっています。
44	30 歳代	男性	ぐ	4	5	いつもありがとうございます。
48	30 歳代	女性	ハ・ぐ	3	5	いつも楽しく過ごさせてもらっています。娘も、先生たちと遊べてとてもうれしい様子で、何かにつけて行きたがります。私もずっと娘と遊び続けるのが大変な時があって、ぐるりんで少し息をつくというか、気持ち的にゆっくりさせてもらいます。平日は多くても 4～5 組程度なのでゆとりをもって過ごせるので有難いです。これからもぐるりんやはらっぱの運営をずっと続けて欲しいです。(子どもだけではなく親にとってもいこいの場所なので…)いつもありがとうございます！！
51	30 歳代	女性	ハ・ぐ	3	5	ハビットのソーシャルワーカーさん、心理士さんにいつも的確で迅速な対応をしていただいており本当に感謝です。おもちゃのぐるりんの開館時間が 17 時までに延びたらいいなあと思います。
53	40 歳代	女性	ハ	4	5	いつも相談に乗って頂きありがとうございます。小学校への入学等に不安しかないので、引き続きよろしくお願いします。
55	30 歳代	女性	ハ	4	5	親身に話を聞いて、分かりやすく説明して頂き、感謝しております。子供の成長を一緒に喜んでくれるので、親子共々自信がつき日々の生活が楽しくなりました。いつもありがとうございます。
58	30 歳代	女性	ハ	4	5	土曜の相談日時が増えるとなおありがたいです。
60	40 歳代	女性	ハ・ぐ	3	5	ハビットとぐるりんでお世話になっております。息子(発達障害あり)にふり回され私自身もつかれてミスが多くなってしまいます。優しく対応して下さってありがとうございます。これからもよろしくお願いします！

61	30 歳代	女性	ハ・ぐ	3	5	ハビットさんでは、できれば療育に通いたいと思っても混んでいるためウェイティングとなりなかなか通えていない実情をより正確に把握して、前向きに前のめりに取り組んでいる家庭にはその旨(療育の存在、混んでいる実情、通うなら早い方がよい(なぜなら、少しでも幼少から通っている子が日程なども優先されるため)旨)を伝えて頂き、チャンスをつかませてほしいです。
64	30 歳代	女性	ウ・ハ	1	4	こちらの都合で急な転園となってしまいましたが、ウィズに来て本当に良かったと感じた一年でした。一点だけ、バスでの通園についてですが、毎日いっしょのお友達がいて最初喜んでいた息子でしたが、後半、その子との交流において疲れてしまっているような反応が見られました。(その子に悪気はありません)息子のコミュニケーション能力不足とお友達のグイグイ来る感じがうまく噛み合わない日々が続きました。週の半分はバス利用ではなく自主登園する等、工夫すれば良かったのかも、と反省しています。今後、バス停が一緒のお友達がいるご家庭にはヒアリングするとより子供同士のコミュニケーションの発展につながるのかなと思いました。
65	40 歳代	女性	ウ・ハ	1	5	ウィズなしでは我が家の生活も子どものめざましい成長もなかったと思います。いつも細やかに見てくださって感謝しかありません。ハビットさんもいつも優しく相談にのって下さり本当に助かっております。心からウィズ小学部ができてほしい…！
67	40 歳代	女性	ウ・ハ	2	4	ウィズの園庭で使えない遊具が多かった
70	40 歳代	女性	ウ	1	4	コロナ禍だったからできなかったのかもしれませんが保護者や子ども達全員そろって何かできるイベント(行事)があると子供達も思い出になって良いと思います。
72	40 歳代	女性	ウ	1	5	コドモン連絡帳のやり取りがとても良いです。何かあればこちらからも連絡しやすく、先生方も毎日ウィズで子供がどのように過ごしたかなどを丁寧に教えてくださいます。個人面談が年 3 回あり、それ以外でも先生と相談しやすく、とても満足しています。
73	30 歳代	女性	ウ	1	5	幼稚園との交流の機会を増やして欲しい。
76	40 歳代	女性	ハ	3	5	職員の方の対応がすごく親切で武蔵野市に住めてよかったと思った。
78	30 歳代	女性	ウ	2	5	子供にとっては大変心強く信頼できる先生方、場所であった。子育ての相談相手というのはまた違うとは思うものの、色々話を聞いてくださったことはとても励みとなった。

80	30 歳代	女性	ぐ	3	5	いつも利用させていただいています。子どもも親も安心して利用できる素晴らしい施設だと思います。ちょっとした気になる事や日々過ごす中で困った事などを気軽にお話ししたり相談したりできて本当に助かっています。これからも子ども達と親の安心して過ごせる素敵な場所であってほしいです。
84	30 歳代	女性	ぐ	3	5	利用時毎回親切にしていただきありがとうございます。

障害者福祉センター

（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	83,771,000 円	決算	83,771,000 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 ／ 44	33.6 ／ 44	＊障害者団体の活動の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た。 ＊職員の対応等に対するモニタリングの評価は良い。	＊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。 ＊事業全般に関する利用者の満足度は高い。
Ｂ安全への取組み	9.6 ／ 12	9.6 ／ 12	＊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。 ＊事件・事故対応マニュアルを各所に掲示している。	＊事故報告４件の中には職員の注意で防げる事故もあるため、引き続き安全への取組が求められる。 ＊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	28 ／ 36	28.8 ／ 36	＊自立訓練（機能訓練）の利用希望者が増えている。利用頻度も適宜調整を行い、収支が改善した。 ＊市との連絡調整（職員配置や事業運営）を適宜行っている。	＊法内事業利用者の利用数が、努力により向上し、収益性が改善している点を高く評価する。 ＊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	5.6 ／ 8	6.4 ／ 8	＊建物、設備は市と連携し適切に管理を行った。 ＊感染症対策として清掃委託業者による全館の消毒を実施。清掃委託業者の職員が常駐し、施設の汚染などに対し迅速に対応している。	＊設備の保全については、適宜連携し、管理対応を実施した。 ＊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。感染症対策への取組みについては、どの程度継続するかを協議したい。

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	76.8 ／ 100	78.4 ／ 100	＊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たが、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。	＊事業に関する利用者評価は高い。継続して地域共生社会の実現に向けた取組みを進めて行く。 ＊法内事業の利用者については改善が見られ、収益性が向上した。令和６年度の報酬改定の影響を注視しつつ、今後も効率的な事業実施に取り組みたい。

３　アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）	
＜アピール点＞ ＊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。 ＊自立訓練(機能訓練)の振替利用や利用頻度の増加により、収益が向上した。 ＊自立訓練(機能訓練)の認知度が上がり、利用希望者が増加した。 ＊新型コロナウイルス感染症が 5 類に移行したのを受け、施設の利用制限や講習会の種目の見直しなど、法人全体の方針に基づき緩和を行った。 ＊感染症の予防のため送迎前や入館時の検温など安全管理に関する体制を継続して確保した。	
＜主管課及びモニタリング評価委員会からの指摘事項への対応＞	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
＊施設の改築にあたってはインターネット環境やトイレの整備などの課題への解決に向けて、市との連携を強化していただきたい。	＊改築の基本設計にあたり、年度開始当初は外部からの情報提供のみであったが、年度途中(11 月)からは職員が工程会議に直接参画し、利用される市民のニーズや管理を行う側の課題について意見を述べさせてもらっている。
＜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 ＊指定管理事業の利用者の受け入れ状況や、各種事業の運営方針等の連絡調整は適宜行ったが、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。	

<table>
<tr><td colspan="2">主管課（記入欄）</td></tr>
<tr><td colspan="2">＜特に評価できる点＞
＊法内事業について、利用者増につながる取り組みを進め、収益性を改善させたことは高く評価する。
＊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。</td></tr>
<tr><td colspan="2">＜モニタリング評価委員会での指摘事項への対応＞</td></tr>
<tr><td>【前年度指摘事項】</td><td>【指摘事項への対応】</td></tr>
<tr><td>＊上記指定管理者記載欄のとおり</td><td>＊上記指定管理者記載欄のとおり</td></tr>
<tr><td colspan="2">＜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
＊改築に向けて、令和５年度は基本設計を実施し、市・設計業務受託事業者と連携して、改築事業を進捗させた。令和６年度の実施設計についても引き続き対応を図ることを求めたい。
＊令和６年度の報酬改定の影響について精査し、対応を図られたい。</td></tr>
</table>

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	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。				
	評価の理由 感染症対策によるプログラムの変更や貸出し施設での飲食禁止など一部行ったが、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行うとともに、施設・設備を登録団体に貸出し活動の拠点となった。						
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	4	6.4	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5	利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	評価の理由 総合的満足度は70.4%の方が満足、概ね満足と答えている。利用者からの苦情は法人の「利用者等からの苦情解決の取り組みに関する規定」に基づき苦情受付窓口、苦情解決責任者を定め、館内各所に張り出している。また、第三者委員会に相談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。				
	評価の理由 千川地域福祉の会、千川防災会の役員会、コミセン（八コミ）まつり、吉祥寺東部フェスティバル等に参加。高次脳機能障害関係機関連絡会やPT・OT・ST協議会、訪問看護訪問リ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。				
	評価の理由 行事や利用案内は市報、つながり、またセンター便りなどを使って積極的に行っている。また法人ホームページに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、建替えに関する基本設計工程会議に参画しデジタルサイネージの導入などに関して意見を述べている。						
	職員対応	1	利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	4	6.4	
		2	利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3	職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4	職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
	評価の理由 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得ている。受付はコロナ禍以降1人体制となったが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）。				
	評価の理由 法人本部の「つむぐと」に参加し押し花カレンダーや押し花小物等を出展、利用者に工賃として平均一人年間1,800円を支払った。視覚地域生活学習会を3回開催し延べ30名（家族込み)が参加した。高次脳機能障害者の土曜サロンを実施し9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12点】	適正な危機管理	1	事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4	6.4	9.6
		2	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。				
	評価の理由 館内各所に事件・事故対応マニュアルを貼りだしている。自然災害発災時・感染症発生時の業務継続計画を作成し運用している。安全対策連絡会議を年2回開催し災害対策マニュアルの研修を行った。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
		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。自立訓練(機能訓練)では通所日の振替制度や通所日数上限の変更等により利用者が増加し、経営の改善が図られた。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 空調や給湯機の故障により調理実習室は年間を通して貸出し禁止とした。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、自立訓練や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実施されているか。				
	評価の理由 法人の定める個人情報保護規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、市が作成した情報セキュリティ研修の資料を活用し内部研修を行い、情報セキュリティーハンドブックを運用している。						
	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。				
	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る。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	4	3.2	
		2	計画どおりの収入が得られているか。				
		3	利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	評価の理由 自立訓練(機能訓練)の振替利用の実施や利用頻度の増加などを行った結果、利用者数は増加している。またリハビリ専門相談や施設貸出、障害者講習会などの利用件数は増加した。						
	指定管理料の適正執行	1	事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	4	3.2	
		2	利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3	現金等が適正に管理されているか。				
	評価の理由 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	4	6.4	
		2	経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
	評価の理由 時間外の業務を最小限に止め超勤による人件費の高騰を抑えた。また、自立訓練(機能訓練）の利用者が増える中、送迎などの費用を必要最小限に抑え費用対効果を高めた。						
	平等利用	1	利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	4	3.2	
		2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
	評価の理由 団体登録の手続きを適正に行った。当該利用月の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	3	2.4	5.6
		2	建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3	建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5	必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	評価の理由 調理実習室は給湯機や空調などの不備があり使用不可としている。それ以外にも施設全体の老朽化が進んでいるが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。				
	評価の理由 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。設備は古いが衛生面が保たれる様に適切に清掃を行っている。また、突発的なトイレの汚れ等に対しても迅速に対応している。毎月、床清掃(ワックスがけ）やガラス清掃などを実施している。						

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。

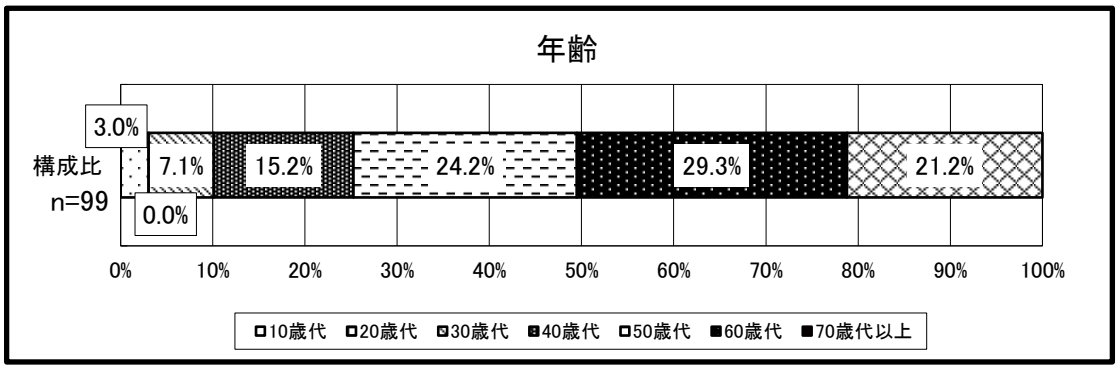
●その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

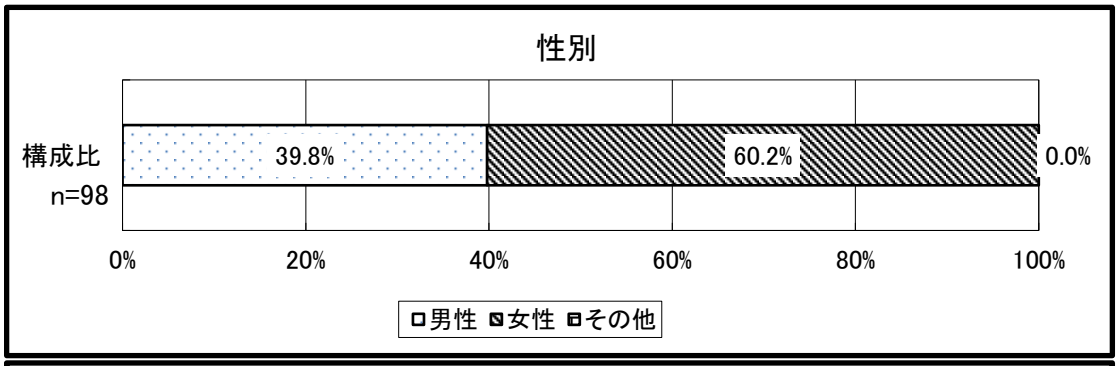
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A市民の満足の向上【配点44点】	設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	4	6.4	33.6
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	4	6.4	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、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、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
	自主事業への取組み	1	事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	4	3.2	
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	評価の理由 総合満足度評価は平均点4.00と引き続き高い評価を得ている。施設の建て替えを見据え条件が限られる中で、最大限効果的な事業運営を行っている。						
	改善事項 建て替え後を見据え、市と協議しながら全般的な運営事項について検討していきたい。						
B安全への取組み【配点12点】	適正な危機管理	1	事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	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。				
	評価の理由 事故報告が４件あり、障害特性等を踏まえて適切な対応を図ることが求められる。						
	改善事項 引き続き事故発生の防止に努められることを求める。						

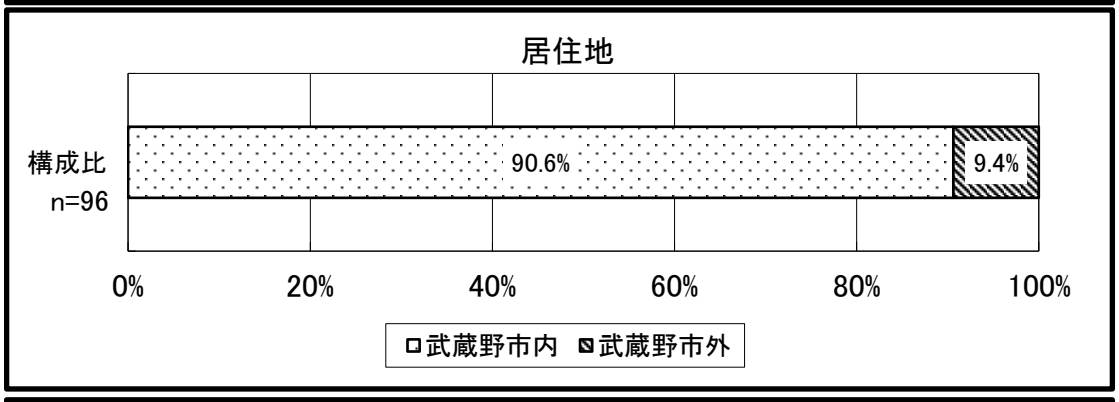
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4	3.2	28.8
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	3	2.4	
		2	その結果として、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実施されているか。				
	適正な再委託先管理	1	再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	4	3.2	
		2	再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	利用増加への取組み	1	利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	5	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	4	6.4	
		2	経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
	平等利用	1	利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	4	3.2	
		2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
	評価の理由 自立訓練利用者数の利用者増について、特に高く評価したい。その他の取組みも適切に行われており、効率的かつ適切な事業運営が行われている。						
	改善事項 令和６年度に報酬改定があり、今までとおりの運営では報酬減が避けられない。利用時間の増も含めて運営面での対応を図ることを求める。						
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。				
	適正な清掃	1	利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	4	3.2	
		2	清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由 建て替えを見据えた対応を実施している。建具の不具合等について全交換をするのではなく部材交換で対応する等、工夫により効率的な設備管理に努めている。						
	改善事項 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。						

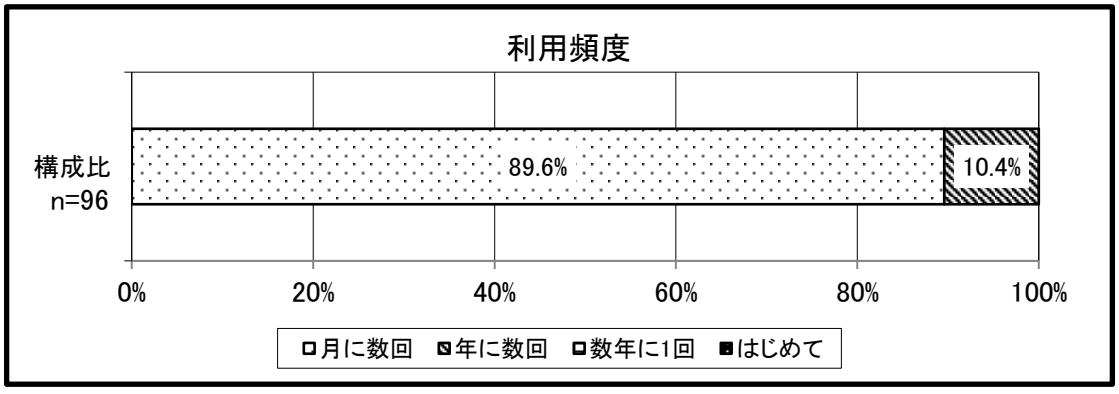
（様式4）

施設名　武蔵野市障害者福祉センター



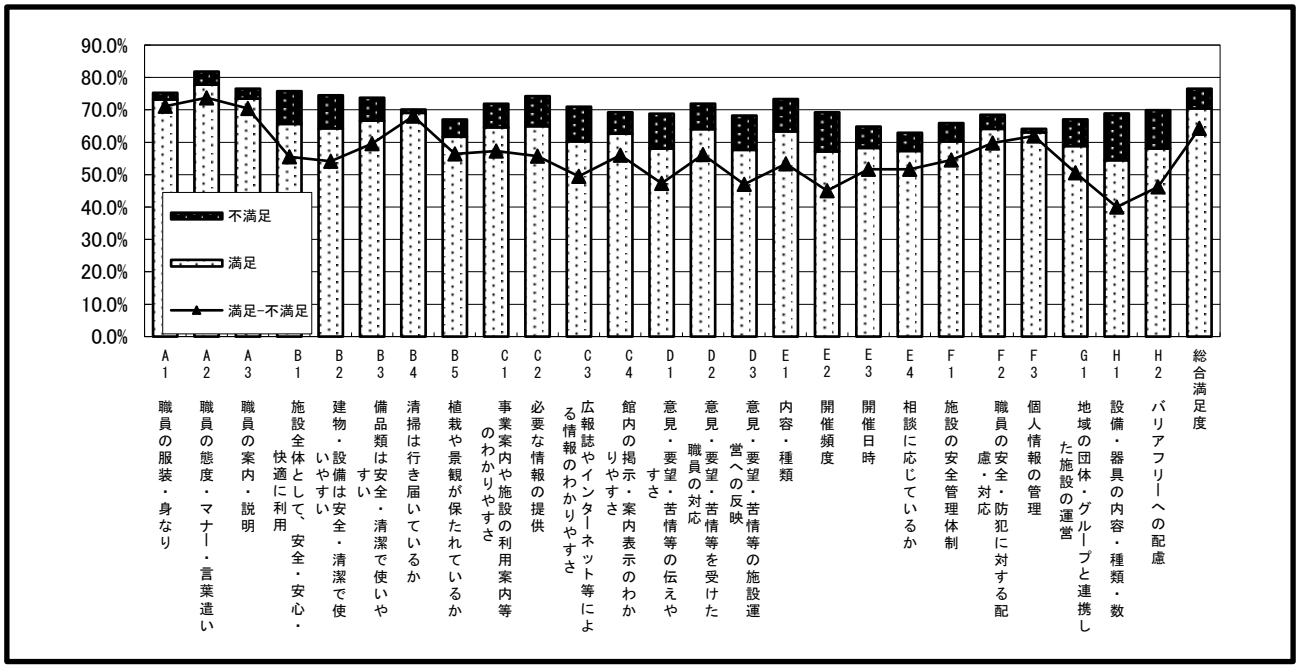


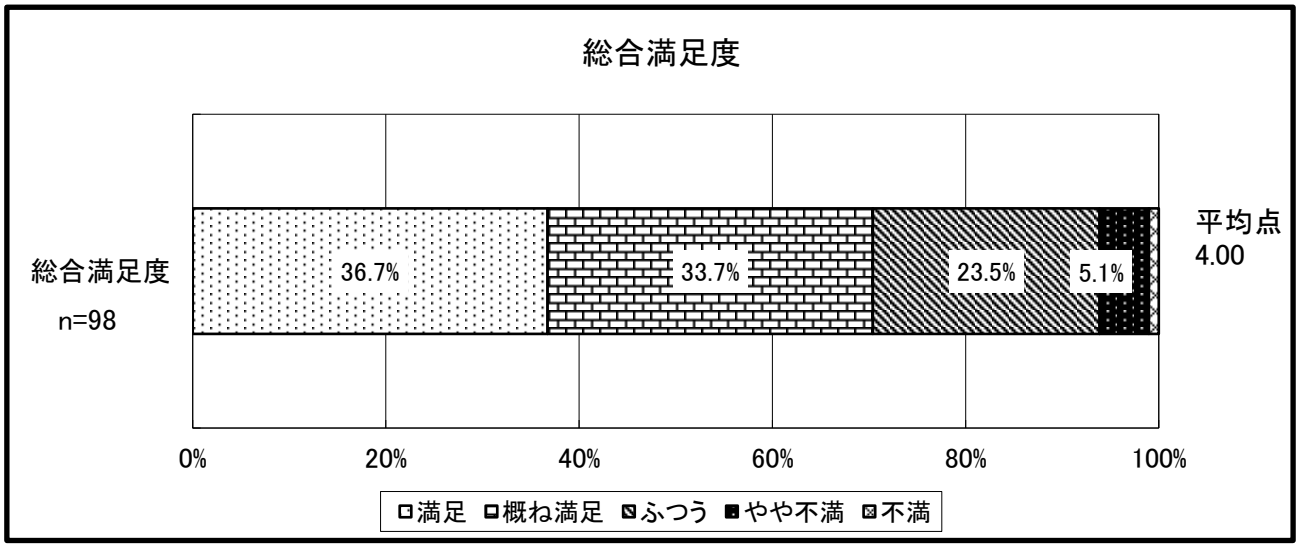




【回答者の属性】に関するコメント

50歳代60歳代70歳代の利用者が多く60%以上が女性となっている。これは朗読奉仕の会や手話サークルなどボランティア関係団体の構成員がほとんど女性である事が反映されていると考えられる。

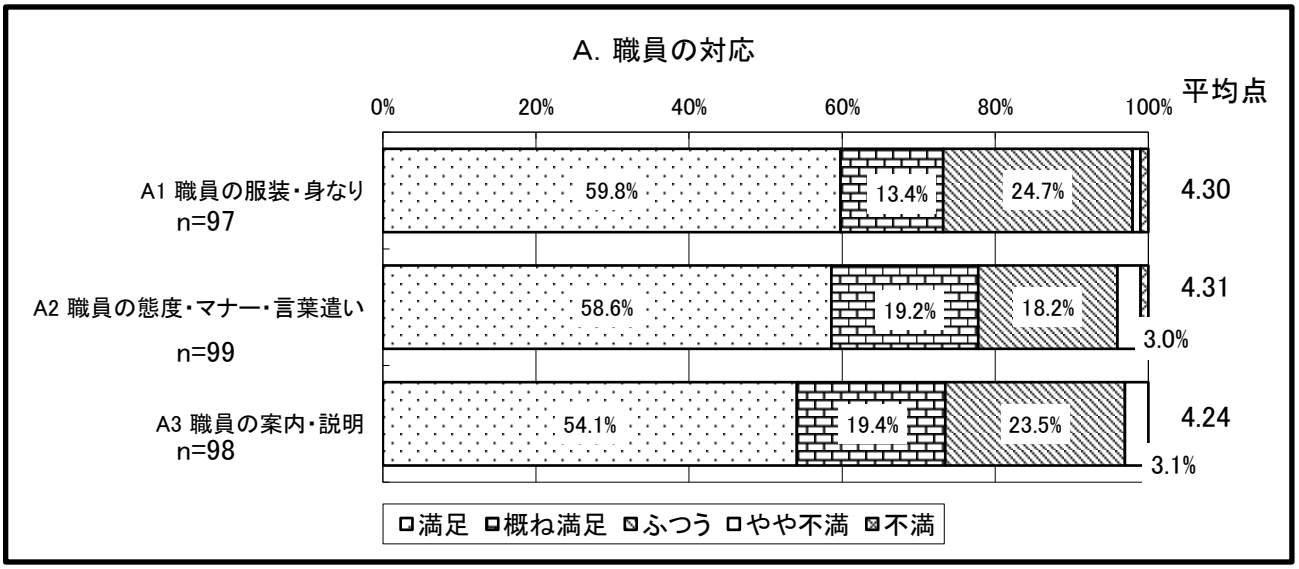




（注）平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

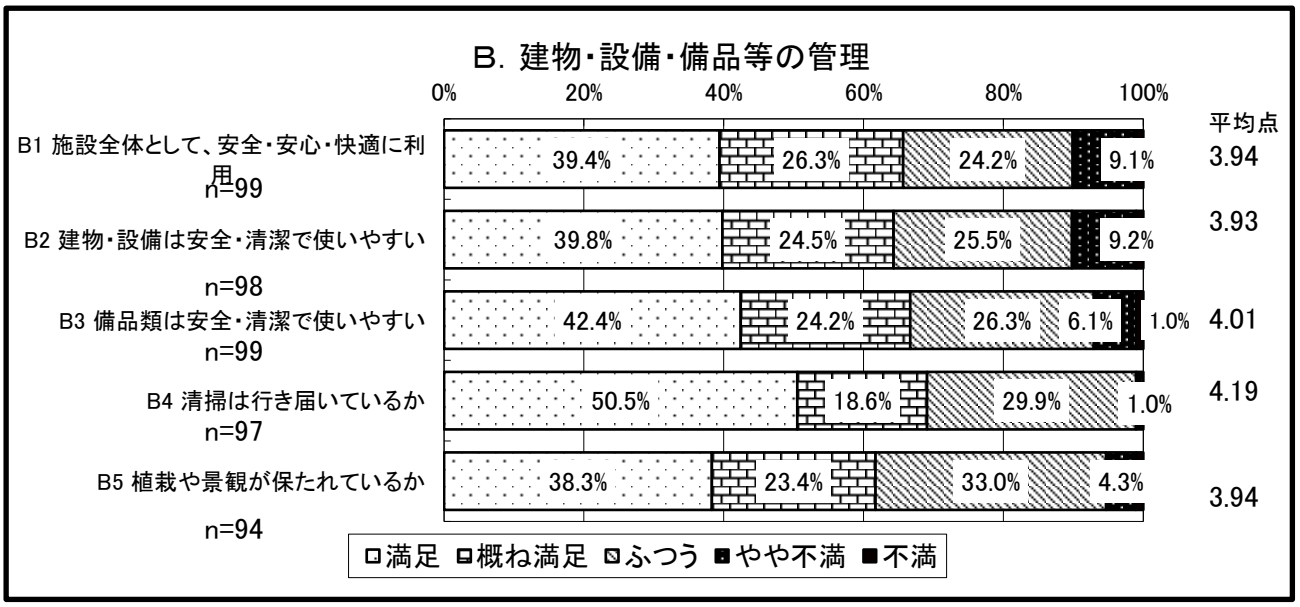
【総合満足度】に関するコメント

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70 %以上の方が概ね満足と返答している。施設や備品に課題を感じながらも、市民にとっては必要な施設（事業）だと受け止められていると考える。



【A職員の対応】に関するコメント

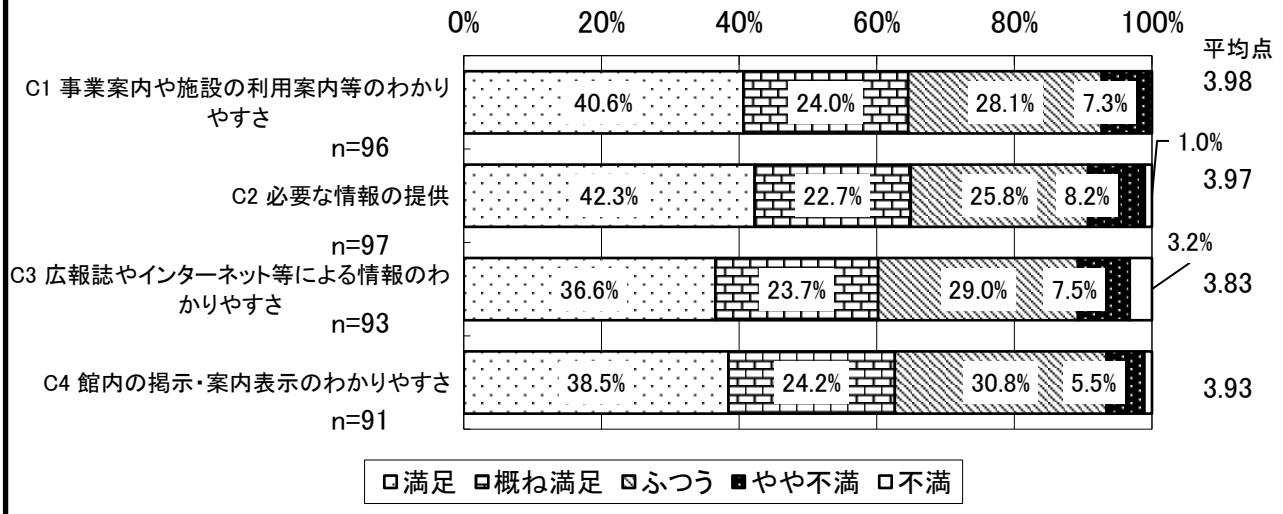
職員のマナーや態度に関する満足度は高く、その他の職員の対応についても少ない。職員は専門職が多く利用者の状態像や理解度に合わせて対応方法を変えるなどの工夫をしている。受付のマスク付着用の指摘があったがそれ以外の指摘は殆どなかった。



【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が、建替えに向け施設の修繕や備品の購入は安全を確保するための最低限のものにしている。
これまでの経験を踏まえ、利用者のニーズを新しい施設に反映できるように情報提供を行っている。

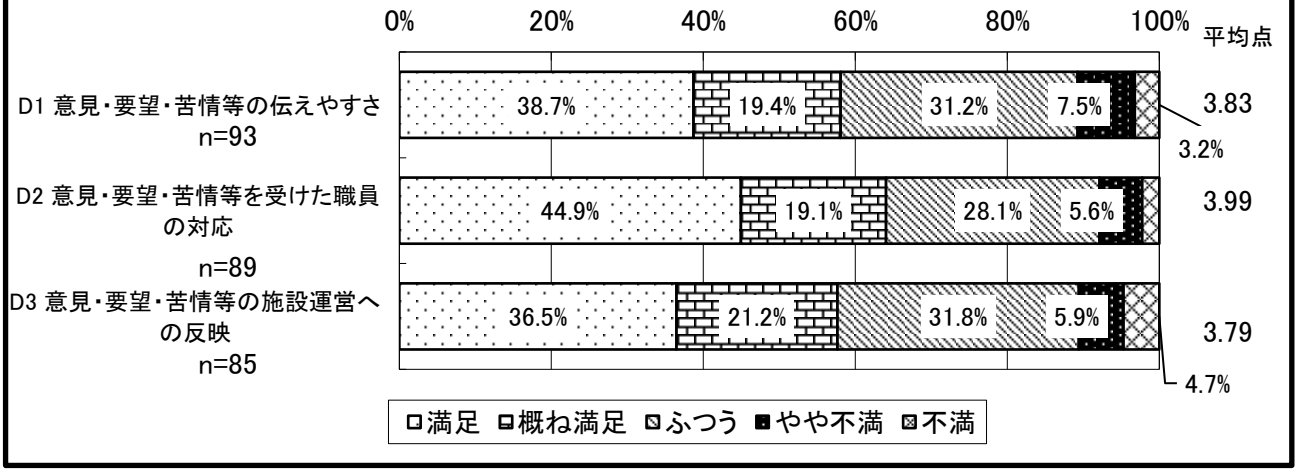
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

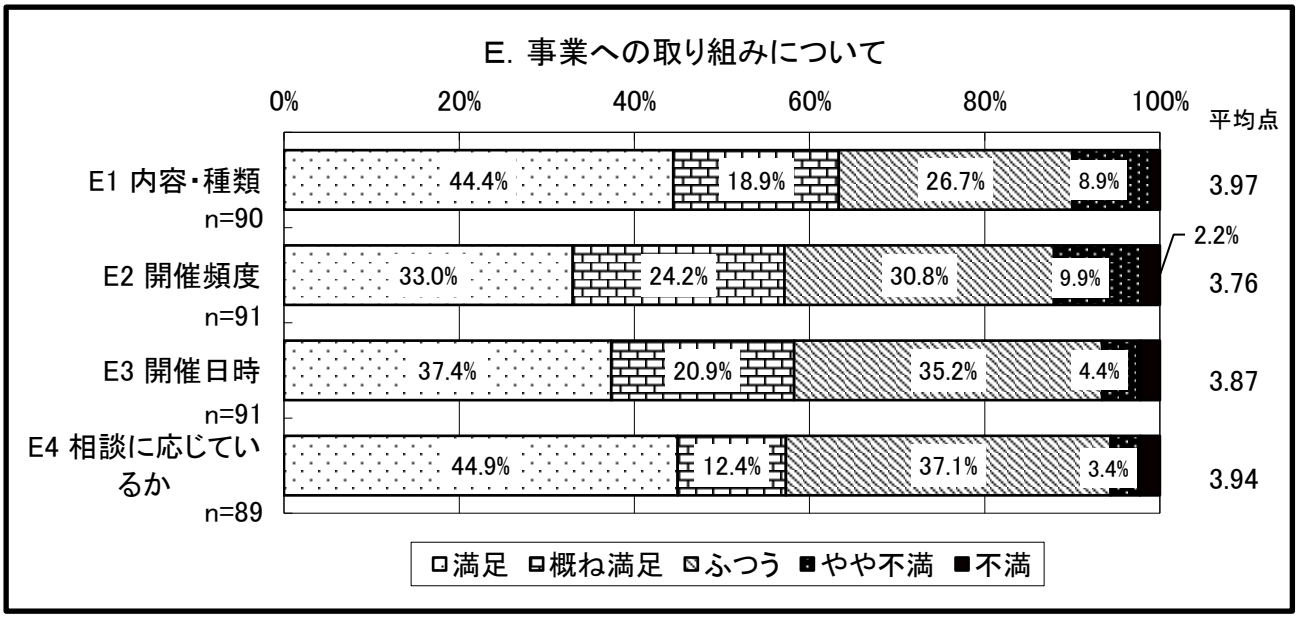
ホームページにて「お知らせ」やセンター便りなどの掲載を行っている。
SNSには現在未対応で、建替え以降順次対応していく予定。

D. 利用者の意見の反映



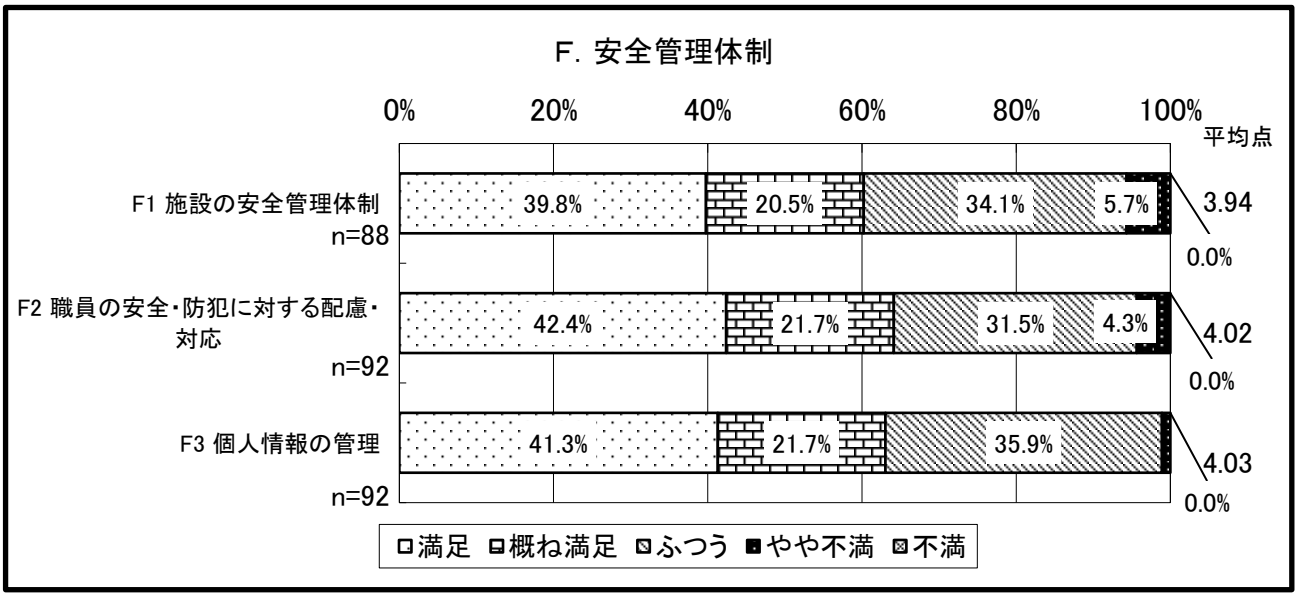
【D利用者の意見の反映】に関するコメント

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

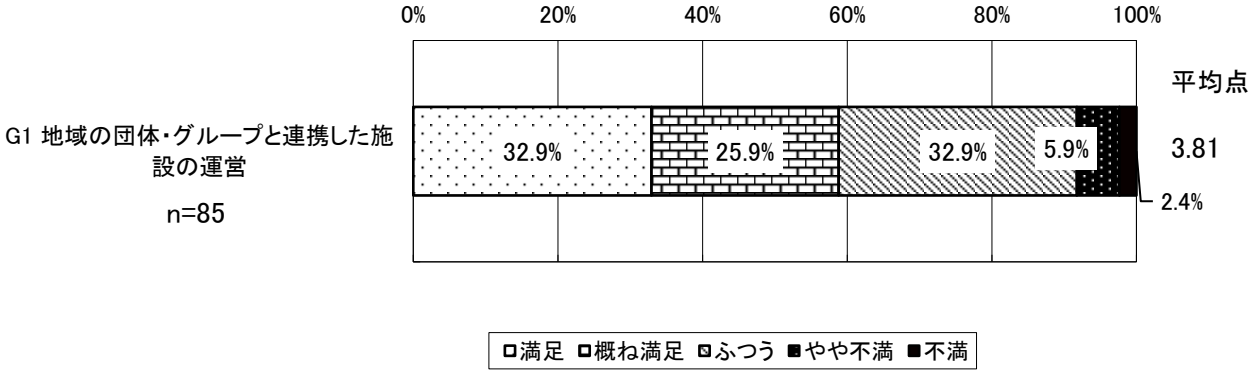
施設貸出利用者から日曜日の開館やプログラムの提供に関する意見が数件見られた。また、建替え期間中の代替施設の確保などの意見が多かった。



【F安全管理体制】に関するコメント

施設の安全管理体制については高い満足度を得ている。コロナ感染症が5類に変更になり、各部屋の利用定員制限などは廃止したが、利用者が各自で消毒が出来るよう各部屋にアルコールやペーパータオルなど消毒機材を配置した。また、毎時館内換気の案内などを行った。個人情報に関しては市役所情報セキュリティー研修の資料を使い内部研修を行った他、情報セキュリティーハンドブックを運用している。

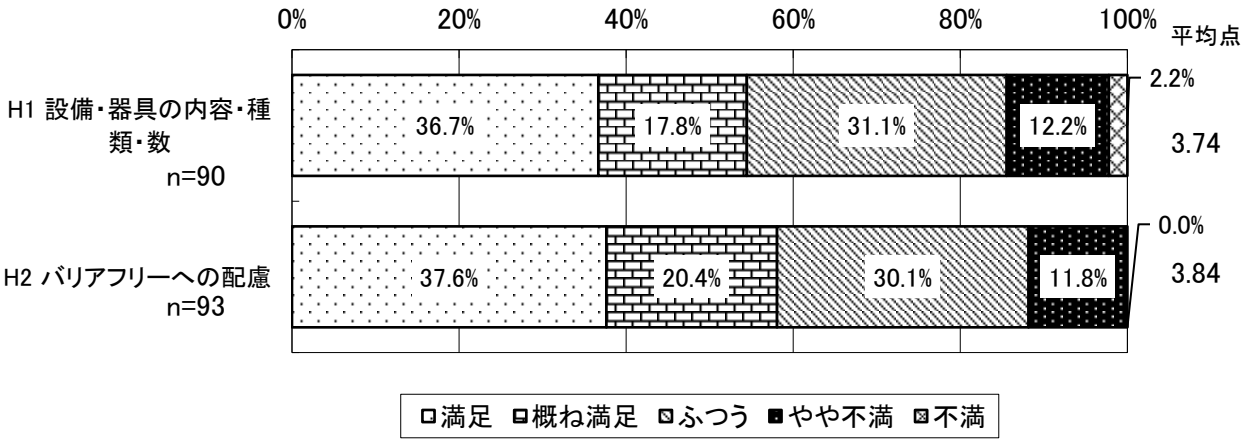
G. 地域との連携



【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



【Hその他】に関するコメント

令和5年度は建替えの基本設計を行っており、その工程会議に職員が参加し、情報提供等を行った。

【問4】　建て替え後のセンターの機能

1	団体ロッカー、カフェスペース（軽食あり）
2	なし
3	特になし
4	自分の筋肉量を把握してトレーニングの成果を知れるようになりたい
5	がんばってください。
6	トイレの手洗いでお湯が出てほしい
7	地下で電波が入るようになって欲しい
8	すばらしいのでこのまま頑張ってほしい。期待。
9	キッチン作って欲しいです。料理食べたら嬉しい（でも参加できる年齢は75歳までですか？）
10	雨天でも乗り降りに便利な入口（例：屋根ありで車で乗り入れ可能な玄関）（自転車置き場も屋根付き、そのまま出入りできるもの）明るい施設であって欲しいです。
11	作業所帰りの18歳以上の障害者が、過ごせるような場所（有料でもかまいません）
12	成人の障害者が気軽に運動できるような施設。トランポリンやバランスボードなど
13	明るいトイレ。安全な入口。平日に仕事が終わってから利用できる部屋で、月1回程度イベントをやって欲しいです。
14	みんなのトイレ
15	靴を脱いで利用できる部屋があるといいです 施設貸出で利用する団体の備品等が置かせてもらえるようなスペースがあるとありがたいです。(倉庫、棚、ロッカーなど狭くても良い)
16	障害者の地域で暮らす為に使いやすいセンターになってもらいたい
17	近隣住民へ配慮すべき防音機能
18	災害時避難先
19	情報発信をしてもらいたい
20	私は過去に「すばる」に1年半通いました。その時にして頂いたことが今でもとても生きています。今の生活ができるのも「すばる」のおかげです。新センターでは「すばる」の機能を充実させ、障害者が自立した生活ができるよう応援の内容をさらに向上させてください。
21	各スペースを広くしてほしい
22	卓球室
23	今と同じで良いと思います
24	スポーツマシンの様なものが有ったらいいなと思う
25	録音室
26	施設内を点字ブロックでわかりやすいようにしてほしいです。音でわかりやすく(正面玄関の場所など）配慮してほしい
27	障害者の意見をきいて、障害者に親切なわかりやすい設計にしてほしい。廊下の曲がりぐあいシンプルに、デザインに変に拘らずわかりやすい、使いやすさ重視(点字ブロック、エレベーター)意見をきいて取り入れて欲しい。
28	同じような施設で良い

29	障害者に対して優しい建物であって欲しい
30	障害者も高齢化していくので介護サービスを参考にしたのがあればよろしいのではないでしょうか？
31	エレベーターを2台くらいにしてほしい。水道にお湯を使えるようにして欲しい。
32	自動ドア
33	洗面所にお湯が出るように
34	喫煙所
35	健康な人も入れる（話し合いが出来る）ティールームがあると良いと思います
36	特になし
37	車椅子の方でもゆったり乗れるエレベーター
38	トイレと手洗い場がすべて自動だとありがたい。 非常口からの避難が視覚障害者にとって安全にできる事 階段の真ん中にも手すりがあると良い
39	磁器ループがあると良い。
40	本格的な避難訓練があると良いと思う。
41	特にありません
42	何といっても緊急時の対応がソフトハードの面で万全になるように…能登地震などから得られるところも生かされてほしい
43	ドリンクバー
44	女性用のトイレの個室を増やしてほしい
45	トイレをもっときれいに
46	人の知恵を生かしたもの。こんなことができる。色合いがきれいなもの。
47	盲人用スロープがあってもいいと思う

【問5】その他お気づきの点、ご意見ご要望がございましたらご記入下さい

1	なし
2	いつもあたたかいご対応ありがとうございます。スタッフの労働環境が良い事が利用者の気持ちに直結すると思いますので、スタッフの皆さんが余裕をもって快適に働けるようにしてください。
3	無し
4	俳句が半年で終わるのがさびしい。
5	参加できる年齢　75歳から78歳までにしてほしい
6	現在貸出しで利用してる団体に建て替え期間中優先して施設を貸し出していただけると良いと思います。
7	建替え期間中も貸出し団体に対して利用できるな場所をご用意いただけるようご検討下さい。
8	建替え期間中、代替施設使用の優先使用を希望します。
9	建替え中の代替施設を用意して欲しい。
10	日曜も開館して活動団体に部屋の貸出しをやって欲しい。建替え中の代替場所を、今現在貸し出しをしている団体に確保してほしいです。
11	休日、有効に使えるセンターにしてもらいたい
12	入館時には必ずマスクを着用してくださいと張り紙がありますが、受付の方がマスクを着用していることは稀です。なぜでしょうか？
13	土日の当事者団体が活動しやすくできるように工夫してほしい。
14	土日団体が使いやすいセンターにしてもらいたい
15	障害者講習会を受講しています。自分では会場まで来れないので送迎して頂けるのは本当にありがたいです。是非これからも続けて下さい。「将棋講習会」は内容が充実しており講師の先生も素晴らしいです。受講者も皆熱心です。これからも長く続けてください。
16	古いので建替えてください
17	建替えに向けての情報が欲しい
18	講習会の回数を増やしてほしい。音楽の講習会をやって欲しい
19	障害者の為の最新のトレーニング機器があり、それを見守る人がいて常に通って利用し、回復に向けて自分で出来る様になるといい。施設がたまに利用されるだけのものではもったいない。
20	カッター台を考えてください(印刷室)
21	色々な講習会をやってほしいです。
22	私の接する利用者さんは概ね満足され日々のプログラムに活かされてエネルギーにしておられるようです。体育(身体)、文化(精神)両面の支えある施設運営であってほしいと思います。
23	とくにございません
24	特になし

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　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	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	32,443,955 円	決算	32,443,955 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	34.4／44	＊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。 ＊連絡帳アプリを活用し必要な情報をタイムリーに提供している。	＊民間の放課後等デイサービスでは対応出来ない医療的ケア児等を受け入れ、設置目的を達成している。 ＊地域連携等にも積極的に取り組んでおり、地域共生社会の表れという取り組みが出来ている。
Ｂ安全への取組み	9.6／12	9.6／12	＊心身状態への配慮が大きく、けが等が起こりやすい利用児が多いが、大きな事故なく安全な運営ができている。	＊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	23.2／32	＊年度途中開始を含めて昨年度より利用者が 9 名増え、稼働率も上昇している。 ＊同法人内他事業所の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。	＊稼働率が大幅に上昇しており、利用増加への取組みが結実している。 ＊職員の相互サポート体制が確立されており、効率的な運営が行えた。
Ｄ施設・整備等の適正な管理	6.4／8	6.4／8	＊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。車いす類の点検を継続実施している。 ＊５類移行後も利用児が使う活動室の消毒を移行前の水準に近い形で行っている。	＊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。 ＊引き続き感染症対策に取り組んでおり、通常の児童に比較して健康面での配慮が必要な医療的ケア児等の受け入れに万全を期している。

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
全体	68.0 ／ 96	73.6 ／ 96	＊利用者からの満足度は高い。 ＊利用者数増･稼働率上昇に対応しつつ、大きな事故なく安全に運営を行った。	＊利用者からの満足度は高く、また稼働率も大きく向上した。医療的ケア児の受け入れには困難も多いが、職員一丸となって安全な運営を行っている。

３　アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）	
＜アピール点＞ ＊利用者の受け入れを積極的に進め、利用者数の増加、稼働率の上昇につながった。医療的ケア児を含めて多様な状態像の利用者に対して安全な活動を提供しつつ、保護者が就労継続できるよう学校のスケジュールに合わせた柔軟な受け入れを実施し、利用者からの満足度は高い。 ＊同法人内の児童領域事業（ハビットサテライト・ウィズ）と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効率的に提供できるよう法人内連携を実施している。	
＜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】
＊保護者のニーズを把握しながら、保護者同士の交流の場を創出できるよう検討していただきたい。	＊職員確保が難しい中で利用希望者を可能な限り受け入れることを優先したため、実施に至らず検討するに留まった。今回のアンケートで初めて保護者から具体的な要望として出たことも受けて、実施に向けて準備を進めたい。
＜改善すべき点＞　評価項目シート（様式２）の５段階評価で２又は１となった項目については必ず記入 ＊利用児の支援につながる積極的な地域交流 ＊保護者同士の交流の場の未実施	

主管課（記入欄）	
＜特に評価できる点＞ ＊医療的ケア児、肢体不自由児等の配慮が必要な障害児受け入れに適切に対応している。そのような児童を民間事業者が受け入れることが難しく、パレット運営の社会的役割は大きい。また今年度は稼働率を大きく向上させ、収益性を向上させている。 ＊みどりのこども館、パレットサテライトを含めて職員連携することで効率的な運営を行い、利用者の健康状態により必要職員数が大きく変動する状況にも対応できている。	
＜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】
＊上記指定管理者記載欄のとおり	＊上記指定管理者記載欄のとおり
＜改善すべき点＞　評価項目シート（様式２）の５段階評価で２又は１となった項目については必ず記入 ＊自主事業･保護者同士の交流については、ピア活動にもつながり悩みを共有する貴重な機会ともなる。利用者のニーズを把握して、取組みを進めてもらいたい。	

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44点】	設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	3	4.8	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。				
	評価の理由 「障害児等の健全な育成を図るとともに、障害児等の保護者の子育てをするうえでの負担を軽減すること」との目的に沿った事業運営を行い、利用児への療育的指導、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。医療的ケア児・保護者が就労しているケースは希望通りに受け入れ、空いた枠でその他の身体障害児の利用を受け入れている。						
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	4	6.4	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5	利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	評価の理由 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、利用者の意見に沿って利用児の受け入れを行った。また、平日に学校から事業所への送迎が物理的に難しい学校の在籍児については、長期休暇だけでも利用したいという保護者の意見から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。				
	評価の理由 利用児については桜堤児童館や近隣の公園に出かけスタッフと一緒に地域の児童と遊んだり、桜堤ケアハウスでのイベントに参加したりする機会を設けた。地域との連携においては、隣接の学生寮へのアルバイトの依頼や、子ども協会から学童クラブ職員の実地研修受け入れを行った(年6回、計4名）。						
	情報提供	1	行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	4	6.4	
		2	館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	評価の理由 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、昨年度より導入した連絡帳アプリを活用しお知らせ等をデータ配信することで、週1回や長期休暇のみなどの利用頻度の少ない利用者にもタイムリーな情報提供ができている。						
	職員対応	1	利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	4	6.4	
		2	利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3	職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4	職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
	評価の理由 保護者との関わりは日常的には電話連絡、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うため、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、業務全般の基本的な項目をまとめた職員マニュアルを作成し、業務水準の維持に活用している。						
	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	3	2.4	
		2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
	評価の理由 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安全への取組み【配点12点】	適正な危機管理	1	事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4	6.4	9.6
		2	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。				
	評価の理由 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5年度の重大事故は０件であった。座位保持不可で臥位で過ごすことが多い児から走って移動する児まで運動機能の差がある多くの利用児が同一空間で安全に交流し過ごせるよう支援を継続している、また、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。				
	評価の理由 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	19.2
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	評価の理由 事業計画に沿った内容で利用者への事業を行っているが、職員配置が事業計画に比べ1名の欠員が2月まで続いた。少ない職員数で利用者数を増やし安全に活動提供するために、職員動線や送迎調整など改善を行った。主管課との年4回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。				
	評価の理由 定員充足率（利用契約枠数/利用定員数）は、利用者が9名増えたことを受けて令和４年度の49.5%から78.0%に上昇した。また、長期休暇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整え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・マニュアル整備を進め急な欠勤等にも対応できている。						
	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	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に実施されているか。				
	評価の理由 個人情報保護に関する指針やマニュアルは整備している。個人情報ファイル等は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・財援団体向け情報セキュリティ研修資料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。				
	評価の理由 業務の再委託は行っていない。						

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】	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。				
	評価の理由 定員に対する利用率（利用実績数/利用定員数）は、令和４年度42.0%から令和５年度59.3%へと上昇した。体調不良や手術による長期入院など欠席が多く、充足率に比べて利用率の上昇幅は少ない。						
	指定管理料の適正執行	1	事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	3	2.4	
		2	利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3	現金等が適正に管理されているか。				
	評価の理由 計画よりも非常勤職員の数が少ない状況が2月まで続き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。				
	評価の理由 放課後の利用日と学校休業日でサービス提供時間が大きく異なり通年での人員確保が効率的でないため、ハビットサテライトの職員が兼務する体制で、効率化を図っている。消毒薬品など、医療用では高額になるものは市販品で同等の効果があるものを選定し使用している。						
	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	3	2.4	
		2	利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。				
	評価の理由 利用者の選定にあたっては主管課との会議にて、利用者の状態像や家庭状況を踏まえた優先順位を定め、それに基づいて行っている。						
D施設・設備等の適正な管理【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1	建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	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。				
	評価の理由 施設全体で開催する防災委員会で、2階フロア内の手すり、壁・天井などの建物破損チェックや雨漏りチェックを行っている。事務職員を中心に備品台帳（備品のリスト化含）を作成し、備品類の在庫管理等も随時、行っている。車いす・バギーは素材の劣化やねじ等のゆるみなどの定期安全点検を継続している。						
	適正な清掃	1	利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	4	3.2	
		2	清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由 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。特に医療的ケア児など体力の低い利用児も多いことから5類移行後も２階フロア内手すり、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。

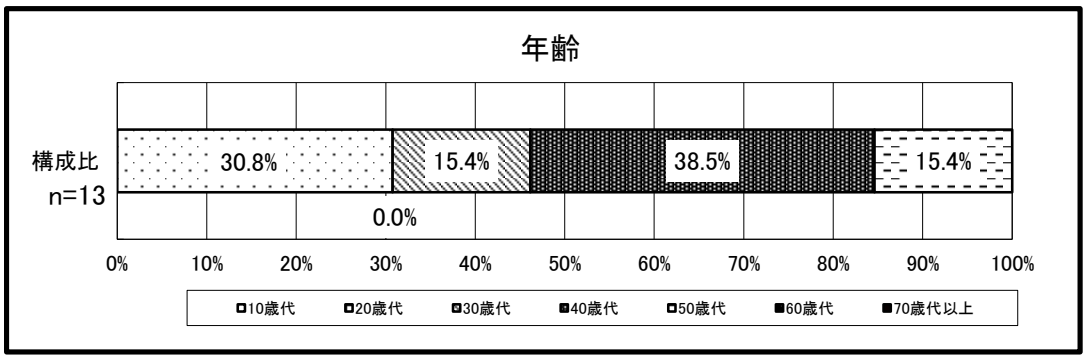
●その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

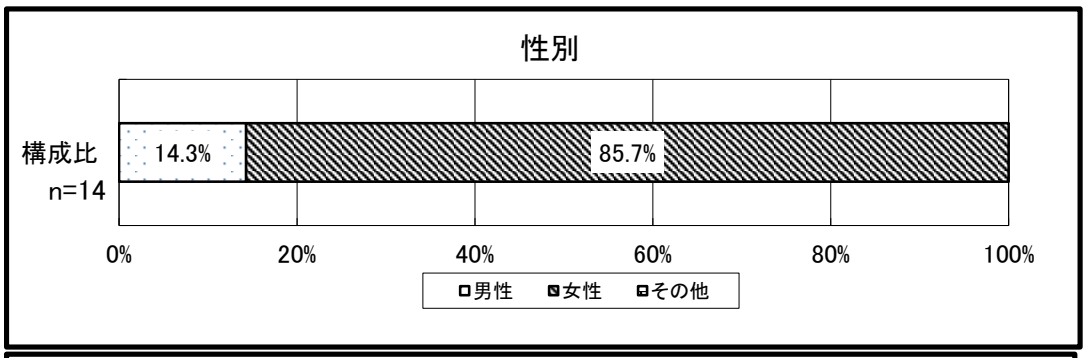
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A市民の満足の向上【配点44点】	設置目的の達成	1	設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	4	6.4	34.4
		2	設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1	利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	4	6.4	
		2	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3	利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4	利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5	利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	地域との連携	1	地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	4	6.4	
		2	地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	情報提供	1	行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	4	6.4	
		2	館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	職員対応	1	利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	4	6.4	
		2	利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3	職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4	職員によってサービス水準に格差が生じないよう、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）。				
	評価の理由 サービス利用者の満足度は高く、安定した事業運営を行えている。また利用定員の充足率も改善しており、障害のある児童の放課後の受入という当初目的を達成している。						
	改善事項 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。						
B安全への取組み【配点12点】	適正な危機管理	1	事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4	6.4	9.6
		2	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3	事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4	市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。				
	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 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５年度も事故報告事例は0件であった。医療的ケア児等も含めたさまざまな状態の利用者に配慮しつつ安全に施設を運営出来た。						
	改善事項 今後も引き続き、適切に対応していただきたい。						

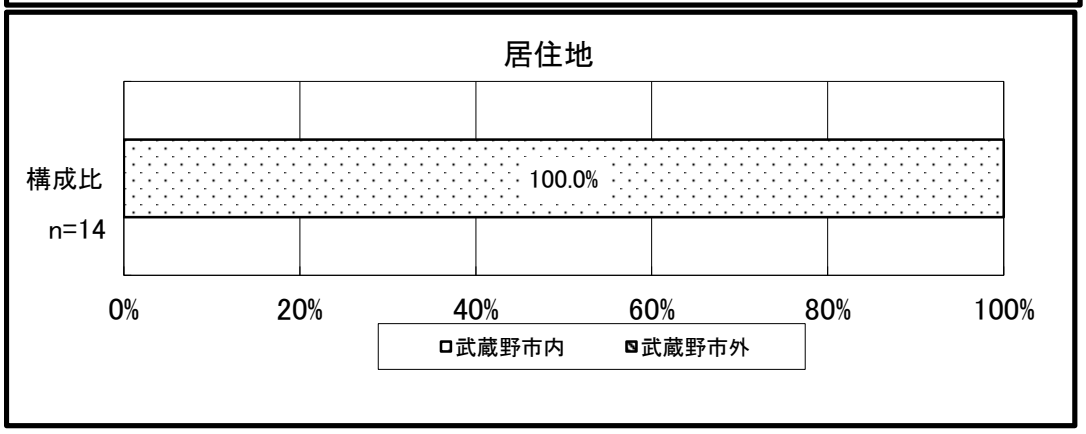
視点	評価項目		評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1	仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4	3.2	23.2
		2	事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3	業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4	業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	効率的な運営	1	施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4	3.2	
		2	その結果として、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実施されているか。				
	適正な再委託先管理	1	再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	－	－	
		2	再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	利用増加への取組み	1	利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	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	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。				
	評価の理由 利用率は49.5%から78.0%に大幅に改善された。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。						
	改善事項 引き続き利用率の向上、効率的な運営に取り組んでもらいたい。						
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	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。				
	適正な清掃	1	利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	4	3.2	
		2	清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	評価の理由 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として運営されている。						
	改善事項 今後も引き続き適切に取り組んでいただきたい。						

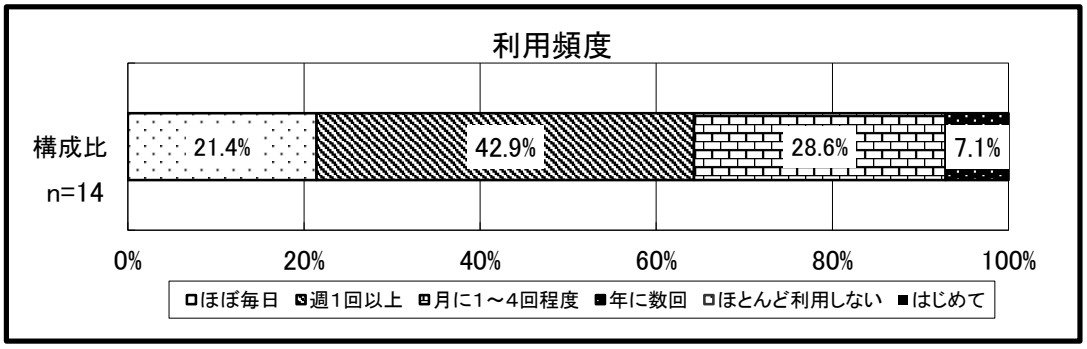
（様式4）

施設名　武蔵野市放課後等デイサービス施設（パレット）



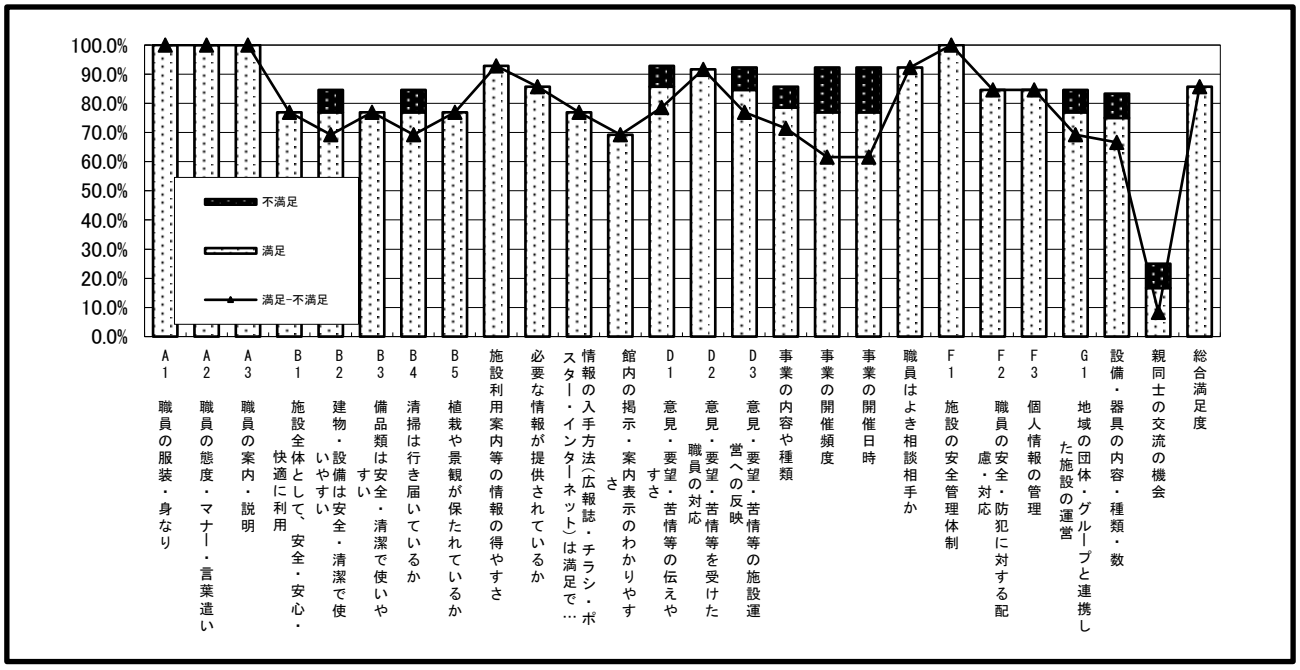


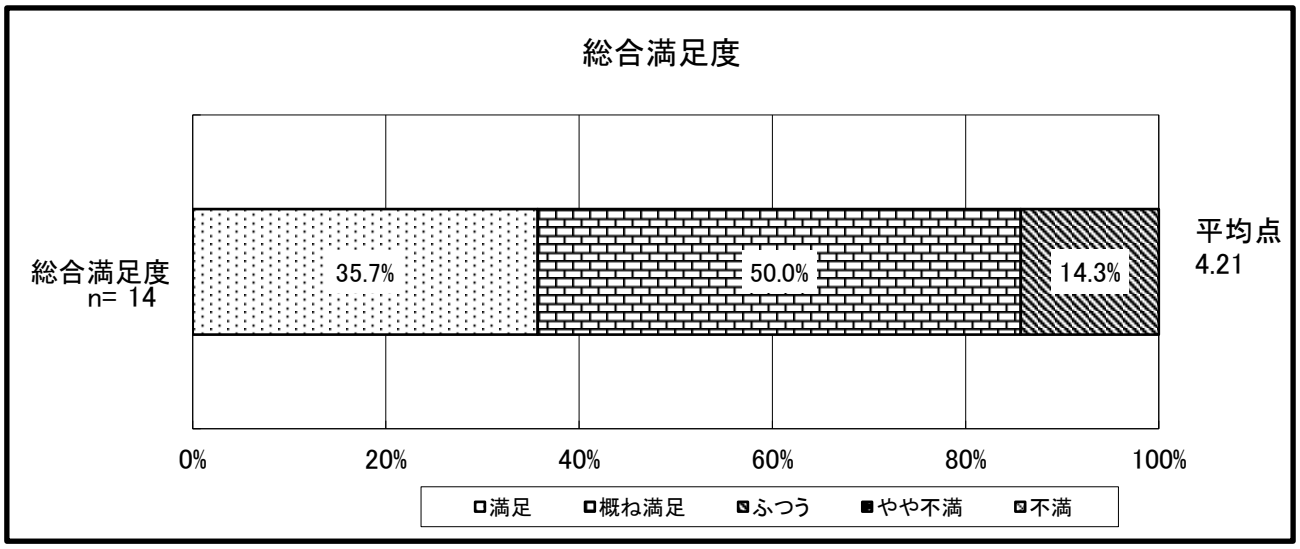




【回答者の属性】に関するコメント

令和6年3月上旬時点でパレットに在籍している利用者の保護者20名にアンケートを依頼し、14件の回答があった。連絡帳アプリのアンケート機能を使いオンラインでの依頼・回答。利用頻度が年数回との回答は、学校の長期休暇期間のみの利用の方と思われる。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4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、または、保護者が回答しているが誤って利用者の年齢を選択したものと推測する。

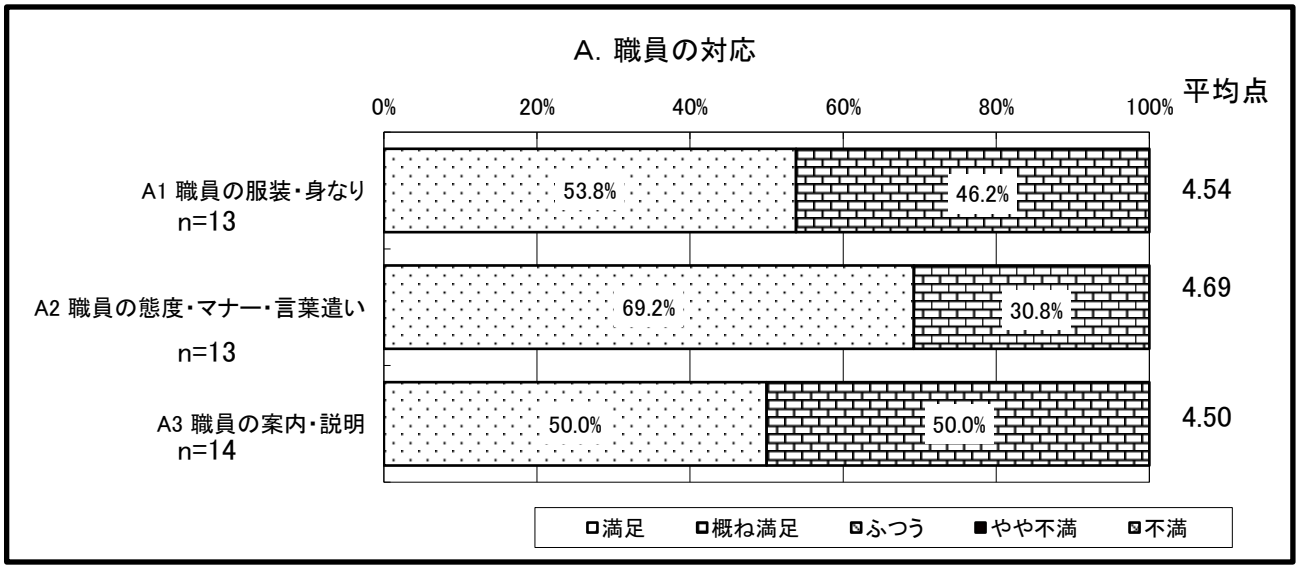




（注）平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

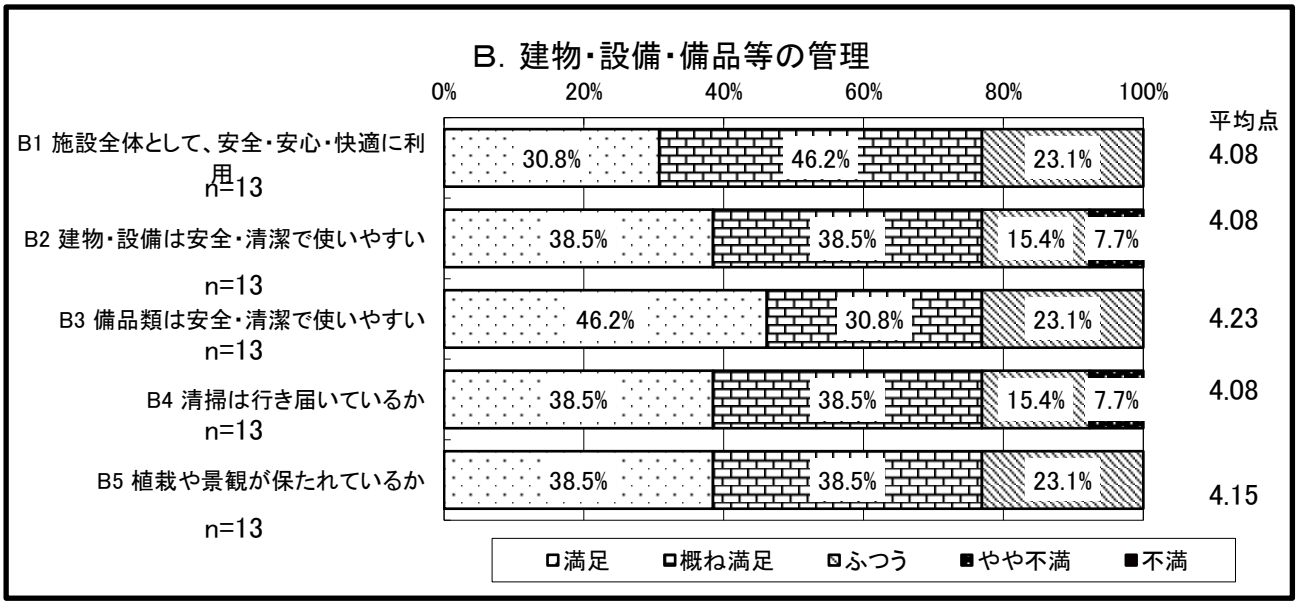
【総合満足度】に関するコメント

14件中12件の回答が「満足」または「概ね満足」であり,不満の回答はなく満足度は高い傾向である。



【A職員の対応】に関するコメント

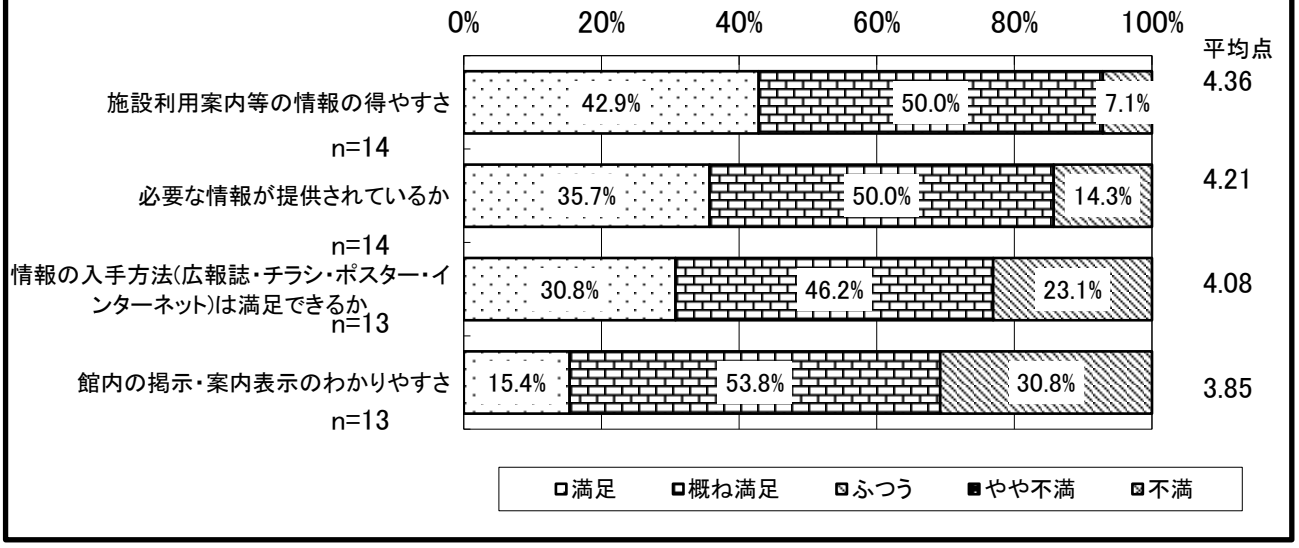
保護者との関わりは日常的には電話連絡、書類の配布、連絡帳アプリ、送迎時の会話などである。いずれの項目も「満足」または「概ね満足」である。引続き接遇に関する業務標準について書籍を活用した職員間の共有を進めたい。



【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、来所による実状（設備・遊具等）を確認頂く機会は少ない。座位保持不可で臥位で過ごすことが多い児から走って移動する児まで運動機能の差がある多くの利用児が、同一空間で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。施設内の備品や玩具などは毎日、職員が消毒・清掃を行っている。
やや不満と回答した方の自由記載欄に「トイレの床でのオムツ交換にやや抵抗がある。部屋の隅でパーテーションなどで囲い交換ではダメなのか。」と記載があり、ご提案のとおりトイレ以外の場所でオムツ交換を実施する方法に変更する予定である。

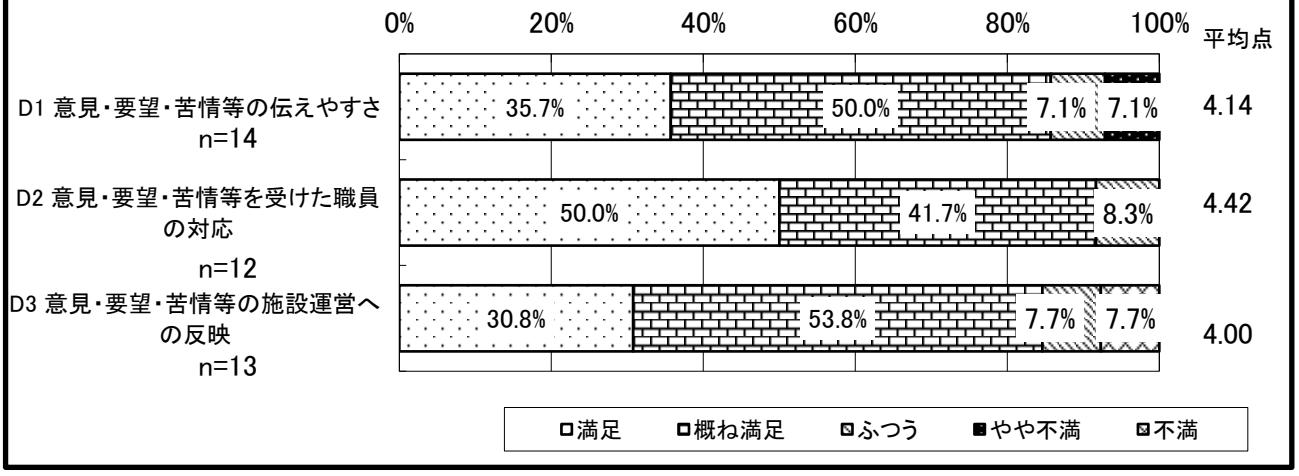
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

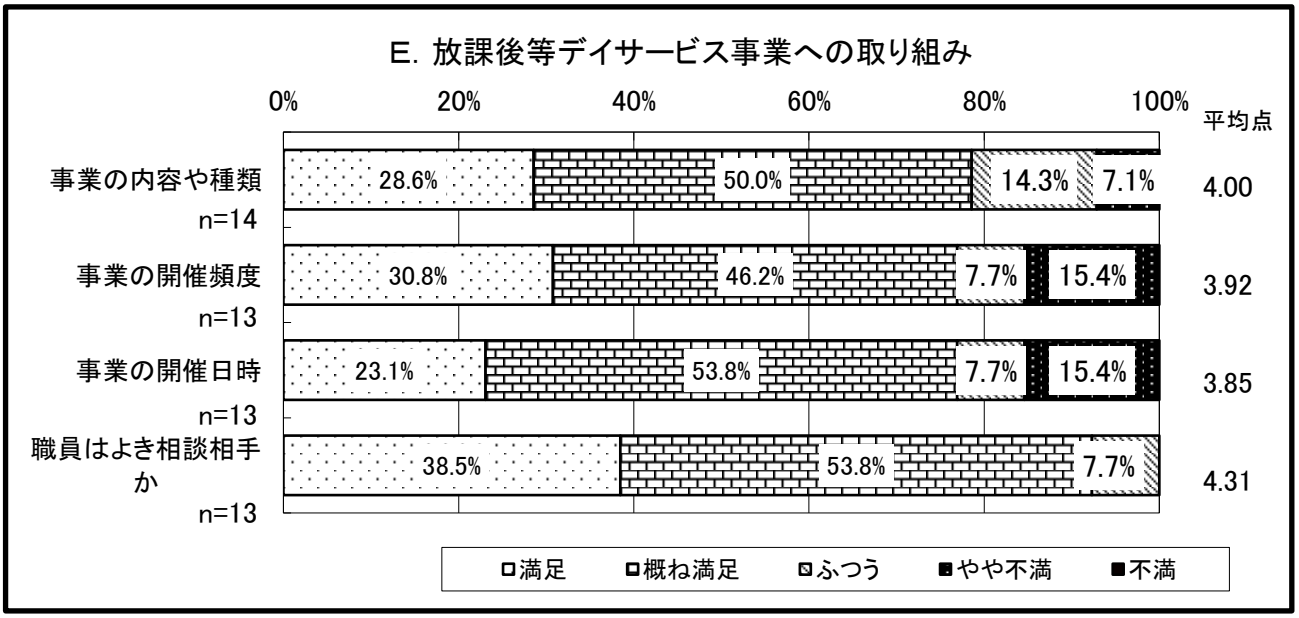
パレット開設時よりオリジナルのリーフレットを作成し、利用児のご家族や関係機関に配布してパレットの事業内容などの周知を行っている。また、事業所からのお知らせや他機関からのイベント案内など利用者にとって必要と思われる情報は連絡帳アプリにて発信している。連絡帳アプリの活用により、長期休暇のみの利用児や欠席が続いている利用児に対しても、漏れなくタイムリーに情報提供ができるようになった。

D. 利用者の意見の反映



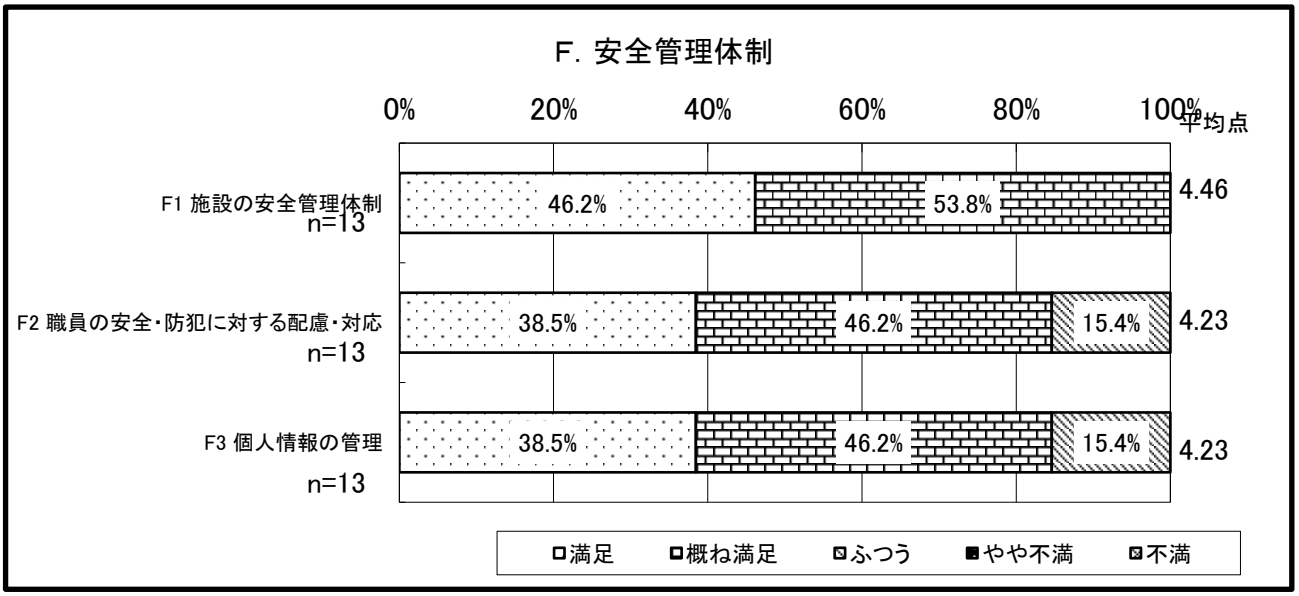
【D利用者の意見の反映】に関するコメント

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、保護者の要望に沿って体制が整う限り利用児の受け入れを行っている。利用児数が増え、利用優先度の低い保護者が就労されていないケースは利用希望日を断ることが出てきている。今年度出された苦情は利用希望通りに受けられないことに対するものであったが、意見聴取し主管課への報告は行ったが利用者の望む改善には至らなかったことが不満との回答につながったと推測する。



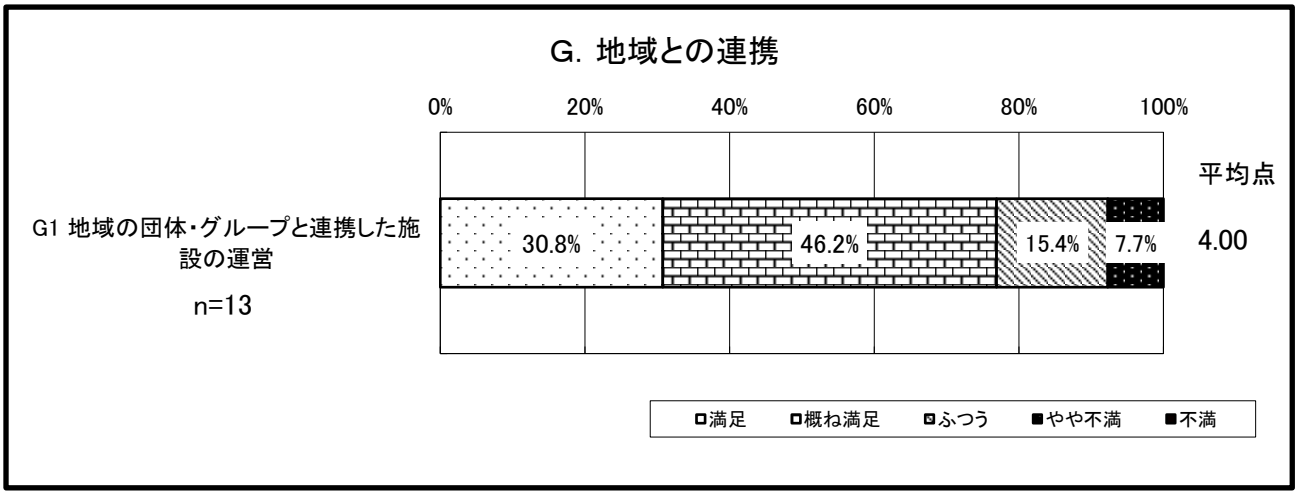
【E放課後等デイサービス事業への取り組み】に関するコメント

「満足」または「概ね満足」の回答の割合が高い。
事業の内容や種類・開催頻度・開催日時に「やや不満」と回答された方の自由記載欄には、「もっと、利用できる時間が伸びると嬉しい。」とあり、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や、長期休暇中の開所時間が保護者の就労を保障する時間設定とはなっていないことが原因と推測する。



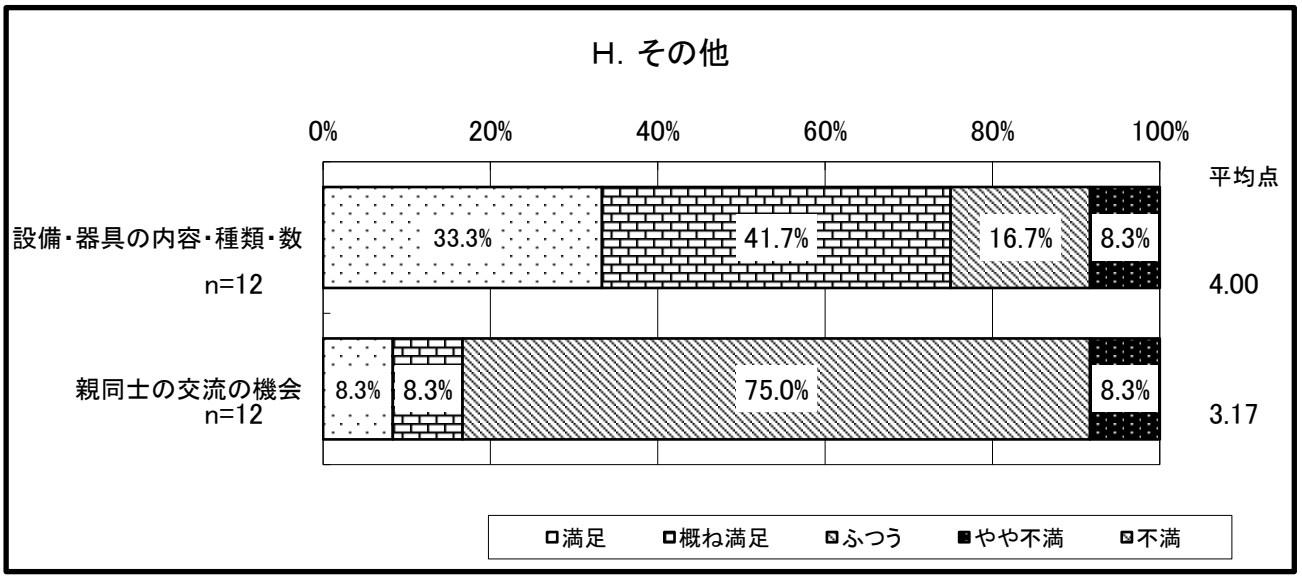
【F安全管理体制】に関するコメント

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。体格の大きい児を運搬する避難マットなどは災害時の使用がスムーズになるよう、訓練の実施および普段から活動中に使用経験を重ねる工夫を行っている。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・財援団体向け情報セキュリティ研修資料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

利用児については外出先として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、桜堤ケアハウス内での音楽鑑賞に入居の高齢者と共に参加しているが、いずれも不定期のため保護者によってはご存知ない可能性がある。地域との連携では隣接の学生寮からアルバイトの受け入れを以前から継続しており、また、子ども協会の学童クラブ職員の研修受け入れを今年度から開始した。



【Hその他】に関するコメント

設備・器具に対するやや不満の回答にはコメントがなく理由が不明である。開所時に購入したものだけでは利用児の状態像に合わないため、利用児の状況に合わせた教材を職員が作製したり、利用者寄贈の車いす等を活用している。親同士の交流については自由記載欄に「保護者との交流があると嬉しい。」とのコメントがあり、実施に向けた検討を行いたい。

施設名　放課後等デイサービスパレット

利用者アンケート【問 4】自由記載欄

No.	年齢	性別	居住地	頻度	総合評価	自由記載欄
1	30 歳代	女性	市内	月に１～４回程度	3	土曜日午前だけでも良いので開けて欲しい！きょうだい児との時間を作ってあげたい。 トイレの床でのオムツ交換にやや抵抗がある。 部屋の隅でパーテーションなどで囲い交換ではダメなのか。
7	30 歳代	女性	市内	ほぼ毎日	5	丁寧に見ていただき安心して預けられています。いつもありがとうございます。
9		男性	市内	週１回以上	4	もっと、利用できる時間が伸びると嬉しい。 保護者との交流があると嬉しい。
11	40 歳代	女性	市内	週１回以上	5	療育的な内容を取り入れながら子供を見てくださるので、大変ありがたく思っています。いつもありがとうございます。
13	40 歳代	女性	市内	ほぼ毎日	5	本アンケートについて、「わからない」という選択肢が必要だと思います。送迎はバスでお願いしているため、ほぼ毎日利用していても、私自身が施設に伺う機会はほとんどないからです。