

⑬ 高 齡 者 総 合 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丁目4番1号 (仮施設 武蔵野市中町2丁目15番14号)		
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	武蔵野市吉祥寺本町1丁目15番9号 岩崎吉祥寺ビル3階		
指定の期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日		
指定管理業務の内容	①センターの利用の承認に関する業務 (武蔵野市立高齢者総合センター条例5条) ②センターの施設及び設備の維持管理に関する業務 (同第5条) ③高齢者の健康増進及び教養の向上並びにレクリエーションに関すること (同第3条) ④デイルーム貸出		
指定管理委託料	予算	62,936,000円	決算 53,725,023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。 * 大規模改修工事により高齢者総合センターが使用できない中で、高齢者の健康増進及び社会参加の機会提供を継続するため、実施場所を主管課協力により確保しながらイベントや特別短期講座を実施した。 * 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。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	* 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。 * 仮施設では社会活動センターの事業を実施する講座室等を設置できなかったが、主管課と連携しながら他の公共施設を確保し、事業を実施することができた。 * 利用者からのご意見について、データで管理するとともに、職員および講師と共有し、次回以降の開催の参考にしている。利用者のニーズの把握に努めている。 * 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。仮施設では館内入口にお知らせスペースを設け、分かりやすい情報提供を行った。 * 実費負担の講座は、欠席者や材料紛失の方について、追加配布物の用意や遅れた分のフォロー

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			<p>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。</p> <p>* 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。</p> <p>* 開催要望が寄せられる歌声喫茶など、参加型のコンサートを開催した。</p> <p>* 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。仮施設においても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。</p> <p>* 大規模改修工事が開始されるまでの間、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。</p> <p>* 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。不具合や事故が発生した場合は速やかに主管課に共有し、対応に当たった。</p> <p>* 接遇において、高齢市民が利用することを念頭に、状況と相手に合わせた配慮ある丁寧な対応を心掛けた。</p> <p>* 携帯電話及びLINEWORKSなど、情報共有ツールを活用して、職員間での引継ぎ及び最新の状況を共有して、サービス水準に格差が出ないように努めた。</p>	<p>ーアップを行った。</p> <p>* 講座募集について、余裕がある場合は締切後も応募を受け付けており、可能な限りサービス提供を行うよう努めた。</p>

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			<p>*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。</p>	
B安全への取組み	12/ 12	12/ 12	<p>*事業ごとに事故対応マニュアルを整備しており、適切に緊急対応できる体制を整えている。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。</p> <p>*高齢者総合センター以外の場合イベント及び特別短期講座を開催する際、総合賠償責任保険のほか、個別にイベント用傷害保険に加入し、事故等発生時の補償体制を整えている。</p> <p>*大規模改修工事において検討及び回答を求められた際は、施設を利用される方の安全性を最優先にして、専門知識を備えた職員の意見を参考にしながら提案を行っている。</p> <p>*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。</p> <p>*大規模改修工事前の高齢者総合センターにおいて、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の必要有無確認を行うなど、事故等の発生防止に努めている。</p> <p>*警備会社へ警備業務を委託し、</p>	<p>*災害発生時や緊急時の対応マニュアルの見直しを行い、仮設施設への移転に伴い、BCP対応や避難経路の確認を行った。</p> <p>*利用者等に事故が起きた際には、速やかに対応するとともに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。</p> <p>*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。</p> <p>*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。</p> <p>*近隣で発生した高齢者に関する事故等の救護活動への参加など、地域福祉を牽引する施設として期待に応じた役割を果たし続けている。</p>

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			<p>安全の確保に努めている。警備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、設備破損事故等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。</p> <p>*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。</p> <p>*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。</p>	
C適正な運営	36 ／36	36 ／36	<p>*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。</p> <p>*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。</p> <p>*社会活動センター講座の受講人数設定について、設備の収容可能人数にかかわらず、講師が可能な限り安全に運営できる人数を設定している。</p> <p>*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。</p>	<p>*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。</p> <p>*委託契約の事業者選定の際には、サービスの質に配慮しつつ、見積り合わせを行うなど経費削減に取り組んでいる。</p> <p>*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生していない。</p> <p>*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。</p> <p>*大学等からの研修・インター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。</p> <p>*社会活動センターについては、主管課と定例会議を行い、運営が適正に行われるように努めた。</p>

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			<ul style="list-style-type: none"> * 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。 * 武蔵野市と社会活動センター役割ワーキング及び大規模改修定例会議を実施し、高齢者総合センターの運営がより適正なものとなるよう努めている。 	
D施設・整備等の適正な管理	8/8	8/8	<ul style="list-style-type: none"> * 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。高齢者総合センターにおいて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 	<ul style="list-style-type: none"> * 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うえ速やかに修繕を行っている。 * 不法投棄等について、防止のための策を講じ、適切に対応を行った。 * 清掃については、委託事業者とともに清潔で安全な環境の維持向上に努めている。 * 仮設施設の厨房に害虫が入ら

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			<p>安全な環境となるよう見直しをしながら運営している。</p> <p>*害虫防除を委託しているほか、仮施設の平屋である環境に合わせて厨房に捕虫器を設置して衛生的な環境確保に努めている。</p> <p>*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。</p>	<p>ないように工夫し、衛生環境を維持するように努めている。</p> <p>*職員全員が上級救命講習を受講しており、有事の際には館内設置のAEDを使用して人命救助を行うことができるよう備えている。</p>
全体	96 /96	96 /96	<p>*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。</p> <p>*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。</p> <p>*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い、適切に管理運営している。</p>	<p>*より多くの市民の社会参加、受講機会の確保に努め、初心者向けの講座を行い、高齢者福祉の増進に努めた。</p> <p>*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くことができるよう適切に管理し、大規模修繕・仮施設への移転の際に主管課と協力しながら運営を行った。</p>

3 アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）
<p><アピール点></p> <p>*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、開催時のガイダンス、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。</p> <p>*大規模改修工事期間中に社会参加の機会提供を続けるため、武蔵野市の協力により公設施設で特別短期講座及びイベントを開催した。</p> <p>*市の介護予防連絡調整会議に参加し、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。</p> <p>*社会活動センター役割検討ワーキング及び大規模改修定例会議に参加した。そこで、大規模改修工事後の高齢者総合センターを市民が安心して利用できるよう提案し、社会活動センターの役割を明確にして公設事業として必要な運営方針等を提案した。</p>

＜主管課及びモニタリング評価委員会からの指摘事項への対応＞	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
*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。	*社会活動センター役割検討ワーキング及び武蔵野市の高齢者福祉施策を踏まえて、公設である意義を重視しながら利用者のニーズに応える施策を検討して提案した。
<p>＜改善すべき点＞ 評価項目シート（様式2）の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入</p> <p>*特になし</p>	

主管課（記入欄）	
<p>＜特に評価できる点＞</p> <p>*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い、民間のカルチャーセンターと差別化を図り、高齢の市民にとってより生活に密着したニーズを重視して利用者の社会参加や満足度の向上に努めている。</p> <p>*利用者に安心して利用していただくことができるよう、主管課と適宜情報共有をしながら適切に運営を行った。また、講座の実施場所として他の公共施設を確保し、主管課と協力して講座を実施することができた。</p> <p>*高齢者の居場所づくりやフレイル予防の受け皿として、市と連携しながら介護予防支援に積極的に取り組んだ。</p> <p>*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。</p>	
＜モニタリング評価委員会での指摘事項への対応＞	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
*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。	*社会活動センター役割ワーキングを主管課と協力しながら行い、市の高齢者福祉施策を踏まえながら利用者のニーズに応えるように努めた。
<p>＜改善すべき点＞ 評価項目シート（様式2）の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入</p> <p>*本施設へ戻った後も引き続き利用者のニーズ把握に努め、社会活動センター役割ワーキング等で検討した内容を踏まえつつ、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。</p>	

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
	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。				
<p><u>評価の理由</u> 大規模改修工事により社会活動センターが休止中も高齢市民に対する社会参加の機会提供を続けるため、特別短期講座及びイベントを開催している。中長期事業計画及び年度ごとの事業計画を立て、職員一同が目的を共有して事業を実施している。</p>						
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	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。				
<p><u>評価の理由</u> 令和6年度は大規模改修工事により利用者アンケート未実施。講座受講者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。イベント開催時に市民から直接寄せられるご意見は随時係内で共有して、次回以降の開催に向けた参考として講師と共有している。ご意見は職員が電話等で直接受け付けるほか、匿名のアンケート、文書、社会活動センターWEBサイト及び武蔵野市福祉公社のWEBサイトでも受け付けており、申出人の希望に沿った回答方法により対応を行っている。苦情・意見・要望に対しては、都度、武蔵野市と共有して対応している。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。業務委託先に対する苦情について、業務委託先のみでの対応が困難である場合には苦情申出人を含めた直接面談するなど、可能な限りの対応を行っている。</p>						
	地域との連携	1 地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	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。				
<p><u>評価の理由</u> 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。実費負担が必要な特別短期講座において、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。仮設施設の近隣住民の要望に応えるため、敷地フェンスの除草に対して武蔵野市と協同して対応しているほか、窓にレースカーテンを追加で購入、設置するなど実施している。また、仮設施設のエアコン室外機の騒音について、近隣に配慮して時間外のエアコン使用機器を制限している。近隣住宅での引越しや宅配便により運送会社が高齢者総合センター仮設施設の敷地に一時駐車を希望されることに対して、協力して提供している。</p>						
	情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	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。				
<p><u>評価の理由</u> 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。仮設施設においても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。</p>						

A 市民の満足の向上【配点40点】

40

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】	職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	5	8	
		2 利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
		4 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
<p><u>評価の理由</u> 令和6年度は大規模改修工事により利用者アンケート未実施。 実費負担のある特別短期講座は欠席者や材料を紛失された方に対して、途中参加でも安心して参加できるように講師と協力して追加配布物の用意や遅れた分のフォローアップを行い、追加負担なしでの材料提供するなど、社会参加の意義を損なわないように利用者対応を行っている。 講座募集定員に対して余裕がある場合は、申し込み締め切りを過ぎても応募を受け付けの案内をするなど、可能な限りサービス提供を行い、適切な運営に努めている。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。</p>						
自主事業への 取り組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。					
	2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。					
<p><u>評価の理由</u> 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。</p>						
B 安全への取り組み 【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・取り組みを行っているか。	8	5	8	
		2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。				
	<p><u>評価の理由</u> 令和6年度は社会活動センター受講者の転倒等の事故はなし。事故発生時には速やかに主管課へ報告することとしている。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。仮施設設の消防設備について、自衛消防訓練により利用方法及び避難経路を職員間で共有している。 設備に不具合が発生した場合は、都度主管課へ報告及び共有して対応している。</p>					
適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取り組みを行っているか。	4	5	4		
	2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。					
	3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。					
<p><u>評価の理由</u> 警備会社へ警備業務を委託し、施設の安全の確保に努めている。運営時間外の設備破損事案に対して、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、対応している。高齢者総合センターにおいては不法投棄に対する注意喚起看板を設置して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た。仮施設設においては不法投棄は発生していない。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。 機械警備の起動忘れなどが発生した場合は警備業務委託先より報告されるが、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。</p>						

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	5	4	
		2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4 業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
<p><u>評価の理由</u> 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ている。閉じこもり予防や社会参加につながるよう受講料無料の初心者向け講座で特別短期講座及びイベントを開催して、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。施設の故障や破損事案など、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。 大規模改修工事に伴う仮設施設への移転について、着実に準備して滞りなく履行した。武蔵野市と社会活動センター役割ワーキング及び大規模改修定例会議を実施し、高齢者総合センターの運営がより適正なものとなるよう努めている。</p>						
C 適正な運営	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。				
<p><u>評価の理由</u> 大規模改修工事に伴い社会活動センター講座は休止したが、感謝祭や各種特別短期講座を開催し、公設施設を利用してイベントを開催するなど、施設の設置目的に沿った上で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回数、時間を設定して運営した。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。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。</p>						
適正な個人情報保護	1 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	5	4		
	2 個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。					
	3 個人情報保護に関する研修が定期的実施されているか。					
<p><u>評価の理由</u> 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。</p>						
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。					
<p><u>評価の理由</u> 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。</p>						

C
適正な運営
【配点36点】

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計	
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。					
	<u>評価の理由</u>						
	使用する会場定員を確認し、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。令和6年度は社会活動センターを休止しているおり、自由来館のための設備は設置してないため、利用人数の比較はできないが、可能な限り安全に社会参加の機会提供を目的として運営している。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。						
	指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	5	4		
		2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。					
		3 現金等が適正に管理されているか。					
	<u>評価の理由</u>						
	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。						
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。						
<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。							
平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	5	4			
	2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。						
<u>評価の理由</u>							
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。大規模改修工事開始までの間、市民交流のための3階スペースは、年齢や武蔵野市民であるかを問わずに開放した。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。利用者の制限にあたって、運動系講座は受講者の安全のために介護保険における要介護を受講不可としているが、そのほかの制限事項は設けていない。							
D 施設・設備等の適正な管理 【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	5	4		
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。					
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。					
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。					
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。					
	<u>評価の理由</u>						
	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、大規模改修工事による引き渡しまで、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た。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。特殊な産業廃棄物処理についても主管課と連携して処分を行った。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。						
	適正な清掃	1 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	5	4		
		2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。					
	<u>評価の理由</u>						
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。大規模改修工事による施設引き渡しまで、高齢者総合センターに観葉植物を配置し、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。突発的に清掃が必要な事態が発生した際も、清掃委託先と共に対処している。							

8

様式2-2 評価項目シート

【留意点】

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

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
		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に、マニュアルの作成や研修を行っているか。						
自主事業への取組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。					
	2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。					
<p><u>評価の理由</u></p> <p>*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。 *大規模改修工事に伴い、社会活動の場所を主管課と連携しながら別場所にて行うことができた。 *利用者からのご意見について、データで管理し、職員および講師と共有し次回以降の開催の参考にしている。利用者のニーズの把握に努めている。 *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。仮施設においても館内入口にお知らせスペースを設け、分かりやすい情報発信を行った。 *実費負担の講座は、欠席者や材料紛失の方について追加配布物の用意や遅れた分のフォローアップを行った。 *講座募集について、余裕がある場合は締切後も応募を受け付けしており、可能な限りサービス提供を行うよう努めた。</p>						
<p><u>改善事項</u></p> <p>*本設へ戻った後も引き続き利用者のニーズ把握に努め、社会活動センター役割ワーキング等で検討した内容を踏まえつつ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。</p>						

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
B 安全への取組み 【配点12点】	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	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。				
<u>評価の理由</u>		<p>*災害発生時や緊急時の対応マニュアルの見直しを行い、仮施設への引っ越しに伴い、BCP対応や避難経路の確認を行った。 *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。 *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。 *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。 *近隣で発生した高齢者に関わる事故等の救護活動への参加など、地域福祉を牽引する施設として期待に応じた役割を果たし続けている。</p>				
<u>改善事項</u>		<p>*特になし。事故を未然に防ぐために保守点検や保険に加入し適切な危機管理を行っている。</p>				
C 適正な運営 【配点36点】	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	5	4	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行われているか。				
	適正な再委託先管理	1 再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	5	4	
		2 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	利用増加への取組み	1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	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。					

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
	経費節減への取り組み	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。				
<p><u>評価の理由</u></p> <p>* 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。</p> <p>* 委託契約の事業者選定の際には、サービスの質に配慮しつつ、見積合わせを行うなど経費削減に取り組んでいる。</p> <p>* 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生していない。</p> <p>* 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。</p> <p>* 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。</p> <p>* 社会活動について、主管課と定例会議を行い、運営が適正に行われるように努めた。</p> <p><u>改善事項</u></p> <p>* 特になし。経費削減及び社会状況に照らし見直しを行い、確実に業務を履行している。</p>						
D 施設・設備等の適正な管理 【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	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。				
<p><u>評価の理由</u></p> <p>* 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速やかに修繕を行っている。</p> <p>* 不法投棄等について、防止のための策を講じ、適切に対応を行った。</p> <p>* 清掃委託先とともに清潔で安全な環境の維持向上に努めている。</p> <p>* 仮施設での厨房に害虫防衛を設置し衛生環境を維持するように努めている。</p> <p>* 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。</p> <p><u>改善事項</u></p> <p>* 特になし。清潔で安全な環境を保つように管理や清掃を適正に行っている。</p>						

⑭ 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丁目4番1号 (仮施設 武蔵野市中町2丁目15番14号)		
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	武蔵野市吉祥寺本町1丁目15番9号 岩崎吉祥寺ビル3階		
指定の期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日		
指定管理業務の内容	<p>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</p> <p>①サービスセンターの利用承認に関する業務</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p>		
指定管理委託料	予算	33,654,000円	決算 46,588,670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	<p>* 仮施設と限られた空間の為に積極的に地域の方とイベント等の開催はできなかったが、敬老会等の行事に地域の子供たちにダンスを披露してもらった。</p> <p>* ボランティアセンターの協力により地域で活動していただけるボランティアを紹介してもらい登録された。また、地域の保育園との世代間交流も実施できた。</p> <p>* 移転先の地域の方のご意見を尊重しできる対応をした。</p> <p>* ご家族をイベントに招待し施設を見て頂く機会にした。</p> <p>* 移転に伴いご利用者の負担を最小限にするよう努めた。</p>	<p>* 利用者やそのご家族、ヘルパー、ケアマネジャーから送迎バスの時間について実際に曜日によってばらつきがあるため、ご家族のスケジュールが合わない時があり調整できるものについては調整を行い配慮に努めた。</p> <p>* 利用者アンケート結果では、総合満足度にて満足・やや満足の回答が約9割という高い満足度を得られている。仮施設への移転があったが、不満の回答はなかった。</p> <p>* 敬老会やクリスマス会などご家族を招待し、家族懇談会の場を設け交流をおこなった。</p>

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
B安全への取組み	12/12	12/12	<ul style="list-style-type: none"> * 仮施設移転に伴いご利用者に安全に施設を使用していただけよう職員配置等配慮した。 * 仮施設での災害時にも対応できるよう消防訓練を実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> * 仮施設での避難経路や避難場所の確認を机上訓練含めて行った。 * 事故発生時には速やかに市へ報告し、事故原因の分析や職員間での情報共有を行い、事故防止策を講じた。
C適正な運営	33.6 / 36	34.4 / 36	<ul style="list-style-type: none"> * 42名（昨年32件）の新規利用者と契約をした。終了者は35名。 * 昨年に引き続き居宅支援事業所への営業を実施し、関係を構築、利用者紹介に繋げた。しかし、入院やショートステイ、長期休みや終了者も多くいた為、稼働率は昨年を超えることが出来なかった。 	<ul style="list-style-type: none"> * 月1回紙媒体のお便りを配布し周知を行っている。 * 1人1台の業務用携帯を導入し、音声チャット通話を活用することで利用者の送迎後の帰り道に、運転手がミーティングに参加できるようにした。
D施設・整備等の適正な管理	8/8	8/8	<ul style="list-style-type: none"> * 仮施設移転まではご利用者に安全に施設使用していただけるよう点検・修理を継続した。移転後は職員が施設使用に慣れることに努め、不具合に関しては主管課と施工業者に連絡し早急に対応をお願いした。 	<ul style="list-style-type: none"> * 不具合があったときは、施工業者や市と必要な情報共有をして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	97.6 / 100	98.4 / 100	<ul style="list-style-type: none"> * 大規模改修による仮施設移転に伴い、環境の変化含め利用されている方を最優先に負担を最小限に事業継続することに注力した。結果、大きな混乱もなく事業継続することが出来た。 	<ul style="list-style-type: none"> * 仮施設への移転に伴い、利用者、ご家族、ケアマネジャーに協力してもらい、1日のみの休館にて引っ越しができた。 * 仮施設付近の公園へ利用者と行き花見をするなど仮施設の立地を生かした新たなイベントを行うことができ、利用者満足度の向上へとつながった。

3 アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）
<p><アピール点></p> <ul style="list-style-type: none"> * 今年度は大規模改修による仮施設への移転に関して利用者の負担が最小限になるようご利用者・ご家族・関係機関への周知・説明を丁寧にし、大きなトラブルなく事業継続ができた。 * 引き続き新規利用者獲得の営業等を継続し一定の効果はあった。また、医療ニーズの高い方、重介護

<p>度の方やキーパーソンに課題がある方なども積極的に受け入れた。しかし、入院・入所・逝去等終了者も多く稼働率アップに繋がらないのが現状である。</p> <p>*意見や苦情等の述べにくい点に関しては、ご利用者の超高齢化（後期高齢者層が全体の 94.4%、85歳以上が 62.0%）や認知機能の低下等により、なかなか意見箱等の活用は難しい事情があるため、家庭訪問（個人面談）を継続的に実施し、来所面談の際はデイサービスも見学していただいた。しかし、まだ一部の方は意見を述べにくいと感じているので、引き続き職員が日常の業務の中でご利用者と良好なコミュニケーションを取りその改善に努めたい。</p>	
<p><主管課及びモニタリング評価委員会からの指摘事項への対応></p>	
<p>【前年度指摘事項】</p> <p>*引き続き公設のデイサービスとしての役割を果たしつつ、大規模改修に伴う仮施設での運営について、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。</p>	<p>【指摘事項への対応】</p> <p>*利用している方を最優先に負担を最小限にできるよう努めた。事前説明を繰り返し、引っ越しは土曜日1日のみ閉館とし、引っ越し後通常開所ができるよう準備した。バスダイヤの変更など一部ご利用者に協力をお願いしたが、大きな混乱もなく事業継続をすることが出来た。</p> <p>この経験を活かし、次年度本設に戻る際も同様に丁寧に対応、事業継続できるよう努めたい。</p>
<p><改善すべき点> 評価項目シート（様式2）の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入</p> <p>*特になし</p>	

<p>主管課（記入欄）</p>	
<p><特に評価できる点></p> <p>*大規模改修に伴う仮施設への移転に関して、利用者やご家族、関係者へ対し丁寧な対応を行い、高い満足度を得た。</p> <p>*新規利用者獲得のため営業を継続的にを行い、医療ニーズの高い方、重介護度の方やキーパーソンに課題がある方などを積極的に受け入れ、公設のデイサービスの役割を果たした。</p>	
<p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p>	
<p>【前年度指摘事項】</p> <p>*引き続き公設のデイサービスとしての役割を果たしつつ、大規模改修に伴う仮施設での運営について、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。</p>	<p>【指摘事項への対応】</p> <p>*利用者への事前説明を行い、1日のみ休館し3連休で引っ越しを終わらせた。翌日からは通常通りの運営を再開し、大きな混乱もなく事業を継続できた。</p>
<p><改善すべき点> 評価項目シート（様式2）の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入</p> <p>*本設施設に戻る際も安全に運営を継続し、環境の変化に伴う利用者の影響を最小限に努めていただきたい。</p>	

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		
		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		市内デイサービスのセイフティネット機能を果たすべく管理運営した。				
	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		アンケート結果からも概ね高い満足度を得られていた。また、今年度は仮施設への移転があったにもかかわらずご利用者の負担を最小限にしながら事業継続できたことも評価の一因であると考え。ご利用者の多くが認知症等によりご自身での意見が述べにくい環境の中、スタッフが寄り添い個別対応できるよう心掛けた。また、連絡帳や家族面談等を活用しご家族からの意見も反映するようにした。				
	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。	6	5	6		
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		仮施設に移転後、近隣からの意見に対応した。また、活動するボランティアの紹介で近隣保育園や子ども施設との地域交流が実現した。また、ボランティアセンターと連携し、近隣のボランティアを紹介していただいた。しかし、本設で活動されている方はご年齢や距離を理由に活動を控えている方には電話連絡や行事や単発活動の参加等の声掛けを継続した。					
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		今年度は仮施設での運営の為、施設としてはデイサービス利用者中心の利用であったが、行事開催はご家族も招待し施設見学や家族懇談会を合わせて開催した。家族面談も実施し、センターでのご様子だけではなくご自宅での様子を共有することが出来たと同時にご家族との交流の機会となった。仮施設とはいえ、設置時には主管課には市民に分かりやすい案内掲示の提案をした。					
職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	5	8			
	2 利用者案内や受付が適切になされているか。						
	3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。						
	4 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っているか。						
評価の理由		平均85%以上の高い評価を得られた。今年度は仮施設への移転がありその都度ご利用者・ご家族・関係機関には文書のご案内や丁寧な対応に努めご利用者への負担を最小限にし事業継続する事に注力した。研修は内部含め適宜実施し職員のスキルアップを心掛けた。					
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	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		祝日営業を継続している。通所先が祝日休みの為、定期的に臨時利用されている方を受け入れている。また、サービス提供時間外の自費受利用対応も実施し、10回程度のご利用があった。					

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 安全への取り組み 【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 今年度車椅子から転倒する事故が発生したが、事故発生時には初期動作を大切に適切な対応を心掛けている。また、仮設移転後建物の消防訓練も実施し現在の施設に合わせた対応の確認を行った。					
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	4	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 センター内では一部の事情のある方を除いて口座引き落としで対応し、基本現金の取り扱いはしていない。建物警備に関しては警備会社への委託をしている。警備業務を怠ったことに起因する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	
		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、基本協定に基づき適切に業務遂行している。今年度は大規模改修による仮設施設への移転もあったが主管課との情報共有や連携をしながら本設と場所も環境も変化中、いかにご利用者の負担を最小限にし事業継続することに注力した。					
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 市内のセイフティネット機能を果たす施設として対応継続した。新規は2月末で42名も、要介護度が高く、医療ニーズの高いケースに関しては常に入院や長期休みなどが起きやすく、安定した運営にはならず稼働率は平均75%前後である。また、初回ご利用者の年齢上昇の傾向もあり利用回数が少なく終了されるケースがあった。しかし、どのようなケースに対しても適切なケアの提供ができるよう専門職、医療職の配置を多くしていることで関係者からの信頼にも繋がるよう努めた。						
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	5	4		
	2 個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。					
	3 個人情報保護に関する研修が定期的実施されているか。					
評価の理由 個人情報保護に関するマニュアル整備だけではなく、法人として定期的に管理状況の査察を実施し他部署から客観的に評価してもらい改善策を報告している。研修も法人として定期的に開催している。						

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計		
C 適正な運営 【配点36点】	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	33.6		
		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 定期的に見積もり合わせを実施し、金額だけではなく、現状の業務内容、対応が委託費に似合っているかも併せて検討している。再委託先が適正に業務遂行していない場合は即座に報告共有し、状況の把握と改善策の提出を求めている。							
	利用増加への取組み	1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	4	3.2			
		2 計画どおりの収入が得られているか。						
		3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。						
	評価の理由 リスクの高いご利用者を積極的に受け入れている為、継続したご利用が難しいケースも多く利用期間も短い。居宅事業所への営業活動をし、利用者増に一定程度の効果はあったが（43名）、終了者も一定以上いる（35名）のが現実で利用者増につながらないのが現状である。							
	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 管理運営費のみのためデイサービス単独の指定管理料はない。利用料に関しては徴収できない場合には適切に対応している。また、現金に関しても一部のご利用者のみだが、管理部門と連携し適正に管理している。								
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	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 高齢者施設であることから光熱費に関する経費削減は難しい。紙資料をできるだけデータ化したり職員やボランティアの協力によりゴミ袋のリサイクルや、経費の掛からない作品作成等の努力はしている。								
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	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 介護保険施設の為、もともと限定された方しかご利用できないがご利用される方には公平に対応している。								
D 施設・設備等の適正な管理 【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	5	4	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 適切に使用できるか常にチェックをし、不具合がある場合はすぐに施工業者に連絡し修理依頼するとともに主管課にも共有した。備品の管理は継続的に実施、移転に伴い経年劣化が激しい備品は処分、買い替えをするなどの対応をした。							
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 清掃委託会社に一任しているが常にチェックをし改善の必要がある場合は都度報告をしている。またテーブル、椅子、プログラムで使用する備品に関しては職員が清掃消毒作業をしている。								

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】

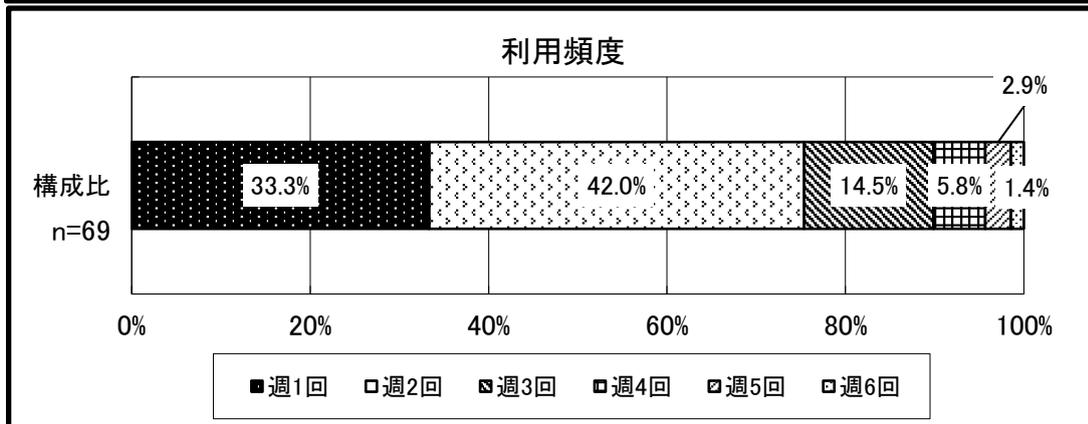
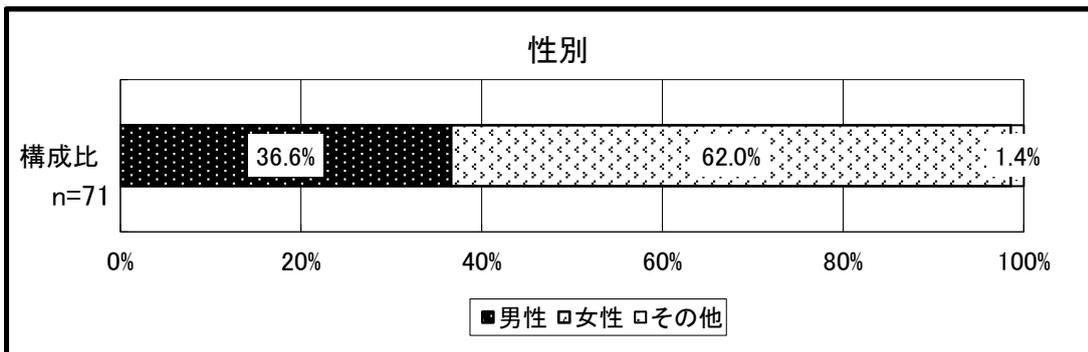
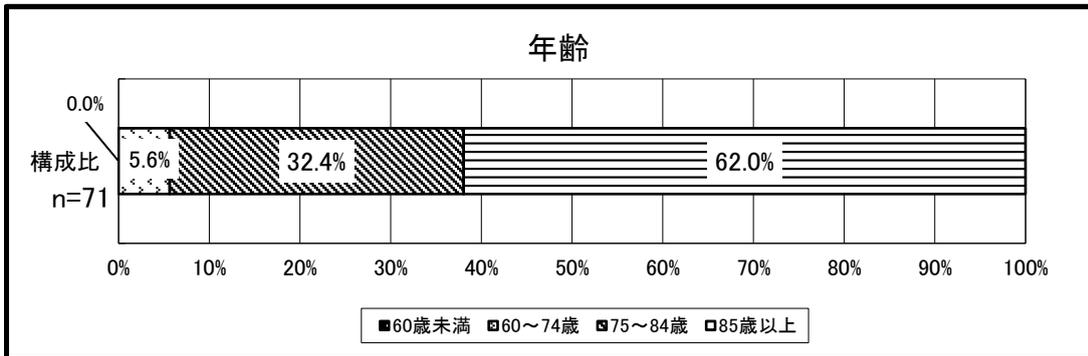
- 指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。
- その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

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
		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に、マニュアルの作成や研修を行っているか。						
自主事業への取組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	5	4		
	2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。					
<p><u>評価の理由</u> *セーフティネット機能を果たしつつ、利用者へ負担を最小限になるよう努め、仮設施設への引っ越し後も事業継続が出来た。 *近隣の保育園等との地域交流や利用者のご家族との懇談会を開催し交流の機会を設けた。</p> <p><u>改善事項</u> *特になし。</p>						
B 安全への取組み 【配点12点】	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	5	8	12
		2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。				
	適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	5	4	
		2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
<p><u>評価の理由</u> *事故報告は速やかに行い、事故防止に努めた。 *仮設施設で安全に事業継続できるよう危機管理体制の確認を行った。</p> <p><u>改善事項</u> *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。</p>						

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C 適正な運営 【配点36点】	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	5	4	34.4
		2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4 業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	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	5	4	
		2 個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3 個人情報保護に関する研修が定期的実施されているか。				
	適正な再委託先管理	1 再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	5	4	
		2 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	利用増加への取組み	1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	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	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 *引越しによる影響が想定される中、現利用者を最優先にしつつ営業活動を継続、利用者増に対する取り組みに一定に効果があり2月末までに昨年度以上の新規登録者があった。						
改善事項 *現利用者を最優先にしながら利用者増を目指すことに努めていただきたい。						
D 施設・設備等の適正な管理 【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	5	4	
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	適正な清掃	1 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	5	4	
2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。						
評価の理由 *仮施設への引越しがあったが、利用者への負担が最小限になるように、安心安全に過ごしていただくため建物・施設管理に注力した。 *仮施設の不具合に関しても早急に対応できるよう主管課と情報共有を行った。						
改善事項 *次年度本設に戻るが、安心安全に過ごせるよう主管課としっかり連携し施設・設備の管理を継続していただきたい。						

【問1】

施設名 高齢者総合センター【デイサービスセンター】

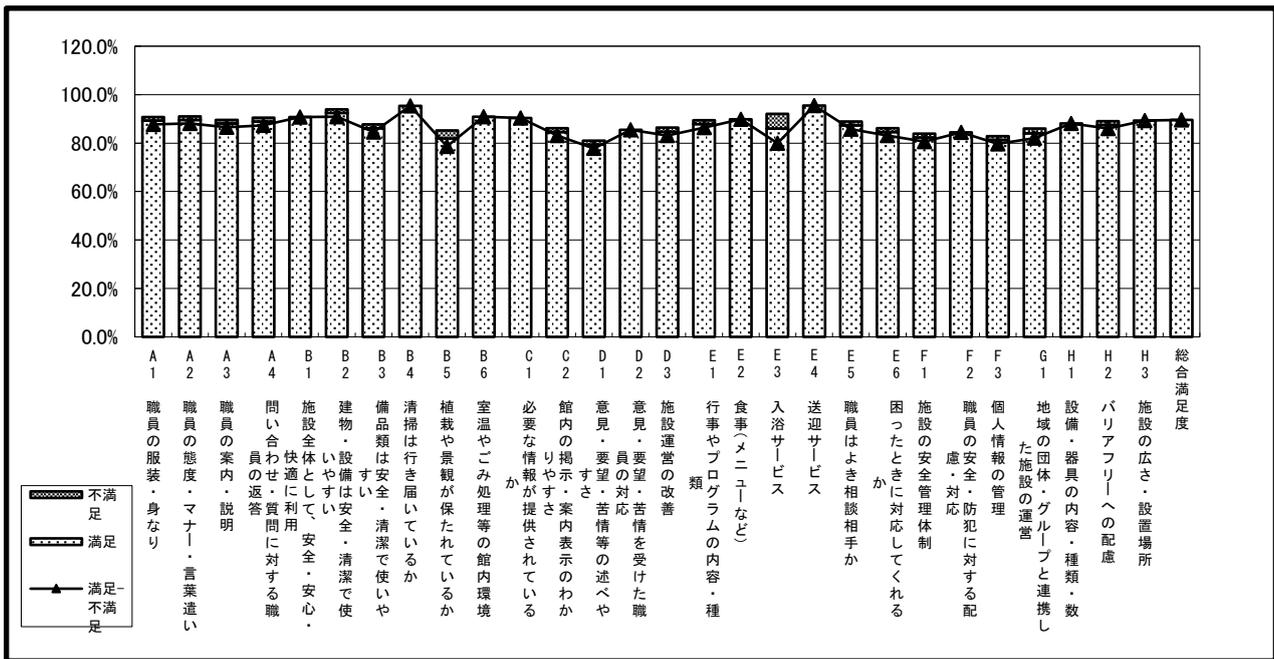


【回答者の属性】に関するコメント

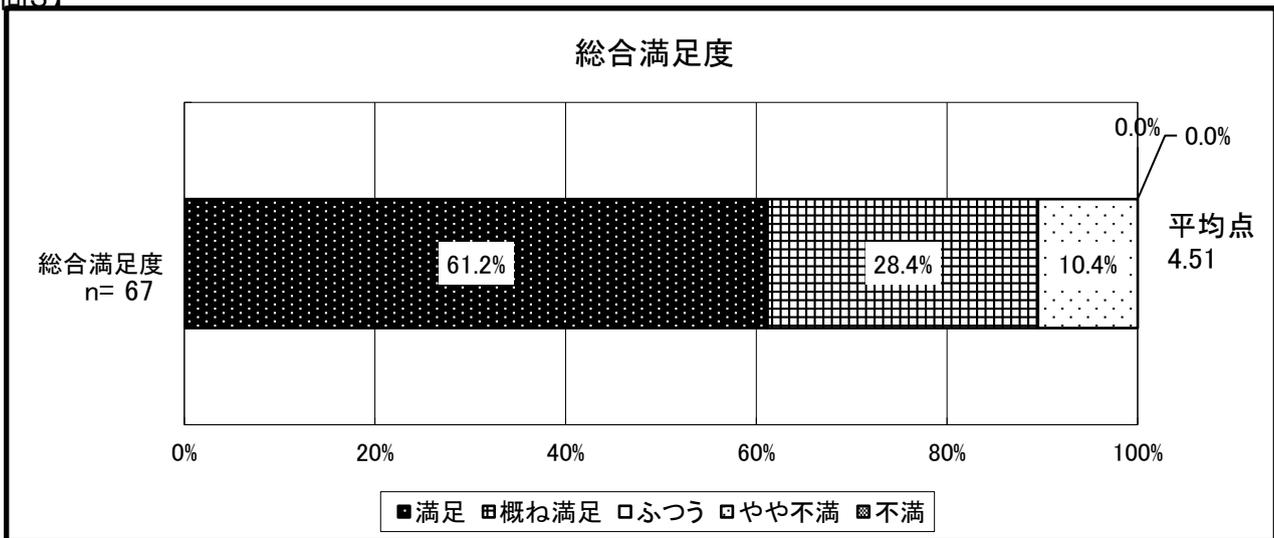
年齢は85歳以上が6割以上を占めている。新規のご利用者の年齢を見ても80代後半から90代が多く、中には100歳の新規利用者もいた。性別は、通所介護は女性が多い印象ではあるが、男性利用者も4割弱おり、どちらも通所できる体制は整っている。利用回数に関しては週1回から3回で90%を占めているが週6回という方もいる。また当センターだけではなく複数施設をご利用されている方も多い。

以前からの課題でもあるが、回答者の高齢化と認知機能の低下等により、お一人で回答できない方、アンケートの内容や意味・設問の理解ができない方が多い。そしてご家族回答は認められないため、職員が説明しながら実施したご利用者もいたが、誘導にならないかを懸念しながらのアンケート調査であった。どこまで正確な調査なのか疑問でもある。

施設名 高齢者総合センター【デイサービスセンター】



【問3】

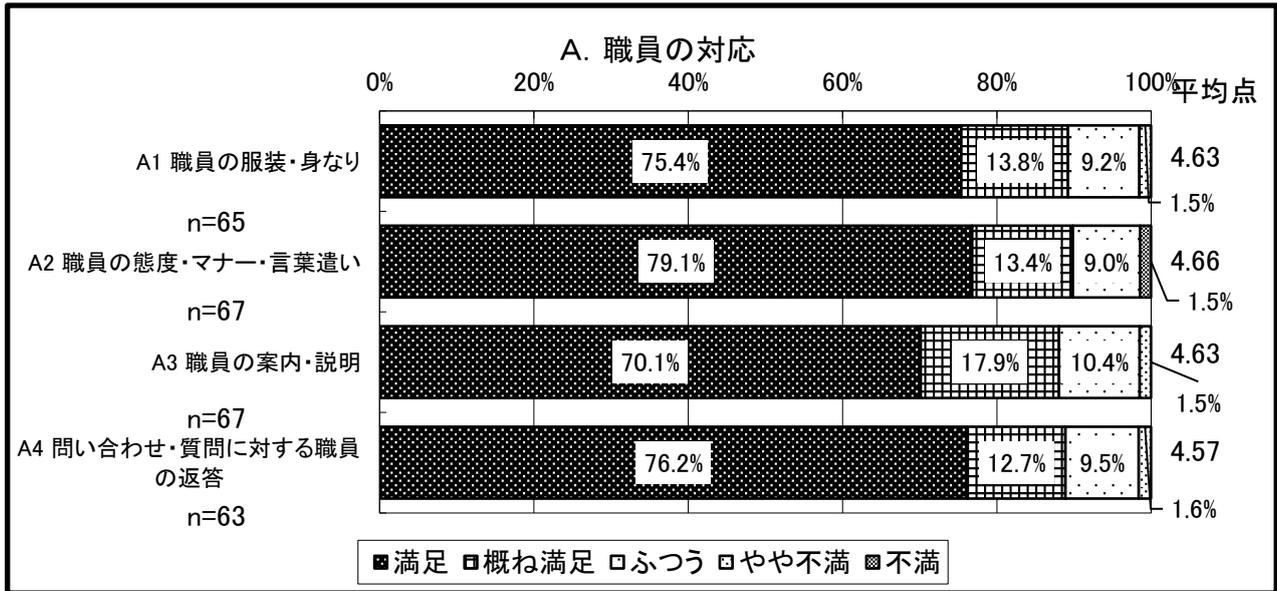


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
 非常に高い満足度を得られた。仮施設移転などご利用者へのご負担が懸念されたが、不満回答がなかったことから満足度の高さがうかがえる。これは仮施設にエレベーターがないことや広さ、設備等の快適度の高さからとも言えると思われる。しかし、次年度は本施設に戻るので、引き続きご利用者に安心安全かつ快適に過ごしていただくことができるよう努めていきたい。

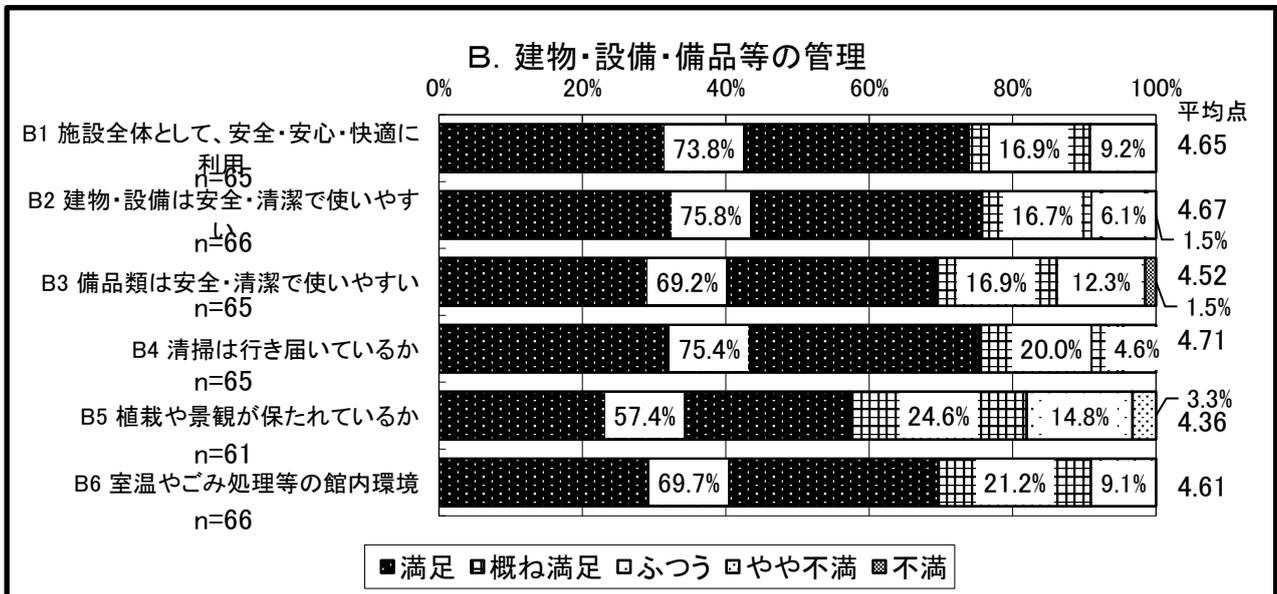
【問2】

施設名 高齢者総合センター【デイサービスセンター】



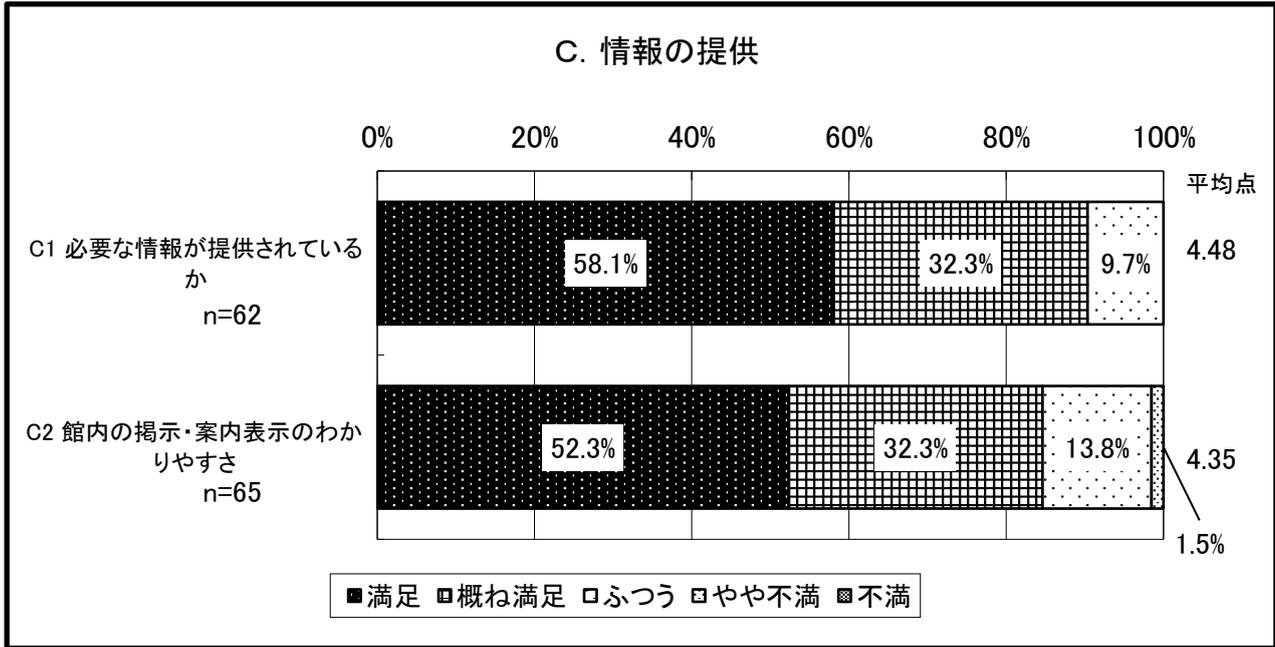
【A職員の対応】に関するコメント

どの項目も高い評価を得られたが、不満の回答も少数ではあるがあったことは事実である。引越等で業務継続に注力しすぎたことが要因かもしれないが、これは真摯に受け止め、業務の振り返りを行い、ご利用者に丁寧に対応するよう努めていきたい。

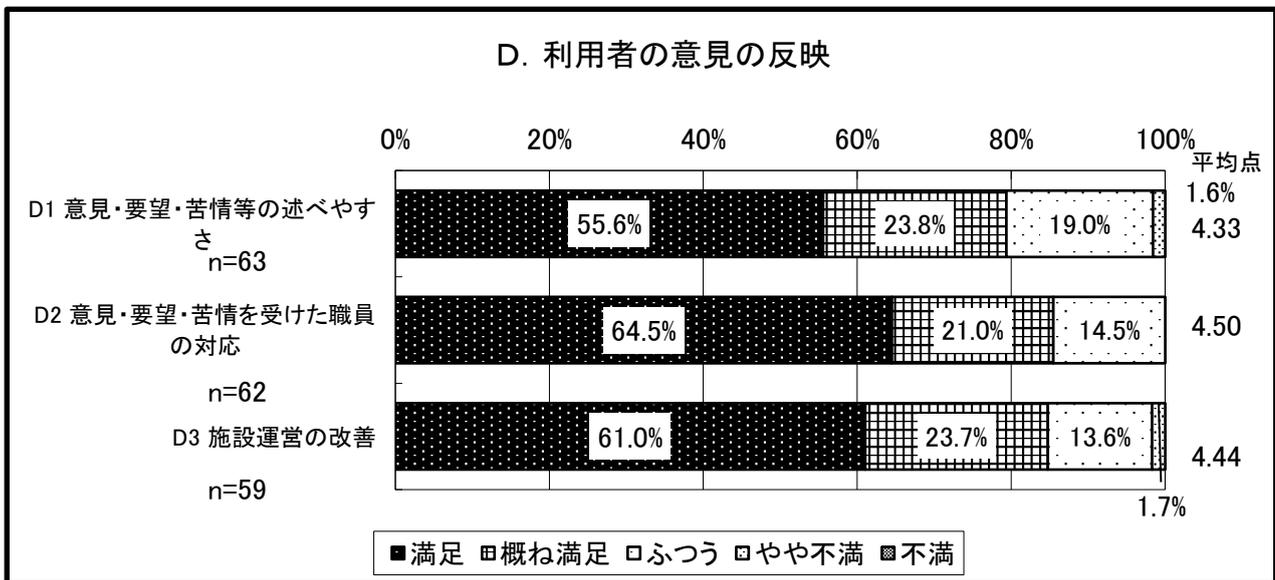


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

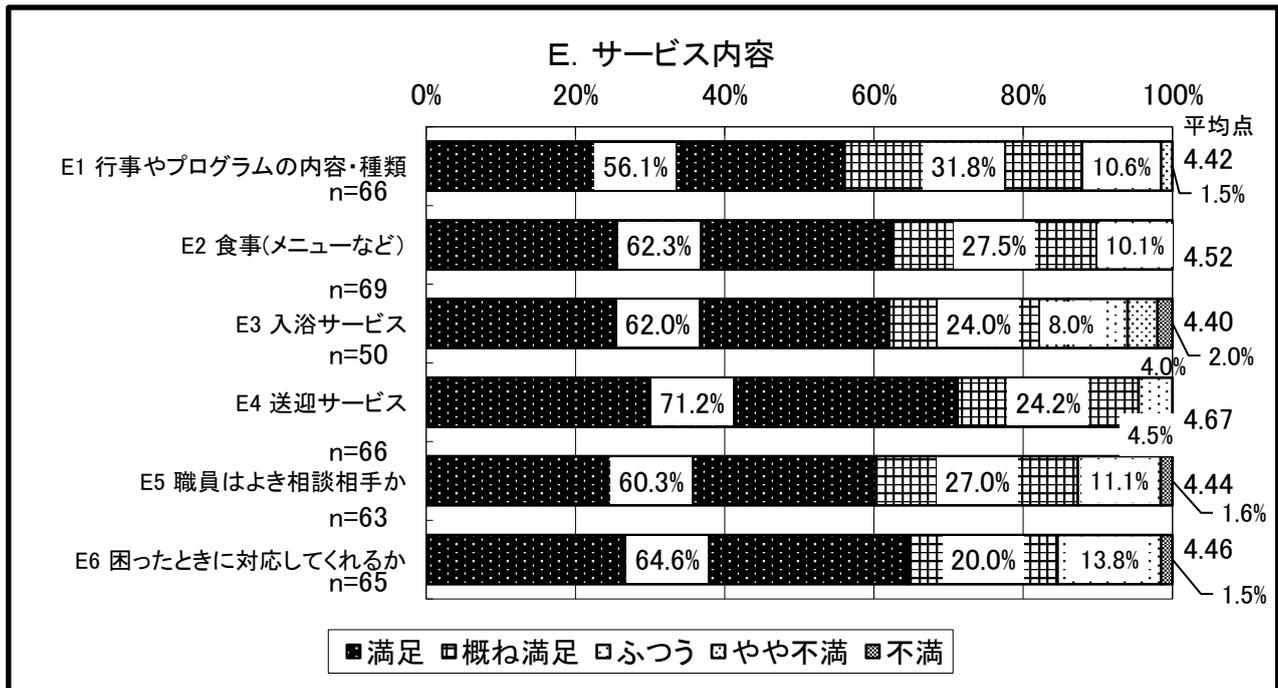
どの項目に関しても高い評価を得られた。一方で、仮施設で環境が変わったことによる使い勝手の悪さや、1階であるということから景観等の満足度が低下したが、この項目は本施設でも低い評価ではあったので今後の課題ではある。設備に関しては次年度以降の対応が重要になるかと思われる。



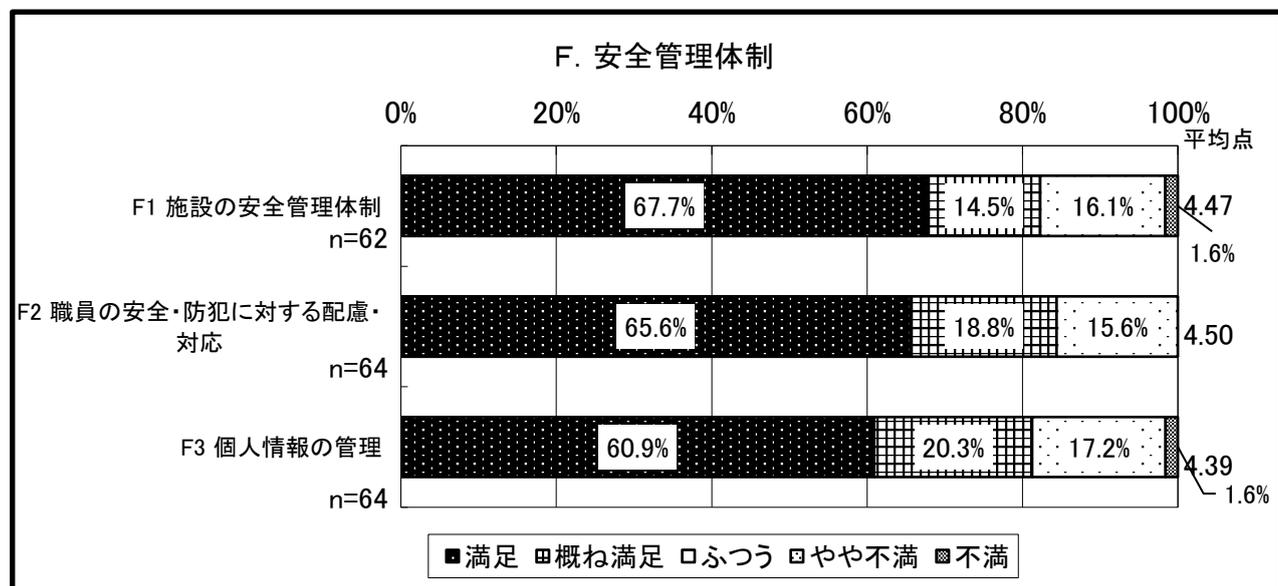
【C情報の提供】に関するコメント
 高い評価を得られているが、仮施設への引越により掲示物が減ったり、情報量も減っている可能性はある。本施設への移転に向けわかりやすい情報提供に努めたい。



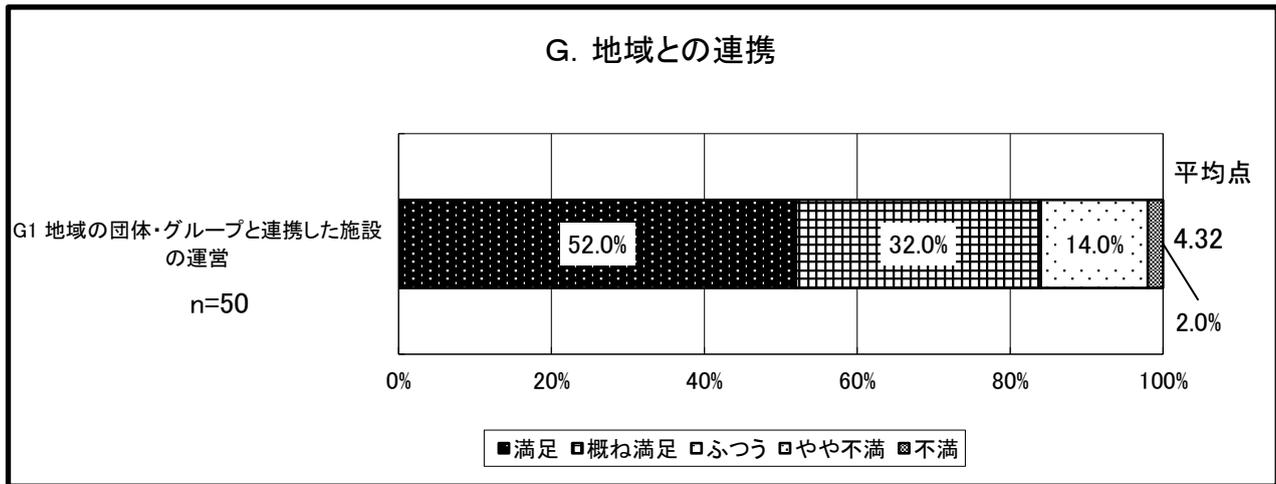
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 どの項目からも高い評価を得られたが、不満の回答があったのも事実である。意見が述べにくい環境になっていないか、今一度職員で振り返る必要がある。また、仮施設、本施設への移転などで使用方法など環境に大きな変化が生じる可能性が高いので、丁寧に説明するとともに、ご意見を聞きながら対応していく必要がある。



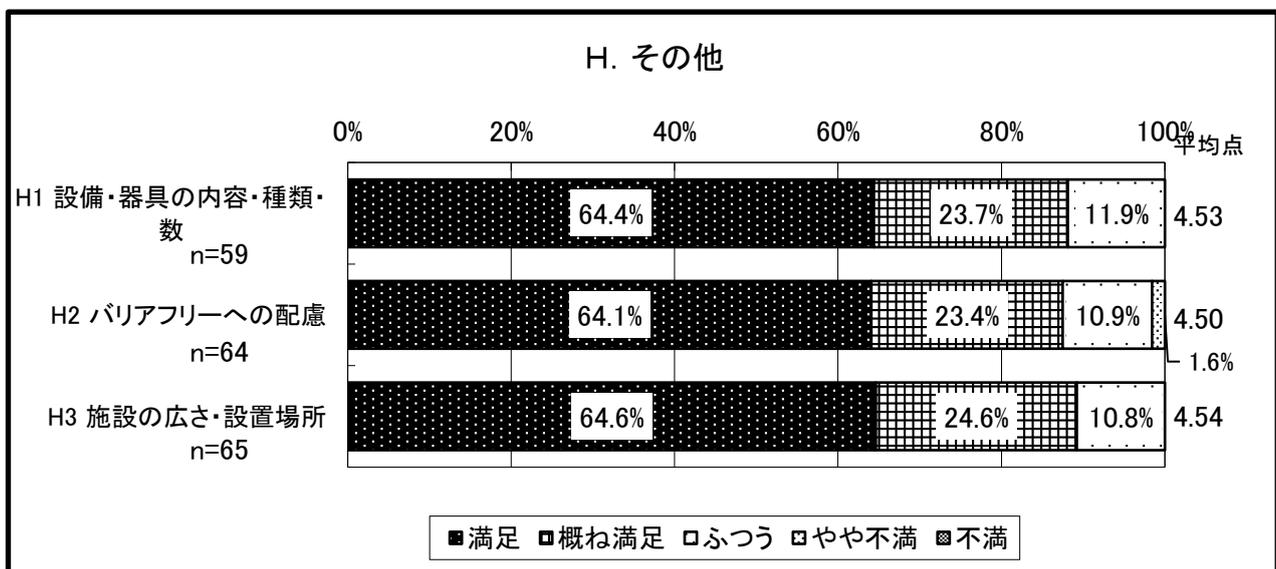
【Eサービス内容】に関するコメント
 移転のため初めての場所での運営となり、職員に余裕がないなど少なからずご利用者への影響があると思われたが、各項目高い評価を得られた。一方で不満の回答も見られた。次年度本施設に戻るので、この結果を生かしたい。



【F安全管理体制】に関するコメント
 どの項目も高い満足度を得られたが、不満の回答はあり、施設の安全管理体制に関しては仮施設への不安も考えられる。また、個人情報管理に関しては保管方法等だけではなく職員の言動等も見直したい。



【G地域との連携】に関するコメント
 高い評価が得られたものの不満の回答はあった。仮施設では地域との交流や連携がとりづらかったが、地域の保育園等との世代間交流ができたことは評価したい。



【Hその他】に関するコメント
 各項目高い評価が得られた。仮施設での環境で、ご利用者への影響を最小限に留めることができたのではないかとと思われる。しかし、やや不満の回答があったので改善に努めたい。

4 高齢者総合センターデイサービスセンターへの意見・要望

項目	内容
運営面・職員	<p>服装は「自由」ですがバランスが取れていて良い。</p> <p>いい相談相手になってくれるのでありがたい。いつもすっきりしていてありがたい。</p> <p>●●職員が特に良い。</p>
運営面・事業	<p>情報の提供先がオープンであること(組織内)。</p> <p>入浴用品(バスタオル&フェイスタオル)をレンタルして頂けると持ち物が少なくて良いなあと思う。1人1人に対するの気配りが行き届いていて見えて気持ちが良い。必要に応じた対応を下さっているのが見えて良くわかる。</p> <p>ごはんがおいしい</p> <p>もっと昼食の品質をあげてほしい。</p>
運営面・その他	<p>職員方の朝のお迎えや家へ送って下さる時も丁寧です。ありがとうございます。</p> <p>なにもありません。とても幸せです。ありがとうございます。</p> <p>皆さんが良くやって下さいますので感謝しております。一日があつと過ぎてしまいます。ありがとうございます。</p> <p>まったくありません。とても良いところです。皆様も同じでないかと思えます。</p> <p>常々職員さん達が良く気づきとても良くしていただいておりありがたい事です。</p> <p>週2回の利用ですが楽しみにしています。回数を増やしてください。回数は1回 ただし水曜日は除く。</p> <p>体操、童謡、今はやりの歌、各地の旅番組を下さり季節々にあつた催し(例えばお正月×マス)等をスタッフさんが考えて下さったり、それに関する手作業を下さったり、いながらにして季節々を感じさせて頂けて楽しく通わせて頂いてます。又通所者の得意な対象ごと、その他色々もして下さり特技を長年をつみ重ねてこられた事に素晴らしさを味あわせて頂いてます。食事は栄養士さんが心をこめて色々作って下さりありがたく感謝して頂いてます。</p> <p>いつも有難うございます。皆様お優しく満足しています。これからもよろしく願います。</p> <p>何も言うことないです。</p> <p>スタンドグラスを作った時、目が見えなくて出来ないと思ったが、職員がそばについてくれて一緒にできたことが嬉しかったです。</p>
評価の言葉	<p>不満じゃないけど席が毎回定まらず落ち着かない。</p> <p>グループの机の数をもう少し増やしてもいいのではないか。</p>
施設設備・環境	<p>管理体制のオープンであること(組織内)。</p>
情報提供について	<p>マナー向上が希まれる。</p> <p>文句言うほどつかってない。</p> <p>元の高齢者センターがどうなっているか楽しみです。</p> <p>特にありません。</p>
その他	

⑮ 北町高齢者センター
【小規模サービスハウス】

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	武蔵野市吉祥寺本町一丁目15番9号 岩崎吉祥寺ビル3階		
指定の期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日		
指定管理業務の内容	①センター利用の承認に関する業務 ②小規模サービスハウスの管理に要する経費 ③センターの施設及び設備の維持管理 ④コミュニティケアサロンにおける事業に関する業務 ⑤小規模サービスハウスにおける事業に関する業務		
指定管理委託料	予算	7,232,765 円	決算 7,232,765 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	16/ 16	16/ 16	*引続き建物の保全や施設を安心して使用できるように、施設管理、セキュリティ対策・管理運営を行っている。	*会議、家族面談や食事、イベント時の出演者の控室等で活用している。使用している部屋の清掃を行い、清潔に保っている。
B安全への取組み	/	/		
C適正な運営	20/ 20	20/ 20	*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、協議をしながら対応した。その際、見積り合わせを行うなど経費削減に努めた。 *事業者との契約に基づき適正に業務を実施した。 *防火管理など必要な研修に参加し適正な運営に努めた。	*施設管理において、主管課への報告や対応を行い、経費削減に努め適切な管理運営を行った。 *職員に対し、会議室等として使用している現在も研修を行い、防火、防災の意識向上に努めている。

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
D施設・整備等の適正な管理	8/8	8/8	<ul style="list-style-type: none"> *建物・設備の保守管理は、契約に基づき、適切に実施している。また、故障や修繕箇所があった場合も、主管課に連絡し速やかに対応している。 *小規模ハウスの建物等施設管理に係る経費については、年々老朽化が進み、増額傾向にあるが、契約事業所の見直し、合い見積もりを取るなど経費削減につながるよう工夫している。 	<ul style="list-style-type: none"> *特定建築物・特定建築設備点検で指摘された非常用照明装置について、速やかに主管課に報告し対象装置すべての更新工事を行った。 *築30年を超え、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	44/44	44/44	<ul style="list-style-type: none"> *設備の老朽化により、修繕箇所が多くなっているが、事業所の見直しや合い見積もりにより経費削減できるよう取り組んでいる。 *21事業所30項目の契約を締結し、設備の保守・管理を適切に実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> *業者だけでなく職員も清掃を行い、常に清潔であるよう努めている。 *修繕が必要な場合は、適宜主管課と協議をしながら進めている。業者の選定は見積合わせを行い、経費削減に努めている。

3 アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）	
<p><アピール点></p> <p>*施設管理についても引き続き、契約に則り適切に保守・点検等実施、修繕が必要になった際も早急に主管課に連絡し相談しながら対応している。</p>	
<p><主管課及びモニタリング評価委員会からの指摘事項への対応></p>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
*特になし。	
<p><改善すべき点> 評価項目シート（様式2）の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入</p> <p>*特になし。</p>	

主管課（記入欄）	
<特に評価できる点> ＊定期的に施設の点検を行い、安全面に気をつけている。また、個室を会議室等で使用しており、活用について工夫している。使用前後は職員による清掃を行い、常に衛生面に配慮するように努めている。	
<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】 ＊特になし。	【指摘事項への対応】
<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 16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		
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。					
	<u>評価の理由</u>		*引続き建物、施設の安全管理のため、施設管理、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。					
	<u>評価の理由</u>		*現在小規模ハウスの各個室は、見学者来た際の相談スペースや利用者家族との面談室や関係者の会議、ボランティアや地域の団体との打ち合わせスペースとして活用し意見等いただいている。				
	地域との連携	1 地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。					
2 地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。							
<u>評価の理由</u>							
情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。						
	2 館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。						
<u>評価の理由</u>							
職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。						
	2 利用者案内や受付が適切になされているか。						
	3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。						
	4 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っているか。						
<u>評価の理由</u>							
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）。						
<u>評価の理由</u>							

16

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計	
B 安全への取り組み 【配点0点】	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。					
		2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。					
		3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。					
		4 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。					
	<u>評価の理由</u>						
	適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。					
		2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。					
		3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。					
	<u>評価の理由</u>						
	C 適正な運営 【配点20点】	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	5		4
2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。							
3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。							
4 業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。							
<u>評価の理由</u> * 施設設備に不具合が生じた場合には、速やかに主管課に報告・相談をしている。							
効率的な運営		1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。					
		2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。					
		3 適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。					
		4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。					
<u>評価の理由</u>							
適正な個人情報保護	1 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	5	4			
	2 個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。						
	3 個人情報保護に関する研修が定期的実施されているか。						
<u>評価の理由</u> * 法人として毎年研修を実施、環境を整備している。 * 個人情報の事故の発生はなかった。							
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）。						
	2 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。						
<u>評価の理由</u>							

20

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20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。					
		2 計画どおりの収入が得られているか。					
		3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。					
	<u>評価の理由</u>						
	指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	5	4		
		2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。					
		3 現金等が適正に管理されているか。					
	<u>評価の理由</u> *建物・設備の保守管理は、適正に行っている。						
	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。					
<u>評価の理由</u> *小規模ハウスの建物等施設管理に係る経費については、年々老朽化が進み、増額傾向にある。しかし、修繕に関しては、事業所を見直し、合い見積もりを取るなど経費削減につながるよう工夫している。							
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。						
	2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。						
<u>評価の理由</u>							
D 施設・設備等の適正な管理 【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	5	4		
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。					
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。					
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。					
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。					
	<u>評価の理由</u> *建物・設備は、委託業者により適切に整備されている。 *故障や修繕箇所があった場合には、主管課に連絡し早期に対応するようにした。						
	適正な清掃	1 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	5	4		
		2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。					
	<u>評価の理由</u> *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。 *清掃業務については、業務報告書の提出を求めている。 *清掃業者のみでなく、職員が使用前後に掃除をし、衛生面、美化に配慮している。						

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16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	16
		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。	/	/	/	
		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。	/	/	/	
		2 利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
4 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っているか。						
自主事業への取組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	/	/	/		
	2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。					
<p><u>評価の理由</u> *会議、家族面談や食事、イベント時の出演者の控室等で活用している。使用している部屋の清掃を行い、清潔に保っている。</p>						
<p><u>改善事項</u> *特になし。</p>						
B 安全への取組み【配点0点】	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	/	/	/	
		2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 市や利用者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。	/	/	/	
		2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3 警備業務の実施状況を定期的を確認しているか。				
<p><u>評価の理由</u></p>						
<p><u>評価の理由</u></p>						

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C 適正な運営 【配点20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	20
		2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4 業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	/	/	/	
		2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。				
		3 適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。				
		4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。				
	適正な個人情報保護	1 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	5	4	
		2 個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。				
		3 個人情報保護に関する研修が定期的実施されているか。				
	適正な再委託先管理	1 再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	/	/	/	
		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。	/	/	/		
	2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。					
<p><u>評価の理由</u> *施設管理において、主管課への報告や対応を行い、経費削減に努め適切な管理運営を行った。 *職員に対し、会議室等として使用している現在も研修を行い、防火、防災の意識向上に努めている。</p>						
<p><u>改善事項</u> *特になし。</p>						
D 施設・設備等の適正な管理 【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	5	4	
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	適正な清掃	1 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	5	4	
		2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
<p><u>評価の理由</u> *特定建築物・特定建築設備点検で指摘された非常用照明装置について、速やかに主管課に報告し対象装置すべての更新工事を行った。</p>						
<p><u>改善事項</u> *特になし。</p>						

⑩ 北町高齢者センター
【コミュニティケアサロン】

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立北町高齢者センター		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町4-1-16		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社		
代表者	理事長 森安 東光		
所在地	武蔵野市吉祥寺本町一丁目15番9号 岩崎吉祥寺ビル3階		
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	10,815,778円	決算 10,815,778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	*世代間交流を積極的に実施し、デイサービス、みずきっこ双方の利用者から高い評価を得ている。 *適宜プログラムの見直し及び季節のイベントの他、ミニイベントの開催など、利用者の希望・意見に応え改善を図ることでサービスの質の向上に努めた。 *個別機能訓練、口腔体操に力を入れ、より生活課題にそった個別機能訓練を実施するため、リハ専門職による在宅訪問を積極的に実施した。 *ボランティアと連携し今年度も様々なプログラムを実施した。ボランティアと月1回の交流や勉強の場を設けるほか、全体会ではアロマオイルマッサージをみずきっこスタッフか	*個別機能訓練について理学療法士を採用し、本格的な訓練を行った。また、家庭訪問を行い、利用者の生活の確認しケアマネジャーやご家族にも報告するなど利用者の満足の向上に努めている。 *新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止していたボランティア全体会を5年ぶりに開催した。全体会にてアロマオイルマッサージの講習を行いイベントで利用者を実施し、ボランティアと利用者の交流の場所になった。 *地域開放イベント「はなみずき祭り」について広報に力を入れ、市報だけではなく別途チラシを作成し関係部署に置かせていただいたことにより参加者が増え、多くの方に北町高齢

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			<p>ら学び、プログラムに生かしたが、利用者、ボランティア双方に非常に好評だった。</p> <p>* 地域開放行事として実施した「はなみずき祭り」では、地域で活動するアーティスト及びJAと協力して様々な催しを行い、昨年度の約2倍の地域住民の方に参加いただいた。</p>	<p>者センターを知っていただく機会となった。</p>
B安全への取組み	12/12	12/12	<p>* 事故対応、感染症対応マニュアルがあり、内部研修で適宜シミュレーションを実施している。また法人のBCPマニュアルを完備し、年2回みずきっこと合同で避難訓練を実施している。</p> <p>* 毎日のミーティングでヒヤリハットを報告し、再発防止策を話合っている。また、毎月、法人にヒヤリハット報告を行い対応・対処方法について振り返り、今後の対策をたてている。</p>	<p>* マニュアルを年に1回見直しをしている。嘔吐などの感染症対策の動きのシミュレーションを行ったことで、実際に起こった時にすぐに対応することができている。</p> <p>* ヒヤリハット事例のチェックなど毎日のミーティングを欠かさず情報共有を行っている。</p>
C適正な運営	33.6/36	33.6/36	<p>* 一昨年の10月より定員をコロナ禍前の30名に戻し、各種取り組みによるサービスの質の向上と周知を図ったことで、登録者数は令和6年1月65名から令和7年同月75名に、平日平均稼働率は68%から83%に増加した。</p> <p>* 利用者が増加しても一人一人に丁寧に対応できるよう、事務の効率化や職員の役割分担の見直しを行い、滞りなく支援ができるよう工夫した。</p> <p>* 今年度は、「子育て支援広場みずきっこ」の事業者選定プロポーザルを実施し、再委託先の選定を行った。</p>	<p>* 月1回の広報誌の発行、連絡帳希望の利用者には連絡帳を記載するなど利用への情報提供を積極的に行った。</p> <p>* 年間計画で内部研修を行い、個人情報の取り扱いについて研修を行った。また、市主催の研修にも参加した。</p> <p>* 職員の役割をそれぞれ決め、利用者などの対応を行い、漏れがないように努めた。</p> <p>* 職員間の情報共有の場としてミーティングを行い、情報連携ツールで欠席した職員にも分かるように配信をした。</p>
D施設・整備等の適正な管理	8/8	8/8	<p>* 事業計画、予算に則り、21事業者と30事業の契約を締結し、適切な保守点検を行えるよう監督と作業報告書の提出を求めている。</p> <p>* 設備に異常や修理箇所が発生した場合には、その都度、主管課に連絡し相談しながら対応</p>	<p>* 保守点検、設備管理及び清掃等が適切に実施されている。施設全体に経年劣化による不具合が見られるが、その都度主管課と協力して適切に対応し、出来る限り利用者に影響がないよう努めている。</p> <p>* 職員による朝晩の見回りを行</p>

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			<p>している。</p> <p>*事業所による清掃の他、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。</p>	<p>い、職員全員が安全対策の意識を持つように工夫をしている。</p>
全体	97.6 / 100	97.6 / 100	<p>*デイサービス、みずきっこ双方の利用者から高い評価を得られた。</p> <p>*様々なプログラムの工夫、事務業務の効率化、支援チームとの密な情報共有などを通し、サービスの質の向上に取組み、一人ひとりに満足いただけるよう引き続き努めていきたい。</p> <p>*地域向けイベントの実施、市、福祉団体との更なる連携、ボランティアとの協力を通し、地域に開かれたコミュニティサロンになれるよう取り組みたい。</p>	<p>*デイサービス、子育てひろばともアンケートの総合満足度においてそれぞれ 90.4%、100%と非常に高い水準を保っている。</p> <p>*デイサービスの利用者やご家族から歩けるようになりたいとの希望があり、イベントに運動を取り入れ、満足いただけるように努めた。</p> <p>*みずきっこ利用者と、デイサービス利用者の交流について、オンラインを活用して朝の会を行っている。行事・イベントでも交流し、双方の利用者から好評を得ている。</p>

3 アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）
<p><アピール点></p> <p>*デイサービスでは、プログラムの適宜見直し、季節のイベントの他、ミニイベントの実施やマイクロバスを利用したホテルでの外食会など、多彩なプログラムを提供し楽しんでいただいた。また、専任の理学療法士が、在宅生活の課題に沿った個別機能訓練を実施するため積極的に利用者のご自宅を訪問し、家族の相談にも応えた。</p> <p>*健全な運営に向けて、事務の効率化、システム・アプリの活用、プログラム・イベント情報・取り組み内容、アピールポイントをきめ細かくケアマネジャー等関係者に周知を図った。また、職員のスキル向上のため外部研修への参加及び内部研修も積極的に実施した。</p> <p>*地域に開かれたセンターとするため、地域の福祉団体やアーティスト、JAとも連携を深め、「はなみずき祭り」の実施など地域開放イベントを実施した。</p> <p>*今後も、デイサービスとみずきっこの連携を深め、多世代交流を積極的に実施しながら、地域のボランティアとの繋がりも大切にし、強みを生かした運営に取り組んでいきたい。</p>

<p><主管課及びモニタリング評価委員会からの指摘事項への対応></p>	
<p>【前年度指摘事項】</p> <p>*高齢者の健康増進と利用者満足度向上のため、専門職と連携しながら個別機能訓練を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。</p>	<p>【指摘事項への対応】</p> <p>*個別機能訓練の更なる充実、プログラムの工夫やイベントの開催、ご利用者の状況などをきめ細かく伝え、ケアマネジャーの周知と信頼を得たことで、新規利用者増と稼働率の向上に繋げた。</p>
<p><改善すべき点> 評価項目シート（様式2）の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入</p> <p>*特になし。</p>	

<p>主管課（記入欄）</p>	
<p><特に評価できる点></p> <p>*みずきっこは、乳幼児が安心して楽しめるひろばとして、また、不安やストレスを感じがちな子育て中の親にとっては気分をリフレッシュし、共感や情報を交換し合える場所として、利用者から高い評価を得ている。</p> <p>*デイサービス事業は利用者数が増加し、平日の稼働率も15%増加し83%となった。職員間の密な情報共有や内部研修により安全な業務遂行に努めた。</p> <p>*みずきっことデイサービスのスタッフ会議を月1回行い、利用者同士も毎朝オンラインで挨拶をし、イベントにも参加することで世代間交流を行っている。</p>	
<p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p>	
<p>【前年度指摘事項】</p> <p>*高齢者の健康増進と利用者満足度向上のため、専門職と連携しながら個別機能訓練を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。</p>	<p>【指摘事項への対応】</p> <p>*理学療法士を採用し、本格的な個別機能訓練を行い前年度より約500件多く3,339件もの訓練を行うことができた。また、専門職による家庭訪問を行い、稼働率は平日15%増加し、利用者の満足度向上に努めた。</p>
<p><改善すべき点> 評価項目シート（様式2）の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入</p> <p>*引き続き職員の人材育成に努め、利用者がより安心安全に過ごせるように業者やボランティアと協力し稼働率、新規利用者増に繋げていることで、さらなる収支改善に努めていただきたい。</p>	

様式2-1 評価項目シート【北町高齢者センター・コミュニティケアサロン】

【留意点】

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

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計	
A 市民 の 満 足 の 向 上 【 配 点 4 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		
		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. 高齢者の生活の質の向上のため、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、口腔体操を拡充し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・安心に過ごせるよう安全対策を講じている。						
	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. 全職員が利用者の声や話に注意を向け、聞き取った内容をミーティングで共有し改善を図った。							
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、可能なものは速やかに対応し、内容の見直しや変更など柔軟に対応した。							
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、利用者一人一人に丁寧に対応した。							
4. 福祉公社としても苦情等への対応を、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	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							
1. ボランティア（音楽ボランティア、園芸ボランティア、手芸ボランティア、美術ボランティア等）と連携し今年度も様々なプログラムを実施した。ボランティアの活動が利用者の満足度向上にも繋がっている。							
2. 地域開放行事としてはなみずき祭りを実施した。特に今年度は地域で活動するアーティストの出し物及びJA協力のもと地産の野菜販売を行うなど、地域との連携・協働を意識した。							
3. ボランティアと月1回、交流や勉強の場を設けることに加え、今年度は全体会を開催し、そこで学んだアロマオイルマッサージをプログラムに取り入れ参加してもらうことで、普段よりも利用者との密な関わりをもつ機会となった。また、いつも決まったプログラムに参加しているボランティアも所属の枠を超え連携ができた。							
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							
1. 本センターのアピールポイントについてチラシを作成し、利用者、市民、関係者に積極的に情報提供を行った。							
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ている。							
3. デイ便り（はなみずき便り）やイベントのお知らせを利用者、ボランティア個別に配布している。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。はなみずき祭りに関しては市報のみでなく700枚のチラシを作成し、市民の目の届きやすい各部署に協力を依頼し周知に努めた。							
職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	5	8			
	2 利用者案内や受付が適切になされているか。						
	3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。						
	4 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っているか。						
評価の理由							
1. 全職員が常に利用者が気持ちよく施設を利用できるように意識して業務に取り組んでいる。							
2. 利用者の見学・案内では、チラシや広報誌を通しての口頭説明や施設案内に加え、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ラインワークス北町掲示板（北町職員のみ閲覧可能）に投稿し全員が共有できるようにしている。							
4. 業務マニュアルも年度末に毎年確認、更新しており、また、内部研修も今年度から本格的に開始した。							
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	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. 自主事業としてはなみずき祭りを実施した。特に今年度は地域で活動するアーティストの出し物の実施及びJA協力のもと地産の野菜販売を行うなど、地域との連携・協働を意識した。周知にも力を入れた結果、利用者が家族と共に参加するなど、昨年度の約2倍の200名以上の市民が参加した。							
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。							

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. 毎月、法人にヒヤ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2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. 令和6年度は転倒事故等が発生させずに事業を実施することができた。				
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	
		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. 令和6年度は令和5年度と比較し、稼働率が平日平均15%増加した。また、それに対応し、安全に業務を実施するため、職員間で情報共有を密にし、効率的に確実に業務を履行できるよう内部研修を実施している。 2. 利用者の生活の質を向上するため個別計画を立て支援を行っている。 3. 業務上、不備や問題が発生した場合、速やかに主管課に連絡し対応している。				
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		1. 一昨年の10月より定員を30名とし、更に周知に力を入れたことで、令和6年4月から順調に稼働率の向上がみられた。7年1月末までの平日平均稼働率は83%まで増加している。 2. みずきっこ、デイサービス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。 3. 介護保険の運営基準に沿って適正な職員体制を整備している。				
適正な個人情報保護	1 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	5	4		
	2 個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。					
	3 個人情報保護に関する研修が定期的に行われているか。					
評価の理由		1. 個人情報保護について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いる。 3. FAXは事故につながりやすいことから、現在FAXの削減を福祉公社全体で取り組んでいる。				
適正な再委託先管理	1 再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	5	4		
	2 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。					
評価の理由		1. 21の事業者と30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く定期点検の他に不具合時には適宜対応を依頼している。 3. その都度、保守点検や作業終了後に報告書をもらい業務執行を管理している。 4. 今年度は、子育て広場みずきっこのプロポーザルを実施し、滞りなく再委託先の選定ができた。その際課題について明確になったことから対応できる課題について改善に取り組んでいる。				

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 1. デイサービスの登録者数は、昨年1月65名に対し、今年1月75名と増加した。また、稼働率も令和5年度平日平均稼働率68%（30名定員換算）から令和7年1月末稼働率83%と増加している。 2. 登録者数、利用回数は増加しており、昨年度と比較し収入も増加しているが、施設の性質上重介護の利用者の支援や加算取得には限界があり、単価の増額が見込めないことから、計画通りの収入を得るのは難しい。 3. 関係者へのチラシの配布、ケアマネジャーへの実績送付時のお便り同封やこまめな報告など、各種取組が利用者増につながった。							
	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 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、口座引き落としで徴収している。 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であり、現在運営基準を守るための必要最小限の人員配置を行っている。また、人員は常勤職員のみでなく、一定数のパートタイマー職員も活用し経費節減に努めている。しかし、産休職員の代替え採用が困難であったことから一時派遣職員の活用やパートタイマー職員の採用をしたため、大きく人件費の節減にはつながっていない。ただし、利用者数も増えており、これ以上の人件費の節減は、運営基準を満たせない日がでてくることやサービスの質の低下、事故の発生等につながる可能性があり慎重にせざるを得ない。 2. 施設設備費においても年々、施設、設備の老朽化が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削減は難しい。しかし、故障や新たな契約を締結するにあたっては、契約事業者を見直し見積もりを複数取るなど少しでも安価で質の高いところに依頼するなどの工夫をしている。								
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	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、サービス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			
		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21事業所30事業について年度ごとに契約を締結し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・相談して対応している。							
	適正な清掃	1 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	5	4			
		2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。						
	評価の理由 1. 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、トイレや消毒・清掃を行い環境美化に努めている。							

8

様式2-2 評価項目シート

【留意点】

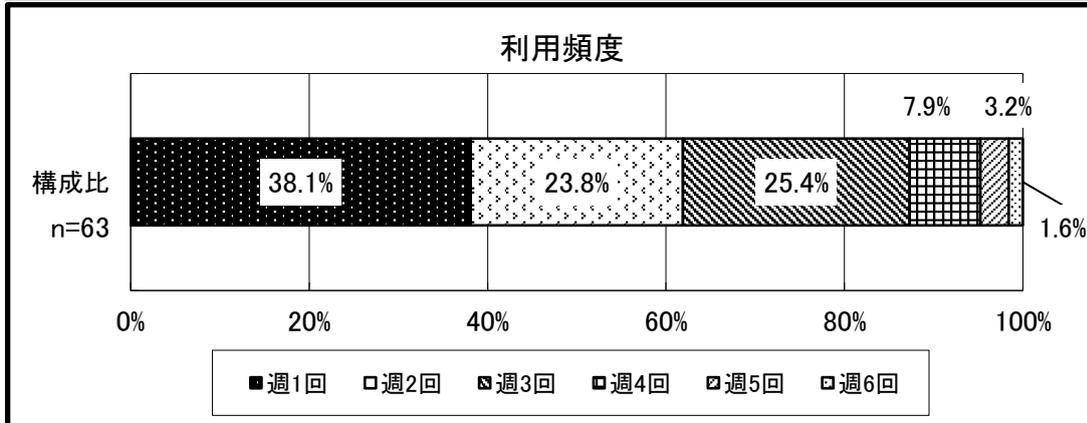
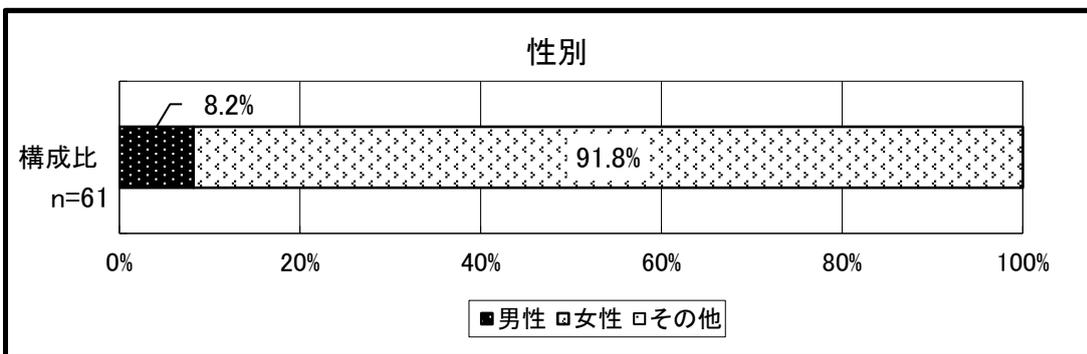
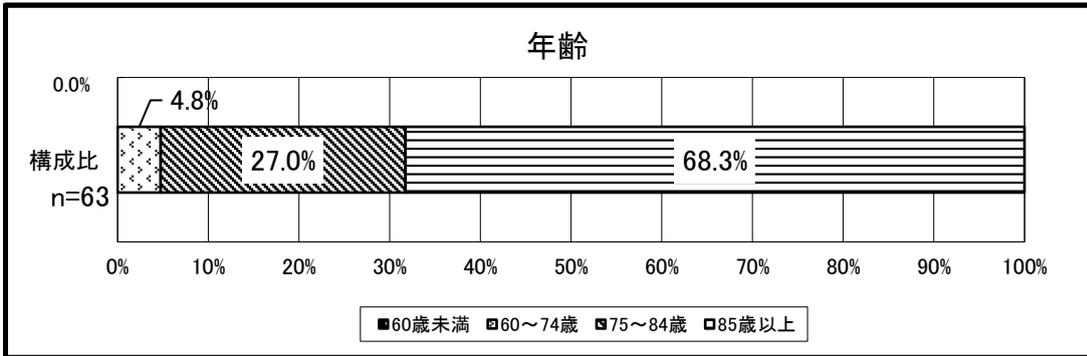
- 指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。
- その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

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に、マニュアルの作成や研修を行っているか。						
自主事業への取組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	5	4		
	2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。					
<p><u>評価の理由</u> *個別機能訓練について理学療法士を採用し、本格的な訓練を行った。また、専門職による家庭訪問を行い、利用者の生活の確認しケアマネジャーやご家族にも報告するなど利用者の満足の向上に努めている。 *新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止していた全体会を5年ぶりに開催した。全体会で講習した内容をイベントで利用者へ実施し、ボランティアと利用者の交流の場所になっている。 *地域開放イベント「はなみずき祭り」について広報に力をいれたことにより参加者が増え、多くの方に北町高齢者センターを知っていただく機会となった。</p>						
<p><u>改善事項</u> *みずきっこ利用者より公式SNSの更新の希望があるため確認を行い、利用者のニーズにあった情報提供を検討していただきたい。</p>						
B 安全への取組み 【配点12点】	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	5	8	
		2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 市や利用者へ損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。				
	適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	5	4	
		2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
<p><u>評価の理由</u> *マニュアルを年に1回見直しをしている。嘔吐などの感染症対策の動きのシミュレーションを行ったことで、実際に起こった時にすぐに行動することができている。 *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。</p>						
<p><u>改善事項</u> *特になし。適正な危機管理及び警備が行われている。</p>						

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C 適正な運営 【配点36点】	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	5	4	33.6
		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	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実施されているか。				
	適正な再委託先管理	1 再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	5	4	
		2 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	利用増加への取組み	1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	4	3.2	
		2 計画通りの収入が得られているか。				
		3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	5	4	
		2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3 現金等が適正に管理されているか。				
	経費節減への取組み	1 経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	4	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。					
<p><u>評価の理由</u> * 月1回の広報誌の発行、連絡帳希望の利用者には連絡帳を記載するなど利用への情報提供を積極的に行った。 * 年間計画で内部研修を行い、個人情報の取り扱いについて研修を行った。また、市主催の研修にも参加した。 * 職員の役割をそれぞれ決め、利用者などの対応を行い、漏れがないように努めた。 * 職員間の情報共有の場としてミーティングを行い、情報連携ツールで欠席した職員にも分かるように配信をした。</p> <p><u>改善事項</u> * 引き続き利用者増加、経費節減および増収につながる取組みを検討いただきたい。</p>						
D 施設・設備等の適正な管理 【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	5	4	
		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確認しているか。				
<p><u>評価の理由</u> * 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。 * 職員による朝晩の見回りをし、職員全員が安全対策の意識を持つように工夫をしている。</p> <p><u>改善事項</u> * 特になし。建物、設備及び備品は適正に管理され、清掃も行われている。</p>						

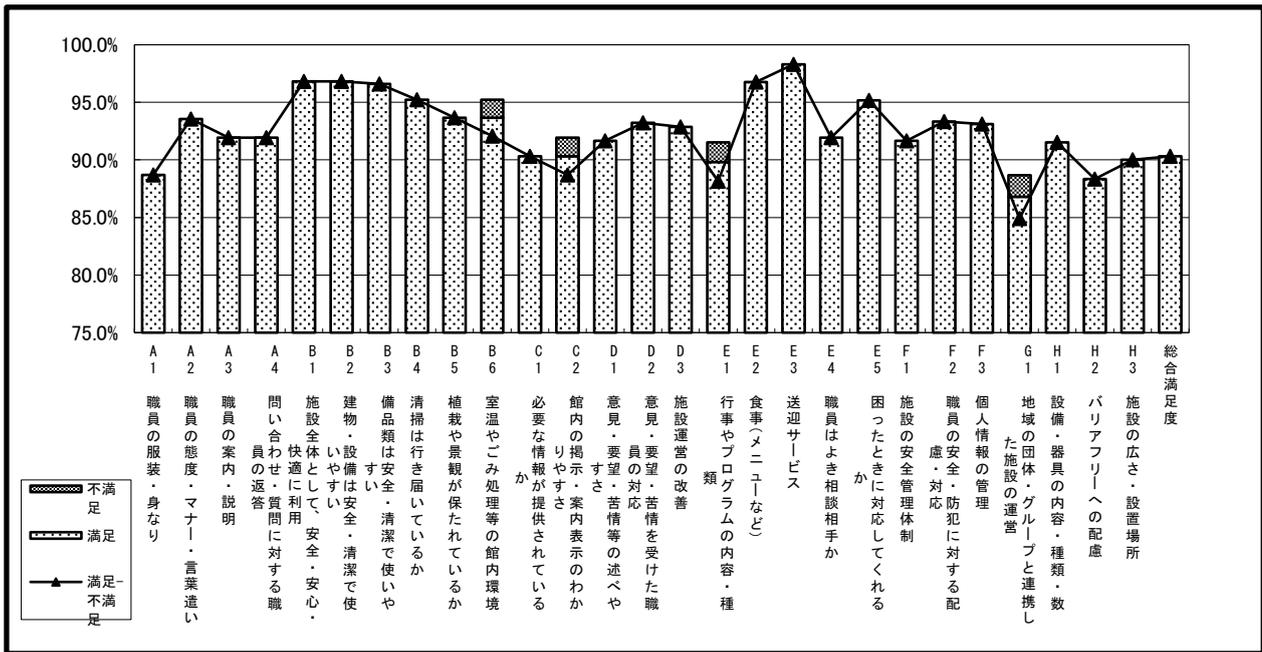
【問1】

施設名 北町高齢者センター【デイサービスセンター】

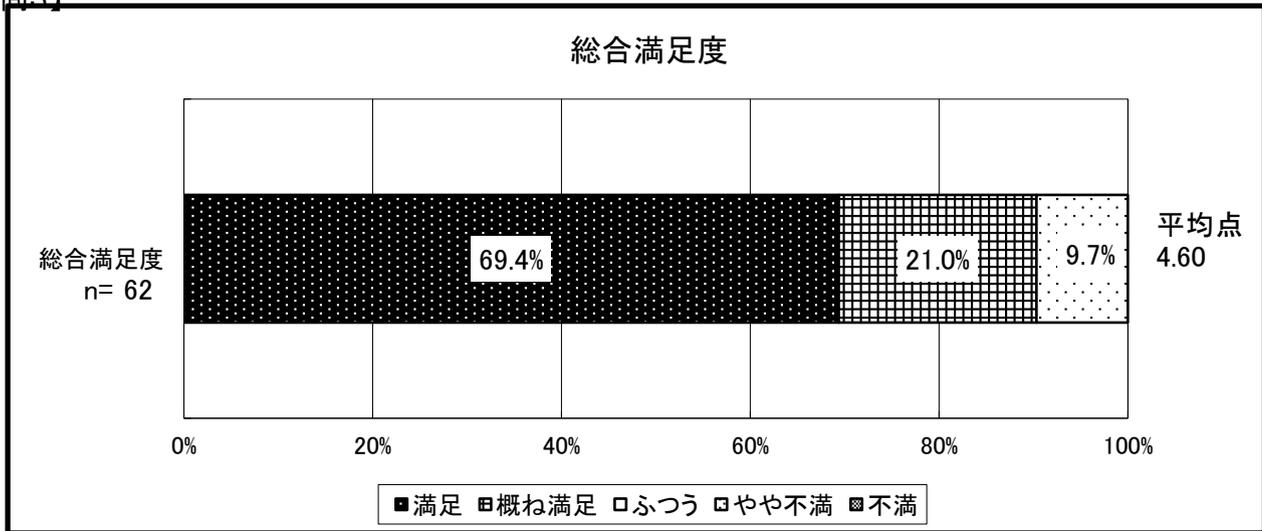


【回答者の属性】に関するコメント

昨年度回収数が52件に比較し、今年度は63件と登録者数が増加した分回答者も増加している。年齢比率は85歳以上が昨年度と同水準の68.3%を占め、性別も昨年度同様女性が91.8%を占めている。利用頻度は週1回が増えたのは、フレイル等で外出困難となり、最初の介護保険サービス利用開始の場として、週1回から開始している利用者が多くなっているからである。見学に来た方が、高い割合でサービス開始に繋がっているのも特徴である。

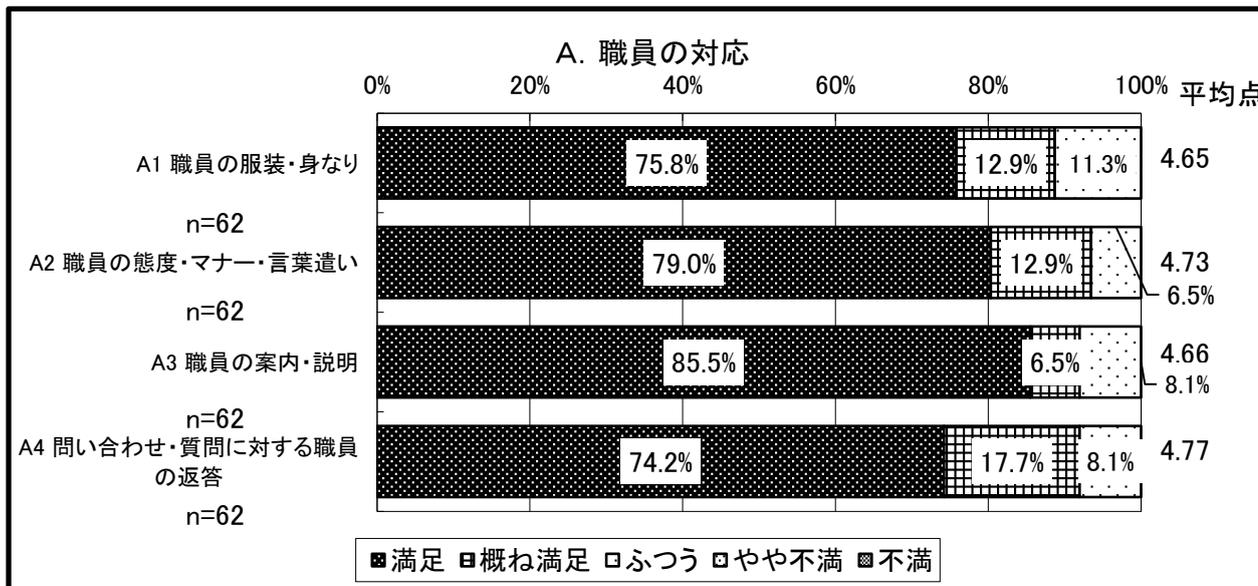


【問3】

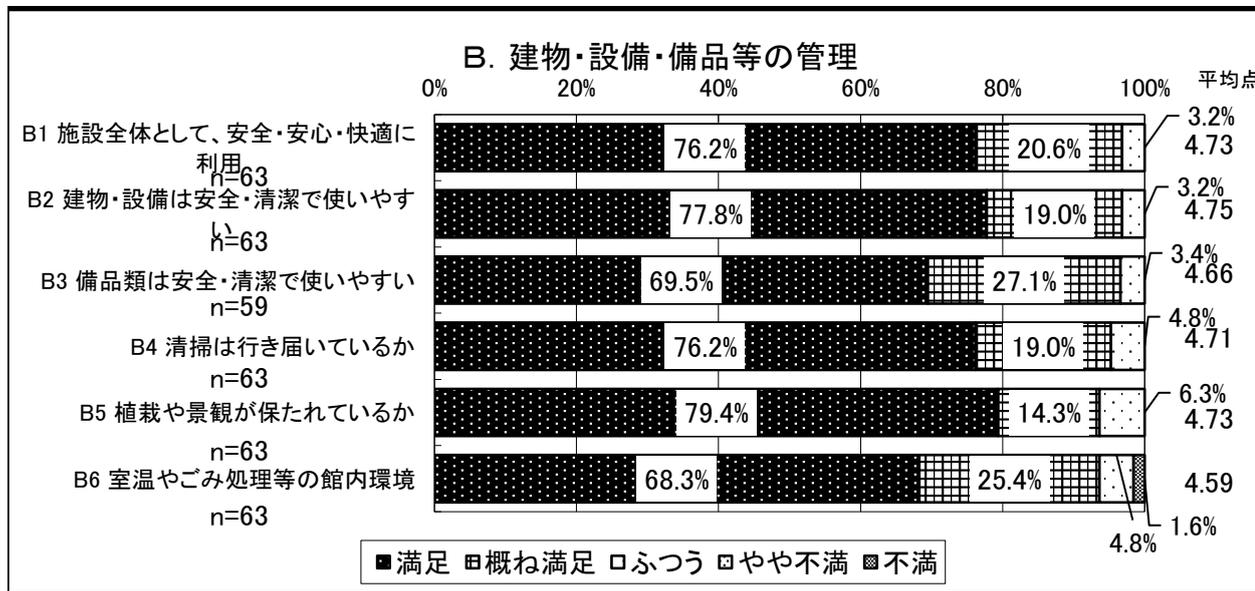


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

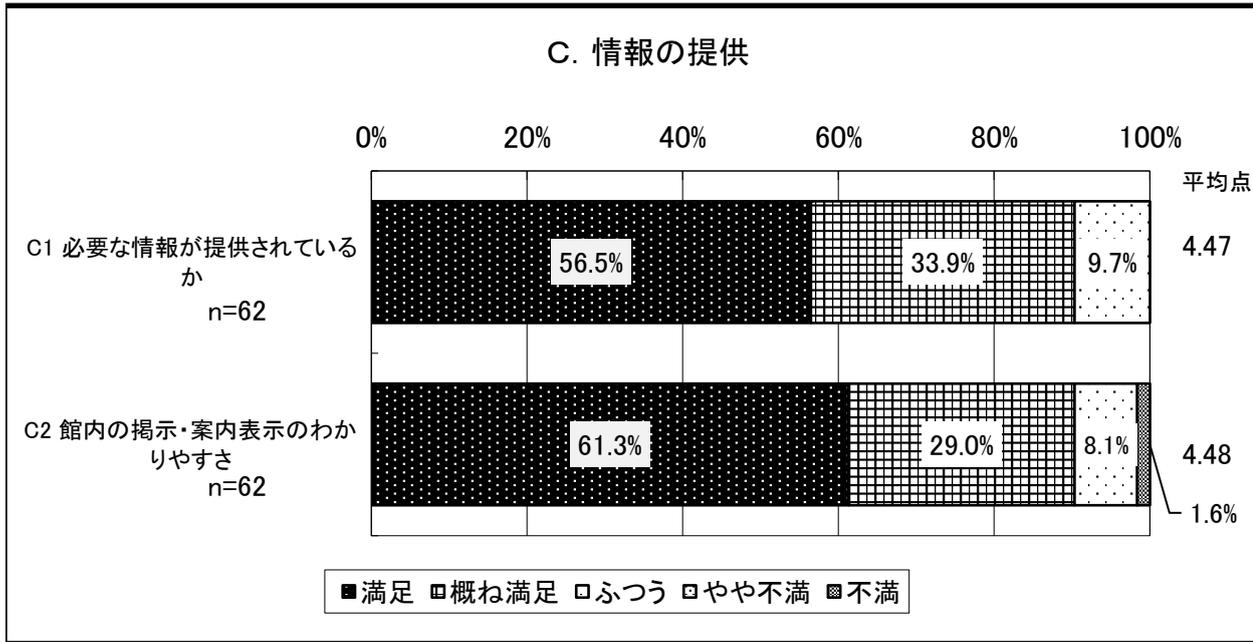
【総合満足度】に関するコメント
 満足、概ね満足の割合が90.4%、平均点4.60と新しい利用者が増加している中、概ね満足頂いている。昨年に引き続きプログラムの見直しや個別ニーズへのきめ細かい対応、イベントの工夫やボランティアとの連携、みずきっこととの交流も満足度アップに繋がっていると考える。
 今後、更に高い満足を得ていただけるよう、課題に真摯に対応していきたい。



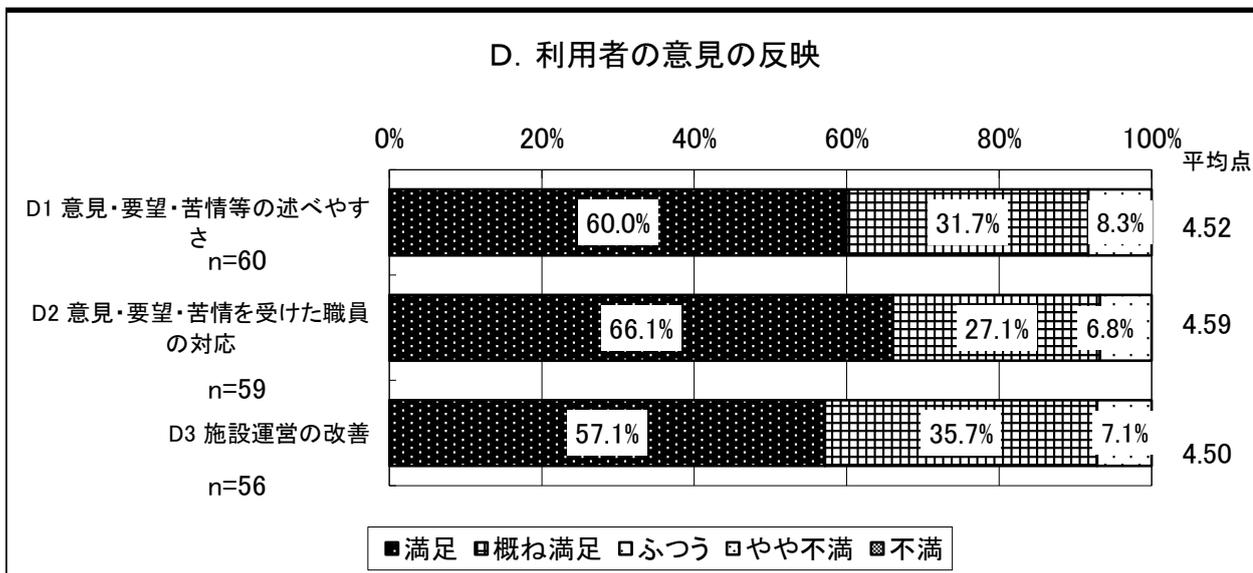
【A職員の対応】に関するコメント
 4つの質問とも概ね高い評価を得られた。今後も内部研修の実施、常日頃の職員教育を通し、人材育成に努め、ご利用者一人一人に向き合い丁寧に対応していきたいと考える。



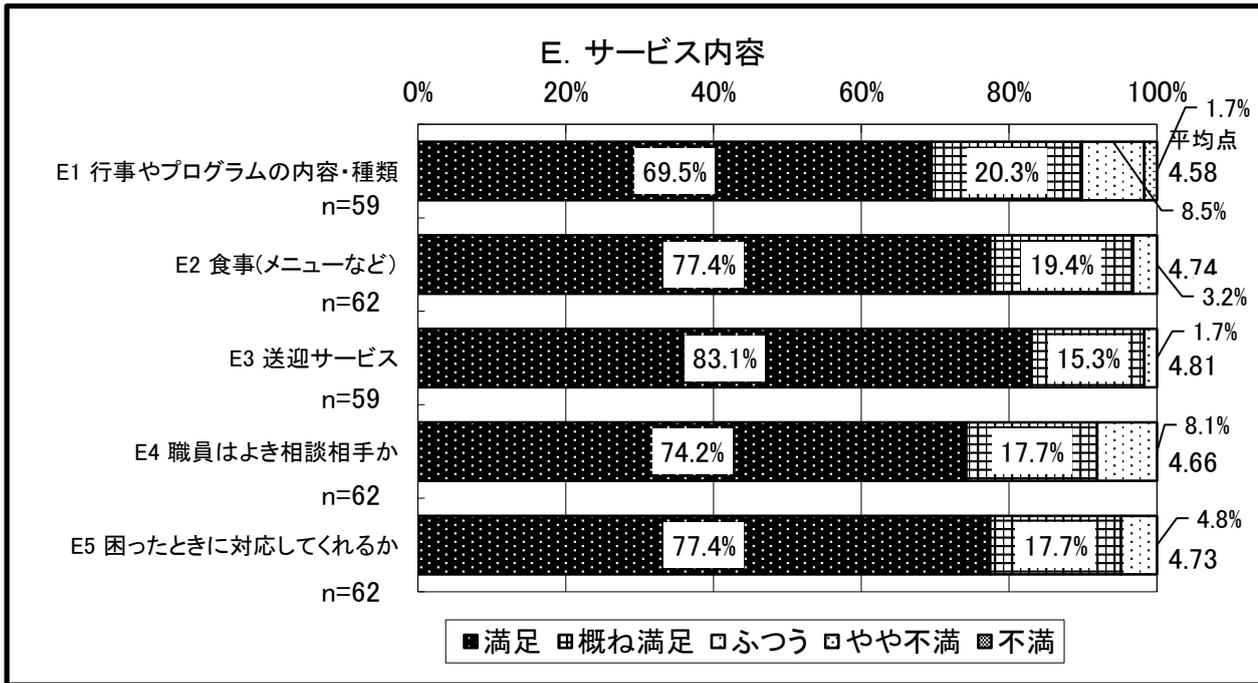
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 委託業者による清掃・職員の定時消毒・定期清掃の他、職員も環境美化に努め、快適な生活環境になるよう心掛けた。また、庭の季節の草花をケアルームに飾り、季節を感じられる環境づくりを行った。昨年より足元が寒いとの室温等への意見が少なかったが、窓の足元側、階段や外への通路を段ボールで塞ぐなど早めに対処した。意見として、他の施設を併用しているご利用者から、他と比較してもよく管理されているという言葉もいただいた。



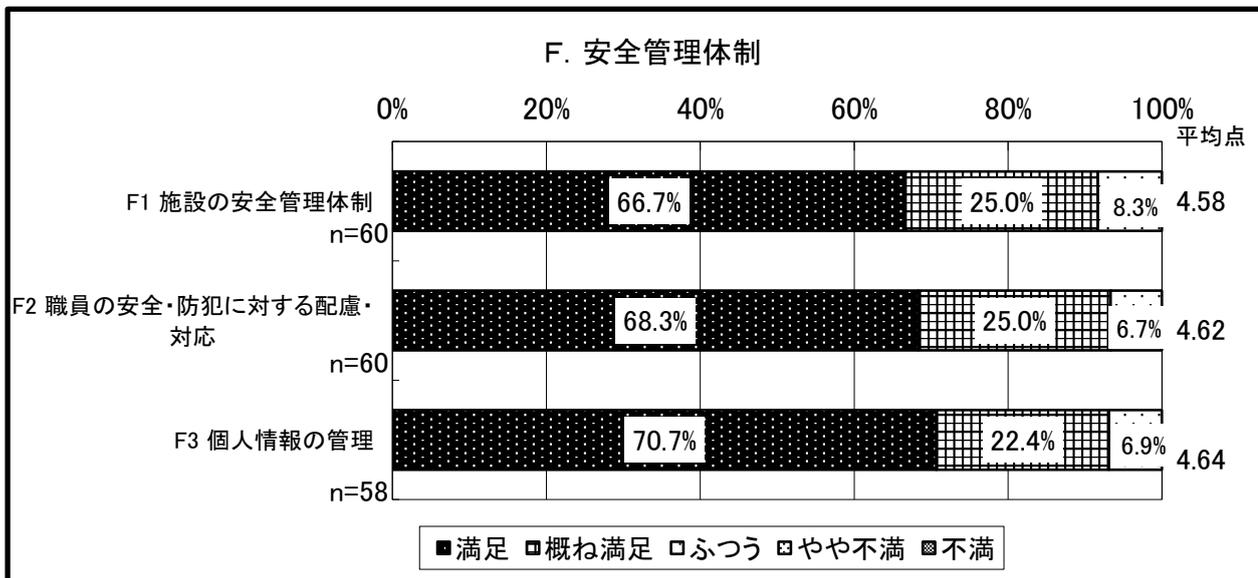
【C情報の提供】に関するコメント
 毎月のはなみずき便りの発行の他、情報提供を行うため、こまめにお便りを作成した。更に、外部のイベントや施設の情報もお便りに同封したり掲示等でお知らせした。個別に質問があった際は、丁寧に説明するよう努めた。



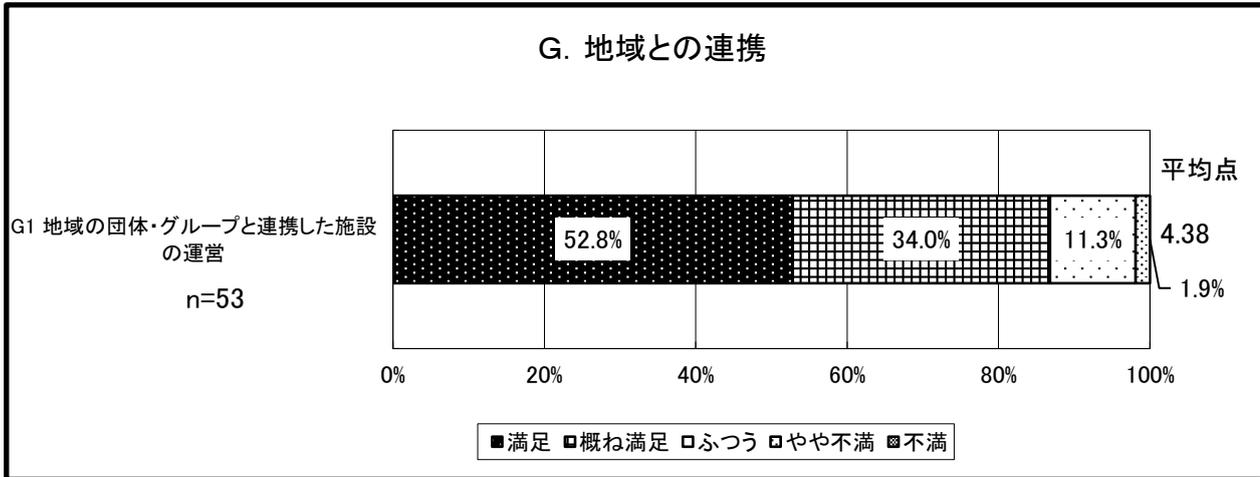
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 利用者から意見、要望をいただいた際には、その都度、丁寧に対応し、可能な限り改善を図った。要望に応えられない場合には、(他のご利用者に食べ物を配りたい、連絡先を教えてほしいなど)、何故難しいのか説明して納得いただけるように努めた。今後も利用者の意見、希望に誠実に対応していきたい。



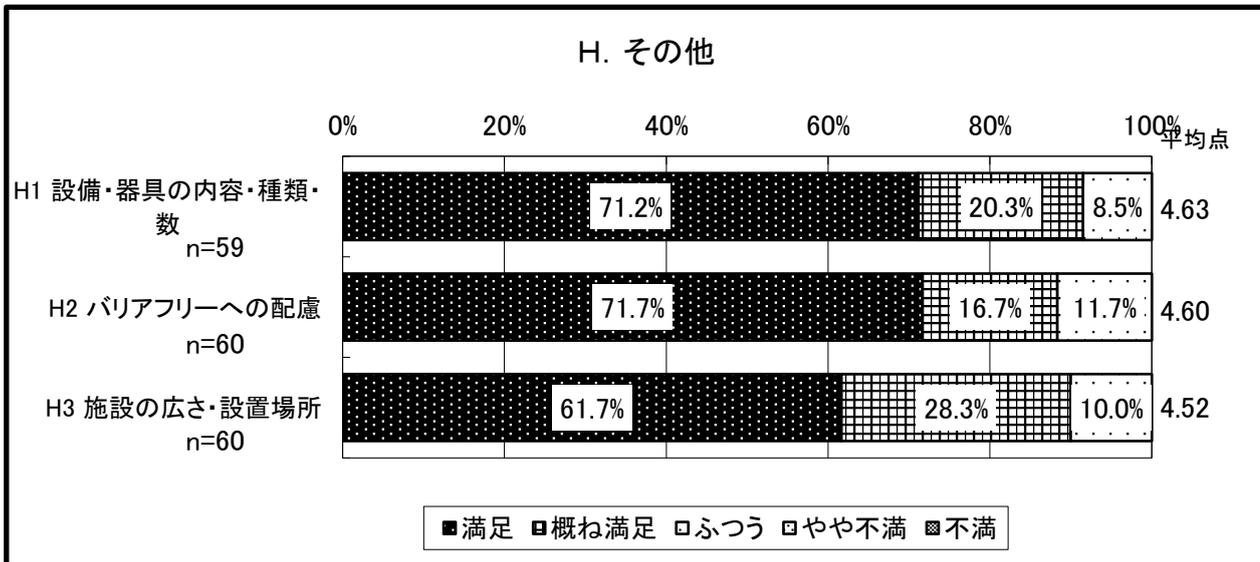
【Eサービス内容】に関するコメント
 今年度もプログラムを適宜見直し、季節のイベントの他ミニイベントの実施など工夫した。食事メニューも毎食ごとに職員が意見を述べ、それらを反映してもらえよう月1回、事業者と会議の場を設けている。食形態や好みも本人の状況に沿うよう工夫した結果、完食される利用者も多かった。送迎ルートを適宜見直し、時間や移動距離を短くできるように配慮した。また、不安な様子や困っている様子があった際には、すぐに声をかけ、適切に対応できるよう心がけた。



【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、朝晩に異常がないか職員が全館を安全点検等の見回りを実施している他、セキュリティ会社に委託し管理している。また、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。



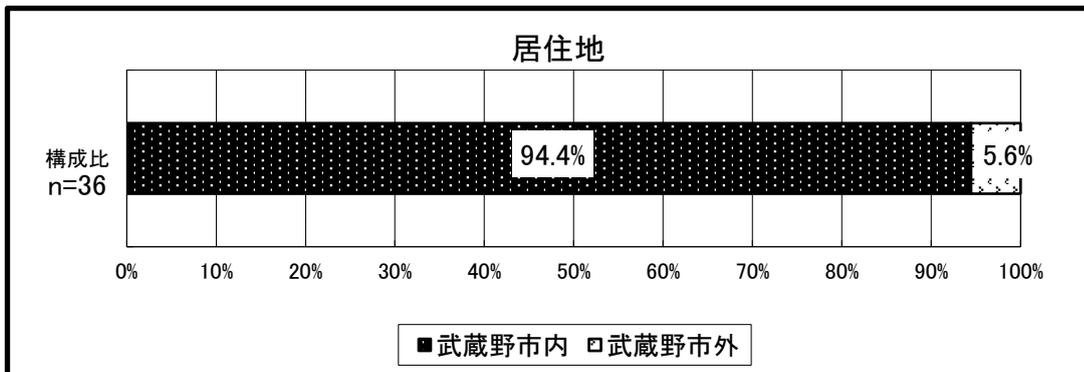
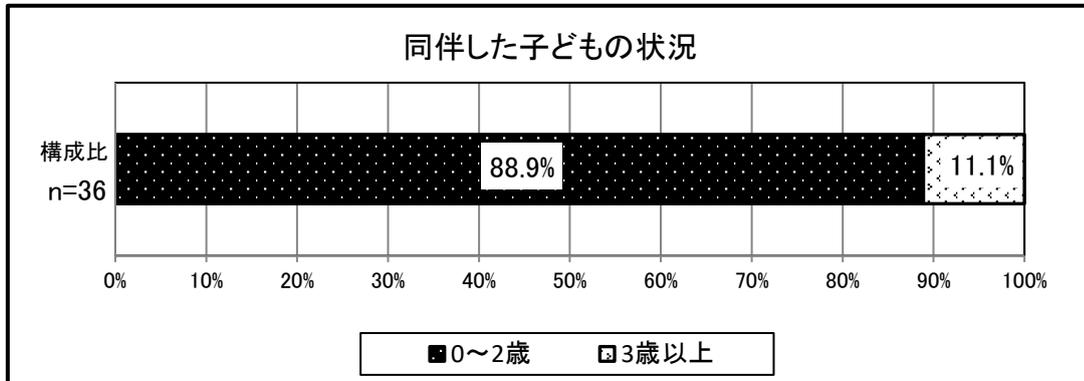
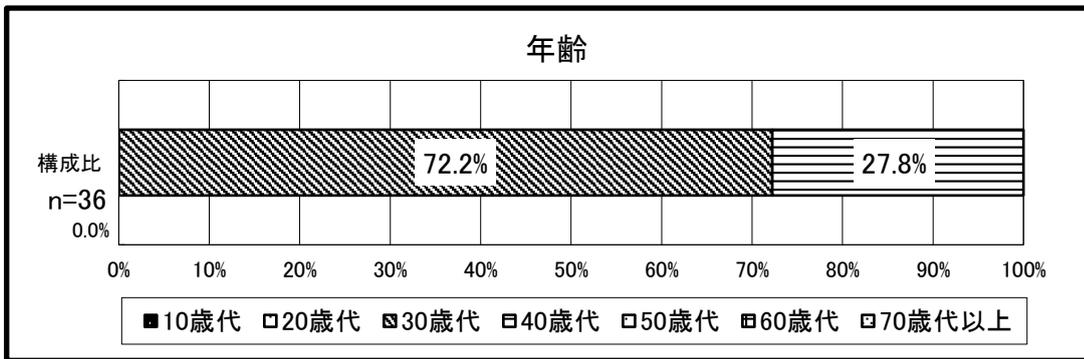
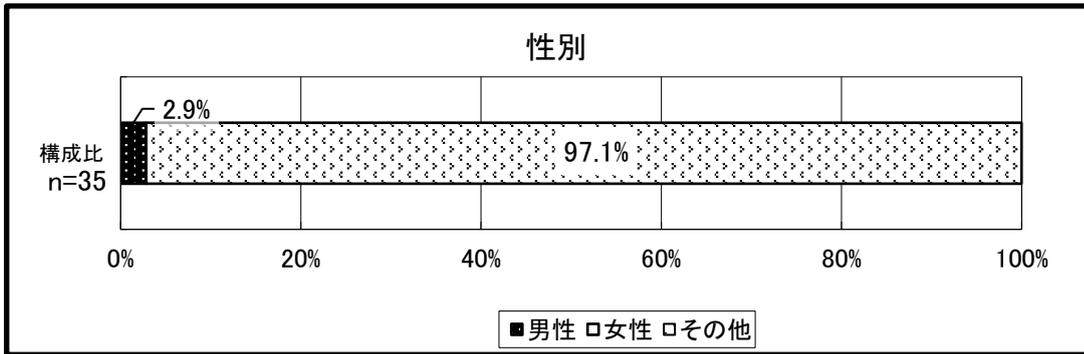
【G地域との連携】に関するコメント
 ボランティアと月1回の連絡会で密に情報交換を行っている他、今年度は全体会を実施し新しいプログラムにも連携して取り組んだ。地域で活動している団体との連携を重視したはなみずき祭りを開催した。

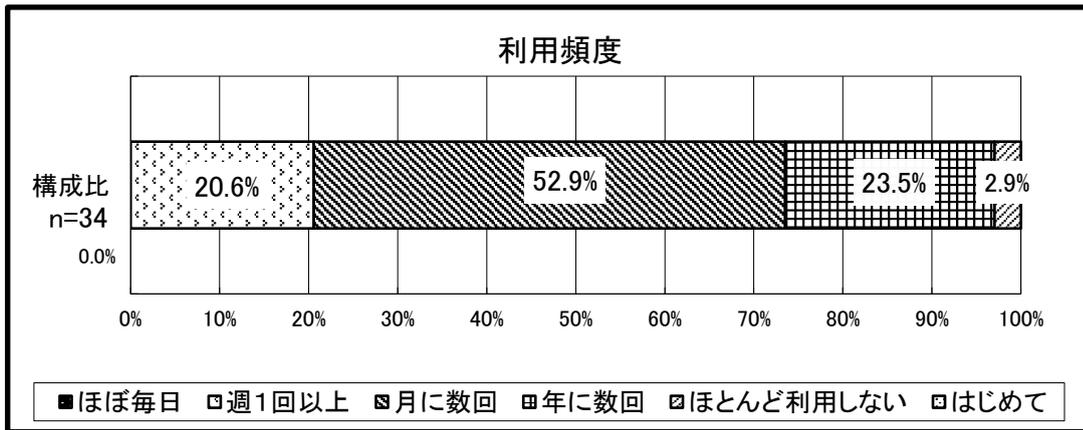


【Hその他】に関するコメント
 現状の施設で安心安全に過ごしていただけるよう点検・修理を常に実施している。設備等も老朽化が進んでいることから、故障の可能性が高いものに関しては主管課に速やかに報告し、新しい設備・器具への交換を進めている。ただし、スペースは限られているため、安全に効率よく動線を確保できるよう引き続き努めていきたい。

4 北町高齢者総合センターデイサービスセンターへの意見・要望

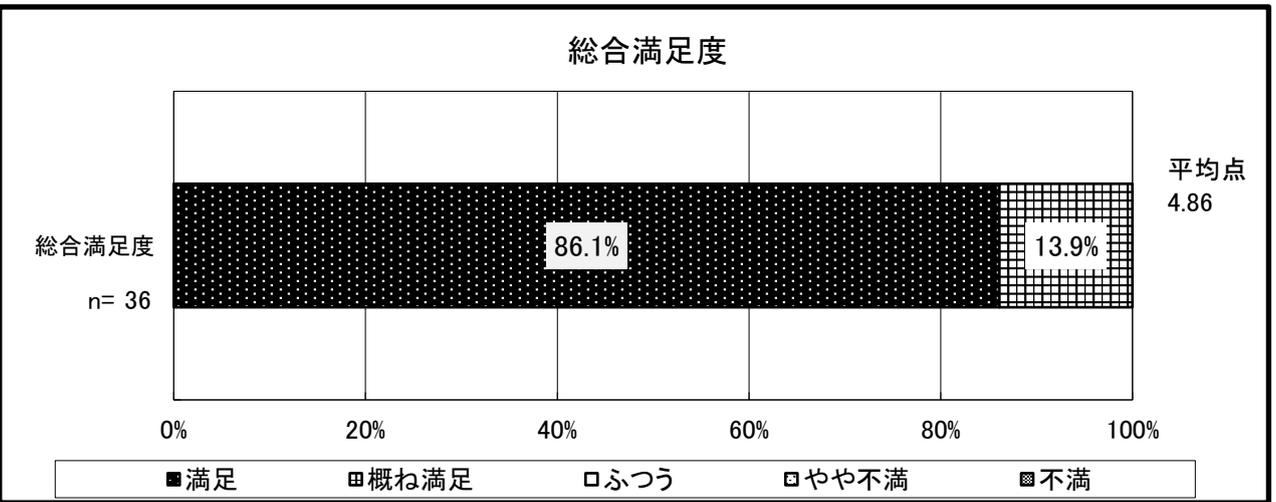
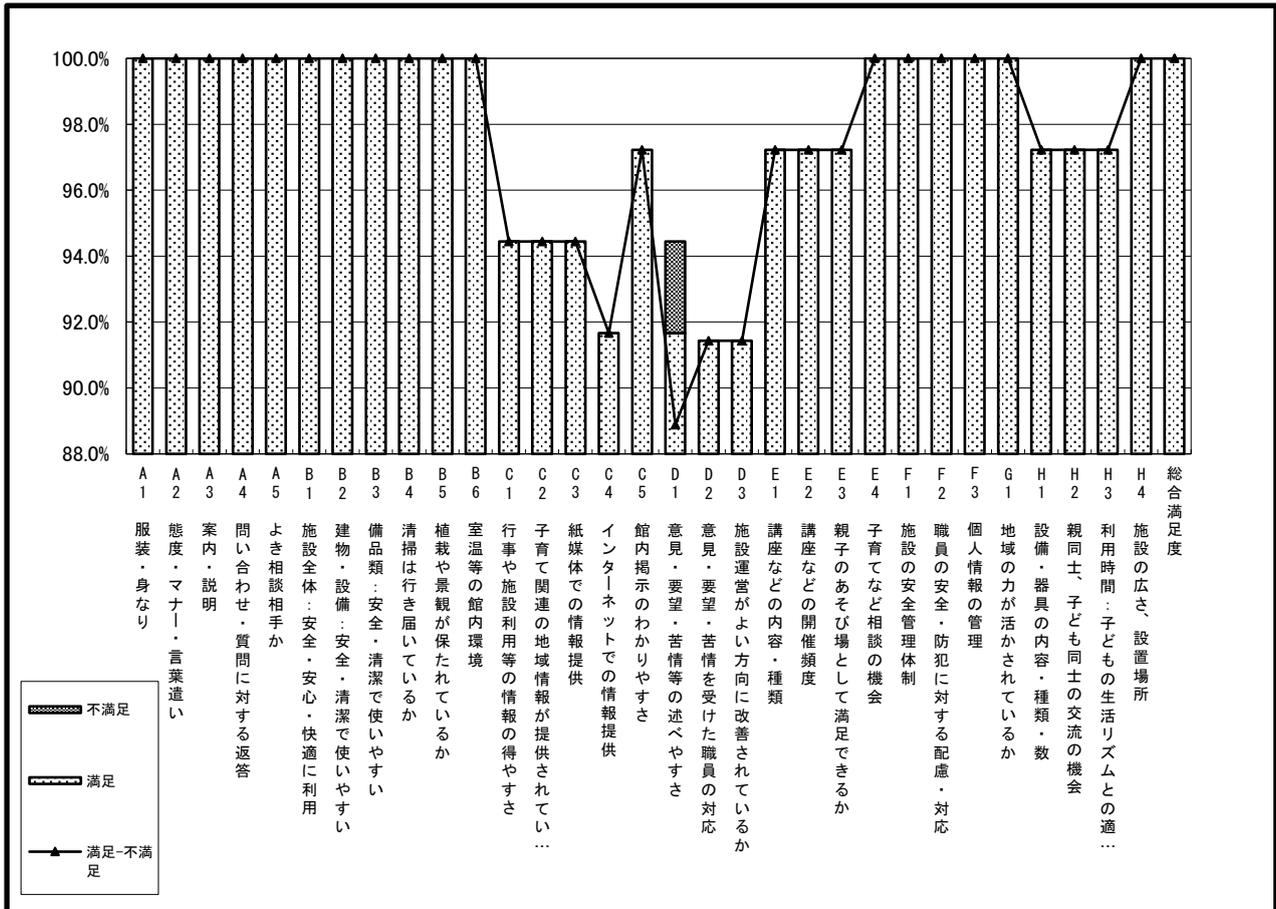
項目	内容
運営面・事業	お雛様をうちで飾らないので、見られてよかった。
運営面・職員	問2のC-1職員の名前がわからないことがあり、プログラムの時に名前を言ってくれと助かる。
評価の言葉	全体に行き届いた件でお世話になってます。何年となくお世話になっています。皆様に感謝してお世話になっております。
	適切なアドバイスと質問に対してもよく気が付き安心して一日を過ごせますし、自分の衰えていくこれからの不安を改正して下さり昼食の献立もよく研究していらっしゃるのととても助かっていますし参考になります。毎回感謝です。
	すべて満足です。
	入所する前に心配したり、不安を感じたことがいくつかありましたが心配するには及びませんでした。総じて満足、感謝しておりますありがとうございます。お世話になっております。今後ともよろしく願い申し上げます。
	施設に通いだして、楽しみが増えました。食事も美味しく頂いて居ります。有難うございます。
	最高に素晴らしいところです。感謝しています。
	介護福祉士さん達スタッフの皆さんが一人ひとりに対応している姿に感心しています。北町高齢者センターは雰囲気がよくて通いやすいです。
	同じ老人仲間と楽しく、愉快地に過ごせています。ありがとうございます。
	皆様親切でよく対応してくれてます。ありがとうございます。
	何かとありがとう、またくるよ。
大変親切に対処していただき感謝しております。今後とも宜しく願い申し上げます	
施設設備・環境	床が暖かくなってほしいと思います。
	床暖房があったらよいと思います。利用者の方との気持ちに寄り添う事ができたらと思います。あとボランティアさんとの談笑のようなことがあったらと思います。





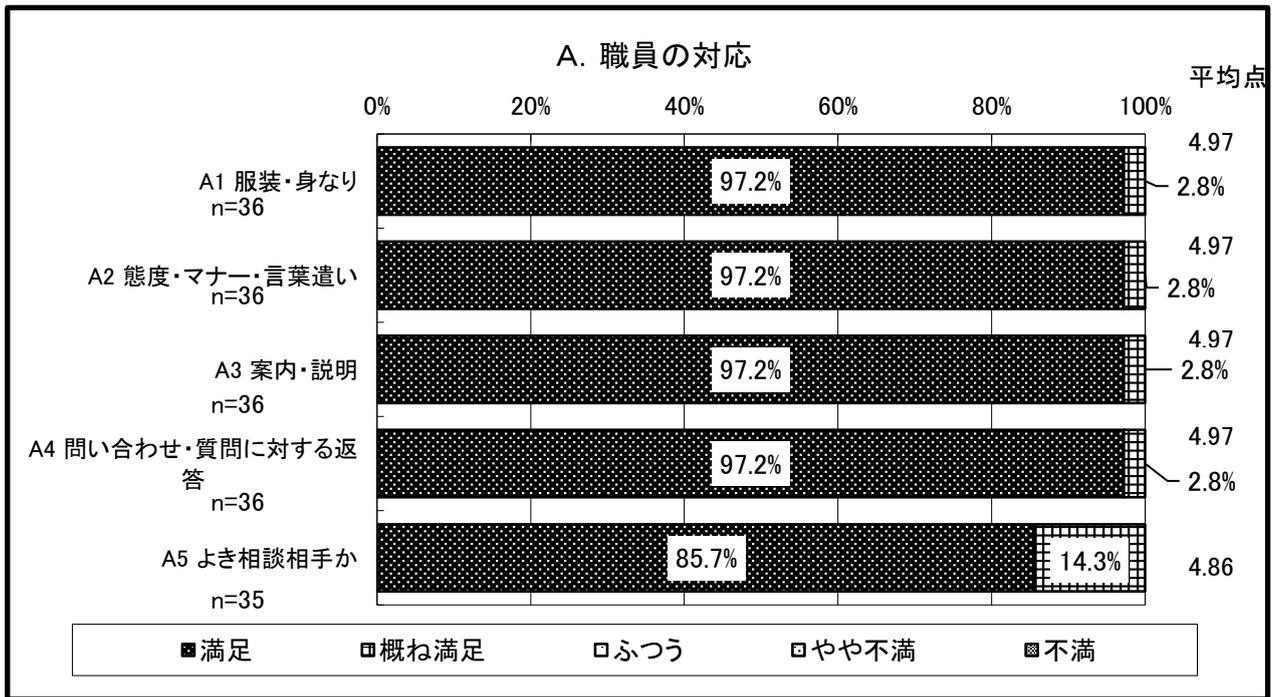
【回答者の属性】に関するコメント

今回、父親が3%おり、父親の育児参加が増えたと考えられる。父親の子育て支援にも目を向けていきたい。また、40代の母親も全体の3割おり、第一子であるパターンも増えている。高齢出産の割合も相当であることを踏まえ、母親の体力的な面でも育児のフォローや負担の軽減に役に立っていると実感している。参加者月齢はひろばスペース的にも3歳以下が多いため、遊具などの出し入れは今まで通り工夫している。利用頻度も、常連やリピーターが多い事は、施設としての評価が高いと考える。

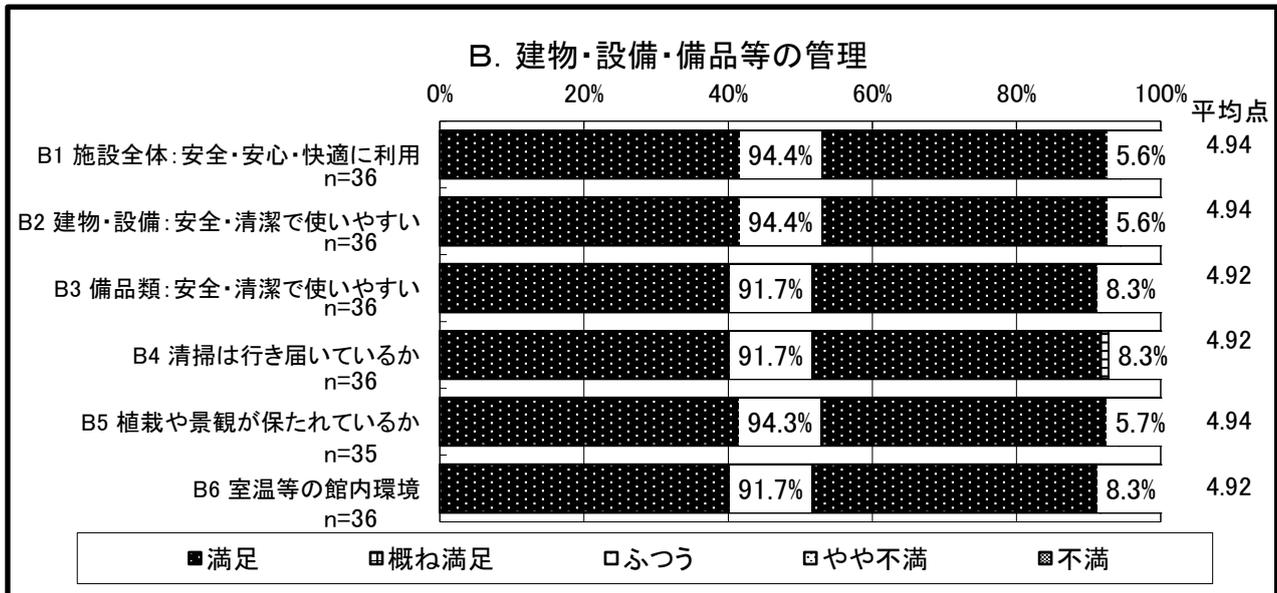


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

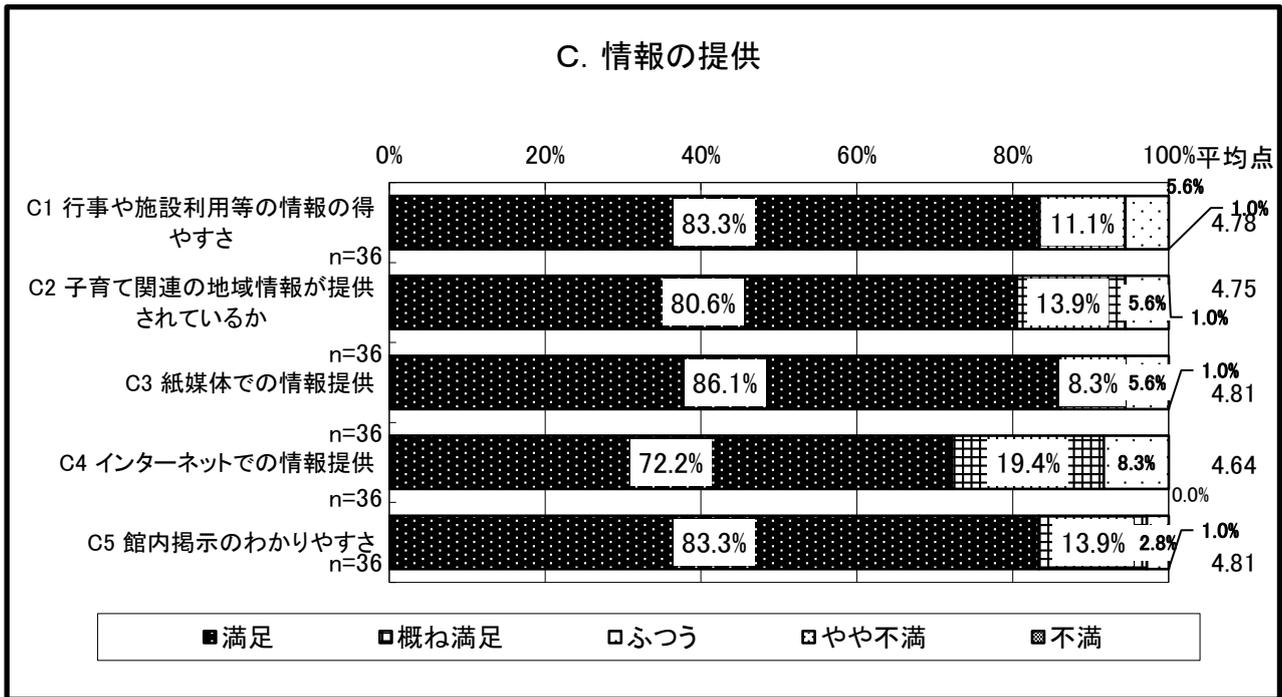
【総合満足度】に関するコメント
 全ての方が概ね満足以上を選択してくれていた。どうしても満点にはなりえないのが、開館時間と施設の広さに対するものなため、この点は改善はしようがないが、情報提供の方法、設備器具については、少し改善の予定がある。特に情報提供の方法は具体的に、ブログの頻度はさげ、インスタグラムやXなどは、他の施設のよい点を参考にやろうという話がでている。また、おもちゃについても、そろそろ買い替えの時期なため、需要をみて入れ替えていこうと思っている。



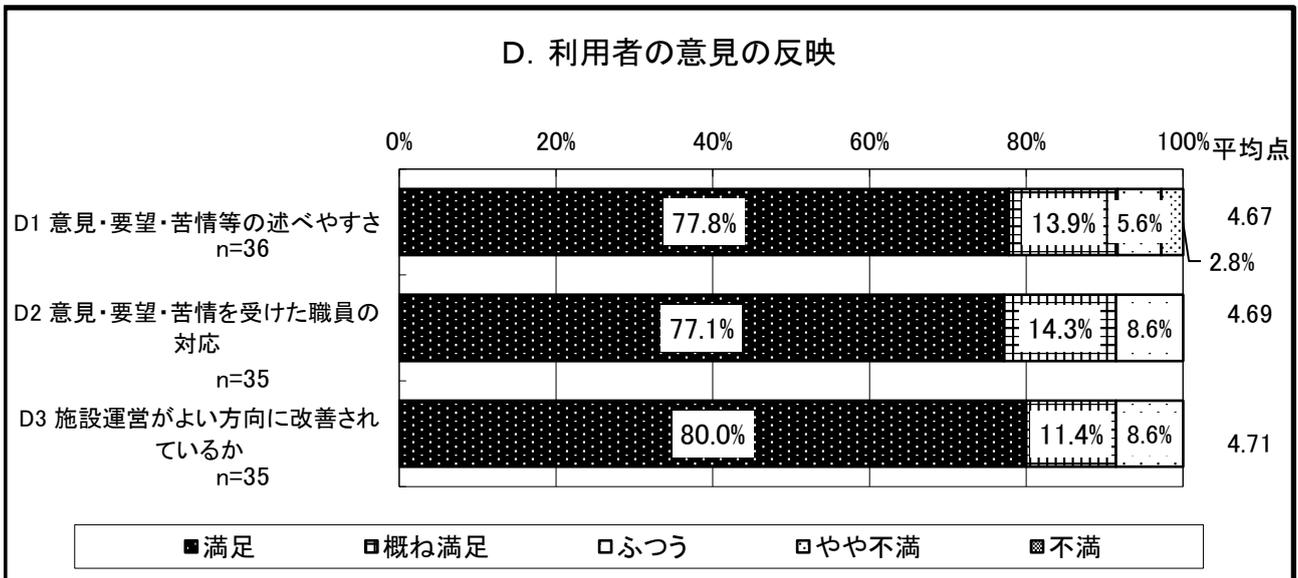
【A職員の対応】に関するコメント
 全項目概ね満足していただけているようだ。服装・身なりに関しては、事務室に確認ポイントをはったり、ミーティングで随時確認をしたりしている。また、特定のスタッフとよい信頼関係をきづき、よき相談相手となっている様子は日々みられるため、そうしたことがみずきっこの大きな特徴ともなっていると感じている。



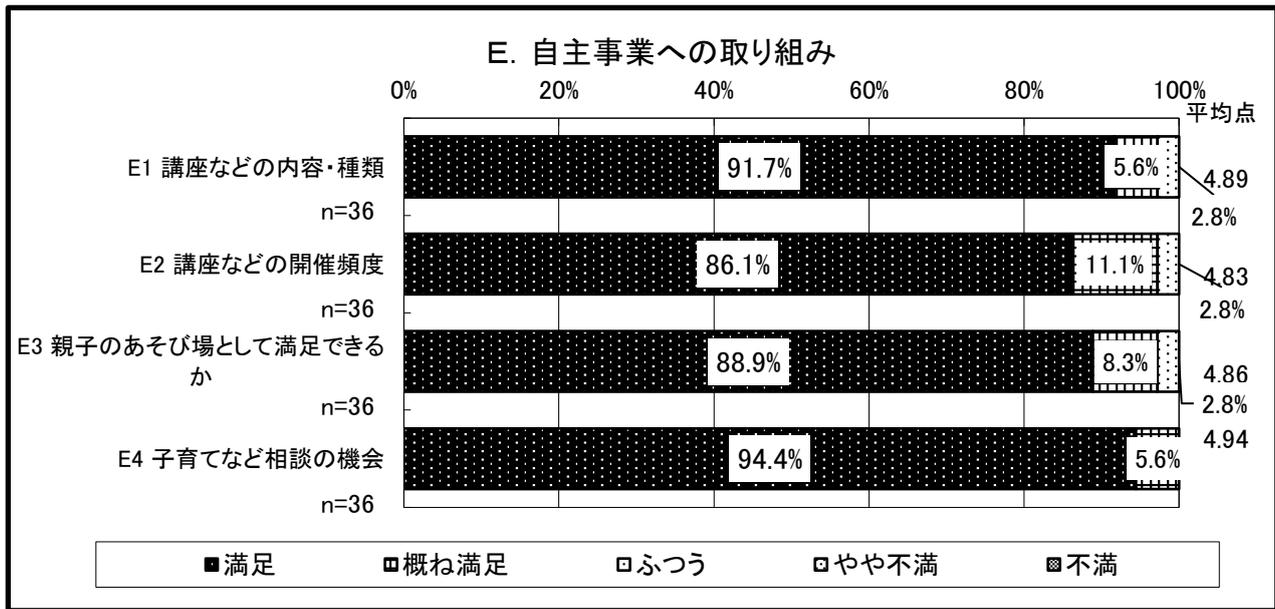
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 概ね満足していただいている。日当たりがよいので、冬は暖かくて良いが、夏やイベント時は暑くなりやすいことが多く、冷暖房の調整が難しい。
 特に床暖房は効果はあるが、ハイハイの子供がおおいこともあり、ベビーマッサージなど、ねたままのイベント時には、暖房を止めなければ子供が低温やけどするほどあつくなることもあるため注意が必要だ。



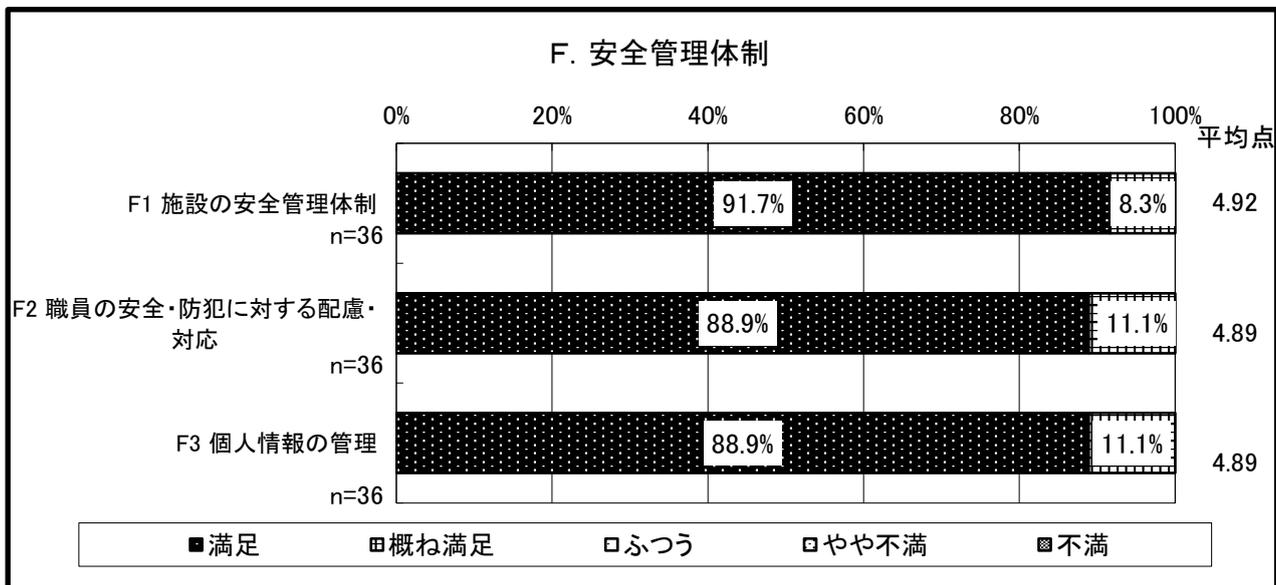
【C情報の提供】に関するコメント
 情報提供については、他施設をみならいつつ、今年はブログ、Instagram、Xの配信方法について改善を試みる予定。基本的にはとてもまめに配信をおこなっているが、利用対象が時代に合せて変わっているため、随時このアンケートも参考にしながら、検討を重ねている。



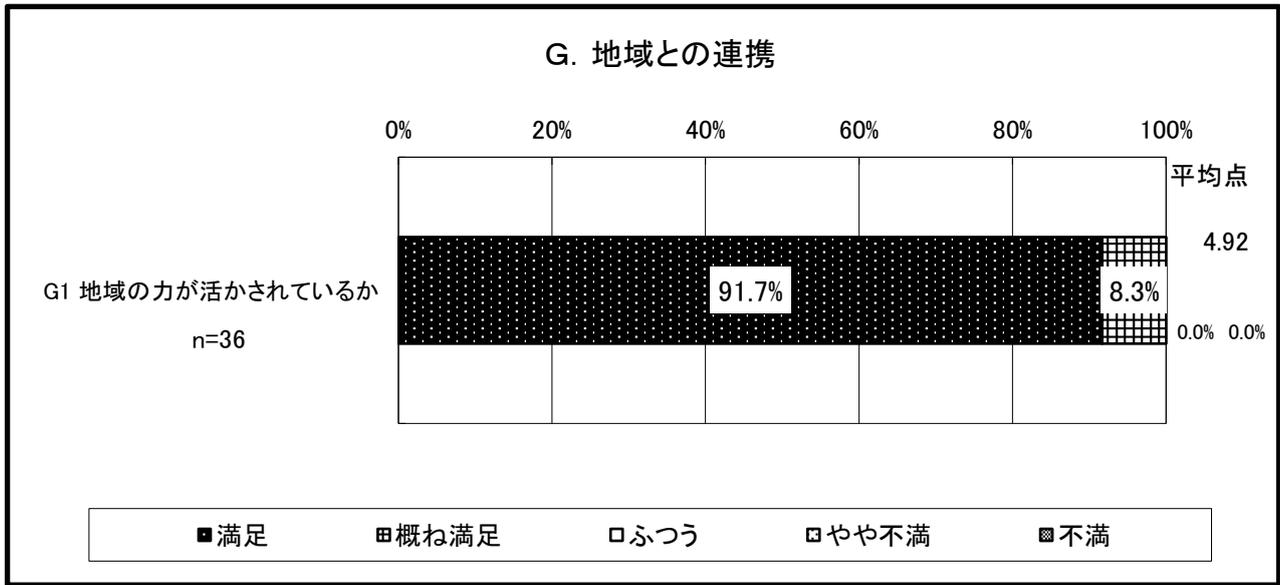
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 スタッフが親身なため、少し大きすぎる要求を重ねる利用者さんが目立つことがある。そういったときは、すぐに断るのではなく、一旦施設長に確認をするという、受け止め、最終的には特別扱いのないよう、施設の方針にてらしあわせてぶれのない回答を施設長より直接おつたえすることとしている。



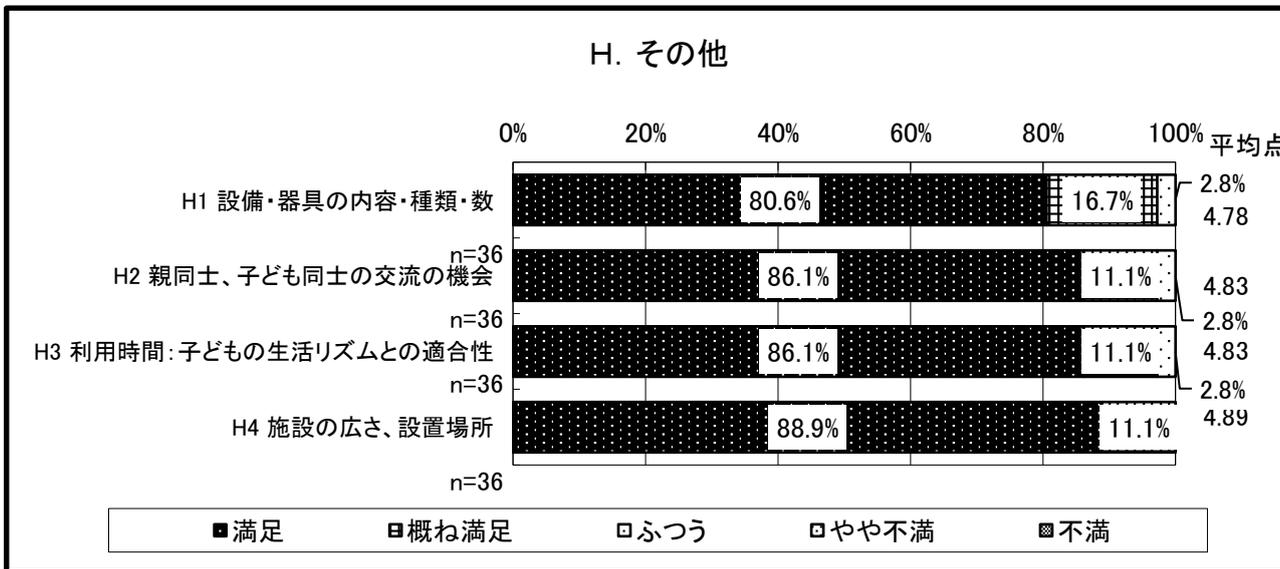
【E自主事業への取り組み】に関するコメント
 講座の種類については、大変好評が多いが、少し頻度が多くなりつつあったため、本年度は各イベントについて、少し開催頻度を下げたものも多い。必要なイベントは増やしたものもあり、常に需要にあわせて考えている。



【F安全管理体制】に関するコメント
 防災訓練に加え、本年度は防犯訓練も行い、スタッフで改めて意見交換やシュミレーションを利用者ともにおこなった。



【G地域との連携】に関するコメント
 元々の団体の特性として、地域連携は大変深いため、現在もいい連携をとれていると思う。



【Hその他】に関するコメント
 施設の広さ的にできることは限られているが、概ね満足はしていただいているということで、随時工夫を重ねている効果は得られていると感じる。

4 子育てサロンみずきっこへの意見要望

	項目	内容
1	問4	いつも気持ちよく利用することができとても嬉しいです。スタッフさんたちもとても親切なので感謝しています。
2	問4	常連さんばかりにならないように、一見さんや時々来所する人にもオープンにしてほしいなと思います(例えばスタッフさんの声掛けとか常連寄りに見えなくもない。
3	問4	ママ友ができたり、スタッフともお話ししたりリフレッシュできてうれしいです。
4	問4	人気のイベントはすぐうまってしまうため回数が多いといいなと思います。
5	問4	利用可能時間が17時まででやっているとお喜びしています。
6	問4	大満足なので、今後もこのまま運営して頂きたいです。スタッフの皆さんには感謝の気持ちでいっぱいです。
7	問4	いつも安心して遊べる場をありがとうございます。あたたかい先生方でとても満足しています。
8	問4	いつも職員さんがあたたかく接してくださってすごくありがたいです。大変だと思いますが、土日もたまにでもいいので開いてくださると嬉しいです。いつもありがとうございます
9	問5	他の施設ではどうしても年齢の上の子が多かったりするので、低年齢の子にフォーカスした施設は大変ありがたいと思っています。
10	問5	いつもスタッフの方が話しやすく優しいです。
11	問5	電話してからいくのを忘れてしまう時がある。気軽に遊びにいけたらもっと嬉しいです。
12	問5	これからも利用します。
13	問5	感謝しかないです。
14	問5	親子のいやしの場を提供してくださりいつもありがとうございます。
15	問5	いつもありがとうございます。
16	問5	毎日おもちゃを消毒していただいてありがたいです。
17	問5	イベント、非常に楽しかったです。もう少しリピーターさんばかりでなく取りやすくしてもらえたらうれしいです
18	問5	いろいろな行事があつてありがたいです。これからも参加したいと思います
19	問5	いつも楽しく利用させていただいております。今後もぜひよろしく願います。イベントもとても充実していて素敵です
20	問5	いつもありがとうございます。
21	その他	・5時くらいまで開いていたらうれしいです。
22	その他	・昼の時間もあいていると、もっと利用しやすい。
23	その他	・0123には無いおもちゃが魅力的です。
24	A	・みなさん優しく子供もなついています。
25	A	・いつも楽しくイベント参加させて頂いており子供も親も大喜びです。ありがとうございます。
26	A	・いつも温かく接してくださり親子ともに安心して過ごせる場所です。ありがとうございます。
27	A	・いつも笑顔で接していただけてます。
28	A	・いつもちょっとした相談にのっていただいたり、子供の遊び相手になってくれてすごく感謝しています。どなたも優しくいつもいやされます。
29	A	・いつも優しく親切にいただきありがとうございます。
30	A	・いつも一緒に遊んでいただき大変助かっています。
31	A	・子育てに関してちょっとした疑問や困ったことがあると気軽に相談させて頂けてありがたいです。スタッフさんに遊びや会話を通して「よかったらこのイベントに参加しませんか?」と誘っていただき、その時の子どもの成長具合に合わせたイベントに参加できたり、子育ての不安を解消できたりと大変ありがたいと思っています。市内のセンターで一番通わせて頂いています。
32	A	・話しやすい雰囲気です。
33	A	・子の話やエリア話などなんでも質問できる環境です。
34	B	・なめたものを消毒をすぐしてくれるので安心して使っています。
35	B	・スタッフの方の室内シューズが少しくになります。玄関で、はいたまま外に出られているときがあるため。
36	B	・十分すぎる環境です。
37	C	・毎月配布してくれるカレンダーがわかりやすく、冷蔵庫に貼っていつもチェックしています。
38	C	・みずきっこの公式LINEの更新(月間スケジュール)をしてほしいです。
39	D	・特に苦情がありません。
40	D	・子どもを遊ばせるだけでなく、自分自身もリフレッシュできています。要望なども伝えやすいです。
41	E	・毎回楽しく参加させて頂いています。
42	E	・音楽で遊ぼうなど講座も充実していて、無料で受けられるのもありがたいです。
43	E	・イベントの予約が電話だけでなく、ネットでできるとありがたいです。

⑰ 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	101,584,000円	決算 100,520,824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	<p>*市の関連する条例、協定書等にある設置目的や事業計画書を踏まえて事業に取り組んでいる。</p> <p>*モニタリングアンケート調査以外に2か月に1度の入居者懇談会で意見や要望を聞き取り、年1回アンケートを実施した。モニタリングは直筆で記入できる入居者が半数ほどで、残り半数については職員が聞き取り代筆した。また、質問の意味が分からないという方が増えており、相談員がわかりやすい言葉に置き換えて説明をした。年に1度のアンケートは2月に実施し、食堂座席、自主活動、行事等に関する内容についてアンケートを実施(24名中20名提出)したが、モニタリング同様に提出した方の半数は相談員が聞き取り代筆した。アンケートでは自主活動についての回数や時間、他にやりたい活動、ケアハウスで実施して欲しい行事があるか等、自由記載欄を設けた。集計結果を掲示すると共に4月の入居者懇談</p>	<p>*事業計画書に基づき、各項目において適切な業務が行われている。</p> <p>*相談員が介入することで、状態が悪化して自らアンケートに記入できない入居者についても意見を取り入れている。</p> <p>*食事に関する調査では、各入居者に用紙を配布して各入居者が記入する方式から、管理栄養士が全入居者に聞き取る方式に変更した。さらに、リクエスト用紙を準備し、記入があった際には調理内で協議して返答、他の入居者にも分かるように掲示するなど、入居者の要望が直接食事に反映され、食の楽しみにつながる環境づくりに取り組んでいる。</p> <p>*行事の開始前には全館放送や入居者に応じた居室への個別放送、個別訪問を行うなど、入居者の状態像に応じて伝え方をしており、行事の参加率を上げるよう工夫されている。</p>

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			<p>会で説明予定。</p> <p>*入居者懇談会では大規模災害に備え家具転倒防止金具の費用補助や6月10月の停電工事に備えトイレマンの設置や使用方法についての説明会、共同浴室の男女入れ替え制等の説明を実施した。</p> <p>*新型コロナウイルス感染症が5類に移行後も集団生活のため感染症対策は継続。居室外でのマスク着用や手洗い励行の声掛けを実施した。特に手洗いについては分かりやすい文言やイラストを用いてのポスター掲示や、手洗いチェッカーを活用し日常的な声掛けも継続した。引き続き武蔵野市内の新型コロナウイ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や理解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や、食事前の声掛けを行い理解に努めた。ポスターは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。</p> <p>*一般市民の方や入居者ご家族などの来館者に対して、定期的に受付カウンター周辺の整理整頓は継続実施した。カウンターには傾聴活動ボランティアで制作した英字新聞で装飾した箱を用いて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。</p> <p>*「武蔵野いつとき避暑地」のポスターを道路側にも掲示したことで、乳幼児連れの方や小学生の子供ま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。猛暑時期に駐車場で休んでいる方にはこちらから声掛けし館</p>	<p>*11月末から12月中旬にかけて新型コロナウイルス感染症のクラスターが発生したこともあり、感染症対策が継続されている。入居者の状態像に応じて工夫された情報提供や、声掛けが徹底されている。長引く感染症対策により気力と体力の低下を訴える方が増加しているため、館内で実施できる音楽アクティビティやコグニサイズ、俳句や脳トレなどを、ボランティアや専任講師を招き、取り組んでいる。</p> <p>*施設の書類について、傾聴活動ボランティアで制作した英字新聞で装飾した箱を用いて整理されており、入居者にとっても施設への愛着醸成が促された環境となっている。</p>

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			<p>内で休息をとって頂いた。</p> <p>*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入居者とともにを行い、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。</p> <p>*地域の社会資源との交流・連携として、近隣の小学校などに入居者が縫った雑巾や羅紗紙で制作したランドセルを寄贈した。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」では同校の吹奏楽部児童による演奏協力、この他に近隣保育園園児との交流や地域の小中学生対象に有償補習教室への活動場所の無償提供も継続的に行っている。</p> <p>*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や、どんと焼きのお手伝い、入居者と共に昔遊びの参加や地域のお祭りへの出店参加も実施した。</p> <p>*信陽舎の学生とも防災訓練や夏の夕食会、玄関ピロティでのお茶会、ウェルフェアフェスティバルでのお手伝い、麻雀の自主サークルへの参加、季節に応じたメッセージの受け取りなどの多世代交流も行った。</p> <p>*今年度は新たに障害者グループホームの「Life・Design・つむぎ」を加えた近隣の5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。地域住民にくぬぎ橋周辺の福祉施設を知ってもらうことを目的とし、各施設をめぐるスタンプラリーや野菜・肉まん・駄菓子の販売、近隣小学校の吹奏楽演奏を実施した。今年度はBCPの観点から大規模災害に備え地震体験ができるVRブース</p>	<p>*1階ロビーに季節毎の飾りつけを行っており、入居者の満足度向上に加え、休憩スペースとして利用した方のイメージ向上にもつながっている。</p> <p>*コロナ禍により中止していた保育園児との交流を再開し、入居者からも好評を得ている。合築の信陽舎の学生とは、避難訓練や麻雀などの入居者の自主活動への参加などにより、交流を実施した。「ウェルフェアフェスティバル in 桜堤」では農産物販売など地域住民と互いに協力しながら交流を実施した。</p> <p>*コロナ禍により途絶えていた地域団体や信陽舎の学生との交流も再開し、体を動かすことによる健康の維持だけでなく、地域とのつながりの創出にも役立っている。</p> <p>*昨年度に引き続き開催となったウェルフェアフェスティバルでは、大規模災害への備えに対する意識向上を目的としてVRブースが設置された。また、各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だけでなく、地域交流を通じて地域全体を巻き込んだ福祉の実現へとつながるような取り組みが行われている。当日は雨模様だったが、信陽舎学生の協力や充実し</p>

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			<p>を設置した。当日は雨模様だったが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。また日頃から交流のある他法人のキッチンカーによる焼き菓子販売を実施した。</p> <p>*年々、入居者の高齢虚弱化、認知判断力の低下が見られる方が増え、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、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。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、真偽不明のため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いう不満が解消されない。また身の回りのことは自立しており日常生活は送れているため精神科医に繋ぐことも困難な状況である。</p> <p>*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。麻雀は人数が集まらず開催出来ない日もあったが、1月よりボランティアが参加し週2回の定期開催に繋がっている。活動は自主活動のリーダーが開催日時の調整を行い、終了後には参加者と活動内容を職員に報告して頂くよう依頼している。</p> <p>*その他の自主事業としては、①季節感のある活動（園芸活動、七夕飾り付け、夏・冬の夕食会、ミニ縁日他）、②元気に暮らすための活動（月1回のさわやか健康クラブと月2回音楽アクティビティは専任講師による介護予防体操と口腔機能維持を目的とし唱歌や流行歌を歌いながらの軽体操）と相談員に</p>	<p>たブース内容もあって大盛況とのこと。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。</p> <p>*物盗られ妄想や被害的な訴えをされる入居者への対応については、治療以外では根本的な解決には至らず、当人としては不満が残る結果となっているが、共感・傾聴を丁寧に行い、事実確認のための防犯カメラを設置するなどの対策を施すなど、出来る限りの対応が行われている。「ニーズに対し対応に苦慮している現状もある」とのことだが、引き続き丁寧に声掛け、相談対応を行ってほしい。</p> <p>*自主事業については、参加者それぞれの予定が合わない等により実施には至らない日もあったが、傾聴ボランティアの参加により定期開催に繋がっており、フレイル予防として効果的と考えられる。現在は麻雀・かるた等を企画しているが、より多くの入居者が幅広く楽しめるよう、意見・要望を取り入れつつ継続していただきたい。</p> <p>*長引く感染症対策により行事が縮小し、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。専門講師による介護予防体操（さわやか健康クラブ）は生活に役立つ指先や下肢筋力の体操を実施し、参加率も高く好評であり、年2回の握力測定を実施するなど、継続的な参加を促</p>

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			<p>よる体操や口腔ケア体操の実施、塗り絵、折り紙などの個別支援を提供している。また、入居者より「俳句を学びたい」との要望があり、令和6年3月から俳句の会と脳トレの会を月1回開催、こちらもボランティアの協力を得て実施している。</p> <p>*今年度はフレイル予防に注力し入居者支援を実施。現在、ケアハウスの入居者は二極化しており「お元気な方」と「高齢虚弱の方」に分けられる。本来は自由に自分のペースで過ごす場所だが、職員からの働き掛けがないと一日中何もせずに過ごす方もいてフレイル状態になる危険性が非常に高いため、あえて相談員がこまめな声掛けを行い、行事や活動への参加を促した。カラオケ機材を使用した週1回1時間のコグニサイズは、懐かしい曲を口ずさみながら体と頭を動かすため、程よい爽快感と疲労感があり入居者から好評である。毎週6～7名の方が参加され「楽しかった」「また参加したい」等の感想が多く聞かれた。</p> <p>*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、ゴミ袋等の日用品の販売支援を受けている。今年度、入居者から「落語が聞きたい」との要望がありボランティア散髪でお世話になっている企業の方に落語を披露して頂き、入居者から「またやってほしい」との声が多く聞かれた。</p> <p>*今年度、初めての試みとして、長くお元気で生活していただくことを目的に管理栄養士によるフレイル予防講座と、言語聴覚士による誤嚥性肺炎講座を開催し半数以上の方が参加</p>	<p>す仕組みとなっている。入居者の要望を取り入れるなど、自主活動の活発化を促しており、入居者の精神不安にも、適切に寄り添うことに繋がっている。引き続き継続していただきたい。</p> <p>*居室で過ごす時間が長くフレイル状態になりそうな方に対して、利用者ごとの状態像に合わせて声掛けを中心とした働きかけが積極的に行われている。コロナ禍で中止にしていた音楽アクティビティを再開し、カラオケ機材を使用した活動が好評を得ており、コロナ禍のマスク生活により声を発する機会が減少していた入居者にとってストレス発散となり、利用者の満足度向上につながっていると思われる。</p> <p>*民間企業やボランティアとの積極的な繋がりにより、入居者への刺激となり、入居者から新たな要望がでてくるなど心身への良い影響が期待できる。引き続き様々なコミュニティとの関わりを増やしていただきたい。</p> <p>*例年とは異なった講座内容は入居者の興味を引き、参加率及び満足度の向上が期待できる。引き続き開催していただきたい。</p>

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			<p>された。フレイル予防や口腔ケアに関心を持たれた方が多く、次年度も開催していく予定。</p> <p>*スマイル弁当は今年度延べ9団体、前年度より2団体増え201食を地域高齢者の集会へ配達した。栄養、彩り、味付け、季節感に配慮した内容とメニューにメッセージを添え概ね好評であり2団体は複数回利用されている。</p> <p>*選択食は年2回（7・11月）に実施。カウンターで2種類の中でお好きなメニューを選んで頂いた。ご自分で選ぶのが難しい方には職員がフォローし、楽しんで頂いた。</p> <p>*嗜好調査は例年、全入居者にアンケート用紙を配布し入居者自身に記入する形で実施していたが、直筆が難しい方も増え今年度から管理栄養士が聞き取る方法に変更した。直接入居者から好き嫌いや摂食嚥下状態の確認、食事に関する要望などを伺い、入居者それぞれの嗜好や健康状態の他、世間話など、意見・要望を直接伺い食事内容に反映することが出来ていると感じている。</p>	<p>*試行的に実施した地域の高齢者向けの持ち帰り弁当「桜堤スマイル弁当」を本格導入し、好評を得ており、地域交流が活発化されている。</p> <p>*選択食や嗜好調査について、入居者の状態像に合わせて相談員が介助に入り、全ての入居者に楽しんで頂けるような食の環境づくりに努めている。食の嗜好に加え、摂食嚥下状態の確認など健康状態の確認についても、各入居者について丁寧に対応している。</p>
B安全への取組み	10.4 / 12	10.4 / 12	<p>*職員の安全や防犯に対する配慮・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。</p> <p>*外出中に行方不明になり警察</p>	<p>*入居者の中で物盗られ妄想や被害妄想を訴える方や周囲の人々の行動に敏感に反応する方がいるため、そのことが他の入居者の精神的な負担になっている可能性がある。対応については、職員の声掛けや見守りが主となるが、場合によっては被害妄想を訴える方の住み替えも視野に入れて対応策を検討してほしい。</p> <p>*コロナ禍で入居者と保証人の</p>

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			<p>に保護されるケースもあり保証人と連携している。昨年度、ケアハウスの連絡先を書いたカードを作成し全入居者に配布、必要な方には外出時に所持をお願いしている。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。転倒の危険性が高く歩行器使用が館内だけに限られている方が外出しようとする際は、転倒の危険性が高いことを説明したうえで理解をして頂いている。具体的には家族から外出しないよう声を掛けて欲しいとの要望が聞かれた場合は、全てに対応することは出来ないが、一声かける対応をし、本人の意思が強い場合は安全に外出して頂くよう支援している。</p> <p>*年に1度の健康診断も本来は入居者一人で行くが、入居者の心身状況にあわせケアマネと連携し通院同行のヘルパー手配や家族が付き添えるように健診日を調整する等の対応を実施した。また、事前に健診日を伝えても忘れてしまう方も多く健診日を紙に書いて渡す、前日・当日に声を掛ける等の対応を実施した。</p> <p>*個人情報については、全職員で研修を行い、管理を徹底している。また、個人情報保護に対する指針やマニュアルの整備も行っていることが、満足度の高さに繋がっていると思われる。</p> <p>*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。</p>	<p>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、家族への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が整備されている。</p> <p>*入居者が外出時に行方不明となり警察に保護されるという事故発生を受け、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。</p> <p>*入居者の中にはご自身での服薬管理が難しい方も多く、相談員等のいない夜間及び日曜祝日の前には体調不良を訴える入居者が多い。令和7年4月より看護師を1名配置したため、今後入居者の精神的不安の解消及び相談員の負担減少に期待したい。</p> <p>*事務所内で入居者の個人情報に関わる話をするときは、環境を整える等により対応している。入居者や外部からの問い合わせ時には、ご家族に都度確認をして返答をする対応をとっている。なお、職員向けの個人情報保護に関する研修を実施するなど、セキュリティ意識の向上に努めている。</p>

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
C 適正な運営	30.4 / 36	31.2 / 36	<p>* 協定書に基づき適正に執行している。</p> <p>* 利用者増加に向けた取り組みは、市の主管課とも相談しながら進めた。今年度は5月に空部屋の募集・抽選等を1回実施した。例年3回実施しているが、9月に大部屋を一人でも使用できるように運用規定を見直し、10月の入居者懇談会で主管課から説明、現入居者から大部屋への入居希望が聞かれたため、居室変更に向けての作業・手続き等を、随時主管課と相談しながら進めた。1月に中部屋から大部屋への引っ越し、補欠の方の入居準備等、空床がないため募集は1回のみとなった。</p> <p>* 個人情報保護の取り扱いについては、個人情報ファイル等は施錠した書庫内に保管し適切に管理している。職員退勤時にはデスク上に個人情報に関する書類等は置かず施錠出来るキャビネットにしまい退勤するよう変更した。また法令順守・個人情報保護に関する内部研修を年1回実施し毎月の定例会議でも事項に関する情報提供と注意喚起を行っている。</p> <p>* 利用料・電気使用料については、随時、市の主管課と相談しながら徴収手続きを行い、適宜、市へ報告・連絡・相談している。昨年度、納付書払いから口座引き落としに変更し、新入居者の方には契約のタイミングで必要書類への記入をお願いした。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。</p> <p>* 再委託先管理においては、各部門の専門業者へ委託している。</p>	<p>* 市との協定書、併設学生寮（財団法人信陽舎）との協定書に基づき、適切な協議・連携の上施設管理が行われている。</p> <p>* 毎年5月に入居者を募集しており、施設の外壁にポスターを貼る等、近隣の方の目に留まるような工夫を行っている。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合い、滞りなく遂行できている。</p> <p>* 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、漏洩や紛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等を行い、職員の個人情報保護に対する意識を保ってほしい。</p> <p>* 利用料・電気料についても市と施設で連携が取れており、滞納状況は見られない。現金等の取り扱いについては、入居者に関する現金の取り扱いはなく、小口現金については事務職員、施設長が手続き管理し、金庫内に保管。紛失や盗難などは発生しておらず適切に管理されている。</p> <p>* 施設の管理については再委託を行っている業務もあるが、業</p>

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			<p>毎年3月に相見積もりを取り価格の見直しと委託内容の確認を行い、適正業者を選定・契約を行っている。点検時には内容の確認や立会も実施し、適宜、質疑応答等を行い、業者による業務執行の管理に努めている。</p> <p>*経費削減の取り組みでは、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。</p> <p>*令和6年度の建物管理委託契約（清掃・警備）は、物価上昇、人件費増加により年間契約金額が合わせて約50万円以上増額となったが、令和7年度は交渉により十数万円程度の増額で留まる予定となっている。</p> <p>*令和6年度には共用部空調の温度調節するシステムが、集中コントロールシステムから各階の手動スイッチに取り替えとなるため、夜間・早朝の各階の共用部空調電源切り替えについては、令和7年度から警備業務の契約書の業務内容を変更し対応を予定している。</p> <p>*平等利用については、入居者の要望も踏まえて適宜対応している。具体的には食堂における食事テーブルの席替えなどは抽選で席順を決めており、利用者を限定する場合は、利用要件を予め決めて、利用者が選択できるようにしている。但し、身体的精神的に特別な配慮が必要な方についてはセクション内で協議し対応を決めている。本来は自立的な生活が送れる</p>	<p>者に一任するだけでなく適切な選定、立会等を実施することで管理監督責任を果たしている。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。</p> <p>*昨今の物価高による食材の高騰に対しては既製品を減らし、手作り品を増やすことで原価を抑えるなどの工夫を凝らした献立作成を行っている。また、調理員主催にて実施した行楽弁当は駅弁スタイルのお弁当を屋外で食べるなど、非日常感を演出するなど入居者からも好評を得ており、引き続き食事における楽しみが提供できるような工夫が施されている。</p> <p>*食堂の席替えについて、アンケートを実施し、席替えの必要性や頻度についても希望をヒアリングし、2か月に1度の席替えを行っている。各入居者の状態像や人間関係を読み取り、各入居者に寄り添いつつ公平性が考えられた対応がなされている。</p> <p>*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、職員間で情報共有するなど、入居者の状態像に応じて柔軟な対応が行われている。</p>

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			<p>よう支援するが、体調や心身状態において個別的な対応や配慮が必要な場合は、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。</p> <p>* 日曜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援している。職員間ではラインワークスを活用し入居者や設備に関する情報を共有し、円滑な支援を実施した。</p> <p>* 入居者の高齢虚弱化により、日常の相談員業務を超えて支援が必要な方が増えている。本来は保証人が担う支援のため、随時保証人に連絡し情報共有に努めているが、保証人の来訪に繋がらず相談員が対応するケースも増えている。</p> <p>* 今年度3月に初めてボランティア懇親会を開催した。配食や傾聴、俳句や脳トレ等、入居者の生活を支えてくださるボランティアの方々に、入居者の生活の様子分かるビデオを流しながらスマイル弁当を召し上がって頂き施設長から感謝状をお渡しした。当日は6名の方が参加され、活躍されるボランティア同士の交流の場にもなった。当日不参加の方には後日、管理栄養士が作ったクッキーと感謝状をお渡しした。</p>	<p>* 入居者の高齢虚弱化や心身機能低下が顕著となり、保証人がすぐに対応できないケースも増えており、相談員が本来業務を超えた支援を実施することがある。また、夜間及び日曜祝日は警備員から相談員に連絡が入ることもあり、状況確認後に保証人と連絡を取るケースがあるものの、相談員のシフト調整や夜間警備員、入居者家族との連絡体制を整えることで、切れ目のない支援を行うことができている。</p> <p>* 引き続き入居者の状態像に合わせて早めに保証人と情報共有を行い、緊急時に適切に対応できるような環境を整えていただきたい。</p> <p>* ボランティアの方々が入居者の自主事業や地域活動において共に活動していることで、入居者のフレイル予防につながっている。また、ボランティア活動の活発化を促すための場の創出にもなっている。</p>
D施設・整備等の適正な管理	7.2/8	5.6/8	* 施設は築29年を超え、老朽化が各所に出てきている。随時、	* 経年劣化による施設の老朽化が進み、小さな修繕が増加して

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			<p>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箇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。</p> <p>* 入居者の居室部分の扉(玄関部や洗面所部)等の故障は部品交換等の修繕で対応が可能な部分と、難しい部分が出てきている為、対応策については今後検討する必要がある。</p> <p>* 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。令和6年度は高圧ケーブル交換、館内共用部分では屋上貯湯槽の配管漏水修理等の市役所管理下の工事を行い、施設の建物設備環境は改善した。</p> <p>* 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。</p> <p>* 施設内の適正な清掃については清掃業者に依頼。年末年始、日祝祭日以外の毎日、清掃員が館内の清掃・消毒などを実施し館内の衛生保持に努めている。</p> <p>* 年末年始やゴールデンウィーク等の長期休みに関しては、相談員が3日に1回程度出勤して、館内の換気、共用部のごみ収集・手すりやトイレ等の清掃・消毒を行った。</p> <p>* 今後、物価上昇による契約金額増加が予想されるため、設備点検内容の実施回数等の見直し、及び清掃員等の人件費部分の削減等を検討していきたい。</p>	<p>いる。また、金額が大きい修繕に関しては主管課と連携をとりながら進めている。必要に応じて機器の修理・買い替え等を実施しているが、入居者からは特に体調に影響する温度管理に関して空調関連機器への不満が多く寄せられている。</p> <p>* 必要に応じて設備修繕等をしつつ、令和12～13年度にかけて行う予定の大規模修繕に合わせて修繕もしくは更新等を行うかどうか都度検討しつつ対応する必要がある。</p> <p>* 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。感染症対策及び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。</p>

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
全体	92/ 100	91.2 /100	<p>* 総合満足度は昨年度と比べ満足が 33.3% (-3.1%)、概ね満足が 50.0% (+4.5%)、普通・やや不満・不満が併せて 16.7% で平均点は 4.08 (+0.03) 点と比較的高い。但し、モニタリングの質問の意味が分からない方が半数ほどで、直筆での記入も難しく相談員が聞き取り代筆をした。一方、自立型施設ではあるが、年々高齢虚弱化が進み、短期記憶保持が難しい方も増え、「一日に何度も説明する」「定時薬が内服できず体調を崩す」「予定を紙に書いても失くす」等、職員の支援や介入が必要なケースが増えている。物取られや被害妄想を訴えられる入居者もいるが、根本的な解決には至っておらず、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対応・対応方法の創意工夫が必要と思われる。また、新型コロナウイルス感染症が 5 類へ移行後もマスク着用や黙食は継続している。「黙食だから具合が悪くなる」等の声も聞かれているが、11 月末から 12 月中旬にかけて職員・入居者含め 12 名の方が新型コロナウイルス感染症に罹患するクラスターが発生したため、入居者にはその都度説明を行い黙食は継続している。また、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。</p> <p>* 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っている。今年度、心身状態に大きな変化が見られた入居者の保証人にはこまめに連絡をしたことで、年度後半から面会や通院同行などの家族支援も増えた。しかし、介護者側のご家族の負担感も強く、面会に</p>	<p>* 総合満足度は 79.1% で昨年度と比べ +6.2% と向上している。主に「職員の対応」、「利用者の意見の反映」及び「入居者への配慮」の項目にて満足度の向上がみられ、その背景には各入居者の状態像に合わせた対応や、公平性に配慮しつつ各入居者の要望を取り入れようと画策する施設の努力によるものと見受けられる。</p> <p>* 入居者の高齢虚弱化が進み、認知機能の低下がみられ、心身ともにお元気な方との二極化が進んでいる。高齢虚弱化が進んでいる入居者の中には、被害妄想を訴える方がいるため、訴える方当人へのケアに加え、その他の入居者の方々への精神状態の安定を最優先とした対応を実施している。精神的不安を感じている入居者もいるため、施設内の雰囲気が悪くならないよう、引き続き注視していただきたい。</p> <p>* 徹底した感染症対策を行っていたものの、新型コロナウイルス感染症に罹患するクラスターが発生した。今後も引き続き感染症対策を継続するとともに、入居者の感染症対策によるストレス緩和のため、可能な限りイベント等の開催を実施していただきたい。</p> <p>* 緊急時の対応の際、動揺や施設との連携が上手くいかないことがないよう、普段から施設からの情報共有が行われている。入居者の精神的不安を取り除くためにも引き続きご家族・保証人との連携を期待したい。</p>

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			<p>至らないケースもある。</p> <p>* 隔月発行のさくらだより(広報誌)では面会に来られないご家族にも活動の様子を知っていただけるよう、出来るだけ入居者の様子が分かる写真を載せ積極的に広報活動を行った。</p> <p>* 今年度初めて9月の敬老会の後に家族懇親会を開催。11組14人が参加。開始直前までケアハウスの紹介ビデオを流し、パワーポイントで作成した「ケアハウスの365日」で入居者の日頃の様子や介護保険サービスの利用、住み替えについて20～30分ほど説明をした。その後、参加者から一言ずつ挨拶を行い終了とした。終了後には参加者にアンケートを行い「本人の様子が良く分かった」「他の家族と交流が出来た」等、前向きな感想が聞かれた。</p> <p>* 入居者の被害妄想に対する相談や入居者同士のトラブルについては相談員が個別対応し、状況に応じて施設長が対応するケースも増えている。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、今年度も健康診断結果をもとに嘱託医との面談を実施、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。</p> <p>* 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。玄関前でのお茶会はマスクを外して会話を楽しみお茶を飲むため「気分転換になった」「久しぶりにマスクを外して話せた」等とても好評だった。</p> <p>* 管理栄養士と調理職員が主体となり10月に行った「行楽弁</p>	<p>* コロナ禍で入居者のご家族・保証人との関係が希薄となった中でも、広報誌等を通じ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。</p> <p>* 保証人及びご家族に対し、入居者支援の日頃の感謝や職員との情報交換等を目的に、「家族懇親会」を開催し、保証人及びご家族との連絡体制を整えるため、尽力されている。ご家族によっては面会等連絡がとりにくい現状もあるため、引き続き対面等での情報交換の場の創出を進めていただきたい。</p> <p>* 体調不良者が発生した際は、保証人と連携して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。</p> <p>* 個別ヒアリング形式によるアンケートを実施し、要望に応じた「食の楽しみ」に関する行事や献立、講座等を複数計画実施され、入居者の満足度も向上したと思われる。</p> <p>* 調理職員主催で実施した「行楽弁当」では非日常の環境の中で</p>

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			<p>当」では22名の方が参加、パーティーがなく普段と違う座席(玄関前ピロティにテーブルを設置)で自由に食事と会話を楽しまれ大変好評であった。また2月の「クッキーづくり」では5名の方が参加され「昔を懐かしんだ」「普段できないことが出来た」「自分で作ったクッキーは美味しかった」等と喜ばれた。</p> <p>*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が、マッチングが難しく(預託金等)保証人不在のままである。一方で高齢の兄が保証人を担っている入居者から福祉公社の権利擁護事業について契約希望があり対応、現在契約手続きを進めているところである。</p> <p>*個人情報の取り扱いについては、全職員で研修を行い、管理を徹底している。また、保護に対する指針やマニュアルの整備も行っている。</p> <p>*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。</p> <p>*感染症防止対策の徹底を図っているが、新型コロナウイルス感染症が5類に移行して以降、外出外食の制限はしていないため、ケアハウス外での様子は把握できない。そのような状況の中で、11月下旬～12月中旬にかけて職員・入居者含め12名が罹患するクラスターが発</p>	<p>食事をするというので、入居者から大変好評であった。</p> <p>*保証人が不在の場合、相談員が支援に入りつつ、第三者からの支援につなげるなど、入居者の不安や課題の解消に努めている。</p> <p>*全職員で個人情報の取り扱いを学ぶ研修を実施し、セキュリティ意識の向上に努めている。</p> <p>*自然災害や感染症など、各種マニュアルについては、都度更新しており、各セクションの職員が研修に参加をしている。</p> <p>*徹底した感染症対策を行っていたが、新型コロナウイルス感染症が発生した。段階的に行事、自主活動や地域活動が再開されており、気力や体力の回復のためにも、さらなる活発化を期待したい。一方で、入居者は重症化リスクが高いため、引き続き徹底した感染症対策は継</p>

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			<p>生した。保健所と嘱託医の指示で食堂・共同浴室の閉鎖、三密になることを防ぐためにラジオ体操や自主活動等全ての活動を中止した。年間を通して感染防止対策を実施していたが、適切な手洗いやマスクの装着が不十分、食事中的会話などから感染が拡大したと思われる。</p> <p>*感染症の罹患以外にも一年を通じて入居者数名の発熱者や体調不良者が出たが保証人等や嘱託医と連携し、受診・居室内静養にて回復されている。</p> <p>*食事に対してのご意見箱を設置してあるが、希望はあっても直筆出来ない方も増え、職員が聞き取り代筆している。</p> <p>*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。</p> <p>*8月30日昼食時には防災の日を踏まえ、非常食提供訓練を行った。職員は非常食提供までの動きが昨年よりスムーズになっていると感じ、入居者は非常食への理解や関心が浸透してきていると感じた。今後は調理職員以外の非常食提供訓練や全職員へ防災意識をさらに向上させるために訓練等を継続実施して行きたい。</p>	<p>続していただきたい。</p> <p>*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。</p> <p>*食事に対しては、リクエスト用紙を準備し、各入居者の要望に応えられるよう、食の楽しみを得られる環境づくりに努め、気力と体力の回復を図っている。</p> <p>*入居者の状態像に合わせて丁寧な聞き取りが行われ、食事の工夫が行われている。引き続き入居者及び各セクションの職員とコミュニケーションをとりつつ、各入居者の要望に応えるような取り組みを期待している。</p> <p>*信陽舎の学生との避難訓練も実施し、職員及び入居者の防災意識の向上に努めている。防災意識の向上のためにも定期的に防災に関連する行事等の実施をしていただきたい。</p>

3 アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）
<p><アピール点> ※2月末の数字</p> <p>*入居者は60代2名、70代2名、80代10名、90代以上11名と、年々、高齢化が進んでいる。入居者構成は、入居者の平均年齢は87.13才（女性89.71才、男性83.50才）、最高年齢者は103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、体調や新型コロナウイルス感染症の相談にこまめに対応し、入居者</p>

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い支援の複雑化、入居期間が長期間に渡り新しい生活習慣の変化に対応できず混乱が生じる方も増え、保証人、関係機関と連携してチームアプローチを図っている。

*今年度も、感染防止対策を継続しながら地域交流や行事を再開している。しかし、入居者が「お元気な方」「フレイル状態の方」への二極化が進み、ケアハウスでの生活が限界に達している方も多い。特に体調が悪くても適切に伝えられない、定時薬の飲み忘れで体調を崩など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ている。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。昨年に続き8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し、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12名が参加した。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、令和5年度の10月より試行的に音楽アクティビティを開催したが、入居者から継続希望が聞かれ今年度より月2回の定期開催となった。唱歌や歌謡曲を歌いながら体を動かす機会を設け、「大きな声で歌える」「気持ちがスッキリする」等の声があり心身のリフレッシュに繋がりととも好評との感想が多く聞かれている。また、カラオケ機器を使用しての週1回1時間のコグニサイズは、唱歌や懐かしい曲に併せ頭と体を動かす運動を実施、程よい疲労感と爽快感があり入居者から「またやりたい」「楽しかった」と好評を得ている。(音楽アクティビティ10名以上、コグニサイズ6～7名の参加)

*身体状況によりコンビニやスーパーへ買い物に行けない入居者、重いものや嵩張るものは買えないと言う入居者からの強い要望に応じて、近隣にある個人商店から生活必需品(ゴミ袋・トイレトペーパー・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昨年度より徐々に再開した。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夏の夕食会での配茶等の直接交流や、季節に応じてメッセージでの間接交流を図った。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 in 桜堤」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、ケアハウスでは肉まん・フランクフルトの販売を行った。昨年度同様に入居者から児童や寮生との直接交流は大変喜ばれ「元気をもらった」「買い物が楽しかった」「久しぶりにお話できた」などの感想が多く聞かれた。また、地域の方々にもケアハウスを知って頂く良い機会となった。

*コロナ禍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3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ととも好評を得ている。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への出店や受け付けに置く冊子等を入れるなど活用している。傾聴・傾聴活動ボランティア以外にも、自主活動の麻雀、俳句の会、NEW脳トレの会、将棋の会、手作りの会で多くのボランティアが活動され(2月末で延べ109名)入居者の生活を支えてくださった。

*引き続き小中学生を対象とする有償補習教室への活動場所の無償提供は新型コロナウイルス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。

*昨年度より本格導入した地域高齢者向けの持ち帰り弁当「桜堤スマイル弁当」は今年度延べ9団体、201

食を地域高齢者の集会へ配達した。栄養、彩り、味付け、季節感に配慮した内容とメニューにメッセージを添え概ね好評であり2団体は複数回利用されている。

*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管理栄養士主催の言語聴覚士による摂食講座と食に関する相談会、教員介護体験の実習生ともに行ったミニ縁日やボッチャ大会、管理栄養士と共に行うクッキー作りや屋外で食べる行楽弁当、市内菓子店によるプリンや洋菓子の出張販売等、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半数ほどを占め、日常生活は送れているが普段と違う出来事への対応が難しくなっている。保証人には定期的に家族の支援や来訪をお願いしても対応が難しく、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】
<p>*入居者の状態像の変化に伴う対応や不調等緊急時の対応について、対応内容の想定やマニュアルの見直しを行い、改善を図りたい。</p>	<p>*高齢虚弱化に伴い体調不良時に適切に症状を伝えられない、通院出来ない方が増えている。受診通院に関しては保証人に状態像を伝え早めの対応をお願いしている。熱発等感染症などが疑われるケースで保証人が対応できない場合は自費ヘルパーやセクション内で協議し職員が付き添う対応を実施した（感染拡大を防ぐための初期対応）。職員不在時は第一報を相談員が携帯電話で受け、ラインワークスを活用し円滑な支援を心掛けた。新型コロナウイルス感染症のクラスター発生時には日曜も相談員が出勤し対応した。感染症等、緊急時のマニュアルは随時更新した。</p>

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

*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、（体調が悪くても具体的に伝えることが出来ない）内服が出来ない（飲み忘れて体調悪化）方も増えている。次年度は看護師1名が配置され、保証人や関係機関との連携がより重要となるため、関係機関との情報共有を密に図り入居者支援にあたりたい。

*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の状態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）	
<p><特に評価できる点></p> <p>*入居者の状態像に合わせたコミュニケーションの取り方が適宜工夫され、肉体的、精神的負担を軽くするだけでなく、要望に応える満足度の向上につながる新たな取り組みを積極的に実施している。</p> <p>*地域住民やボランティア、信陽舎学生と協力・連携しながら行事を企画・運営し、初めての取り組みとして「ボランティア懇親会」や「家族懇親会」を開催するなど、入居者だけでなく、入居者の関係人の交流の場の創出にも努めている。</p>	
<p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p>	
<p>【前年度指摘事項】</p> <p>*入居者の状態像の変化に伴う対応や不調等緊急時の対応について、対応内容の想定やマニュアルの見直しを行い、改善を図られたい。</p>	<p>【指摘事項への対応】</p> <p>*全職員が参加する全体研修にて、コミュニケーションや停電時の対応、個人情報保護について学ぶ機会を設け、その他研修委員を選出し、年間を通じて感染症や虐待などの研修を計画的に実施した。</p> <p>*自然災害時や感染症のマニュアルは変更が生じる都度随時更新、常に最新のマニュアルが閲覧でき、どの職員でも対応できるような環境づくりに努めている。</p>
<p><改善すべき点> 評価項目シート（様式2）の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入</p> <p>*入居者の中で物盗られ妄想や被害妄想を訴える方や周囲の人々の行動に敏感に反応される方がいるため、その他の入居者の精神的な負担になっている可能性がある。被害妄想等を訴える当人への声掛けに加えて、他の入居者の精神的不安への対応についても期待したい。</p> <p>*新型コロナウイルス感染症のクラスターが発生したことからも、感染症対策について今一度見直し、入居者への呼びかけやケアハウスのルールの徹底のための工夫に一層努めていただきたい。</p>	

様式2-1 評価項目シート

【留意点】

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

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計	
A 市民の 満足の 向上 【配点 4 4 点】	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	5	8		
		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。					
	<i>評価の理由</i> ◎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、住まいと日常生活に必要な支援(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1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。					
	<i>評価の理由</i> ◎モニタリングアンケート調査以外にも2か月に1度の入居者懇談会と年1回のアンケートを実施。また、懇談会で出た意見を元に「共同浴室の入れ替え制」について意見を伺った。月ごとに入れ替えることによる混乱を防ぐため2階は男性、3階は女性と固定化することとなりその結果、混乱が減少した。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、今年度は音楽アクティビティを月2回の定期開催、カラオケ機器を使用しているの認知サイズを週1回、本格的に導入実施し、「大きな声が出せる」「好きな曲が歌える」などの効果が得られている。また入居者数名から「俳句を学びたい」との要望があり、学習教室の講師に依頼し「俳句の会」「脳トレの会」として実施し利用者から認知症防止になると好評を得ている。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管理栄養士が全入居者を対象に食事の好みや食べやすさなどの嗜好調査を実施し、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忘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、時々意見や希望用紙が入り、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入居者からは「以前に比べメニューのレパートリーが増えた」「食べたことのないメニューだった」と喜ばれている。食べたいメニューがあるが直筆出来ない方もいるため職員が聞き取り代筆し食べたいメニューの実現を手助けしている。						
	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	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。							
<i>評価の理由</i> ◎今年度も、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夏の夕食会、4月の入寮、9月の敬老会、1月の新年の節目等で学生からメッセージを頂き食堂に掲示した。11月にケアハウス周辺の福祉施設5施設と合同で「ウェルフェアフェスティバル in 桜堤」を開催した。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、スタンパラ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、入居者の手作り雑巾や折り紙（羅紗紙でのランドセル）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。1月には5年ぶりに近隣保育園の園児（4歳児・5歳時）との交流を再開した。地域共との交流として入居者へのメッセージを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肉まん販売の出店協力、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。						
<i>評価の理由</i> ◎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は傾聴活動で制作した英字新聞の作品に入れる等、見やすく手取りやすい事を意識し、整理整頓を心掛けた。 ◎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・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イラスト提示やわかりやすい言葉に置き換えて個別に説明を行い、前日・直前の声掛けを実施、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。面会に来られないご家族に入居者の様子がわかるよう、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」や「今回は写真がなかった」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徹底している。							

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
職員対応	1	利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	5	8	
	2	利用者案内や受付が適切になされているか。				
	3	職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
	4	職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。				
<p><u>評価の理由</u></p> <p>◎職員の服装・身なりについては、常に清潔感のある服装、身だしなみを心掛けた。態度・マナーなどについては定期的に研修を行い、おもてなしやマナーについて学習し入居者対応に日々努めた。</p> <p>◎事務所内の構造上、窓口が狭いため、一般市民の方や入居者ご家族などの来館者に対して、迅速に対応できるよう受付カウンターに呼び出しベルを置いて迅速に対応できる体制をとった。</p> <p>◎人事異動による職員交替や職員同士の日々の申し送りについては、既存の業務マニュアルを用いて説明したり、声掛け・伝言メモ帳、ラインワークス等を活用して、申し送りやお互いの情報交換を行い、業務に支障がないよう情報の共有に努めている。日常的にラインワークスを活用し、引き続き職員間での連絡調整や情報共有に努めた。2月からはラインワークスのカレンダー機能を活用し、職員一人一人がスケジュールを入力することでそれぞれの予定を把握することが出来、コミュニケーションツールとして効率化に役立っている。</p> <p>◎定期的に研修等を通じて、風通しのよい人間関係や組織作りを目的にコミュニケーション術の向上にも努めている。職員全体研修では個人情報保護、コミュニケーション、大規模停電、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。</p>						
自主事業への取り組み	1	事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	5	4	
	2	自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。				
<p><u>評価の理由</u></p> <p>◎コロナ禍においても入居者同士が感染防止策を図った上で、入居者の自主活動（麻雀・カルタゲーム等）を運営。自主グループのリーダーに感染防止の徹底を依頼し、用具の消毒や参加者の職員に伝える等をお願いしている。</p> <p>◎入居者のニーズに合わせたお役立ち講座（5月：熱中症予防講座、8月：言語聴覚士による摂食嚥下講座、11月：摂食に関する相談会）の開催や、玄関前の駐車場を利用したお茶会（マスクを外してお茶とお茶菓子を戴く）、東京都レクリエーション協会の講師を招いてのリフレッシュ体操、学習教室の講師に依頼し俳句やNEW脳トレの会も開始した。昨年度は試行的に実施した音楽アクティビティも、今年度より月2回の定期開催とし「体を動かしながら歌う。笑う。声を出して歌える。喜びで気持ちが前向きになる。」と参加者より好評を得ている。</p> <p>◎自主活動 「かるたとゲームの会」「麻雀の集い」①企画内容：少人数でカルタや麻雀を楽しむ②頻度：それぞれ週に2回、1時間半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。麻雀は4人集まらない事もありボランティアの希望があり対応、1月より定期的にボランティアが加わり週2回開催につながっている。</p> <p>◎その他※下線の行事は、ほぼ全入居者が参加。いずれも満足度は高かった。</p> <p>○季節感のある活動 ・園芸活動 ・七夕飾り付け ・ミニ緑日 ・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）</p> <p>○元気に暮らすための活動 ・さわやか健康クラブ：基本的に毎月第4水曜日で、平均12～13名の方が参加。ケアハウスでの生活に役立つ身体（指先や足先）に特化した体操を行い、年2回握力測定を実施、参加者の満足度は高い。（2月末で11回、延べ106人参加） ・音楽アクティビティ：月2回、隔週の水曜日に体を唱歌や流行歌に併せて動かす。「笑う。歌う。体を動かす。気持ちがスッキリする。」と参加者の満足度は高い。（2月末で21回、延べ212人） ・コグニサイズ：8月から毎週木曜日にカラオケ機械を使用しての体操・口腔体操・脳トレ等を実施。昔の映像も流し回想法に繋がりが、入居者から「あの時代は〇〇だった」など思い出話される方も多く好評。（7月から開催、2月末で25回、延べ131人） ・NEW脳トレ：月1回、学習教室の講師と共にクイズや間違い探しをプリントで学ぶ。（2月末で9回、延べ49人参加） ・俳句の会：入居者より俳句を学びたいとの要望があり学習教室の講師に依頼し月1回開催。（2月末で10回、延べ93人） ・手作りの会：月1回ボランティアの方と共に塗り絵や折り紙、雑巾縫い等の作品作り。（2月末で12回、延べ33人） ・傾聴・傾聴活動ボランティア：月1～3回程、3～4名のボランティアと会話をしながら英字新聞を丸く切り箱に貼る作品作りを楽しむ。（2月末で56回、延べ110名） ・新年のお楽しみ落語：昨年度のモニタリングアンケートで「落語を聞きたい」との希望があり、1月にボランティア散髪でお世話になっている企業の方に落語を披露して頂き15名が参加された。「久しぶりに大笑いした」「またやってほしい」との感想があり入居者から大好評だった。</p> <p>○食の楽しみ ※食事時間内にて実施。 ・相談員による配茶・甘酒・梅ジュース（それぞれ年に数回） ・夏、冬の夕食会（握りずしを楽しむ） ・夏祭り ・選択食 ・コーヒータイム ・行楽弁当 ・クッキーづくり</p> <p>○その他の活動や行事（毎月1回実施） ・ボランティア散髪：毎月第4水曜13時からを基本とし、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い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を実施。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。</p>						

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計	
B 安全への取り組み【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。							
<p><u>評価の理由</u></p> <p>◎防災・消防等のマニュアル等を整備し、年次計画のもと年6回（日中帯2回、夜間帯4回）の防災・避難訓練を実施すると共に、大規模災害時における事業継続を目的としたBCPの更新作成も行った。コロナウイルス感染症が5類に移行してからは、学生寮との合同訓練を再開した。11月下旬～12月中旬に掛けて職員入居者併せて12名がコロナウイルス感染症に罹患しクラスターが発生、保健所と嘱託医の指示のもと感染拡大防止策を行った。また、感染症罹患以外にも一年を通して入居者数名の発熱者や体調不良者が発生した際には、保証人や嘱託医と連携し受診・居室内静養にて回復している。</p> <p>◎事件・事故等が発生した場合は、速やかに事故報告速報版及び事故報告書を法人及び主管課に報告をした。今年度の事故発生は3件、入居者に関しては訪問薬局の事業所間違い（相談員が違う薬局に連絡した）と外出時の行方不明による警察保護の2件、後1件は職員の車両事故である。</p> <p>◎市や入居者に対して方が一、損害を与えた場合に備えて、法人で損害賠償保険に加入している。</p> <p>◎震災想定下での非常食提供訓練、発電機・ランタン、非常用テント等の備蓄。防犯対策として1階事務所内に防犯（催眠）スプレーを導入設置し、不審者への対応を整えている。</p> <p>・大規模災害に備え、入居者懇談会で家具転倒防止金具の補助についての説明や年2回の居室環境整備でも災害時の視点で避難が出来るか等の確認を入居者と一緒に行い防災意識の変容を図った。</p>							
適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	5	4			
	2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。						
	3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。						
<p><u>評価の理由</u></p> <p>◎入居者の財産の管理は入居者又はご家族、公社が行い、毎年の収入申告の記入は相談員が支援している。</p> <p>◎警備業務は専門の警備会社にて夜間・日祝祭日の勤務を依頼し、毎日、業務日誌などを通じて口頭による申し送りや緊急時は電話連絡にて情報交換や対応の指示・伝達を行い、随時、入居者の心身状況等の安全性を図っている。また警備員業務を起因とする事件・事故等は発生していない。</p>							
C 適正な運営【配点36点】	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	5	4		
		2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。					
		3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。					
		4 業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。					
<p><u>評価の理由</u></p> <p>◎基本協定や事業計画書等に沿って業務を適正に執行している。</p> <p>◎事業計画から乖離した場合、未実施に至った経過を分析して、該当職員含めて次年度に活かせるよう対応策に努めた。</p> <p>◎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。</p> <p>◎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。</p>							
効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4	3.2			
	2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。						
	3 適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。						
	4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。						
<p><u>評価の理由</u></p> <p>◎施設や設備の効率的な運営面において、年に数件問い合わせはあるが利用には繋がらない二人居室を、主管課と9月に一人でも利用できるような運用を見直し、それぞれ名称を二人居室は大部屋、一人居室は中部屋と変更した。10月の入居者懇談会で大部屋の利用要件変更の説明を行い、入居者1名の大部屋変更手続きや引越作業を主管課と相談しながら進めた。そのため例年3回程の入居募集をしているが、今年度は大部屋への居室変更や1名退去に伴う補欠者の入居などで募集は1回となっている。入居の利用実績としては、2月末時点で83.7%となっている。</p> <p>◎職員の配置においては適正配置となっており、業務の役割分担はできているが、長引くコロナ禍と高齢虚弱化による入居者の心身機能の低下等により、適切な通院や症状を伝えることが出来ない、定時薬を飲み忘れによる体調不良も増え、保証人もすぐに対応出来ないケースもあり相談員が本来業務を超えた支援を提供している。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、内服確認等の看護業務の必要性が高まっており、次年度より看護職1名が配置される。</p>							

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計	
C 適正な運営 【配点36点】	適正な個人情報保護	1 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	4	3.2	30.4	
		2 個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。					
		3 個人情報保護に関する研修が定期的実施されているか。					
	評価の理由						
	<p>◎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、退勤時には職員デスクの上に個人情報に関わる書類は一切置かないよう徹底している。今年度は個人情報に関わる紛失事故などは0件。</p> <p>◎法令遵守・個人情報保護に関する研修を全体研修会で年1回実施するほかにもう1回、情報セキュリティ研修を研修委員会を通じて開催し、全職員へ周知徹底を図っている。</p>						
	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						
	<p>◎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。</p> <p>◎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。また、再委託契約の際、次年度に向けて警備及び清掃業務において大規模災害時における対応・方法についての文言を追記し委託契約予定である。</p>						
	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							
<p>利用者延べ人数では、令和5年度末は8815人、令和6年度は2月末時点で8108人で微増傾向である。（3月末は想定で8852人）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大部屋の要件緩和も伴い大部屋・中部屋とも満床になる確率は高まっている。</p>							
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							
<p>◎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。昨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。</p> <p>◎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。</p>							
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							
<p>◎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。</p> <p>◎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ン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。</p>							
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							
<p>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。</p>							

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計	
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	7.2	
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。					
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。					
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。					
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。					
	<p><u>評価の理由</u></p> <p>◎昨年10月に実施した高圧ケーブル交換の停電工事では、市の所管課、施設課、業者及び職員と連携しながら事務所の電話設備、館内の電気設備及び利用者のトイレ等の設備へ影響を最小限に抑えるよう努めた。</p> <p>◎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。</p> <p>◎昨年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。</p> <p>◎日常的に発生する水漏れ、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。</p> <p>◎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。</p> <p>◎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。</p>						
	適正な清掃	1 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	5	4		
		2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。					
	<p><u>評価の理由</u></p> <p>◎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。引き続き、感染症拡大防止を目的に、館内の手すり、ドアノブ、テーブル、ソファなどアルコール類による消毒作業を毎日実施している。この他に各セクションの職員が、入居者が頻繁に触れる食堂や館内のテーブル、椅子、カウンター、手すり等、随時消毒作業を行い集団感染が発生しないよう環境衛生の維持に努めた。</p> <p>※年末年始やゴールデンウィーク等の長期休みに関しては、相談員が3日に1回程度出勤して、館内の換気、共用部のごみ収集・手すりやトイレ等の清掃・消毒を行った。</p>						

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。

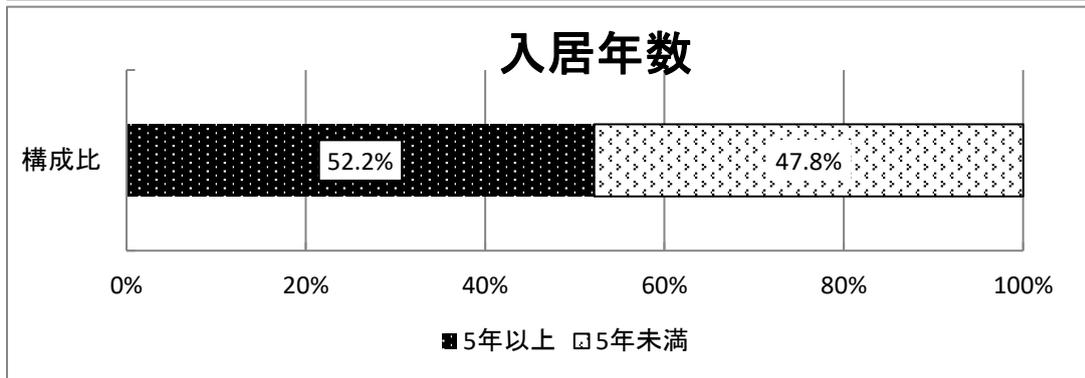
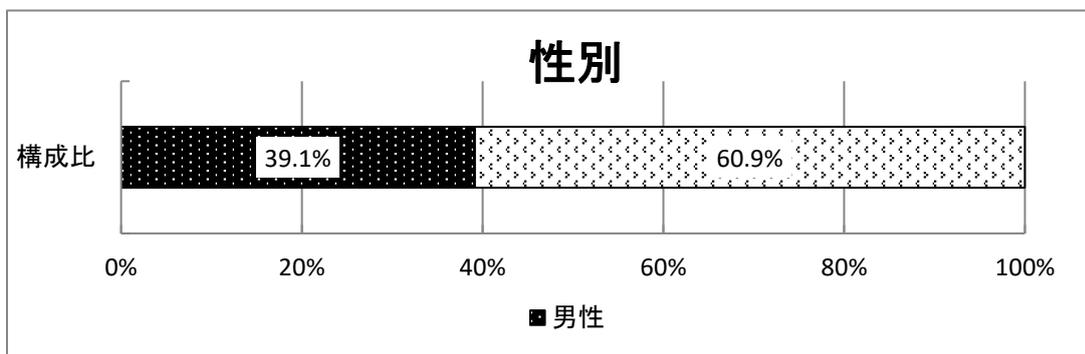
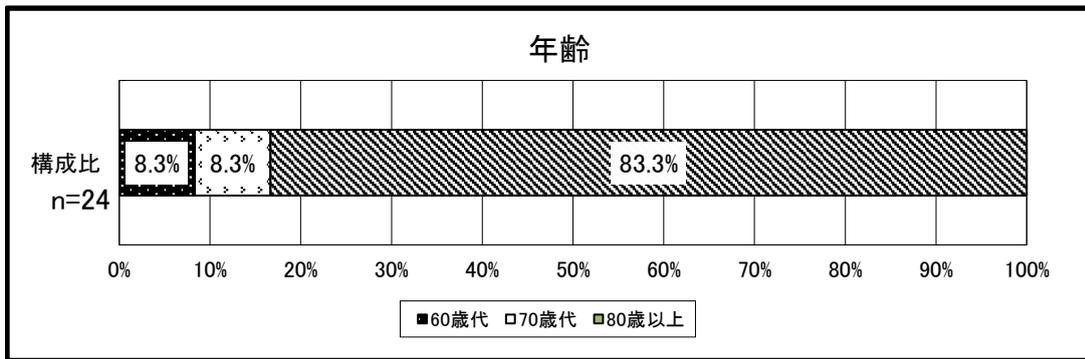
視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A 市民の満足の向上 【配点44点】	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	5	8	44
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	5	8	
		2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4 利用者のニーズや要望を把握し、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）。					
<p><u>評価の理由</u></p> <p>◎適切な取組みが行われている。ただ、設立当時から入居者にも変化が見られ、より充実した支援が必要になってきているため、今後も入居者の実情を踏まえた事業計画が必要である。</p> <p>◎個別ヒアリング形式によるアンケートを実施、要望に応じた「食の楽しみ」に関する行事や献立、講座等を複数計画実施するなど、新たな取組みにも多数取り組んでいる。アンケートにおいても、食事の満足度について、満足～ふつうの評価は9割を超え、実際の満足度向上につながっている。</p> <p>◎地域住民やボランティア、信陽舎学生との交流の機会を多数設け、地域との連携に積極的に取り組んでいる。</p> <p>◎アンケートにおいても、「困ったときに対応してくれるか」「職員はよき相談相手か」等の項目にて、満足度の上位にあがっており、職員のサポートが入居者の精神的な支えとなっていることが見受けられる。各入居者の状態像に合わせた対応を行っていることについても評価できる。</p> <p>◎日々職員が施設内を回り、施設の環境については目が行き届いていると思われる。</p>						
<p><u>改善事項</u></p> <p>現在も問題はないが、地域との連携によるイベントごとや日常生活での利用者・入居者同士の関わりが少しずつ戻っていく中で、大きなトラブルが発生することがないように適切な対応を行ってほしい。</p>						

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計		
B 安全への取組み 【配点1.2点】	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4	6.4	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。						
	<p><u>評価の理由</u> ◎一時、新型コロナウイルス感染症のクラスターが発生したものの、その後収束。感染症対策のマニュアル整備や職員研修、入居者への呼びかけについても徹底し、関係機関とも連携、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。</p> <p><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。</p>							
	C 適正な運営 【配点3.6点】	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	5		4	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	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	5	4			
		2 個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。						
		3 個人情報保護に関する研修が定期的に行われているか。						
適正な再委託先管理		1 再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	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	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。							

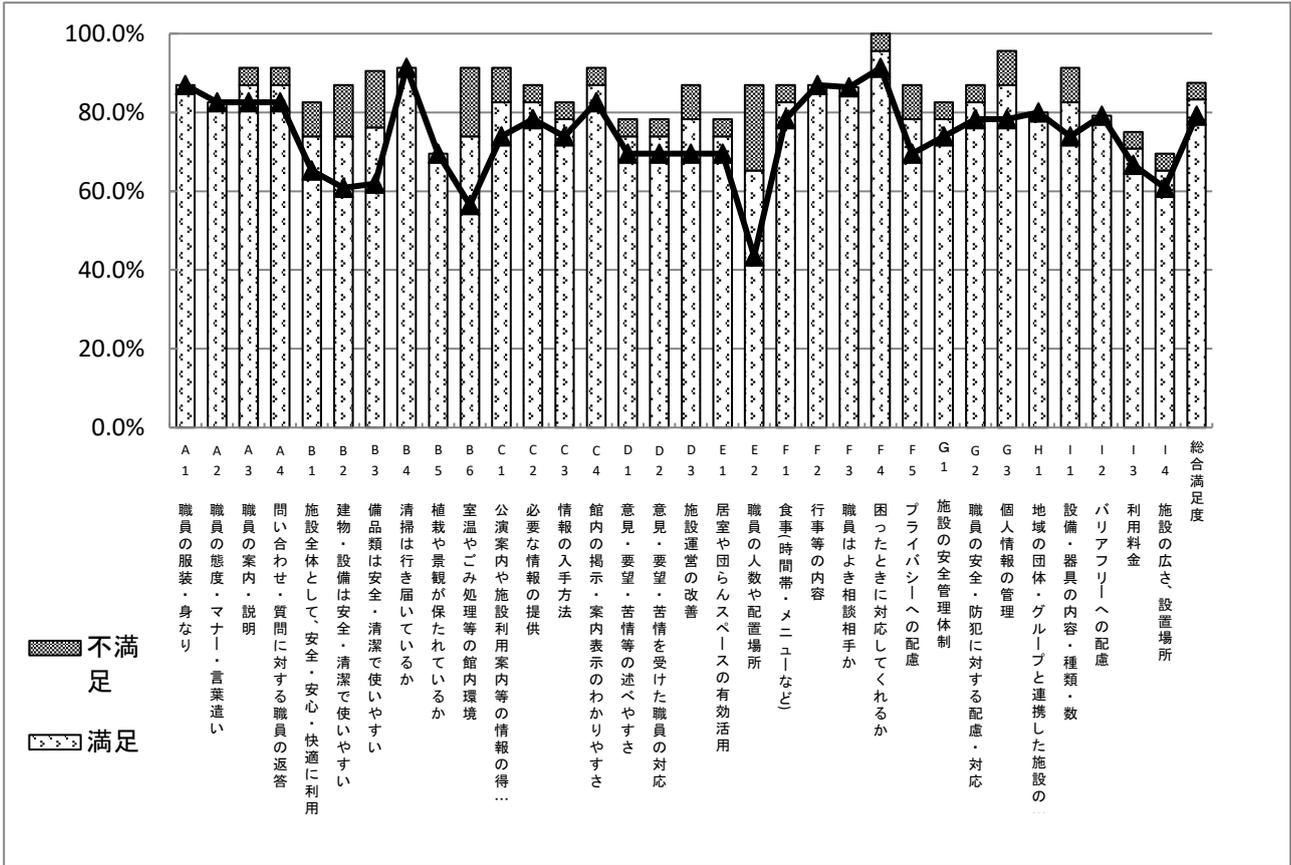
視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
	<p><u>評価の理由</u> ◎業務に関して相談が必要である件については、都度速やかに市への報告が行われている。 ◎個人情報保護の研修を全職員が受けるなど、セキュリティ意識の向上に努めており、運用上も適切に管理がなされている。 ◎昨今の物価高騰による食材費の高騰に対して、手作り品を増やし原価を抑え、献立作成を行っており、コスト意識についても評価できる。 ◎長年空床の二人居室の運用を見直し、一人でも利用できるように運用を変更、現入居者の希望により居室変更が行われた。当該入居者からも好評で、入居者の満足度向上及び課題改善に努めている。</p>					
	<p><u>改善事項</u> ◎物価高騰による対応や、空室対応について、引き続き状況の改善に努めていただきたい。</p>					
D 施設・設備等の適正な管理 【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	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・検取の体制を整備しているか。				
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	適正な清掃	1 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	4	3.2	
		2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
	<p><u>評価の理由</u> ◎清掃業者による清掃に加え、年末年始や大型連休時には相談員が出勤し、ごみ収集や清掃など日々衛生保持に努めている。 ◎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。</p>					
	<p><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。</p>					

【問1】

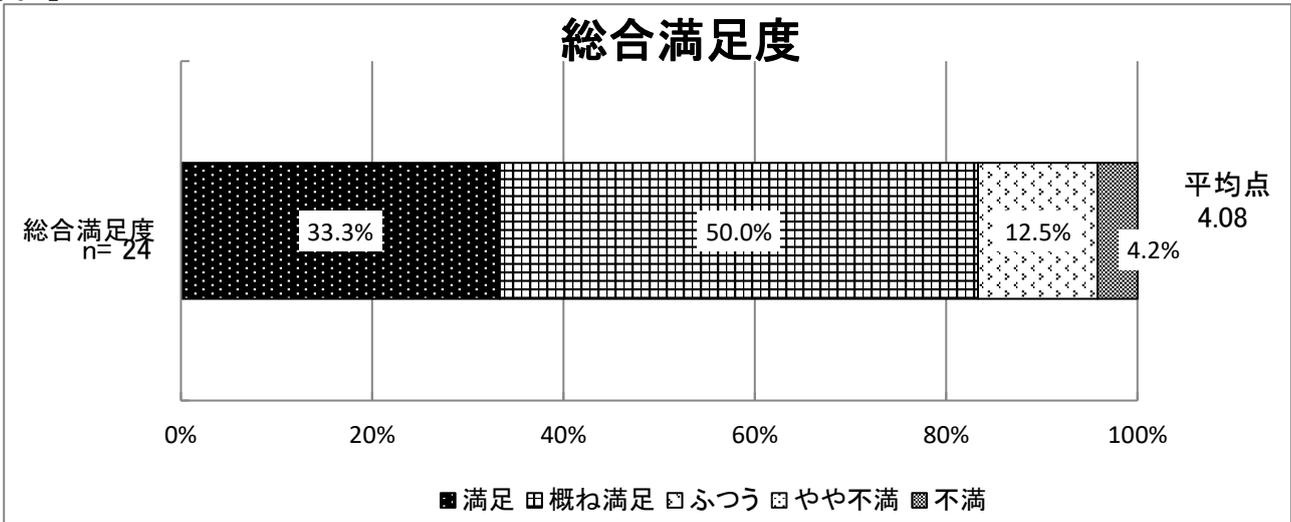
施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス



【回答者の属性】に関するコメント
 こ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、入居者の半数近く(45.8%)が90歳以上(平均年齢87.13歳、最高齢103歳)となっており、男性10名女性14名で構成されている。全入居者のうち62.5%の方が要介護認定を受け、要介護1から4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年未満の方は5割になっている。
 一方、10年以上在籍されている方が2名、20年以上の方が1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。具体的には70歳前後の入居者の方々3名には、施設外での楽しみ方や生きがいも相談・提案している。通院や介護保険サービス以外で外出機会のない方も3割以上になっている。

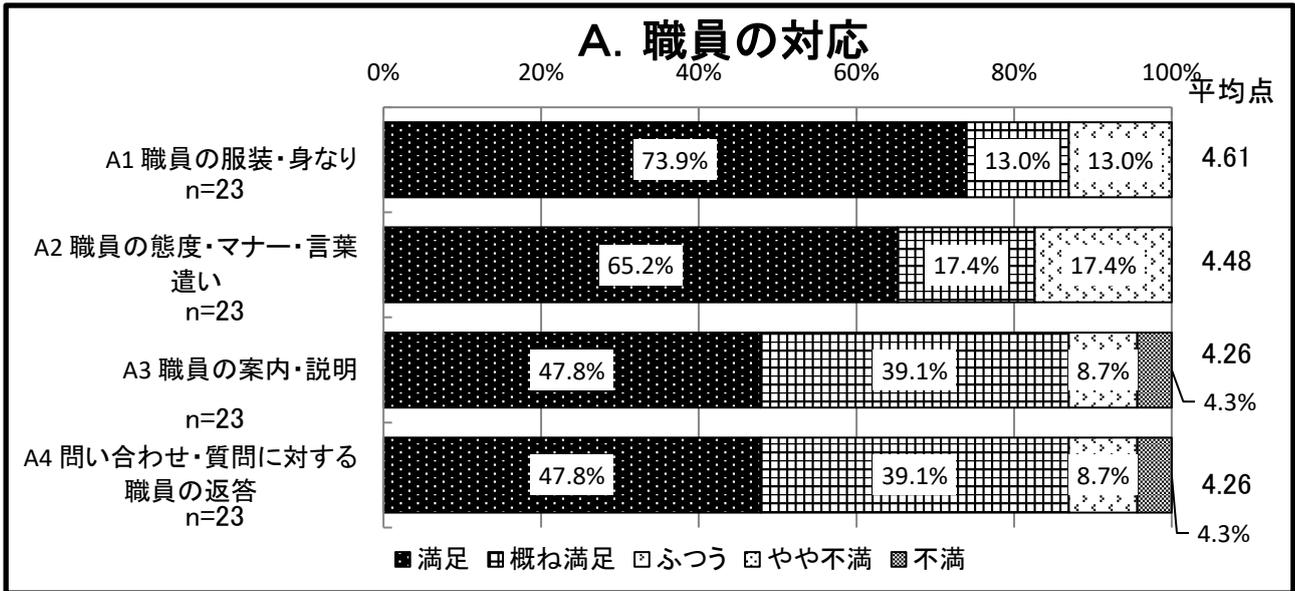


【問3】

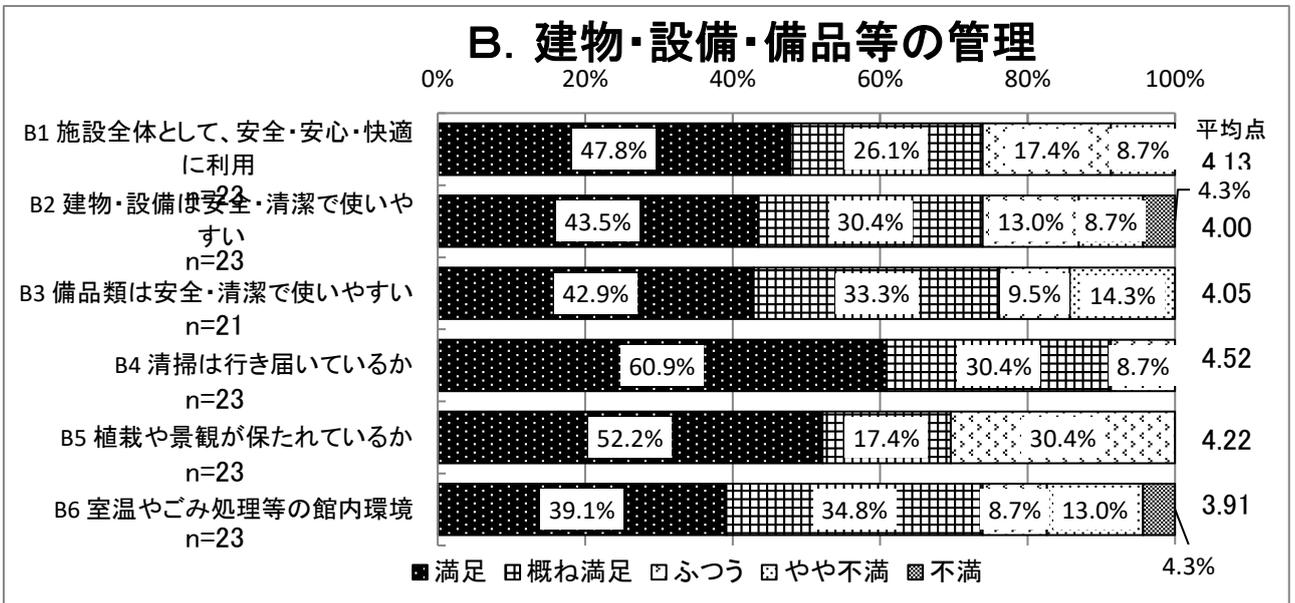


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
 今年度は満足と概ね満足の合計が83.3%、一方で不満足が4.2%のため、総合満足度は差し引き79.2%（端数調整含む）で、普通も含めると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。項目別では困った時に対応してくれるか、清掃は行き届いているかについては満足度が高い傾向にある一方で、職員の人数や配置場所、室温やごみ処理の館内環境や建物設備の安全・清潔などへ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。
 自立型の施設ではあるが現状では認知症の診断を受けている方、物盗られ妄想や被害妄想のある方、気持ちの浮き沈みの大きい方、何かしらの配慮が必要な方などが半数以上入居されている。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・要望等が非現実的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。引き続き、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対応に努めていきたいと考える。

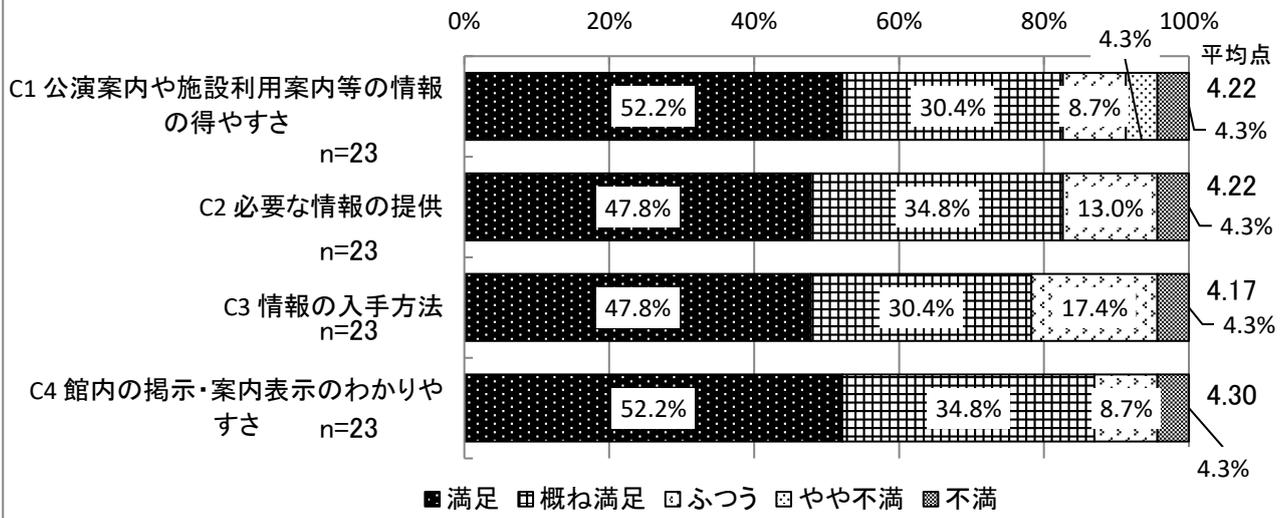


【A職員の対応】に関するコメント
 毎年、職員の対応向上のため、職員研修でマナー研修(挨拶や非言語コミュニケーションについて)など学んでいる。気持ちが落ちている方には特に「お体をお大事になさってください」「お食事ゆっくりお召上がりください」など入居者の気持ちに寄り添う一言を添えるように心がけている。案内や説明については入居者の状態像に応じたわかりやすい文言での伝え方、紙に書いて説明する、時間をかけ繰り返し説明する、相談員2名で対応する等個別制に配慮し対応している。



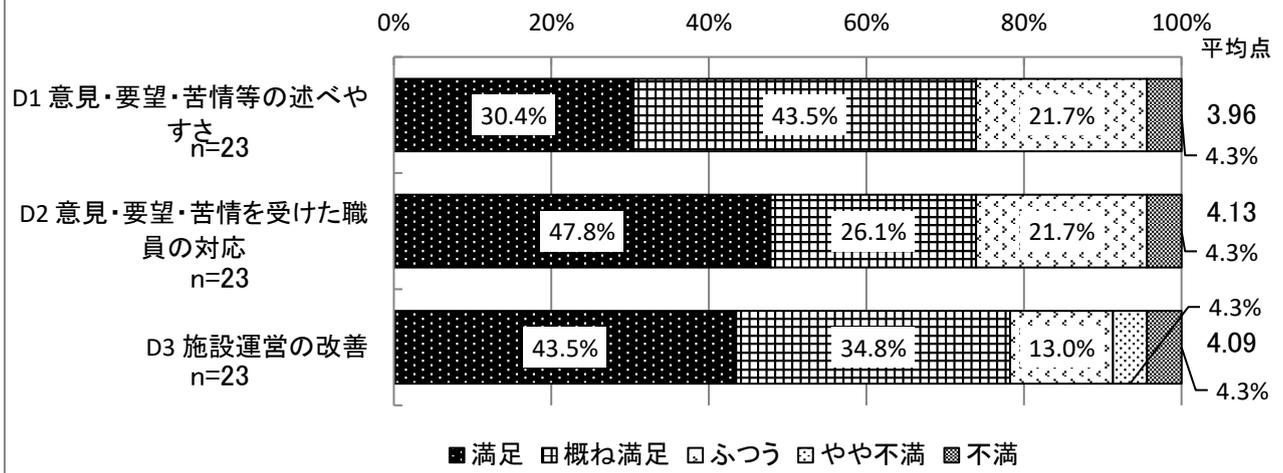
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 開設29年目を迎え、建物自体が老朽化してきている。空調機器も古く多くの入居者の方から、1年を通して寒暖差のコントロールが難しかったとの声が聞かれていた。室温のとらえ方に対する満足度は低めになっている。入居者からは「冷房」と「暖房」を同じ日に使い分けたい、タイマー設定、温度設定をデジタル式にしてほしい(つまみを回さない)との声が多く聞かれている。ご要望を伺いながら、換気方法や他入居者の工夫等を伝えたり、寒さ対策では個別に衣類の着回しの助言等を行い少しでも快適に過ごせるよう提案している。寒暖差が大きい時期や季節の変わり目は積極的に気持ちを汲み取る声掛けをしている。

C. 情報の提供

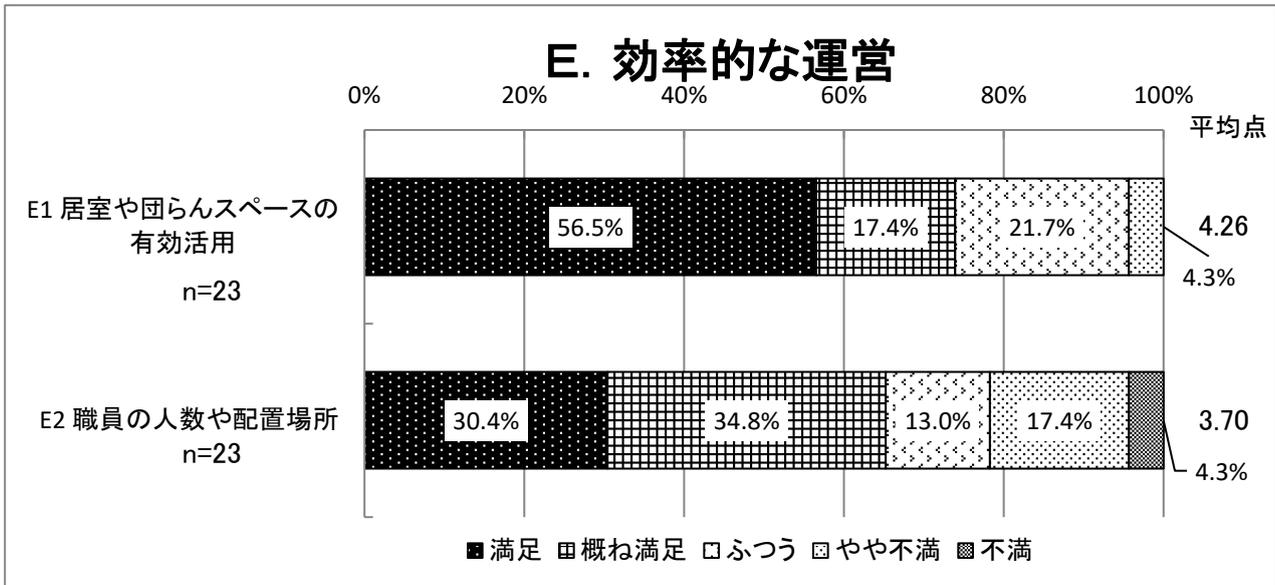


【C情報の提供】に関するコメント
 入居者の心身機能や特に認知機能の低下を踏まえて、大きめの字やわかりやすい文言、イラストでポスターを作成し掲示するほか、ラジオ体操や食事時間の前後などで全入居者に情報が届くよう声掛けを行っている。掲示するだけでは確認が難しい方も増えており、入居者懇談会や敬老会などのイベント時には開始前に一斉放送や時間の観念が弱っている方には、前日、当日、直前での声かけや個別放送・居室訪問を実施し集まってもらっている。地域の行事(コミセンまつり、どんど焼きなど)や家族介護者教室(防災や排泄)「いきいきウオークin武蔵境」などの情報提供し、個別にも説明や参加支援をすることで、今年度は数名の入居者が参加された。

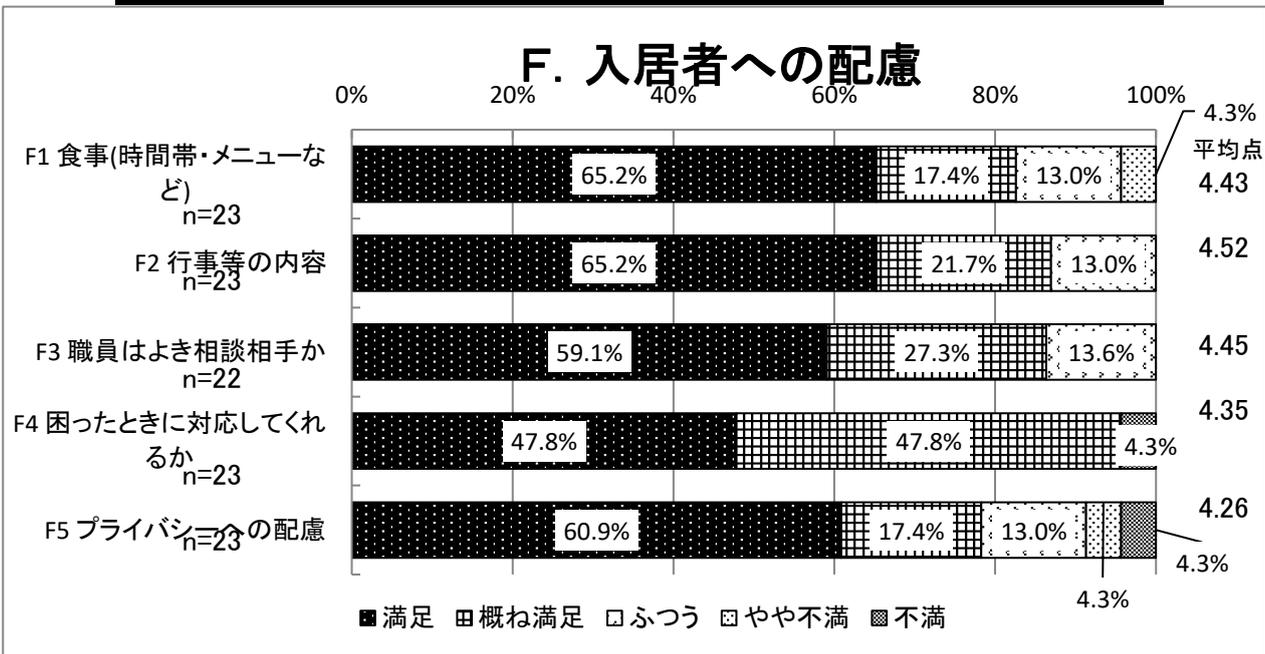
D. 入居者の意見の反映



【D入居者の意見の反映】に関するコメント
 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、入居者からは「何もしてくれない」との声も聞かれた。一方で全体的には2か月に1度の入居者懇談会で出た「共同浴室の男女入れ替え制」や「食堂の座席配置」など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ている。利用者アンケートでは自主活動の回数増加や時間延長希望が聞かれているが、入居者全体のバランスを考慮し検討をしていく。食事に関するリクエストは希望はあるが直筆することが出来ない方もいて、相談員が代筆をしている。

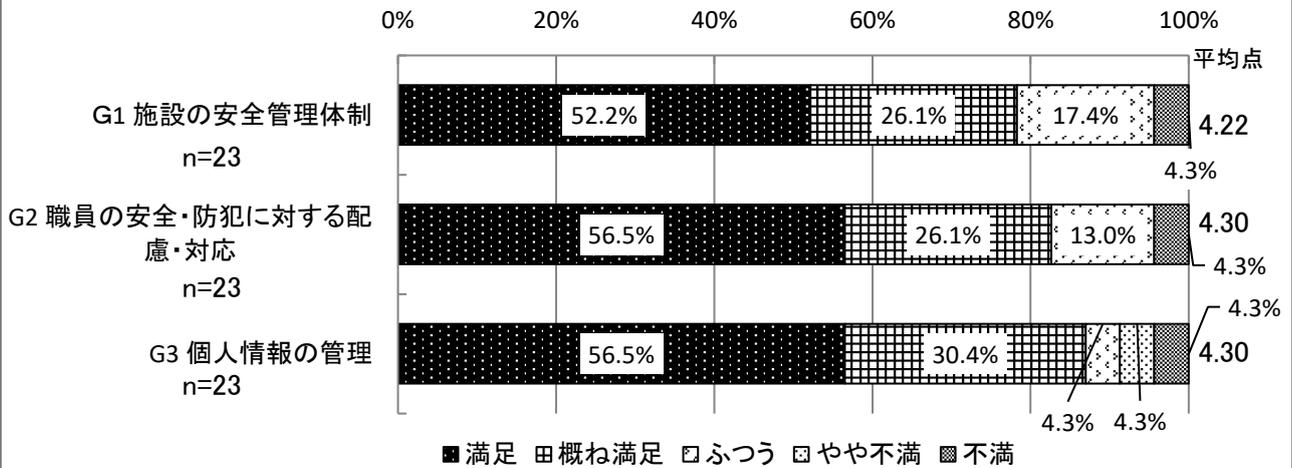


【E効率的な運営】に関するコメント
 食堂や談話室、共用部の廊下等の棚に入居者の作品や共同作品を展示して館内においても季節感を味わってもらえるよう季節ごとに展示物の入れ替えを入居者とともに行った。また認知機能の低下から共用の雑誌や新聞を私物化する方への支援も継続、設置場所を変更することで概ね解決したが持ち帰りは続いており「読みたい時に読めない」との声もあり都度対応している。
 職員の配置等については引き続き連休や年末年始は相談員が出動し入居者の不安解消に努めているが、要介護状態の方が増えており、日曜日や祝日も職員がいたほうが安心との声も多く聞かれている。相談員不在の日曜祝日や夜間帯に体調不良の訴えが聞かれた場合は、相談員携帯で保証人との連絡調整を行っているが、迅速にケアハウスに駆けつけることが出来ないケースもあり、相談員が本来業務を超えて支援している。入居者には日頃から早めの受診を声かけしているが、一人で病院に行き症状を伝えることが難しい方も増え、保証人との連絡調整がより重要となっている。また、定時薬の飲み忘れが原因で体調不良を起こす方も増えており、医療職による支援の割合が高まっている。



【F入居者への配慮】に関するコメント
 現在、ケアハウスの入居者は「お元気な方」と「フレイル状態の方」の二極化しており、今年度はフレイル予防に注力した。(お元気な方は一人で出かけ一人で楽しめる)本来は自由に過ごすケアハウスだが、職員の働き掛けがないと何もせずに過ごす方も多く、フレイル状態になる危険性が高いためあえて相談員がこまめな声掛けを行い行事や活動への参加を促した。専任講師による体操(音楽アクティビティ・さわやか健康クラブ)や音楽活動以外にも週1回カラオケ機械を使用したコグニサイズは懐かしい曲を口ずさみながら体と頭を動かす体操や脳トレ、回想法を取り入れる等、入居者からも「懐かしかった」「気持ちすがすがしい」等好評を得ている。(数値的な評価はない)今年度も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、実習生と一緒にやったポツチャ大会は大盛り上がりであった。昨年度試行的に開始した「音楽アクティビティ」は今年度より月2回の定期開催となり、毎回10名以上の参加があり、口腔機能維持を目的とし唱歌や流行歌を歌いながらの軽体操を実施しフレイル予防に繋がっている。食材の高騰に対しては既製品を減らし手作り調理を増やすことで原価を抑えたり、安価なひき肉や青魚、乾物、冷凍野菜などを駆使し行事食とメリハリのある献立作成を行った。年間37回の行事食では高評価を得ている。

G. 安全管理体制

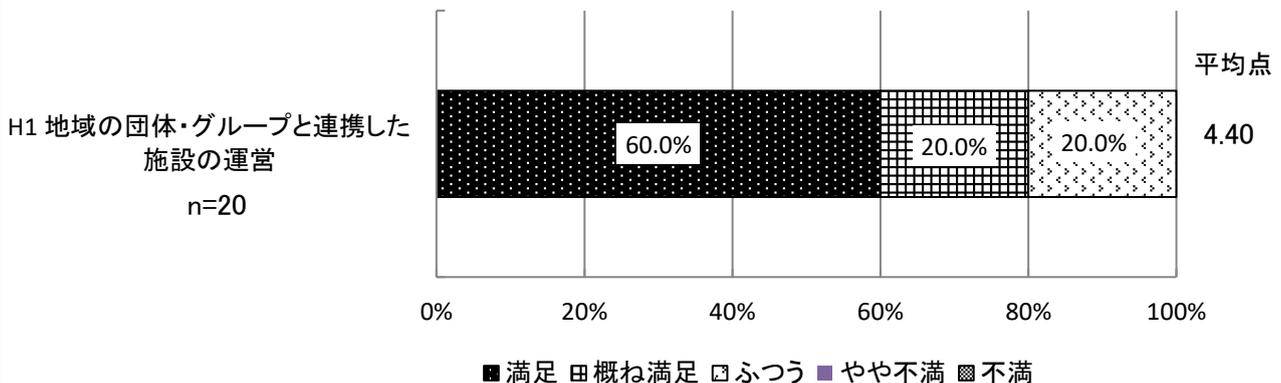


【G安全管理体制】に関するコメント

建物自体の老強化や一昨年の停電事故の影響での高圧ケーブル枠交換工事があり、長時間の停電など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。今年度は6月と10月に停電工事があったため、事前に入居者及び保証人への説明と必要物品の準備等の支援を行った。10月の停電工事の際は長時間でもあるため入居者からトイレについての質問もあり、災害時用のトイレの設置や使用方法の説明会を行い、当日は職員が全居室を回り必要な方には災害時用トイレの設置を行った。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、全入居者・ご家族様に家具転倒防止器具などの購入費用補助の情報を提供し2名の方が申請した。

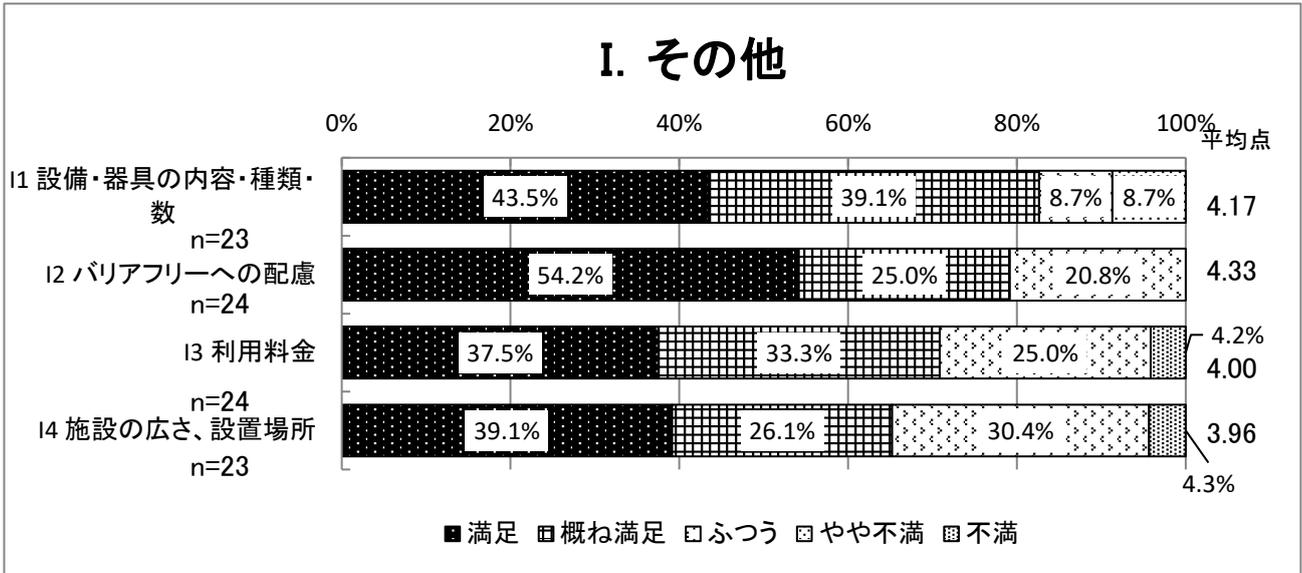
また職員全体研修では、8月に調理職員が行った入居者向け防災食実施の様子を共有し、全職員が我が事としてとらえ今後ほどのセクション職員でも災害食を提供できるようシミュレーションしていくことを確認し、2月の全体研修では大規模災害時の対応(停電編)について学ぶ機会を設けた。

H. 地域との連携



【H地域との連携】に関するコメント

感染予防対策を維持しながら地域交流を再開、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桜堤での児童による吹奏楽演奏など交流を図り、演奏のお礼に入居者が制作した雑巾や折り紙で作ったランドセル作品をお渡しした。合奏の信陽舎寮生とは夏の夕食会、玄関ピロティでのお茶会、防災訓練や自主サークル麻雀の会への参加など互いに協力しながら交流を実施した。この他に地域行事であるどんと焼きや昔遊び、文化祭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地域行事等に参加できるよう検討していきたい。調理では地域のお祭りでの肉まん販売、地域高齢者の集会へスマイル弁当を配達し好評を得ている。



【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、空調関連機器の使いかたの悪い、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があり、必要書類を管理しないと利用料が高額になるため書類の管理が大変との声も聞かれている。また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。

入居者の心身状態の低下もあり自分で考えて記入することが難しい方も増え、「とりあえずどれかに丸を付ける」「全部5でいい」と答える方もいた。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。

4 桜堤ケアハウスへの意見・要望

項目	内容
施設設備・トイレ	<ul style="list-style-type: none"> ・個室の便座にウォシュレットがあれば、入浴できない時など清潔が保てるのでありがたい。 ・設備的に老朽化している所もあります。最近では、個室トイレのドアの開閉がスムーズに動かなくなってきました。トイレの照明も少し暗いです。
運営面・その他	<ul style="list-style-type: none"> ・麦ごはんは苦手。パンの回数をふやしてほしい。
運営面・その他	<ul style="list-style-type: none"> ・毎朝パンコーヒーとサラダで有難いのですが、もっとおいしいコーヒーを入れてくれると有難いです。(おいしいコーヒーを入れてくれるマシンがあると有難いです。)
施設設備・環境	<ul style="list-style-type: none"> ・室温設定冬30℃アツイ、夏24℃サムイ。
施設設備・環境	<ul style="list-style-type: none"> ・共同洗濯機除去
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・この施設に入ってすぐにあるお年寄りのおばあちゃんからいつも大事な物は持って歩かないと「どろぼう」がいるからと話しかけられ指さしをしてあの人だと云われ、そんな事がとびっくりしました。一年位たって食堂で「あの人だドロボウ」と大きな声を出され指さされた人も大きな声で反論していてびっくりしました。もう年令的にも妄想しているとは思いましたし、私は大事な物も持って歩きませんが、2-3人は持って歩いている人もいました。とても悪い雰囲気でお年寄りの妄想とは思いますが、云われた人は大きな声で反論されびっくりしました。私はそんな事はないと思ってはいますが、女の人1人と男の人1人の様です。他の方々の雰囲気は良いので安心しています。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・職員でもないのに他人の行動をチェックしている人がいる。すごく気持ち的に不愉快、止めてもらいたい。
運営面・その他	<ul style="list-style-type: none"> ・みんなでうたう時がもう少しあれば・・・。唱歌とかなんでも良いので、先生たちがいなくても・・・声を出す機会があると良い。 ・体操はこれからも続けたい。
施設設備・環境	<ul style="list-style-type: none"> ・施設周辺の環境が良い。小金井公園や野川公園。 ・昔なじみのある場所にも行きやすい。

⑱ 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	93,507,000円	決算 90,873,776円

2 評価項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A 市民の満足の向上	35.2 / 44	35.2 / 44	<ul style="list-style-type: none"> * 苦情受付者以外の職員も、利用者から要望や意見を受けることがあり、速やかに所内で検討して対応している。 * 3事業所それぞれで地域団体と連携して地域のインクルージョンに努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> * 利用者の総合満足度は引き続き非常に高い点で推移しており、利用者との良い関係が築けていることが伺える。 * 3施設を一体として運営し、地域の療育の中心としての児童発達支援センターとしての役割を果たしている。
B 安全への取組み	9.6 / 12	9.6 / 12	<ul style="list-style-type: none"> * 大きな事故なく運営している。 * 電子錠による入退館管理に加え、外部からの人の侵入を防ぐため、窓が10cm以上開かないように補助錠を設置している。 	<ul style="list-style-type: none"> * 避難訓練やマニュアルの整備等を適切に実施し、安全な運営が行えている。 * ヒヤリハット報告も適切に実施し、事故の未然防止を図っている。
C 適正な運営	25.6 / 36	27.2 / 36	<ul style="list-style-type: none"> * ウィズは利用待機者なく利用者数増。ハビットの初回相談待機日数が増加、計画相談利用者数は減少。 * 個人情報流出の事故があったため、管理の徹底が課題。 	<ul style="list-style-type: none"> * 3施設の能力を十分に生かした施設運営が実施できている。 * 昨年に引き続き個人情報の取扱に関する事故が発生している。適切な個人情報保護の実施に取り組むこと。
D 施設・整備等の適正な管理	6.4 / 8	6.4 / 8	<ul style="list-style-type: none"> * 周辺道路や団地植栽の清掃・整備を行っている。 * ウィズの園庭遊具は職員による安全点検と業者による点検を実施。消防設備点検、ガス器具漏れ点検なども定期的の実施。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 	<ul style="list-style-type: none"> * 施設管理・備品管理等を適切に実施している。 * 施設の不具合等も逐次報告されており、職員の気づきも適切である。引き続き市と連携して危険防止に努めてほしい。

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
			用できるものに入れ替えている。	
全体	76.8 / 100	78.4 / 100	<ul style="list-style-type: none"> *利用者からの満足度はやや低下したが、引き続き高い。 *多様化する家族形態、要望に合わせ、3事業所がそれぞれ子育て支援の取り組みを実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> *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。 *多様化した利用者ニーズは自由記載等を見ても読み取れる。引き続き市と連携して、地域の療育の中心として機能してほしい。

3 アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）	
<p><アピール点></p> <ul style="list-style-type: none"> *地域との連携強化：ウィズの保育園交流および出張ぐるりんの実施方法変更や回数増、ハビット職員主導の子育て関連機関職員向けの療育事業交流会の初開催など、各事業において地域との関係促進を図った。 *館内連携強化：各事業の特徴を活用した支援を行うため、ぐるりんとハビット間では事業協力に向けた定例会議の開催、ハビットとウィズ間ではより良い連携を目指した合同職員研修を複数回実施した 	
<p><主管課及びモニタリング評価委員会からの指摘事項への対応></p>	
<p>【前年度指摘事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> *支援施設間で連続性のある支援を実施するための館内および他機関との連携や引継ぎ機会の設定・実施を検討されたい。 *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。 *個人情報の取扱いについては十分留意されたい。 	<p>【指摘事項への対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> *連続性のある支援のために、ウィズでは並行利用児の幼稚園訪問・電話連絡を行い、ハビットと合同でパレットへ引継ぎ会も行った。ハビットでは連携会議を4回主催、ハビットとぐるりんでの定例会議も開始している。 *ウィズ利用形態の弾力的な運用や、地域ニーズに対する交流会の実施などを主管課と検討の上実施した。 *個人情報紛失が1件発生したため、改めて保管手順、保管場所の見直しを実施した。
<p><改善すべき点> 評価項目シート（様式2）の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入</p> <ul style="list-style-type: none"> *個人情報紛失事故を機に保管手順、保管場所の見直しを実施した。対応を継続し、適切な個人情報の管理を徹底する。 *地域の療育支援環境の変化への対応や初回相談待機減など利用者への丁寧な支援に向けて、他機関との一層連携や事業の効率化を進める。 	

主管課（記入欄）	
<p><特に評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> *今年度も、利用者満足度は引き続き高い。療育に関するニーズが多様化している中で、このような高い評価を得続けていることは、各施設の職員が連携しつつ施設設置の目的に合致した対応を図っている結果であると評価する。 *施設のキャパシティーから見て、十分な利用者に利用されていると認識している。今後も利用者数と利用者の満足度という2つの指標から、施設の効率的かつ効果的な運営を実施してほしい。 	
<p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p>	
<p>【前年度指摘事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> *支援施設間で連続性のある支援を実施するための館内および他機関との連携や引継ぎ機会の設定・実施を検討されたい。 *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。 *個人情報の取扱いについては十分留意されたい。 	<p>【指摘事項への対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> *施設間の連携は適切に実施されている。 *療育ニーズはこのまま高い件数で推移することが想定される。引き続き、効率的な運営に向けて双方協議のうえで、取組んでいきたい。 *個人情報に関する事故は2年連続で発生している。個人情報の取り扱いに関する基本的な取組みを徹底すること。
<p><改善すべき点> 評価項目シート（様式2）の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入</p> <ul style="list-style-type: none"> *個人情報に関する事故には十分留意して取組んで欲しい。 *より効率的かつ効果的な療育・相談支援に取組むため、保健センターの改築を見据えながら事業の見直しや効率化に取組む必要がある。引き続き連携しながら方策を検討していきたい。 	

様式2-1 評価項目シート

【留意点】

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

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計	
A市民の満足の向上 【配点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。					
	<u>評価の理由</u> 「児童の心身の健全な育成を図るとともに児童の保護者の子育てを支援すること」との目的に沿って3つの事業それぞれが事業計画を作成し、実施している。						
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	4	6.4		
		2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。					
		3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。					
		4 利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。					
		5 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。					
	<u>評価の理由</u> 各事業所で苦情受付担当者を定め、事業所内に掲示しているが、受付担当者以外の職員が苦情や意見を受けることも多い。意見の反映としては、ぐるりんでは昨年度出された「授乳室カーテンが開いてしまいそう」との意見を受けて、カーテンの形状を不意に開くことがないものに変更した。また、ウィズでは送迎車の停車位置を保護者の意見に応じて微調整している。						
	地域との連携	1 地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	4	6.4		
2 地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。							
<u>評価の理由</u> ウィズ利用児と保育園児とのより深い交流を目的に、直接交流の機会を同一園との間で複数回実施する方法に変更した。出張ぐるりんは新たに高架下公園を加えて前年の計18回から23回に増やしている。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、子ども子育て支援課ののびのびプロジェクトへの協力を行っている。また、ハビット職員が主導して児童発達支援事業所連絡会主催の子育て関連機関職員向けの療育事業交流会を初めて実施し、児童発達支援事業所と幼稚園保育園との関係促進を図った。							
情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	4	6.4			
	2 館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。						
<u>評価の理由</u> 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SNS（ぐるりんはInstagramを新たに開始）やブログ、メール配信での発信も行い、来館が難しい利用者への情報提供の工夫を行っている。ハビットでは要望が特に多い放課後等デイサービスの新規募集状況や、療育支援事業所新規開設情報等を発信している。ウィズは全利用者イベント情報等を連絡帳アプリで発信している。							
職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	4	6.4			
	2 利用者案内や受付が適切になされているか。						
	3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。						
	4 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っているか。						
<u>評価の理由</u> アンケートにおける職員の対応に関する項目は、いずれも高い満足度となっている。3事業所それぞれで業務マニュアルを作成し一定の業務水準を確保している。							
自主事業への取組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	4	3.2			
	2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。						
<u>評価の理由</u> 自主事業として、ウィズでは武蔵野市子ども協会学童クラブ職員の派遣研修受け入れ（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13名参加があった。ぐるりんでは畑での体験やワークショップ、ウィズハビットの職員を講師とした講座などを引き続き実施している。							

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 安全への取り組み【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。				
	<u>評価の理由</u> 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。					
<u>評価の理由</u> 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外部からの人の侵入を防ぐため、窓が10cm以上開かないように補助錠を設置している。警備業務を怠ったことによる事件・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	4	3.2	
		2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4 業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	<u>評価の理由</u> 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101件、今年度92件とほぼ同水準で推移している。ハビットは昨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が、申込数が多い月と翌月には初回の待機が40日を超えることがあった。市主管課との連絡会を年4回開催し、運営状況の共有、課題の検討を行った。					
効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	4	3.2		
	2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。					
	3 適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。					
	4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。					
<u>評価の理由</u> 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99.0%であったことに加え、登園が不安定な児童を不定期契約とすることで利用枠の有効活用を図り、利用待機なく希望のある方全員を受け入れた。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実施されているか。					
<u>評価の理由</u> 個人情報保護に関する指針やマニュアルは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設できる書庫内に保管しているが、今年度ウィズで利用者の個人情報の紛失事故が1件あった。						

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計		
C 適正な運営 【配点3.6点】	適正な再委託先管理	1 再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	3	2.4	25.6		
		2 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。						
	<i>評価の理由</i> ぐるりんの業務委託先である子ども協会との連絡会を毎月開催し、業務執行状況の情報共有および課題の検討を行っている。							
	利用増加への取組み	1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	3	2.4			
		2 計画どおりの収入が得られているか。						
		3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。						
	<i>評価の理由</i> 利用者数はハビット全体で利用実人数865人（昨年度864人）、ウィズは人16.1/日（同15.2/日）、ぐるりんは利用児童数4,697人（同5,149人）であった。ウィズは登園の安定しない児童の不定期契約への変更や感染症等での欠席が少なかったことから年間利用者数が増加した。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利用者へのきめ細かい支援を目的に新規受け入れの制限を継続。その結果、計画・モニタリング作成の合計件数は減少（783件、昨年度847件）し収入は減少したが、ハビットサテライトでの継続相談数は昨年度より大幅に増加して利用者あたりの相談回数（1039件、昨年度866件）および、他機関との連携会議（16回、昨年度3回）へ増加した。							
	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。						
<i>評価の理由</i> 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。							
<i>評価の理由</i> 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。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継続している。								
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	4	3.2				
	2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。							
<i>評価の理由</i> ハビットの初回相談までの待機が長くなっているが、予約案内は平等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。						
	<i>評価の理由</i> 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実施している。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。							
<i>評価の理由</i> 清掃は業者による定期清掃と職員による日常的な清掃を組み合わせ毎日行っている。また、建物周囲の清掃・植栽の剪定、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。								

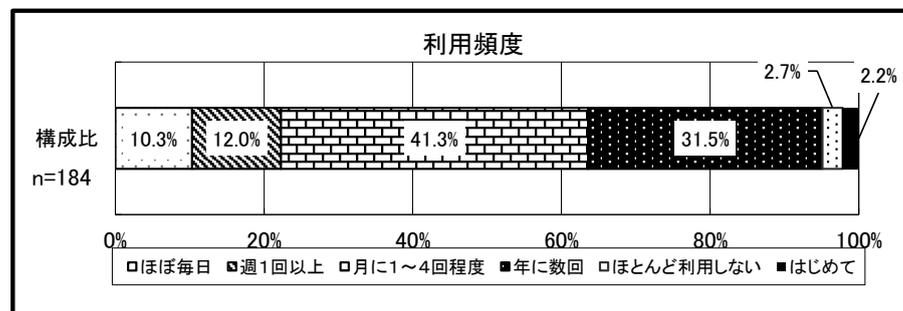
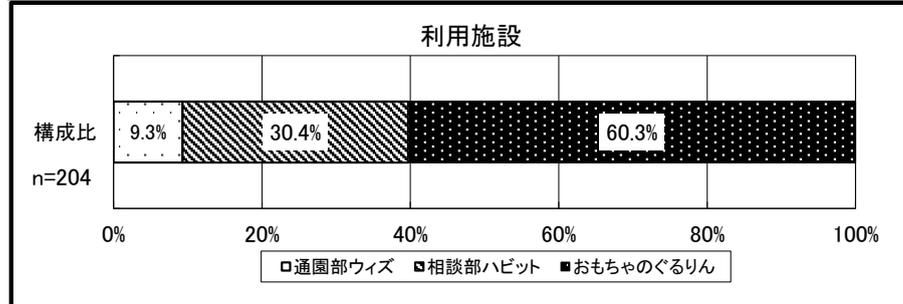
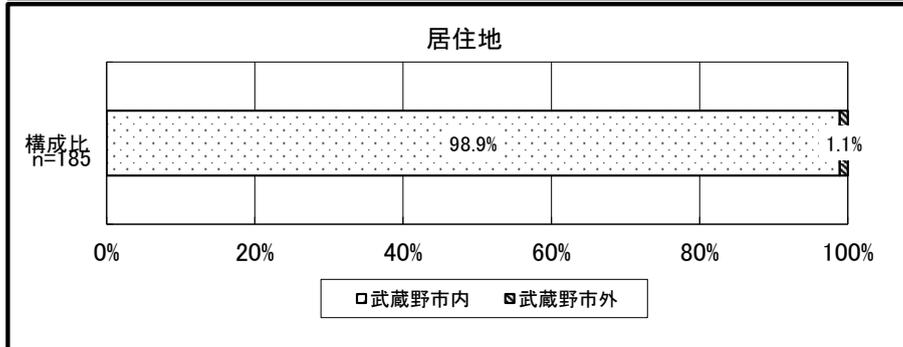
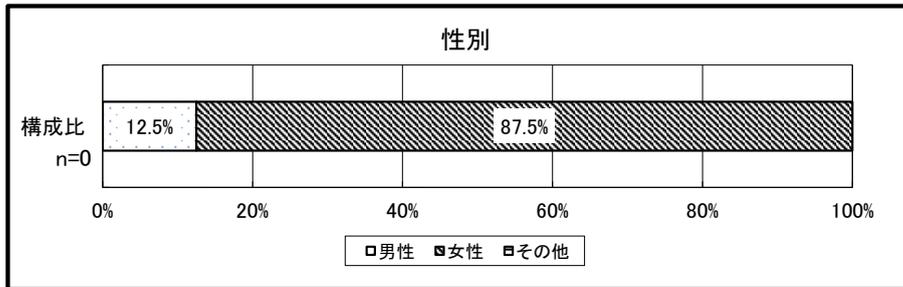
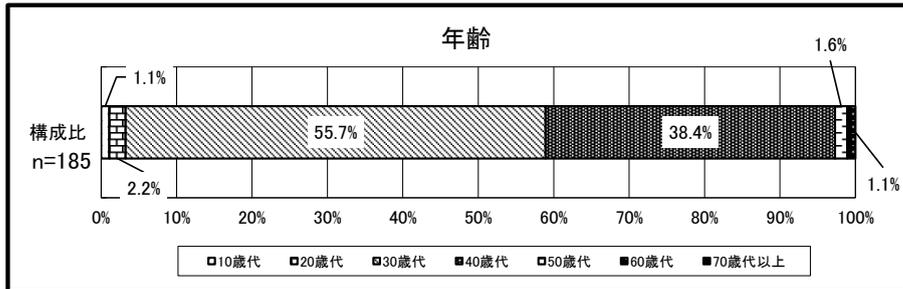
様式2-2 評価項目シート

【留意点】

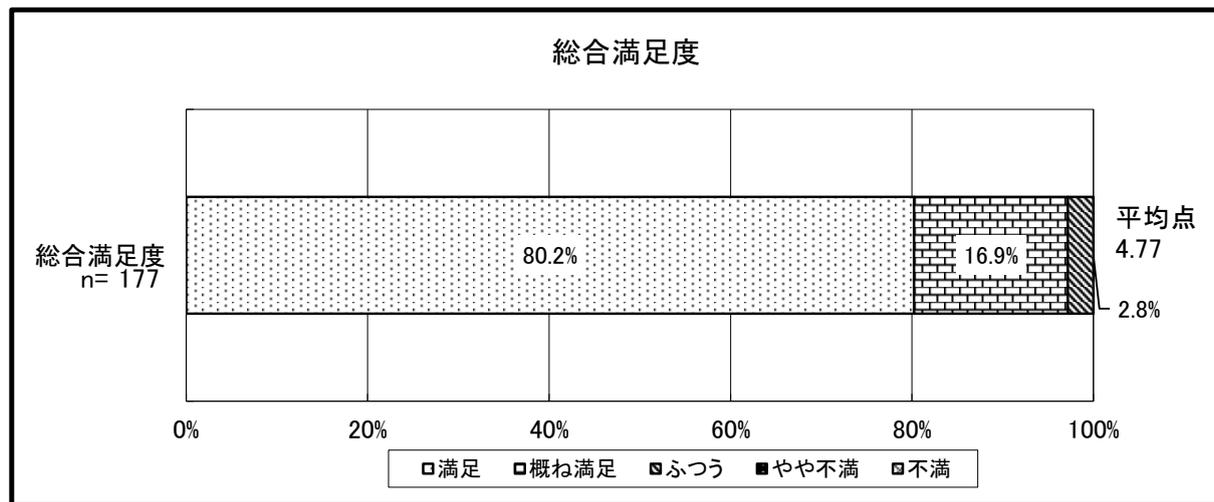
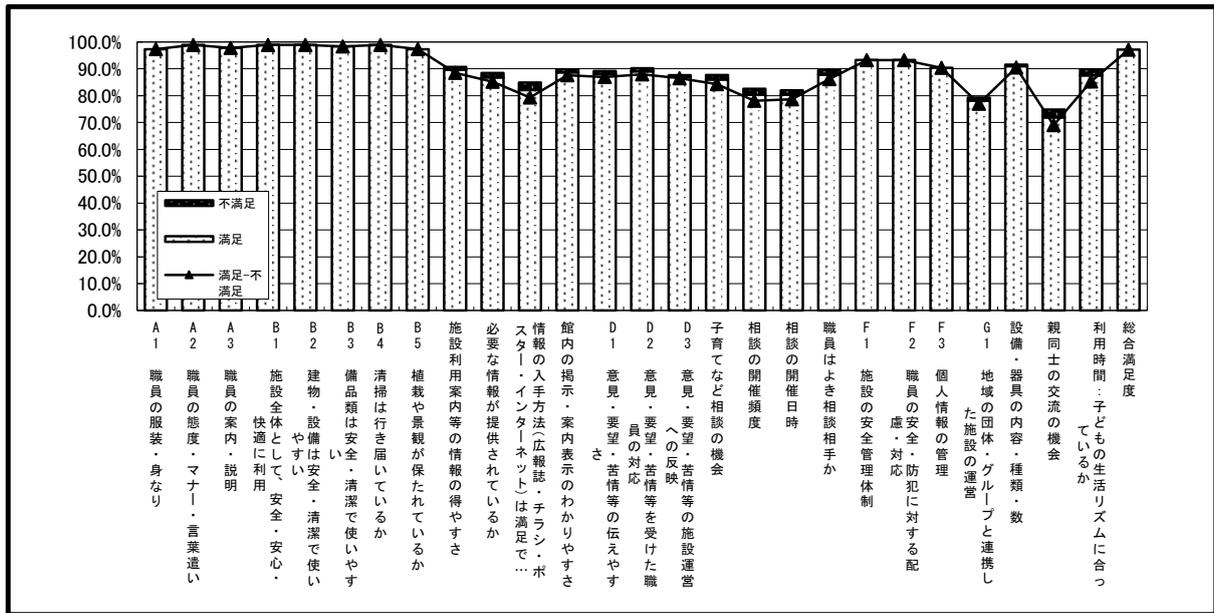
- 指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。
- その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

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4.4点】	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	4	6.4	35.2
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	4	6.4	
		2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4 利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	地域との連携	1 地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	4	6.4	
		2 地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	4	6.4	
		2 館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	4	6.4	
		2 利用者案内や受付が適切になされているか。				
		3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。				
4 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っているか。						
自主事業への取組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	4	3.2		
	2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。					
<p><u>評価の理由</u> 総合満足度の平均点評価は昨年度と同程度（4.77）となっており引き続き高水準を維持している。3施設の機能が連携し、設置目的を達成している。情報発信に向けた各種取組みも充実している。</p>						
<p><u>改善事項</u> 引き続き安定的な運営に取り組んでもらいたい。</p>						
B 安全への取組み【配点1.2点】	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4	6.4	
		2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 市や利用者等に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。				
	適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	4	3.2	
		2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
<p><u>評価の理由</u> 避難訓練の実施・緊急対応マニュアルの策定・職員研修等を充実させている。ヒヤリハット報告書への取組みも重大事故を未然に防ぐ意味で効果的と考える。</p>						
<p><u>改善事項</u> 引き続き継続して安全への取組みを継続願いたい。</p>						

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C 適正な運営 【配点36点】	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4	3.2	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行われているか。				
	適正な再委託先管理	1 再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	4	3.2	
		2 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	利用増加への取組み	1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	4	3.2	
		2 計画通りの収入が得られているか。				
		3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	4	3.2	
		2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。				
		3 現金等が適正に管理されているか。				
	経費節減への取組み	1 経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	4	6.4	
2 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。						
平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	4	3.2		
	2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。					
<p><u>評価の理由</u> 再委託先であるこども協会との連携は適切に行われていると評価する。自由来所型施設であるぐるりんの利用者も前年度並で推移しており、定員や予約枠があるハビット・ウィズのキャパシティを含めても館の機能を十二分に発揮していると考え。</p>						
<p><u>改善事項</u> 初回相談への対応は長年の懸案となっており、双方協議の上で改善点を探りたい。また昨年に引き続き個人情報取り扱いに関する事故が発生しているため、引き続き適切な個人情報保護の実施に取り組むこと。</p>						
D 施設・設備等の適正な管理 【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	4	3.2	
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	適正な清掃	1 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	4	3.2	
		2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
<p><u>評価の理由</u> 設備や備品については適切な点検管理が実施されている。また施設の清掃・消毒等も行き届いており、利用者にとって安心してサービスを受けられるような場となっている。</p>						
<p><u>改善事項</u> 引き続き継続して適切な施設管理に努めていただきたい。</p>						

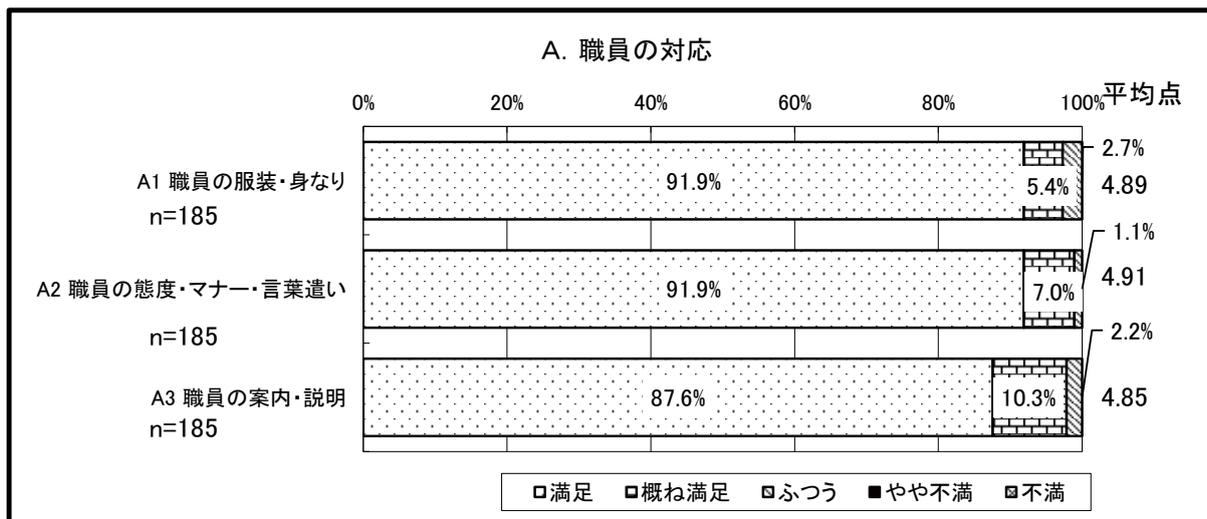


【回答者の属性】に関するコメント
3事業所ともに令和7年3月にアンケート調査を実施した。ウイズは所属する保護者全員に配布、ハビットはアンケート配布期間中の来所者に配布、および令和6年度に複数回相談来所された方・保護者交流会に参加し相談にも複数回来所した方を抽出しアンケートを自宅へ郵送、ぐるりんはアンケート配布期間中の来所者に配布し、回答を依頼した。
いずれの事業も利用対象が就学前の子どもが中心であることから回答者の年齢層は例年同様、30代、40代が多かった。

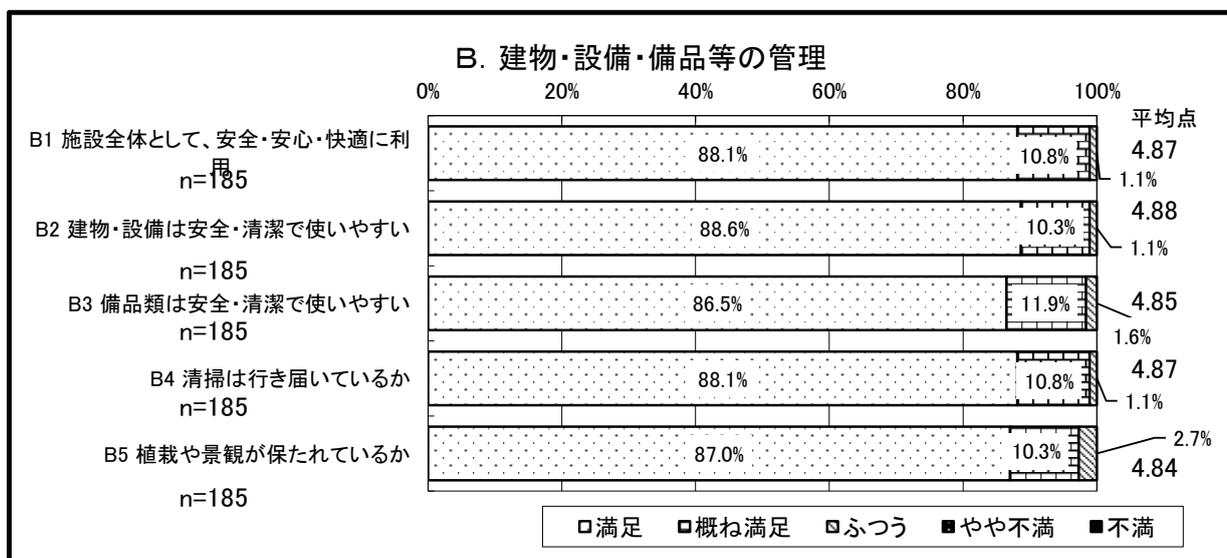


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

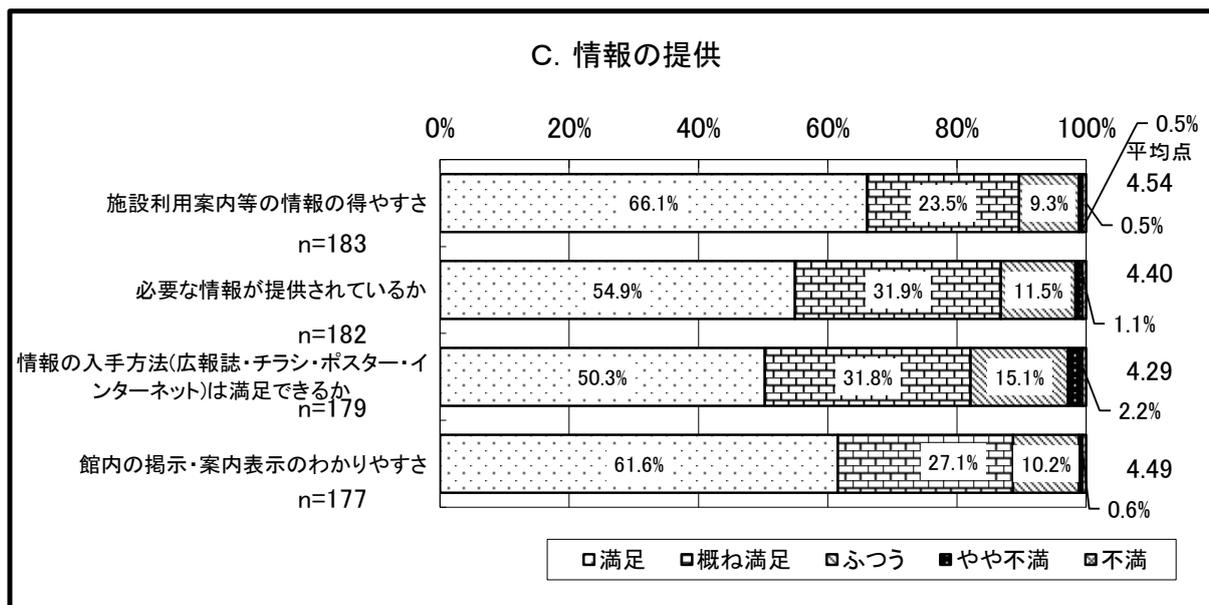
【総合満足度】に関するコメント
 昨年度、平均点が4.80、満足・おおむね満足の割合が98.9%であった。今年度は同4.77、97.2%で低下しているものの、やや不満・不満の回答がなく、満足度は高い結果であった。



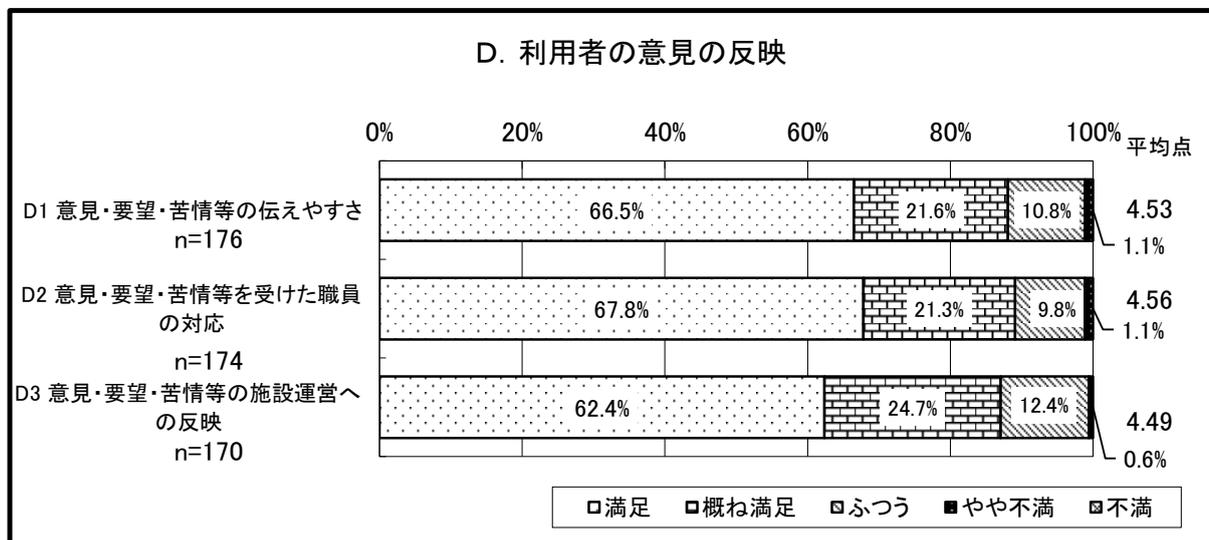
【A職員の対応】に関するコメント
 職員の標準的な接遇について、書籍「福祉の職場のマナーガイドブック」の内容を毎年職員全体で共有し対応を統一することを継続しており、一定の水準を保つようにしている。職員の案内・説明については、各事業所で利用者に向けた案内文や手引きを作成・更新し、より分かりやすく伝えられるよう改善を重ねている。



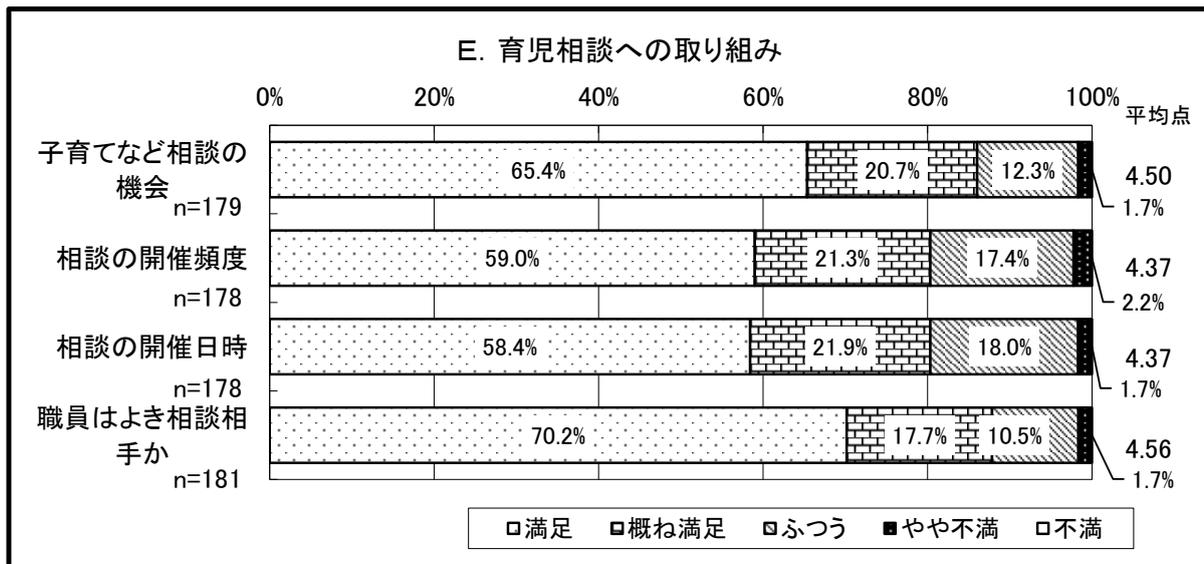
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 非常に高い満足度を得ている。清掃は業者による定期清掃と職員による日常的な清掃を組み合わせ毎日行っている。また、建物周囲の清掃・植栽の剪定は法人内就労支援事業所の利用者による清掃を概ね月1回、それ以外はこども館職員が実施している。季節により周辺道路の落ち葉掃きや雪かきを行うなど地域の清掃にも努めている。



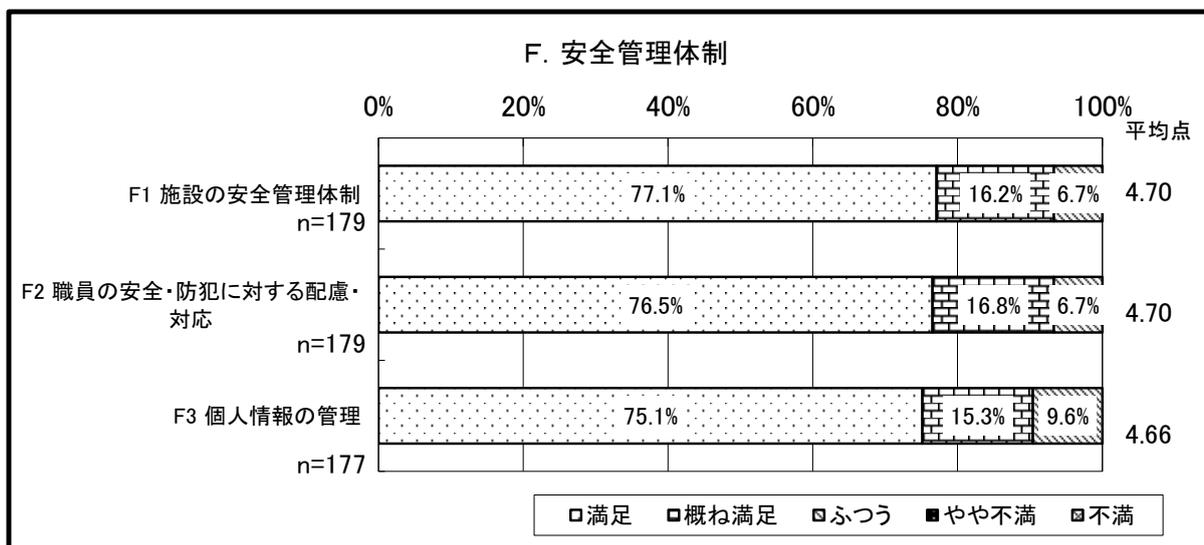
【C情報の提供】に関するコメント
 ハビット・ぐるりんでは施設内の自由閲覧コーナーや掲示板に加えてSNS(ぐるりんはインスタグラムを新たに開始)やブログ、メール配信での発信も行い、来館が難しい利用者者や施設滞在時間が短い利用者へも情報が届けられるように工夫している。ハビットでは要望が特に多い放課後等デイサービスの新規募集状況や、療育支援事業所新規開設情報等を含め療育や特別支援、障害福祉サービスに関連する情報を発信している。ウィズは全利用者にイベント情報等を連絡帳アプリで発信している。



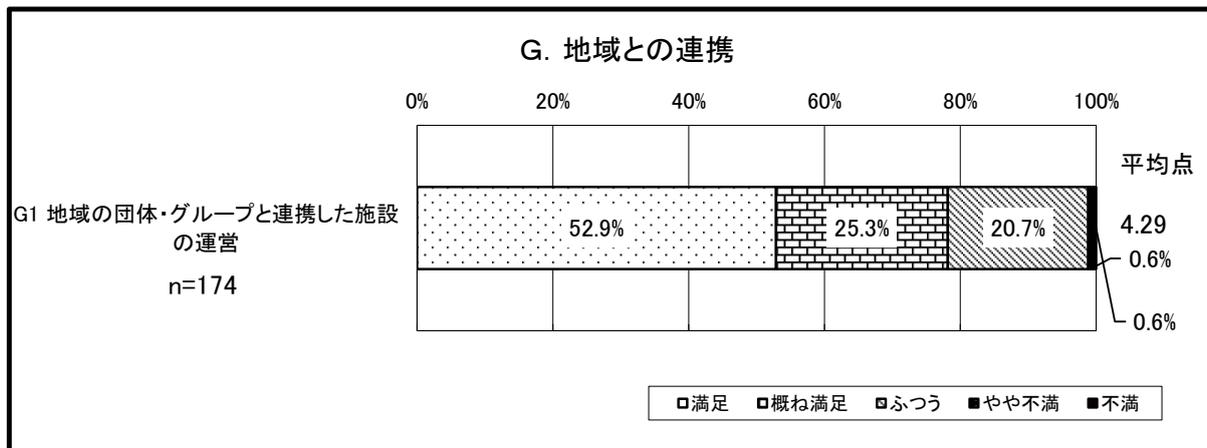
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 各事業所で苦情受付担当者を定め、事業所内に掲示しているが、受付担当者以外の職員が苦情や意見を受けることも多い。意見の反映としては、ぐるりんでは昨年度出された「授乳室カーテンが開いてしまいそう」との意見を受けて、カーテンの形状を不意に開くことがないものに変更した。また、ウィズでは送迎車の停車位置を保護者の意見に応じて微調整している。



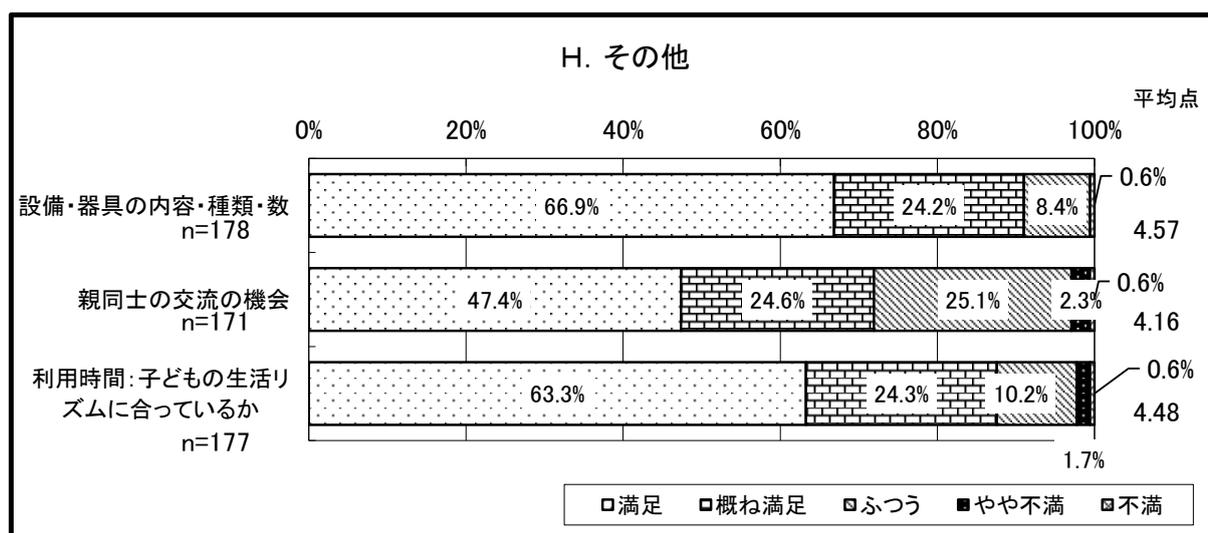
【E育児相談への取り組み】に関するコメント
 概ね高い満足度であった。
 相談機会、相談の頻度、相談日時の全てで、昨年度より満足の割合が上がっており、相談を必要としている方へ育児相談を適宜提供出来ていると考えられる。やや不満と回答された方のうち1名は初めてハビットを利用しており、育児相談はこれからの方であった。ぐるりんを利用してやや不満との回答をされた方は、総合満足度は5、「子供がとても楽しみにしています！」とポジティブなコメントを残されており、相談したい事があっても表出しにくい保護者の存在と、そのような方々への職員の対応力が求められていることが示唆される。



【F安全管理体制】に関するコメント
 年2回全館一斉に利用者も含めた避難訓練を実施している。その際に、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ていることに加え、今年度新たに地震を想定した保護者引き取り訓練を行った。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。今回のモニタリングでもやや不満、不満は0件であり、非常に高い満足度を得ており、適切な管理を反映している。



【G地域との連携】に関するコメント
 ウイズ利用児と保育園児とのより深い交流を目的に、直接交流の機会を同一園との間で複数回実施する方法に変更した。出張ぐるりんは新たに高架下公園を加えて前年の計18回から24回に増やしている。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、ハビット職員が主導して児童発達支援事業所連絡会主催の子育て関連機関職員向けの療育事業交流会を初めて実施し、児童発達支援事業所と幼稚園保育園との連携促進を図った。



【Hその他】に関するコメント
 3事業所いずれも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、ウイズ、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た。ハビットは保護者会の回数を前年度の4回から7回に増やし場の提供を行った。
 利用時間に対する「不満」の回答者は主にぐるりん利用者で、開所時間を前後といずれにも延ばして欲しいという自由記載欄での意見が出されている。

利用者アンケート【問 4】自由記載欄

施設 ウ=ウイズ、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
6	40歳代	女性	ウ	1	5	いつもありがとうございます！
12	30歳代	女性	ウ	1		卒園後にもウイズの支援が継続できたら嬉しいので小学部をつくってほしい。
13	30歳代	女性	ウ	1	5	いつも親切に対応して下さり話しやすく、心強いです。延長保育の回数が増えるとうれしいです。
14	30歳代	女性	ウ	1	5	子供に関わって下さるボランティアの方々、年度途中からの新しい先生について、コドモン等がいいので予めご紹介頂けるともっと安心できると思っています。
16	40歳代	女性	ウ・ハ	1	4	園庭などで土いじり(野菜作り体験)など出来たら良かったかなと思いました。
17	40歳代	女性	ウ・ハ	1	5	いつも本当にお世話になっております。これ以上なく助かっています。できればウイズ小学部があれば良いのに…と300回くらい思っています。自分では気付かなかった困りごとにハビットさんが気付いて下さったり、本当にありがたいです。できれば予約制で、延長保育を有料で受け取れたら最高です。(わがままは承知です。すみません。でも4/8に高校と中学の両方の入学式があり、遠方の両親も体調が悪く頼れず、ちょっと不安になっている所だったので…)
18	40歳代	女性	ウ・ハ	1	5	子供をウイズの園バスに乗せ始めた際に、子供をバスに乗せている間の時間が待てない人にボソッと嫌味を言われたことをハビットで話したら、ウイズの先生に言ってくださって、先生方がすぐに対応してくださって、その後はいつも楽しく子供をバスに乗せることができます。ありがとうございます。

19	30歳代	女性	ウ・ハ	1	5	いつもお心遣いいただき、ありがとうございます。とても助かっております。ただお忙しいかなと遠慮してしまい意見や要望等伝えそびれてしまうことがあります。職員のみなさまが忙しくなりすぎないように、人員やお時間により配慮いただけますと幸いです。
20	30歳代	女性	ぐ	3	5	工作など家庭でやる機会がないので良い体験をさせてもらっています。今後とも宜しく願います。
21	30歳代	女性	ぐ	3	5	おもちゃ貸出がありがたく、活用させていただいております。すごろく、カードゲーム等、上の子は遊びたいけど下の子はまだルールが分からず…という状況のとき、上の子や他の同年齢の子と一緒にゲームの相手をしていただき、本当にありがたいです。
23	50歳代	男性	ぐ	3	5	もう少し広ければいいなと思います。0123はらっぱより幅広い年齢の子が使えるのに、0~3歳までが使える(までしか使えない)はらっぱの方が全然広いので、もう少し広ければ、もっといいなと思います。
26	40歳代	男性	ぐ	3	5	いつも楽しく遊ばせてもらっています。ありがとうございます。
27	40歳代	女性	ぐ	4	5	子供を連れて、気軽に遊べる場所はとても助かります。程良く遊ぶのをリードして下さい、ありがたいです。
28	30歳代	女性	ぐ	3	5	第一子の時から長らくお世話になっています。いつ来ても温かく迎えてくださり、わたしも子も安心して遊べる唯一の場所になっています。もう少しで(といってもまだ2年程ありますが…)利用できなくなってしまうのが今から寂しいです >< 貸し出しのおもちゃも種類豊富で、遊んでみたいおもちゃをお試しできてとてもありがたいです！これからもたくさん利用させていただきます。いつもありがとうございます。
30	30歳代	男性	ぐ	3	5	可能であれば、おもちゃのぐるりんの利用時間がもう少し長いと嬉しいです。9時から、もしくは17時迄など。
31	40歳代	女性	ぐ	4	4	利用時間がもう少し早いと嬉しい。
32	30歳代	女性	ぐ	2		おもちゃの貸し出しありがたいです！いつも丁寧にかかわってくださり、安心して利用できます。17:00までだといいな…午睡あけが15:30ころなので…
35	30歳代	女性	ぐ	4	5	子供が小さいので、おもちゃ作りの最中など職員さんが気にかけて下さり、安心して楽しめています。

40	40歳代	女性	ぐ	4	5	X(Twitter)をしていないので、情報が見られないことがありました。イベントの情報が見やすくなるとさらに利用しやすいかと思います。いつもありがとうございます！大好きな場所です
41	30歳代	女性	ぐ	3	5	子どもも親も楽しめる施設があつて大変助かっています。おもちゃのぐるりんは、子育てする上で欠かせない大切な場所です！
42	30歳代	女性	ぐ	3	5	工作キットや、イベントが楽しいので、もっと機会があると嬉しいです！
55	40歳代	女性	ぐ	2	5	いつもありがとうございます！子供がとても楽しみにしています！^^
56	40歳代	男性	ぐ	3	5	満足して利用しています。子どもへの声かけもありがたいです。
57	60歳代	女性	ぐ	2	5	1人で子供2人連れて利用させて頂いても、安心して遊ばせて頂け感謝しております。
58	30歳代	女性	ぐ	2	5	土曜日が利用できたいへん助かっています。希望を言えば開園時間を9時に早めて頂けたら子どもたちもたくさん遊べるかと思っています。どうぞよろしくおねがいします。
59	30歳代	女性	ぐ	2	5	おもちゃの貸出が大変ありがたいです。いつもありがとうございます。月齢に合わせたおすすりめがあるとさらに嬉しいです。これからもお世話になります。
61	30歳代	女性	ぐ	3	5	いつもみなさん優しく楽しく利用させてもらっています。ありがとうございます！
62	30歳代	女性	ぐ	2	5	・最近だと、幼稚園が終わって習い事が始まるまでの時間を過ごすのに丁度良く、週1は利用させてもらっています。娘が小さい頃から数え切れない程通わせてもらいました。居心地も良くて先生たちもとても優しいです。3月末で卒業になってしまうのがさびしいです…本当にお世話になりました。 ・0123はらっぱ程広くはないけど、色々な種類のおもちゃがあるし、大きい子(4~6)はカードゲームでも遊べるから楽しいと思います。
69	40歳代	女性	ぐ	4	5	いつも優しく心が和みます(スタッフ様)ありがとうございます
73	40歳代	女性	ぐ	5	4	HP、久しぶりに拝見しましたがXやインスタ(はOK)リンク先がおかしな所がいくつかありました。ごかくにんおねがいします。また来所しないとわからない情報もあるので、Xなどで気軽にみつけられるとよい。

77	30歳代	女性	ぐ	2	5	子どもがぐるりんの先生方、おもちゃ、環境がとっても大好き、安心してあそべている気がします^^いつも気にかけてくださりありがとうございました。
80	30歳代	女性	ぐ	2	5	スタッフさんも話しやすく優しく楽しく利用させてもらっています。玩具の貸し出しがあるのが貴重で助かります。
85	30歳代	女性	ぐ	3	5	9°~だともっと助かります。いつも相談にのってもらえて話を聞いてもらえて助かってます。
91	40歳代	女性	ぐ	3	5	たくさんの種類のおもちゃが用意されていて飽きずに楽しめます。貸し出し期間が2週間あると尚うれしいです。職員の方が皆優しくて楽しく親もすごせます。ありがとうございます。
92	30歳代	女性	ぐ	2	5	いつも優しく子を気にかけて頂きありがとうございます！
95	40歳代	女性	ぐ	3	5	兄妹でぐるりんが大好きで度々利用させて頂いています。職員の方のあたたかい対応にいつも救われています。
96	30歳代	女性	ぐ	3	5	毎月おもちゃが少しずつ変わり、いつきても楽しい場所です。前回ふと話した内容も、覚えていて下さっていて、気にかけてくださるのでいつもほっとできる場所です。本当にありがとうございます。
101	30歳代	女性	ぐ	3	4	開館が1時間早いと(9時~)嬉しいです。イベント(本のよみかかせ等)多いと嬉しいです。
102	40歳代	男性	ぐ	4	5	子供たちが多い時にはぶつかったり、のびのびと遊ぶことが難しくなるので、改善されると嬉しいです。
103	30歳代	男性	ぐ	4	5	本当にすてきな施設ですね。武蔵野市に住んでいてよかったです！！
104	30歳代	女性	ぐ	3	5	いつも職員さんがとても親切にしてくさるので、ホッとできます。子供たちもぐるりんに行くのを楽しみにしています。これからもよろしくお願いします。
105	30歳代	女性	ぐ	3	5	定期的に館内のおもちゃを入れ替えて下さっているおかげで子どもがあきずにいつも楽しんでいます。スタッフさんがどなたも優しく気配りしていただいでいて、子どもも安心して遊んでいます。いつもありがとうございます。
115	30歳代	男性	ぐ	4	5	特にありません。清潔で明るい雰囲気でもって使いやすいです。
121	30歳代	女性	ぐ	3	5	ホームページの情報が分かりにくいと思います。0123はらっぱのホームページくらい情報量(表示)があったら良いと思います。イベント(手作りおもちゃの会)を増やしてもらえると嬉しいです。

123	30歳代	女性	ぐ	3	5	コミセンにおいてあるチラシが古いことが多い(更新されていない?)
126	30歳代	女性	ぐ	4	5	・娘が年少になる春に他県から転入してきたので、ぐるりんの存在が母子ともにとても大きな支えでした。スタッフの方々が温かく接してくれて、コロナ禍での育児を過ごしてきたので本当にとてもありがたい存在、場所でした。月ごとの様々な工作やイベント、たのしかったです。おもちゃもいつも清潔できもちよくたのしく遊べました。久しぶりに年長さん卒園工作をしに行きましたが、スタッフの方々が子どもの顔と名前を覚えていてくれてとてもうれしかったです。親子でぐるりんが大好きでした。本当にありがとうございました！！
133	40歳代	女性	ハ	4	4	イベントや説明会の開催について、市報に掲載する等、利用者が情報を得やすいようより工夫したら良いと思います。
135	40歳代	女性	ハ	4	5	主に発達相談でお世話になっています。色々な資格の方につないで頂いていますが、たまに目的やその方に見て頂くことでどんな道筋が見えるのかよくわからなくなることがあります。ただ話して終わりにならないように目的を明確にしてくれると助かります。
137	30歳代	女性	ハ	4	5	子どもの事でなやんだ時にハビットを利用していますがいつも良いアドバイスをいただけるので助かっています。ありがとうございます。
145	30歳代	女性	ハ	4	5	保健センターから案内をいただき、ハビットを利用することになりました。いつも丁寧に相談を受けていただき子どもにできることについて気づきを得られたり、療育施設の情報を得られて大変助かっています。
150	40歳代	女性	ハ	4	5	小学校入学前しか利用出来ないのは残念でした。
153	40歳代	女性	ハ	4	5	大感謝です。
160	30歳代	女性	ハ	4	5	いつも親身になってお話を聞いて下さりありがとうございます。必要な情報もすぐに提供していただけるため、とても助かっています。
164	40歳代	女性	ハ	4	4	いつもいいねいに子どもの様子を見てくださり、対応して下さってありがとうございます。
165	40歳代	女性	ハ	4	5	いつもありがとうございます。
167	30歳代	女性	ハ	4	5	アドバイスが分かりやすく、無理なく行えるものだったり、子供のことを良く見ているなど感じることもあり、ありが

						たく思っています。
169	40歳代	女性	ハ	6	3	情報伝達のゆるさが気になります。利用の見通しがつきづらいです。ただ職員のかたはみな感じがよいですし、親切な方もいてすばらしいと思います。もっと困っている人に届く施設になればと祈っています。
170	40歳代	女性	ハ	3	5	いつも大変お世話になっております これからもよろしくお願ひいたします
174	30歳代	女性	ハ	6	5	不安や今後どうしたらよいかの中子どもとの関わり方等アドバイスを頂きとても助かりました。いつもありがとうございます。
175	60歳代	女性	ハ・ぐ	4	4	ハビットからのメールがひんぱんに届くが、ほとんどの内容がこちらの必要な情報でない。他の施設の案内なので、ちょっと迷惑に思っている。ハビットのみの情報のメールがほしいです。
177	30歳代	女性	ハ・ぐ	4	4	武蔵野市へ転居し、最初は自分で全て療育等調べて問い合わせで見学して…とやっていましたが、やはり個人ではわからないことも多く、早くハビットさんに相談すればよかったと思いました。STさんなど専門職の方が在籍相談にのって頂けるのも安心です。おもちゃのぐるりんもスタッフの方が優しく、木製のおもちゃも豊富で貸し出ししてもらえるのもすばらしいサービスだと思います。(タイミングが合わず貸し出しサービスは利用したことはありませんが…水・土以外もやっていると嬉しいです！)
179	40歳代	女性	ハ・ぐ	3	5	夏になると蚊が室内にいるので、ベープなどを用意して頂けると助かります。いつもありがとうございます。
181	40歳代	女性	ハ・ぐ	2	5	療育予定の子をぐるりんやはらっぱにつれていっているの不安を感じますがスタッフの方が親切でとても助かっています。

⑱ 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	180-0001 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	87,771,000 円	決算 87,771,000 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	* 障害者や支援団体の活動拠点として障害者の自立と社会参加のための様々な事業を行っている。 * 職員の対応等に対する満足度は高い。	* 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く、提供しているサービスも評価されている。
B安全への取組み	9.6 / 12	9.6 / 12	* 利用者同士の接触事故等が起きないように館内で活動する事業所間で事業所連絡会を開催し、各施設の玄関の出入り時間などを調整した。 * 館内各所に事件、事故マニュアルを掲載した。	* 昨年より事故報告は減じた。引き続き障害特性等に配慮した安全への取組みを進めていきたい。 * 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	26.4 / 36	29.6 / 36	* 予測されていた生活介護の減収を自立訓練(機能訓練)の稼働率向上によりおおよそカバーできた。 * 全国的に福祉人材確保がむずかしい中ではあるが、資格職の配置に努めた。	* 報酬改定の影響を最低限に収めた経営面での努力を高く評価する。 * 資格職の確保を適切に行えていることを評価する。 * 連絡会議の他、改築に係る定例会議等を通じて、市との連携を適切に図っている。

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	5.6 ／ 8	6.4 ／ 8	<ul style="list-style-type: none"> *建物、設備の保守は令和7年度の建替えを見据え、市と連携しながら安全性の確保に努めた。 *感染症対策として施設や備品の消毒をおこなった。 	<ul style="list-style-type: none"> *施設の大幅な改修は改築を見据えて控えている。そのことも含めて効率的に施設を運営していると評価する。 *福祉施設でもあるため、引き続き適切な感染症対策を実施したい。
全体	75.2 ／ 100	79.2 ／ 100	<ul style="list-style-type: none"> *施設設備に関する満足度は低い職員に関する満足度は高い。 *令和6年度の報酬改定により生活介護の大幅な減収が見込まれたが、自立訓練(機能訓練)の稼働率の増加や様々な工夫により全体では微減に止めることができた。 	<ul style="list-style-type: none"> *改築後の施設に関する利用者の期待にこたえられるように、ソフト面での検討を深化させていきたい。 *報酬改定の影響を抑えることが出来た。利用者増等の取組みを高く評価する。

3 アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）	
<p><アピール点></p> <ul style="list-style-type: none"> *高次脳機能障害、補装具、住宅改修、福祉用具などの専門相談の件数は大幅に増加した。 *年度当初は生活介護の報酬改定により大幅な減収を予測していたが、自立訓練(機能訓練)の稼働率の向上により僅かな減収で止めることができた。 *生活介護では看護師の指導の基、衛生管理を徹底し「一日外出」や「お菓子作り」「昼食づくり」など、利用者の人気の高いプログラムを再開し利用者の満足度を上げることができた。 	
<p><主管課及びモニタリング評価委員会からの指摘事項への対応></p>	
<p>【前年度指摘事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> *施設の改築にかかる実施設計について、引き続き市との連携を強化していただきたい。 *報酬改定の影響について精査をしつつ、事業の収益性をさらに向上させる工夫を図られたい。 	<p>【指摘事項への対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> *実施設計においては、定例会議に出席し、利用者の障害特性に応じた施設整備について意見を提出した。 *稼働率向上の取組みにより、報酬改定の影響を最小限に留め、収益性の向上に努めた。
<p><改善すべき点> 評価項目シート(様式2)の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入</p> <ul style="list-style-type: none"> *アンケートでは「地域との連携」という設問での満足度が低かった。これは職員が様々な活動に参加していることのアピールが不十分であったことや、未回答が多かった事を考えると設問の方法を検討する必要がある。 *開催頻度や日時に関する満足度が低かったが、これは土曜日や日曜日の利用希望が多いのに応えられていないことによるものと考えられるが、仮施設では活動の制限があるため改築の後の機能として検討すべき課題と考える。 	

主管課（記入欄）	
<p><特に評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> * 障害者福祉センターの本来機能ともいえる各種事業の利用者増を高く評価する。 * 令和6年度報酬改定は、通所時間の応じた報酬制度に大きく舵を切ったこともあり、障害特性に応じた短いサービス提供等が報酬面では不利に転じた。このような逆境下で報酬改定の影響を抑えるための各種努力を行ったことを高く評価したい。 	
<p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p>	
<p>【前年度指摘事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> * 施設の改築にかかる実施設計について、引き続き市との連携を強化していただきたい。 * 報酬改定の影響について精査をしつつ、事業の収益性をさらに向上させる工夫を図りたい。 	<p>【指摘事項への対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> * 令和10年度の新施設稼働に向けて、令和6年度は実施設計の進捗を図った。利用者の障害特性に応じたハード面の設計課題に取り組むとともに、ソフト面での対応についても、指定管理者と協議を行った。 * 稼働率向上の取組みにより、収益性の向上に努めた。
<p><改善すべき点> 評価項目シート（様式2）の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入</p> <ul style="list-style-type: none"> * 地域連携については、引き続き適切に実施するとともに、障害者福祉センターの取組みについての周知活動に努めていきたい。 * 開館日の設定については、指定管理の経費に係る部分であり、ニーズと費用対効果の両面から検討をしていきたい。 	

様式2-1 評価項目シート

【留意点】

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

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計	
A市民の満足の向上【配点4.4点】	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	4	6.4	33.6	
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。					
	<u>評価の理由</u>						
	障害のある方々が地域との相互理解と連帯を深めながら、社会参加と自立を目指し、障害者福祉の増進を図ることを目的として「各種相談」「自立訓練(機能訓練)」「生活介護」「障害者講習会」などの事業を行っている。また、登録した障害者団体や支援者団体し施設や設備を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。					
	<u>評価の理由</u>						
総合的満足度は70.8%と高く自立訓練(機能訓練)や障害者講習会などの利用者からは、「感謝」などの肯定的な意見が多く寄せられた。利用者からの苦情に対しては法人の「利用者等からの苦情解決の取り組みに関する規程」に基づき苦情受付窓口、苦情解決責任者を定め館内各所に張り出している。							
地域との連携	1 地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	4	6.4			
	2 地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。						
<u>評価の理由</u>							
千川福祉の会、千川防災会、千川コミセンまつり、吉祥寺東部フェスティバル、あつたかまつりなどの行事に参加。高次脳機能関係機関連絡会の企画運営する他、訪問看護訪問リハ事業所連絡会、武蔵野市PT、OT、ST協議会などに参加し近隣医療機関や関係機関のニーズ把握を行っている。							
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	3	4.8			
	2 館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。						
<u>評価の理由</u>							
障害者講習会の募集は市報、つながり、センター便りなどを使って行っている。また法人ホームページには福祉センター専用ページを作り、お知らせやセンター便りの閲覧が可能となっている。建替えに合わせて部屋の予約システムなどを構築し利便性を向上させるべく実施設計会議に参加して意見をしている。							
職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	4	6.4			
	2 利用者案内や受付が適切になされているか。						
	3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。						
	4 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。						
<u>評価の理由</u>							
職員の身なり、態度、マナー、言葉使い、案内などに関する満足度は高い評価を得ている。受付はコロナ禍以降一人体制となったが連絡ノートや日報などを活用して情報の伝達を行っている。							
自主事業への取組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	4	3.2			
	2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。						
<u>評価の理由</u>							
高次脳機能障害の「土曜サロン」や「家族サロン」、視覚障害者の家族に対する「地域生活学習会」などを行い利用者からは高い評価を得ている。法人本部が中心になって行っている「つむぐと」に参加して押し花カレンダーなどを出品し、売り上げの一部は利用者の工賃として平均2,800円/年支払った。							

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 取り組み 【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。□				
	<u>評価の理由</u> 館内各所に「緊急時、災害時の対応（事故対応マニュアル）」を掲示している。また自然災害発災時・感染症発生時の業務継続計画を作成し内部研修も行った。安全対策連絡会議を2回/年開催し、館内の事業所や委託事業所などに対し研修を行った。避難訓練は2回/年実施している。					
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。					
<u>評価の理由</u> 警備業務を怠ったことによる事件・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で確認している。						
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	26.4
		2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4 業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	<u>評価の理由</u> 概ね仕様書や年度協定に沿って事業を実施した。令和6年度報酬改定で生活介護に滞在時間別報酬単価が導入され、大幅な収入減が予測されたが、自立訓練の稼働率が上がったため減収の幅は僅かに抑えることができた。市との連絡会議は二回に留まったが、都度連絡を取りながら事業を実施した。					
効率的な運営	1 施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。	4	3	2.4		
	2 その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成できているか。					
	3 適正に（経費節減及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）職員を配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。					
	4 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったか。					
<u>評価の理由</u> 給湯機や空調の故障により調理実習室は年間を通して使用禁止とした。施設全体の空調機能の低下があるも改築前であることなどから修理は必要な範囲で対応した。講習会と生活介護の相互利用は令和6年度も引き続き行った。						
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	4	3.2		
	2 個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。					
	3 個人情報保護に関する研修が定期的実施されているか。					
<u>評価の理由</u> 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。また関係機関に対する個人情報の提供は本人及び家族の同意の基行っており、当施設が原因となる情報漏えい事故は発生していない。市の情報セキュリティ研修を資料として内部研修行い、情報セキュリティ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。					
<u>評価の理由</u> 清掃や施設の安全管理に関する満足度は高く、夜間管理、受付ロビー管理、清掃等は日報で業務の進捗管理を行っている。通所移送事業については定期的な打ち合わせを行っており、人員が異動になった時にはガイドや介助方法などについて研修を行っている。						

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	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。					
	<u>評価の理由</u>						
	生活介護に令和6年度の報酬改定により滞在時間別報酬単価が導入されたため、年度当初大幅な減産が予測されていたが、自立訓練（機能訓練）の利用頻度の見直しなどにより稼働率が上がったため収入は微減に止めることができた。また食事提供加算の導入により、長時間利用時の利用者負担の軽減ができた。						
	指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	4	3.2		
		2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。					
		3 現金等が適正に管理されているか。					
	<u>評価の理由</u>						
	支出は人件費及び業務委託費が中心。事業計画通り人員を配置するとほぼ予算通りの執行率となる。利用料は銀行等口座引き落としを基本としており適正に徴収できている。小口現金は金庫で管理し月ごとに清算を行っている。						
経費節減への取組み	1 経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	3	4.8			
	2 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。						
<u>評価の理由</u>							
施設や設備の経年劣化が著しいが令和7年度からの建替えに向け、修繕や備品の新規購入は必要な範囲で行った。このためアンケート調査においても設備・器具やバリアフリーへの対応等で満足度が低くなっているが、市と調整しながら安全の確保と機能の維持を行っていききたい。							
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	4	3.2			
	2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。						
<u>評価の理由</u>							
年度当初に団体登録の手続きを行った。登録した団体は3か月前から予約が可能となるが、利用希望日が重複し調整が必要になった事はなかった。自立訓練（機能訓練）、生活介護、専門相談、障害者講習会等の事業は年度協定に基づいてそれぞれ年齢制限などを計画的に行った。							
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		
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。					
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。					
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。					
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。					
	<u>評価の理由</u>						
	調理実習室は給湯器や空調の故障で使用不可としている。それ以外にも施設、設備全体に経年劣化が進んでおり、満足度も低い。平成7年度後半からの建て替え事業を見据え、市と相談しながら必要な範囲で安全性の確保と機能の維持を行っている。						
	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。					
	<u>評価の理由</u>						
毎朝次亜塩酸ナトリウム希釈液による床の消毒を実施。清掃員が常駐し、突発的なトイレの汚れや、風による落ち葉の吹き込みなどにも迅速に対応している。施設は古いが衛生面が保たれるように床清掃（ワックスがけ）やガラス清掃などは毎月行っている。							

5.6

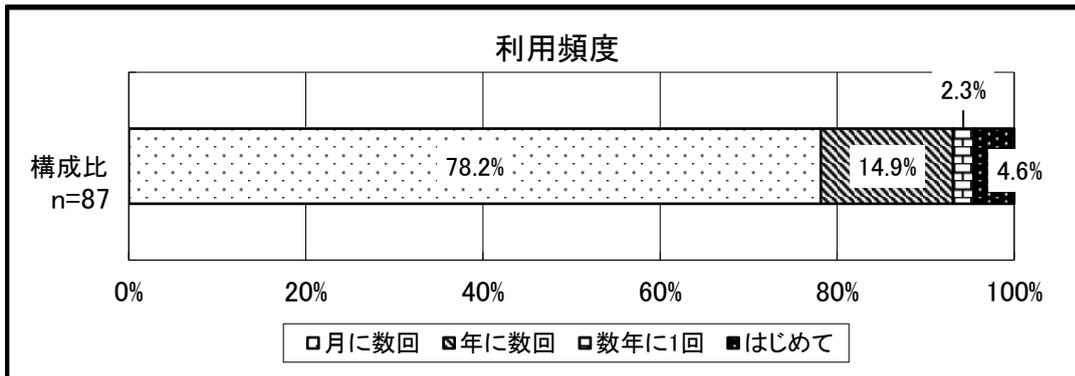
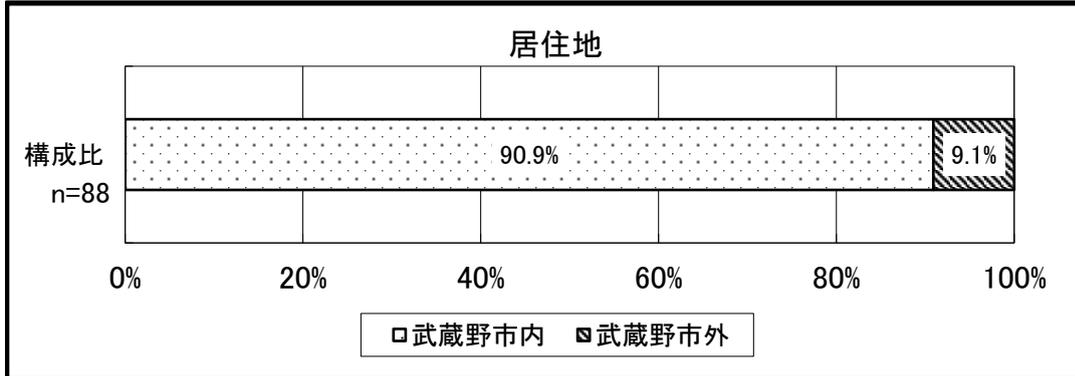
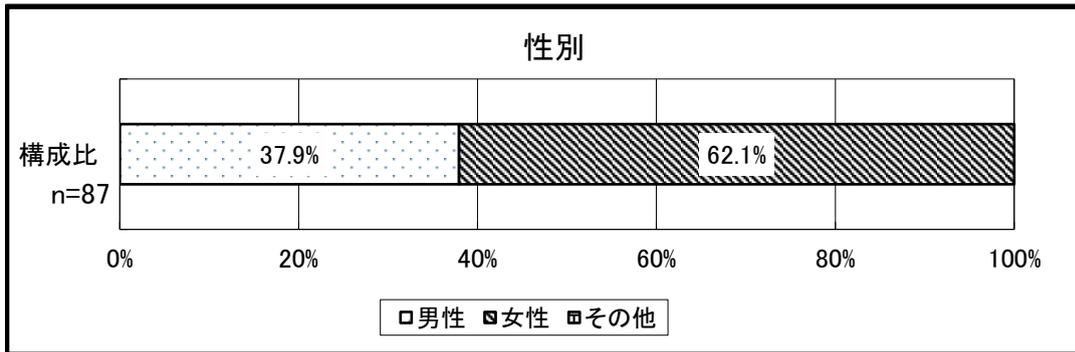
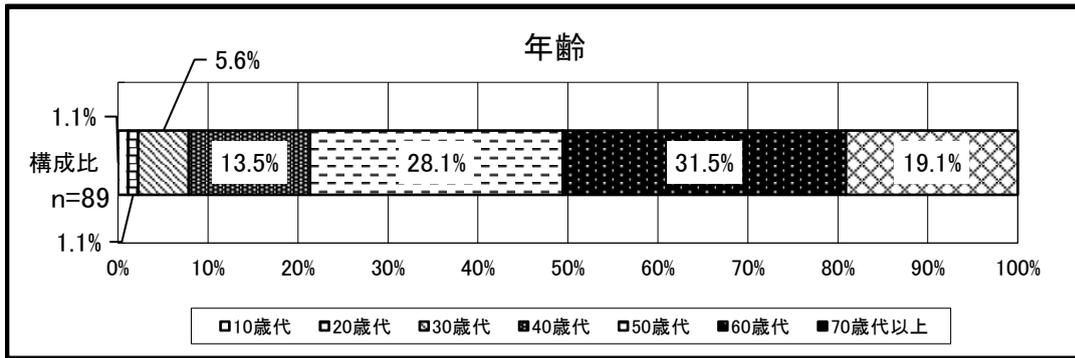
様式2-2 評価項目シート

【留意点】

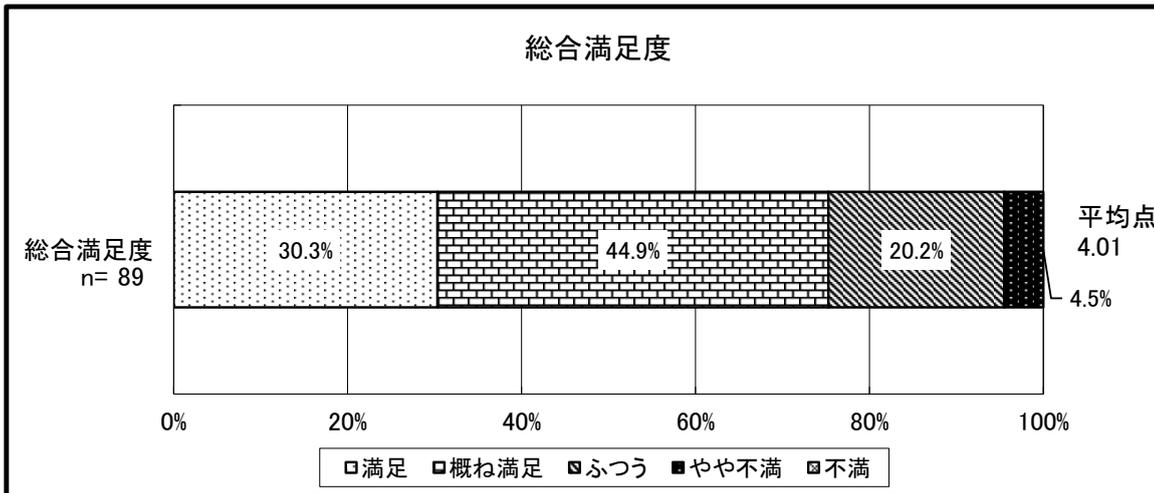
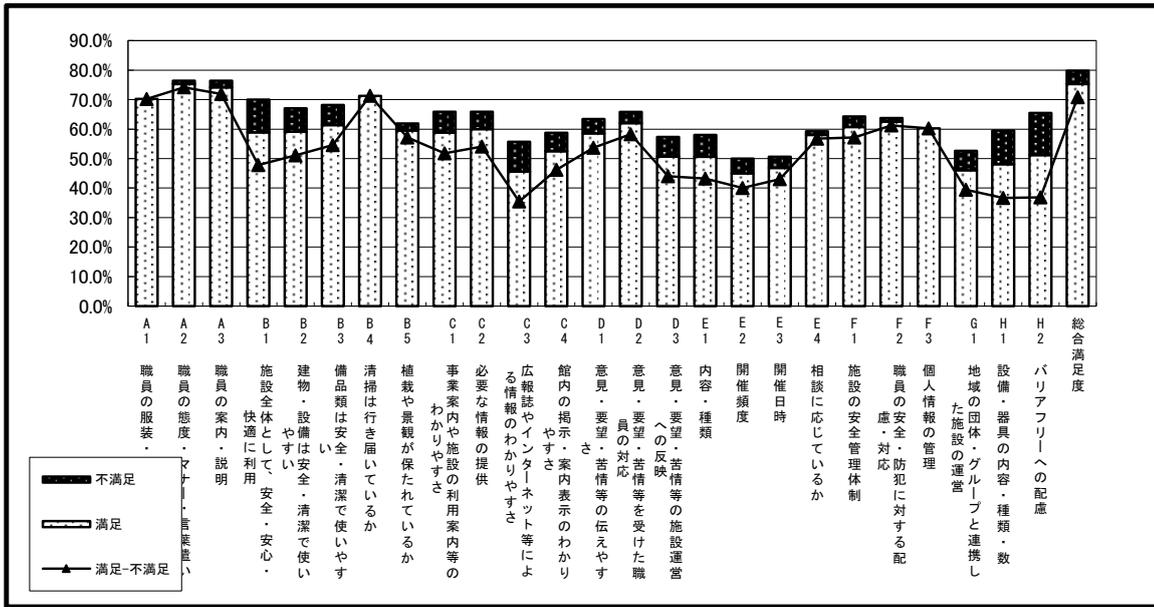
- 指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。
- その上で、指定管理者の自己評価の結果に囚われることなく、主管課の立場から評価を実施すること。

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に、マニュアルの作成や研修を行っているか。						
自主事業への取組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	4	3.2		
	2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。					
<p><u>評価の理由</u> 総合満足度評価は平均点4.01と高い評価を得ている。施設の建替えを控えてハード面での制約があるなかで高い評価を得ているのは、ソフト面での努力が評価されていると認識している。</p>						
<p><u>改善事項</u> 建て替え後を見据え、情報発信等の面で、主にソフト面での充実を図っていきたい。</p>						
B 安全への取組み【配点12点】	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4	6.4	
		2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 市や利用者 に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。				
	適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	4	3.2	
		2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
<p><u>評価の理由</u> 適正な危機管理や機械警備を実施している。</p>						
<p><u>改善事項</u> 送迎に関する事故が1件発生している。引き続き、送迎再委託事業所と連携して事故防止に努めること。</p>						

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
C 適正な運営 【配点36点】	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	4	3.2	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。					
<p><u>評価の理由</u> 自立訓練利用者数の利用者を増やす取組みで報酬減の影響を最小限に収められたことを評価したい。物価高騰の波の中でも適切に管理が行われており、昨年同様の評価としたい。</p>						
<p><u>改善事項</u> 引き続き、利用者増や加算等の積極的な取得に努めること。</p>						
D 施設・設備等の適正な管理 【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	4	3.2	
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	適正な清掃	1 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	4	3.2	
		2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
<p><u>評価の理由</u> 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。</p>						
<p><u>改善事項</u> 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。</p>						

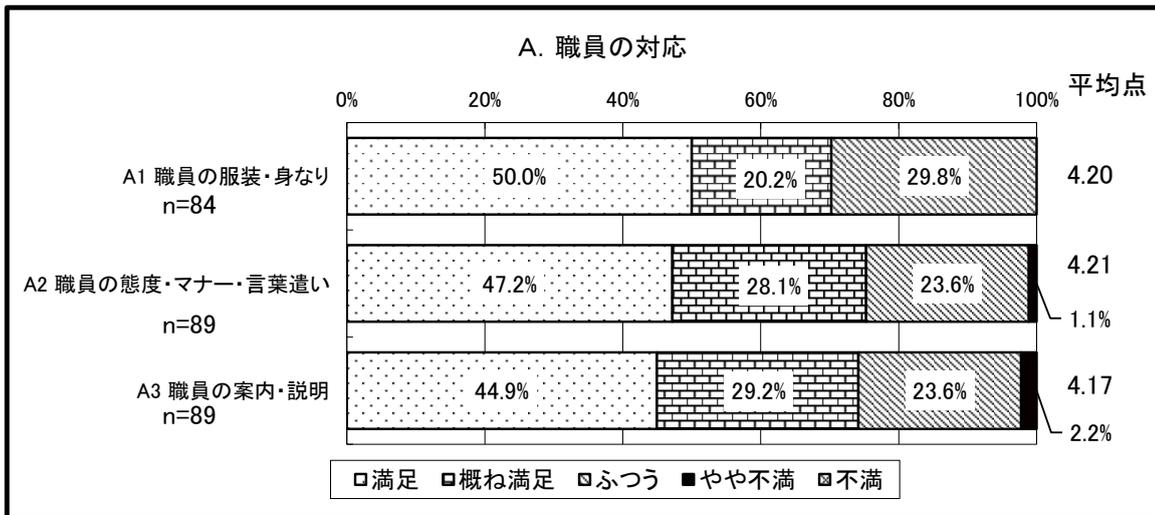


【回答者の属性】に関するコメント
50歳代60歳代70歳代の利用者が多く60%以上が女性となっている。これは広報朗読の会や手話サークルなどボランティア関係団体の構成員がほとんど女性である事が反映されていると考えられる。
生活介護、自立訓練(機能訓練)の利用者の男女比は変わらないが講習会は女性が多い傾向がある。



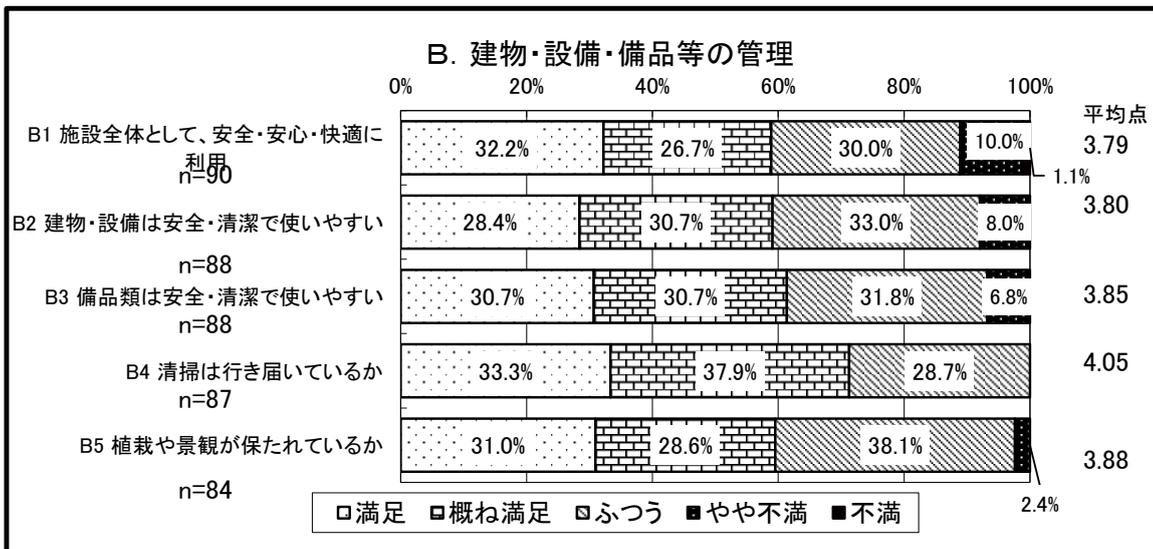
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【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75%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おり、施設が新しくなる事への期待の声も聞かれた。



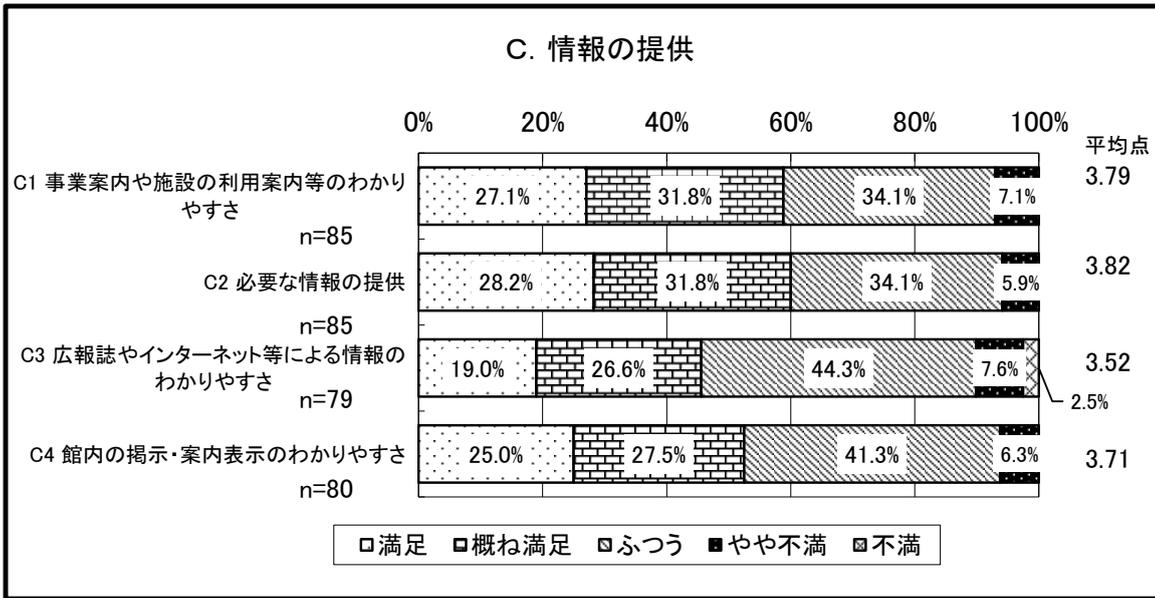
【A職員の対応】に関するコメント

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。一部全盲難聴の方の意見があったが、精神の障害も重複しており、十分に対応していても不満の声が多く聞かれる事が多い。

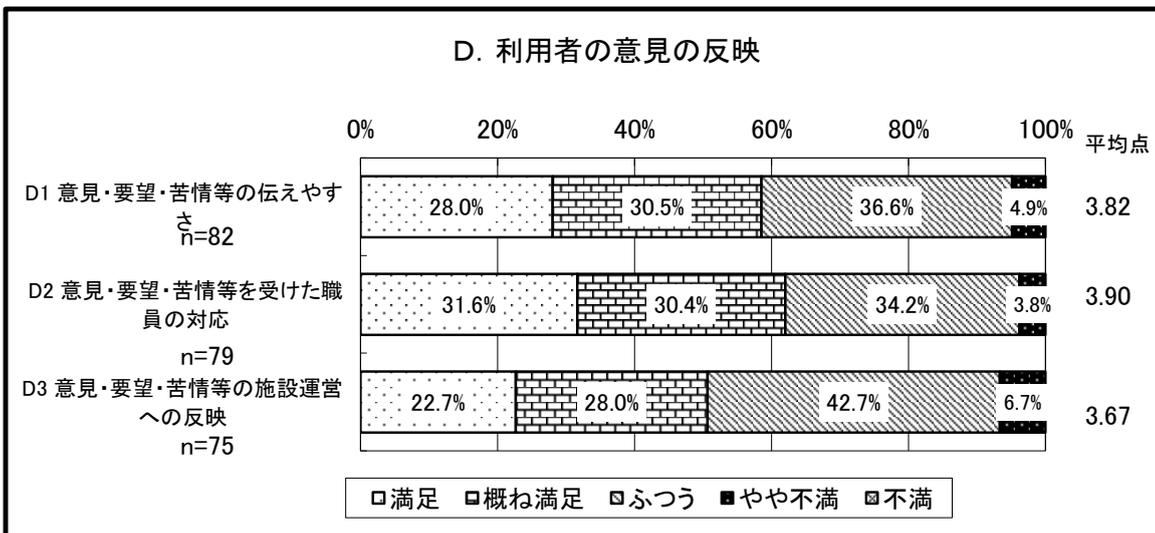


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

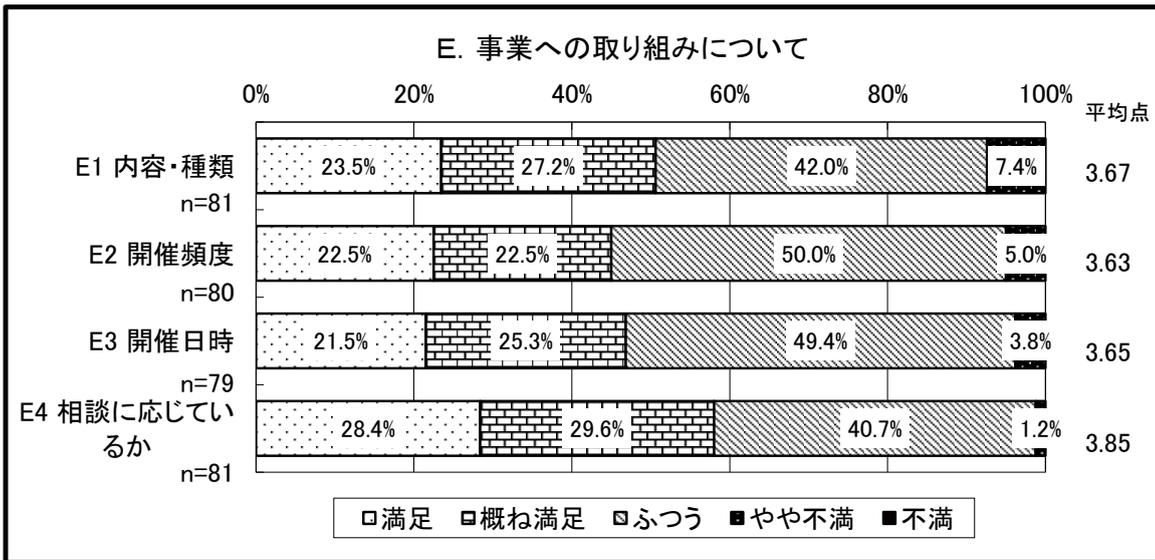
建物、設備、備品に関する満足度は他に比べると低くなっているが、市と相談のもと建替えに向け施設の修繕や備品の購入は、安全を確保するため必要な範囲で実施した。
これまでの経験を踏まえ、利用者のニーズを新しい施設に反映できるように実施設計会議などで情報提供を行っている。



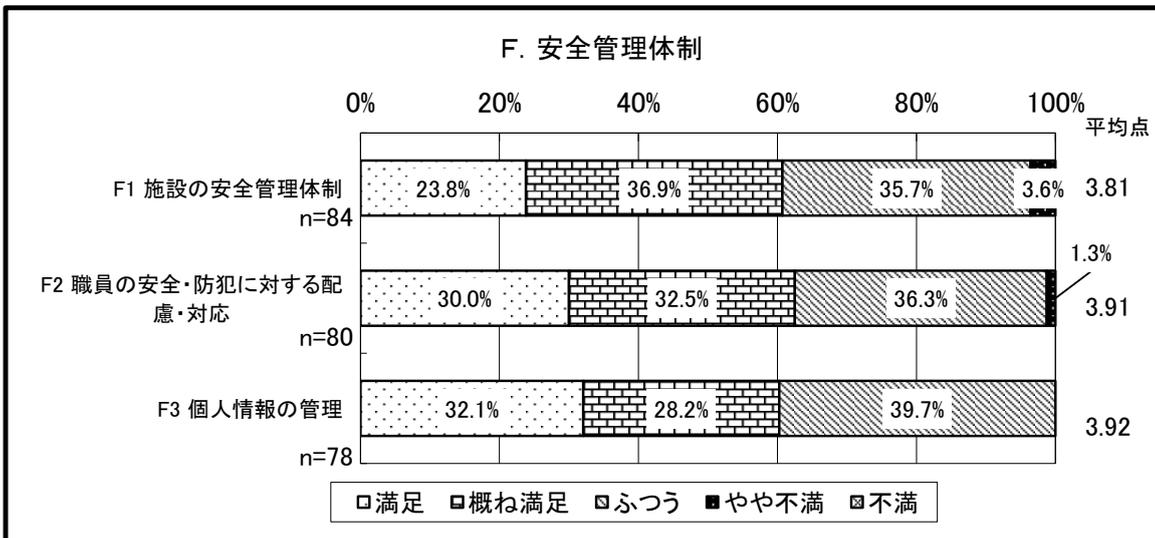
【C情報の提供】に関するコメント
 ホームページにて「お知らせ」やセンター便りなどの掲載を行っている。
 SNSには現在未対応で、建替え以降順次対応していく予定。SNSへの参入には一定のスキルを持った人材のコンサルティングが必要と考えられ、法人本部と連携して進めていくことが必要となる。また、施設の予約のIT化なども含め建替え後の運用を検討する。



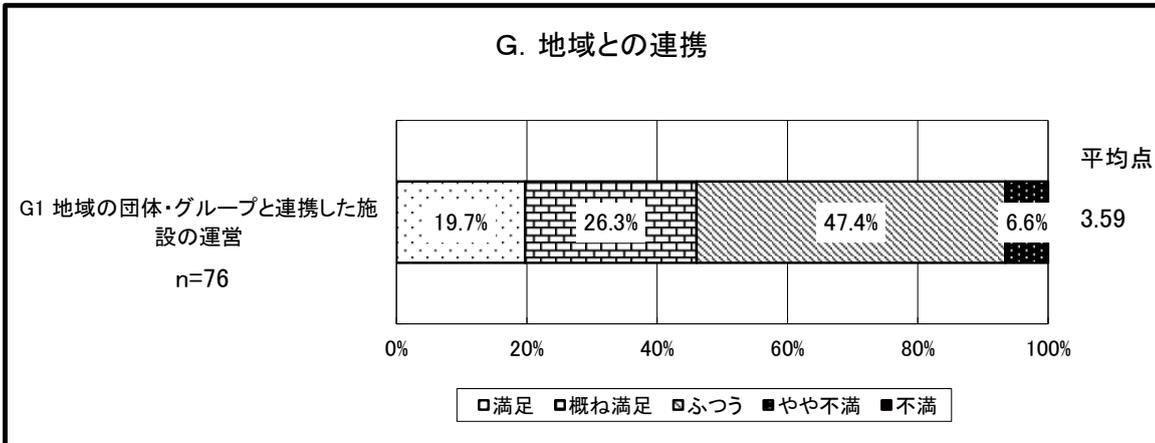
【D利用者の意見の反映】に関するコメント
 苦情窓口の案内は数か所に掲示するとともに、意見箱なども設置している。通所事業の利用者の不満は担当の職員が受けることが多く、苦情に至らず解決されていることが多い。また法人の仕組みとして第三者委員会を設置している。



【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。仮施設では活動の制約が大きく人件費や委託料などの設計の見直しなども必要となるため、本設に帰る時に考える課題と考える。

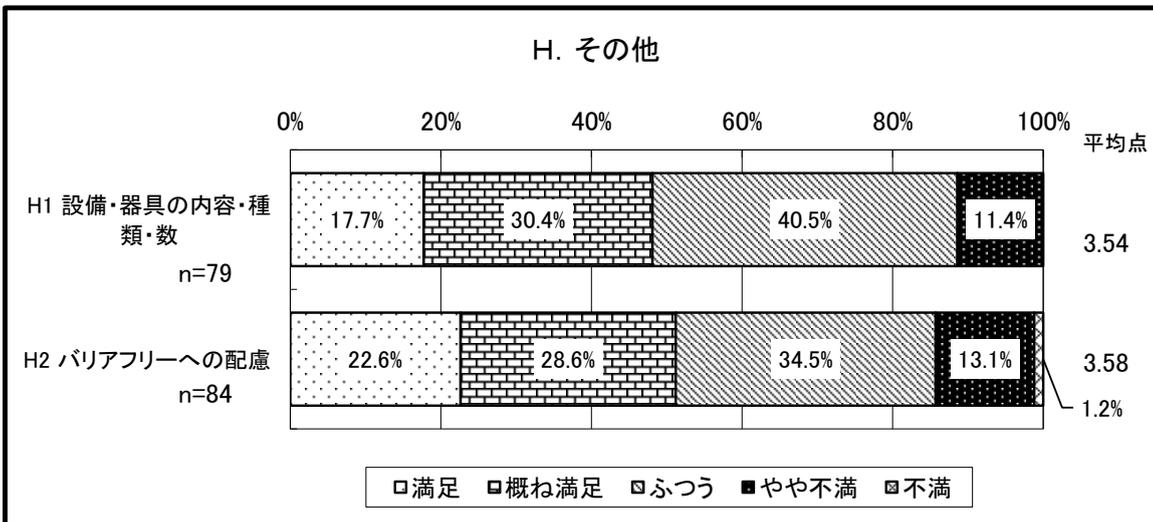


【F安全管理体制】に関するコメント
 施設の安全管理体制については高い満足度を得ている。コロナ感染症が5類に変更になり、各部屋の利用定員制限などは廃止したが、利用者が各自で消毒が出来るよう各部屋にアルコールやペーパータオルなど消毒機材を配置した。また、毎時館内換気の案内などを行った。個人情報に関しては市役所情報セキュリティー研修の資料を使い内部研修を行った他、情報セキュリティーハンドブックを運用している。



【G地域との連携】に関するコメント

地域活動としては千川地域、吉祥寺東部フェスティバル、あつたかまつり、輪っかになろう展、小さな輪っか展などに参加。それ以外にも訪問看護訪問リハ事業所連絡会やPT,OT,ST協議会に参加し高次脳関係機関連絡会は事務局を担うなど、地域の関係機関とは連携している。満足度が低いのはこうした取り組みをご存じ無い方が多かった事や、未回答の件数が多かったことによるものと考えます。



【Hその他】に関するコメント

令和6年度は建替えの基本設計を行っており、その実施設計会議に職員が参加し、情報提供等を行った。

【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	聴覚、視覚重複障害があるが「声掛けは右から」が伝わっていない。忘れられていると感じることがある。人により対応に差がある。建物は廊下が地下まで曲がりくねってトイレなども使いづらい。講習会は選択肢が少ない使いにくさが解消されればもっと気軽に来たいと思える。
3	いつもありがとうございます。インターネットの電波があると良いなと思います。特に地下は圏外になります。それとWEBサイトにほぼ情報が無いのが少し残念。
4	最初は色々心配だったけどだいぶ慣れたせいか訓練や活動などをやって支援センターで作業毎日しています。最近は歩くようにしています。
5	新しい建物の時（今のトイレ）同じになるように横棒が欲しい
6	自動ドアがない。
7	すばるの方はやさしい方が多いのでとても楽しくやっております。
8	音訳のため録音室を使わせているだけです。全く無関心なのですが、新しい建物ができたら嬉しく思います。
9	照明をもう少し明るくしてほしい。
10	施設(設備)がかなり古くなっています。
11	月1回の利用なので詳しくわかりませんが概ね満足です。
12	特にありません
13	担当の職員さんもたまには利用者との食事会に参加していただきたいですね（色々な話も聞けそうなので）
14	床に貼ってあるはがれたガムテープにつまづきそうになったことがある。調理室からカビ臭がしたことがある
15	多目的トイレがあると良いと思います。
16	アンケートの選ぶところに「よくわからない」という項目を付けて欲しかった。
17	新しい施設に利用者の意見を反映させる機会を提供して欲しい。
18	運動の種類が増えたらよい。いつも同じメニューなので同じところが疲れてしまうので。
19	いつも気づかいのある対応をして下さりありがとうございます。
20	いつもありがとうございます。とてもいいです。感謝。
21	すばるの卒業の時、卒業証書を作成し渡してあげて欲しい。いつも誰かがいなくなる時々さみしい気がする。祝ってあげたい。
22	今後共よろしくお願いします。
23	施設のメンテナンス・修繕が大変でしょうがまたよろしく。
24	一度欠席しました。毎回の開催を心待ちにしていました。このような機会に参加したいです。ご指導ありがとうございました。
25	新しくなることに期待します。
26	特に休日(土日)については地域で市民(障害者)が使いやすい場所になってもらいたいです。
27	インストラクターのアドバイス(家でも出来るストレッチや運動、栄養面など)がとても参考になりました。
28	職員の皆さん又講師、わかりやすく学ばせていただくので良い場所です。ありがとうございます。

⑳ 放課後等デイサービスパレット

(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	60,832,000円	決算	60,832,000円

2 評価項目

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A市民の満足の向上	35.2 /	35.2 /	<ul style="list-style-type: none"> *利用者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。 *親同士の交流を目的とした保護者会を開催した 	<ul style="list-style-type: none"> *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。 *地域との交流や、保護者間の交流等についても適切に実施した。
B安全への取組み	9.6 /	9.6 /	<ul style="list-style-type: none"> *心身状態への配慮が大きく、けが等が起りやすい利用児が多いが、大きな事故なく安全な運営ができています。 	<ul style="list-style-type: none"> *大きな事故が未然に防ぎ、安全な施設運営を行えている。 *マニュアル等整備、訓練を適切に実施している。
C適正な運営	26.4 /	27.2 /	<ul style="list-style-type: none"> *利用者受け入れを進め概ね定員枠を満たしている。 *同法人内他事業所のハビットサテライトおよびウィズ職員との相互サポートで効率的な職員体制とした。 	<ul style="list-style-type: none"> *稼働率が大幅に上昇しており、ほぼ定員を充足している。 *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。 *連絡帳アプリの誤送付が1件報告された。
D施設・整備等の適正な管理	6.4 /	6.4 /	<ul style="list-style-type: none"> *利用児が安全に過ごせるよう設備・備品のチェックを行っている。車いす類の点検を継続実施している。 *利用児が使う活動室の消毒を5類移行前の水準に近い形で行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> *備品管理、清掃等の満足度も高く、適切な管理が行われている。 *引き続き感染症対策に取り組んでおり、通常の子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	77.6 / 100	78.4 / 100	<ul style="list-style-type: none"> *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。 	<ul style="list-style-type: none"> *利用者からの満足度は高く、また定員充足率もほぼ充足した。障害児、特に医療的ケア児の受け入れには配慮すべき事項が多いが、事故なく施設を運営できた。

3 アピール点、指摘事項への対応

指定管理者（記入欄）	
<p><アピール点></p> <ul style="list-style-type: none"> * 利用者の受け入れを積極的に進め、概ね定員枠を満たし、稼働率が上昇した。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ている。 * 地域他団体や施設との交流や、保護者交流などの取り組みを積極的に行った。 	
<p><主管課及びモニタリング評価委員会からの指摘事項への対応></p>	
<p>【前年度指摘事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> * 利用者のニーズを把握しながら、地域交流や保護者同士の交流の取組みを実施されたい。 	<p>【指摘事項への対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> * 地域交流としては、桜堤児童館での活動や参加、地域の他団体を招いてのイベント開催を実施、また、親同士の交流目的とした保護者会を開催した。
<p><改善すべき点> 評価項目シート（様式2）の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入</p> <ul style="list-style-type: none"> * 連絡帳アプリでの誤送信があったため、個人情報の取り扱いについては適切な管理が行えるよう改善を継続する。 	

主管課（記入欄）	
<p><特に評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> *保護者等のニーズに応じ柔軟な対応を行うことで、定員充足率を向上させた。 *地域連携や親同士の交流に関する取組みを行えたことを高く評価する。 	
<p><モニタリング評価委員会での指摘事項への対応></p>	
<p>【前年度指摘事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> *利用者のニーズを把握しながら、地域交流や保護者同士の交流の取組みを実施されたい。 	<p>【指摘事項への対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> *上記指定管理者記載のとおり。
<p><改善すべき点> 評価項目シート（様式2）の5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入</p> <ul style="list-style-type: none"> *連絡帳アプリでの誤送信については、いつでも起こり得るヒューマンエラーと言える。送信時のダブルチェック等、基本とも言える個人情報保護への取組みを継続されたい。 	

様式2-1 評価項目シート

【留意点】

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

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計	
A 市民の 満足の 向上 【配点 4 4 点】	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	4	6.4	35.2	
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。					
	<u>評価の理由</u> 「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。					
	<u>評価の理由</u> 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。キャンセルがあった場合に利用したいとの要望があり、対応できるよう体制を整えている。						
	地域との連携	1 地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	4	6.4		
2 地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。							
<u>評価の理由</u> 利用児については桜堤児童館で地域の児童と同じ活動に見学や参加、また、地域の他団体を招いてイベントでの交流機会を設けた。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もしている(年4回、計6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。						
<u>評価の理由</u> パレット開設時にリーフレットを作成し、利用児のご家族や関係機関に配布することでパレットの事業内容などを周知している。また、パレットからのお知らせや他機関からのイベント案内など利用者にとって必要と思われる情報は、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ます。							
職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	4	6.4			
	2 利用者案内や受付が適切になされているか。						
	3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。						
	4 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。						
<u>評価の理由</u> 保護者との関わりは日常的には電話連絡、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。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、職員交代時の引継ぎや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	4	3.2			
	2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。						
<u>評価の理由</u> 今年度初めて親同士の交流を目的とした保護者会を1回開催し、7名の参加があった。							

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 安全への取り組み【配点1.2点】	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4	6.4	9.6
		2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。□				
	<u>評価の理由</u> 防災・消防等のマニュアル等を整備し、年次計画のもと年2回の防災・避難訓練を実施した。令和6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。					
<u>評価の理由</u> 警備業務は桜堤ケアハウスの管理体制のもと、専門の警備会社に夜間・日祝祭日の勤務を依頼し、業務日誌などを通じて申し送りや緊急時は電話連絡にて情報交換や対応の指示・伝達を行っている。						
C 適正な運営【配点3.6点】	確実な業務の履行	1 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。	4	3	2.4	26.4
		2 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。				
		3 業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
		4 業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。				
	<u>評価の理由</u> 事業計画に沿っ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名の欠員の期間が4か月間あった。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	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。					
<u>評価の理由</u> 定員充足率（利用契約枠数/利用定員数）は、前年度の78.0%から96.0%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。						
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実施されているか。					
<u>評価の理由</u> 個人情報保護に関する指針やマニュアルは整備している。個人情報ファイル等は施錠できる書庫内に保管している。9月に連絡帳アプリでの誤送信事故があったことを機に、マニュアルと保管方法の見直しを行った。個人情報の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	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。					
<u>評価の理由</u> 送迎を委託する事業所と適宜連絡を実施し、安全な運行管理に努めた。						

視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計	
C 適正な運営 【配点3.6点】	利用増加への取組み	1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	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。					
	<u>評価の理由</u>		定員に対する利用率（利用実績数/利用定員数）は、前年度59.3%から75.3%へと上昇した。定員充足率の上昇に伴って利用率も上がっている。				
	指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	4	3.2		
		2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。					
		3 現金等が適正に管理されているか。					
<u>評価の理由</u>		計画よりも非常勤職員の数が少ない状況が4か月間あり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	4	6.4			
	2 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。						
<u>評価の理由</u>		放課後の利用日と学校休業日でサービス提供時間が大きく異なり通年で的人员確保が効率的でないため、ハビットサテライトの職員が兼務する体制で、効率化を図っている。消毒薬品など、医療用では高額になるものは市販品で同等の効果があるものを選定し使用している。					
平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	4	3.2			
	2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。						
<u>評価の理由</u>		利用者の選定にあたっては主管課との会議にて、利用者の状態像や家庭状況を踏まえた優先順位を定め、それに基づいて行っている。					
D 施設・設備等の適正な管理 【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	4	3.2	6.4	
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。					
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。					
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。					
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。					
	<u>評価の理由</u>		施設全体で開催する防災委員会で、2階フロア内の手すり、壁・天井などの建物破損チェックや雨漏りチェックを行っている。事務職員を中心に備品台帳（備品のリスト化含）を作成し、備品類の在庫管理等も随時、行っている。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。						
<u>評価の理由</u>		清掃についてはフロア床やトイレ内の清掃をはじめ、手すり、遊具など利用児が触れる物全てを消毒・整理整頓し衛生保持に努めている。特に医療的ケア児など体力の低い利用児も多いことから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。					

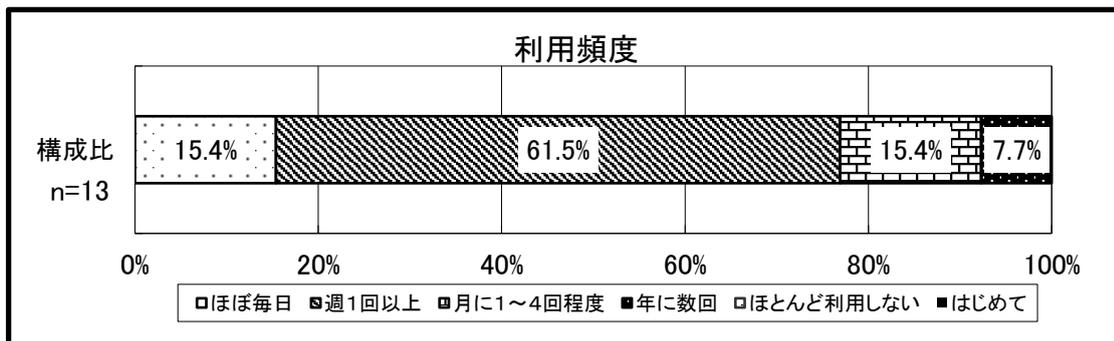
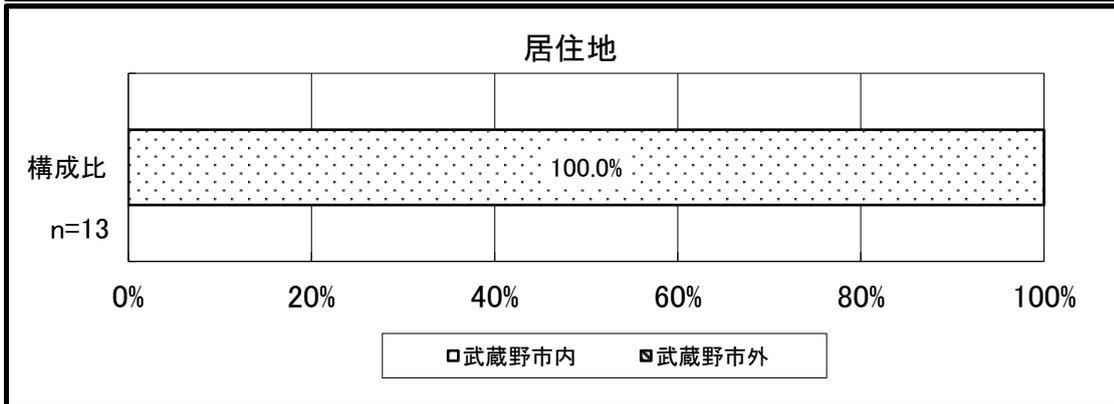
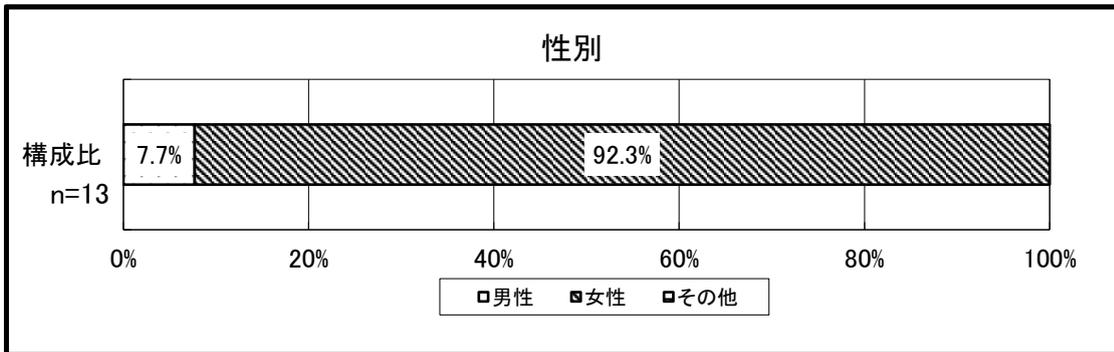
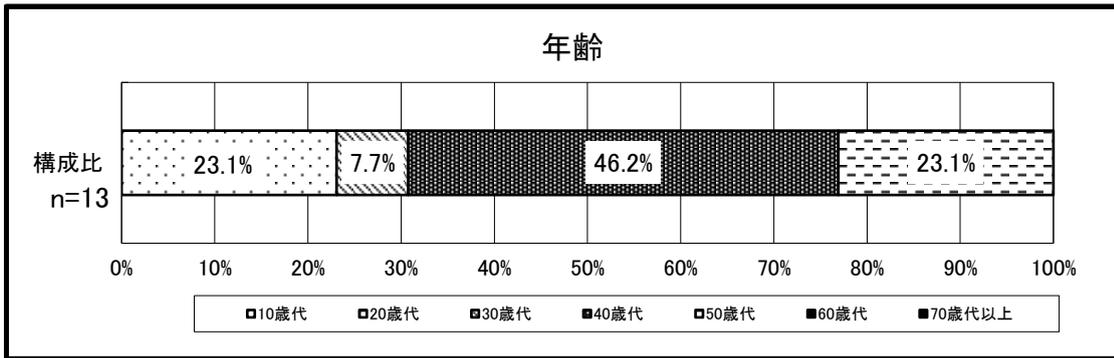
様式2-2 評価項目シート

【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。

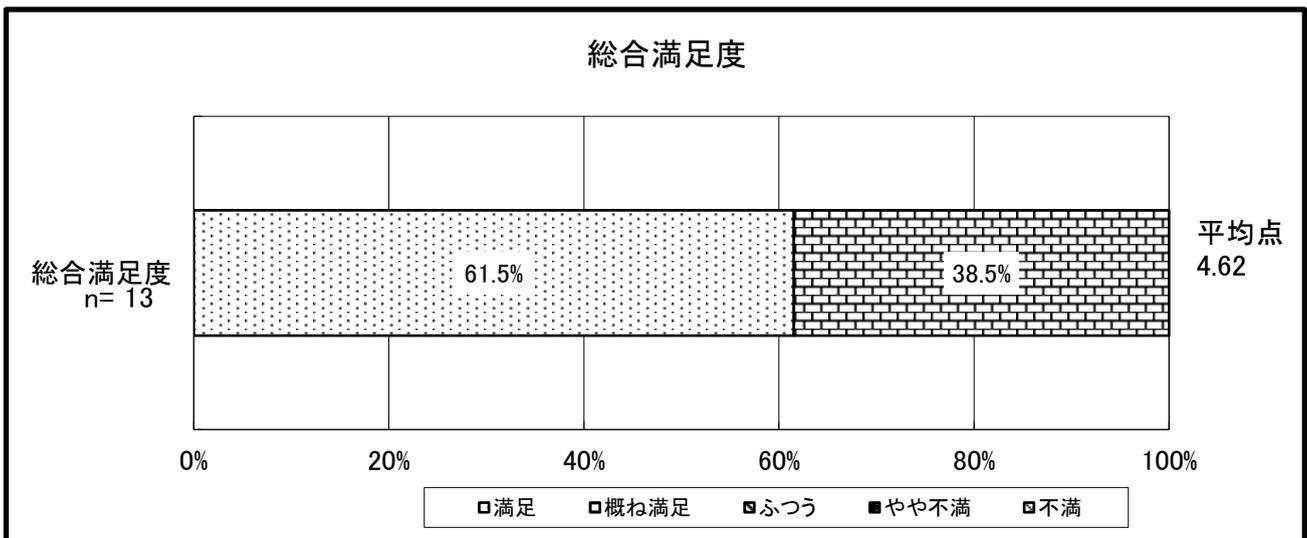
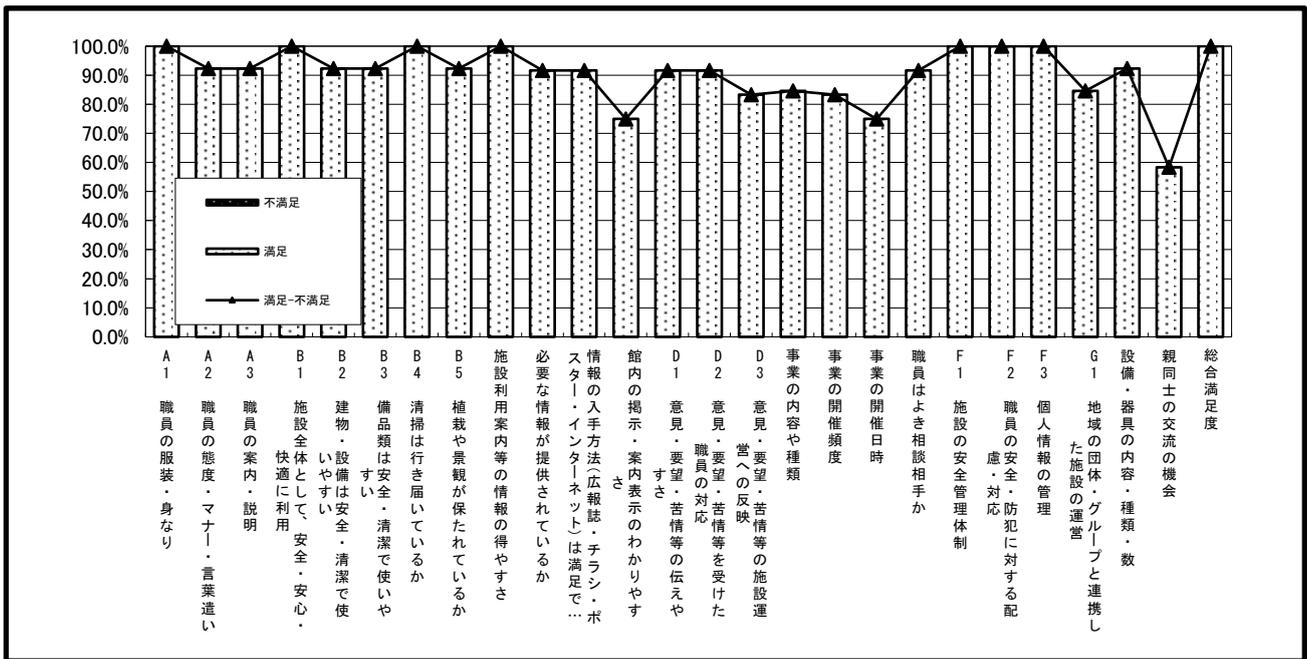
視点	評価項目	評価のポイント	配点	評価レベル	得点	小計
A 市民の満足の向上【配点4.4点】	設置目的の達成	1 設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。	8	4	6.4	35.2
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。				
	市民、利用者の意見の反映	1 利用者アンケート等の結果、利用者の満足度が得られているといえるか。	8	4	6.4	
		2 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。				
		3 利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。				
		4 利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
		5 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。				
	地域との連携	1 地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。	8	4	6.4	
		2 地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。				
	情報提供	1 行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。その際、市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。	8	4	6.4	
		2 館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。				
	職員対応	1 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう心がけているか。	8	4	6.4	
		2 利用者案内や受付が適切になされているか。				
3 職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。						
4 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っているか。						
自主事業への取組み	1 事業計画に沿って自主事業を実施しているか。	4	4	3.2		
	2 自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。					
<p><u>評価の理由</u> サービス利用者の満足度は引き続き高い。安定した事業運営を行えている。柔軟な運営・地域との連携・情報提供も積極的に行っており、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。</p> <p><u>改善事項</u> 引き続き、安定した運営を実施してほしい。</p>						
B 安全への取組み【配点1.2点】	適正な危機管理	1 事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	8	4	6.4	
		2 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。				
		3 事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。				
	適正な警備	1 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。	4	4	3.2	
		2 警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。				
		3 警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
<p><u>評価の理由</u> 避難訓練等の実施・マニュアルの整理等を適切に実施している。令和6年度も安全に関わる事故報告事例は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。</p> <p><u>改善事項</u> 今後も引き続き、適切に対応していただきたい。</p>						
						9.6

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行われているか。				
	適正な再委託先管理	1 再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	4	4	3.2	
		2 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。				
	利用増加への取組み	1 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。	4	4	3.2	
		2 計画通りの収入が得られているか。				
		3 利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったか。				
	指定管理料の適正執行	1 事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	4	3.2	
2 利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。						
3 現金等が適正に管理されているか。						
経費節減への取組み	1 経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったか。	8	4	6.4		
	2 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。					
平等利用	1 利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されたか。	4	4	3.2		
	2 利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされたか。					
<p>評価の理由 利用率は96.0%になっており、ほぼ定員が埋まっていると解される。定員充足は支援費の増につながり、施設の安定的な運営に寄与する。</p>						
<p>改善事項 本施設でしか対応できない児童に傾注して対応することと、その他児童を受け入れることは、適切なバランスをとる必要がある。定員充足率等を勘案しながら適切に対応していきたい。</p>						
D 施設・設備等の適正な管理 【配点8点】	適正な建物・設備・備品管理	1 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。	4	4	3.2	
		2 建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。				
		3 建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。				
		4 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。				
		5 必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。				
	適正な清掃	1 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。	4	4	3.2	
		2 清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。				
<p>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。</p>						
<p>改善事項 今後も引き続き適切に取り組んでいただきたい。</p>						



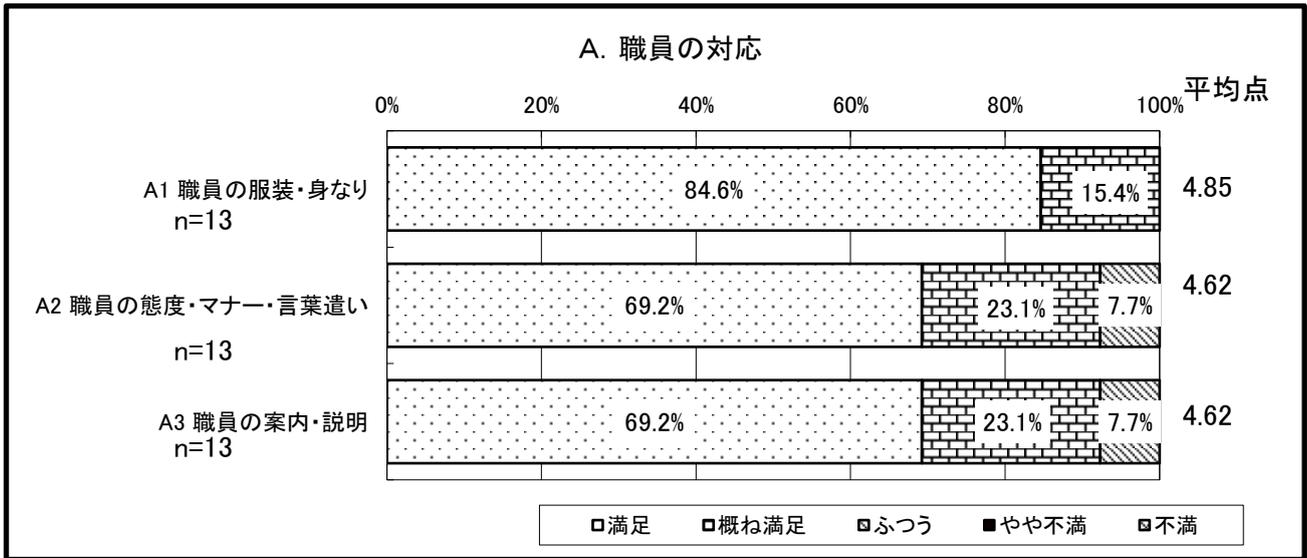
【回答者の属性】に関するコメント

令和7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22名にアンケートを依頼し、13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3名の10歳代については利用者本人がアンケートに回答した、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。

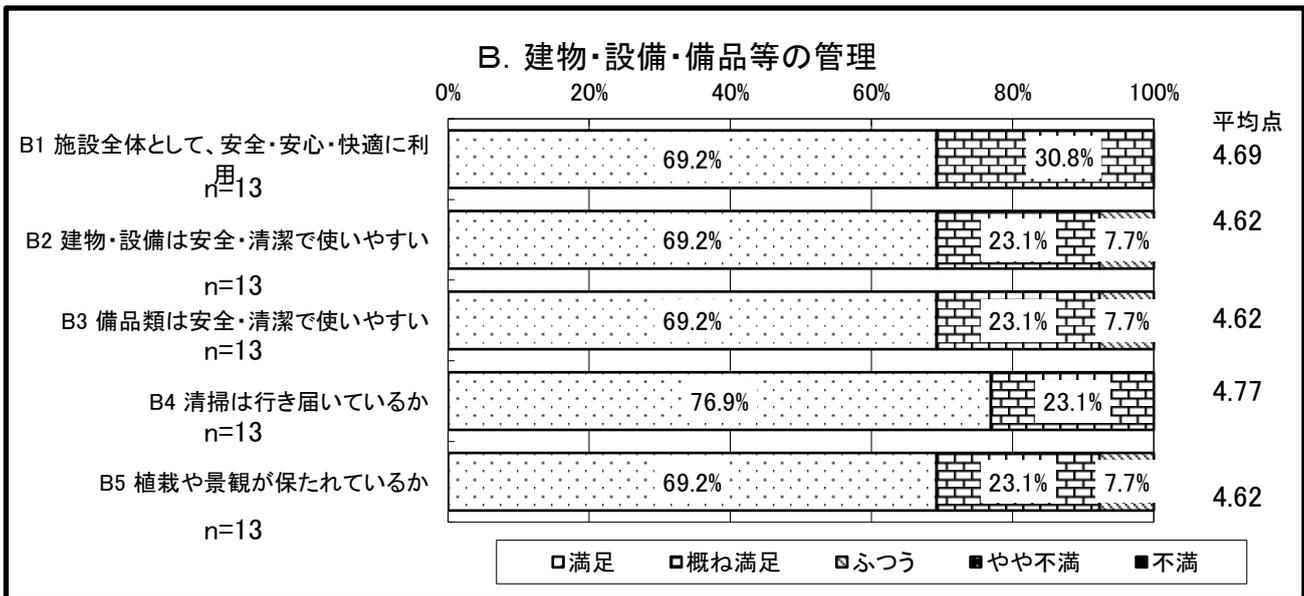


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
 全ての回答が「満足」または「概ね満足」であり満足度は高い傾向である。

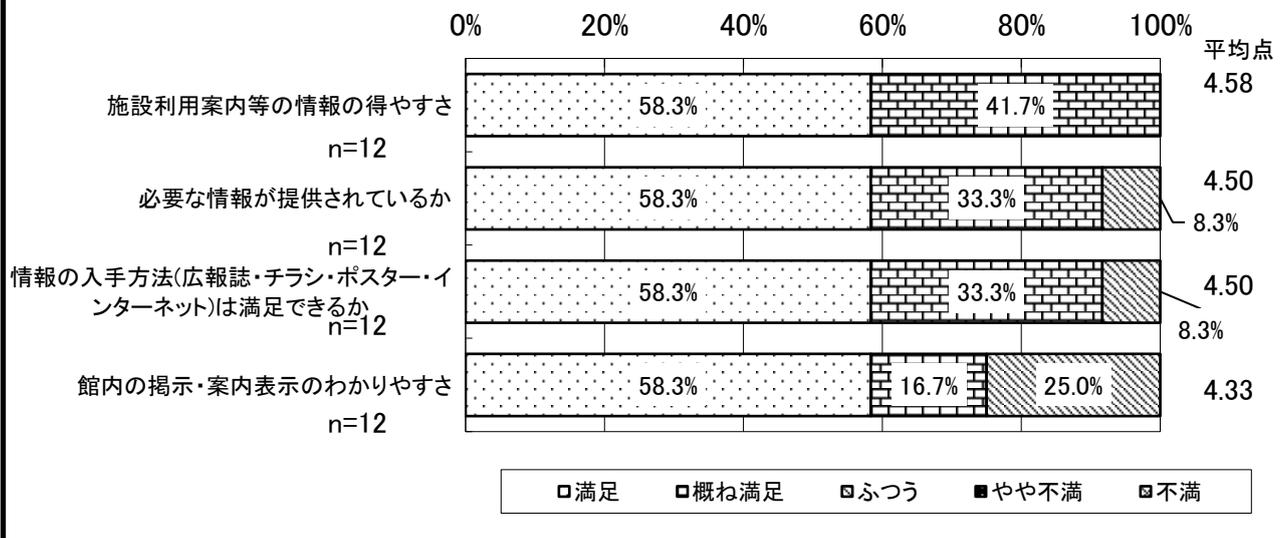


【A職員の対応】に関するコメント
 保護者との関わりは日常的には電話連絡、書類の配布、連絡帳アプリ、送迎時の会話などである。いずれの項目も不満の回答はない。引続き接遇に関する業務標準について書籍を活用した職員間の共有を進めたい。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント
 就労している保護者が多く、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。

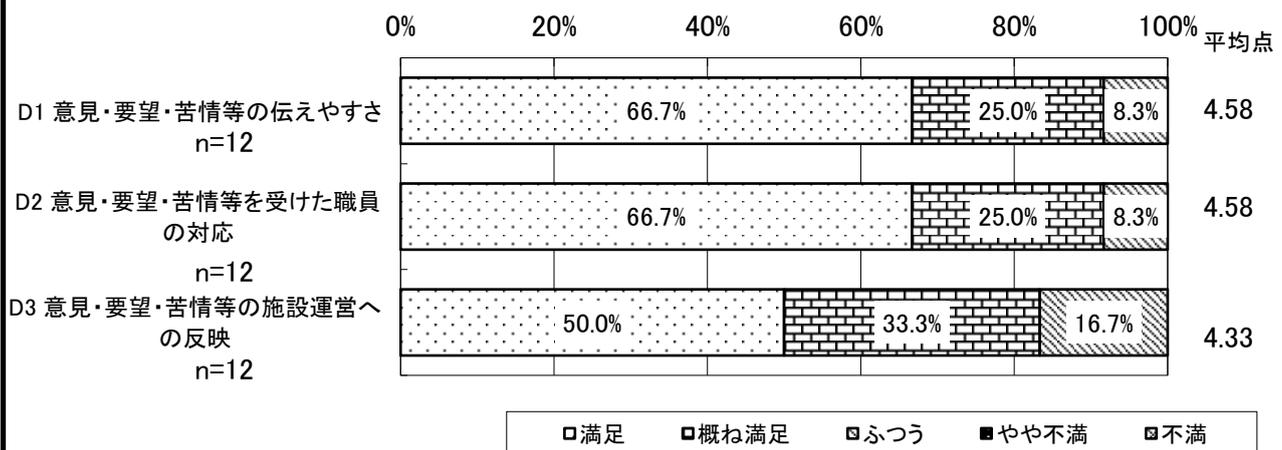
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

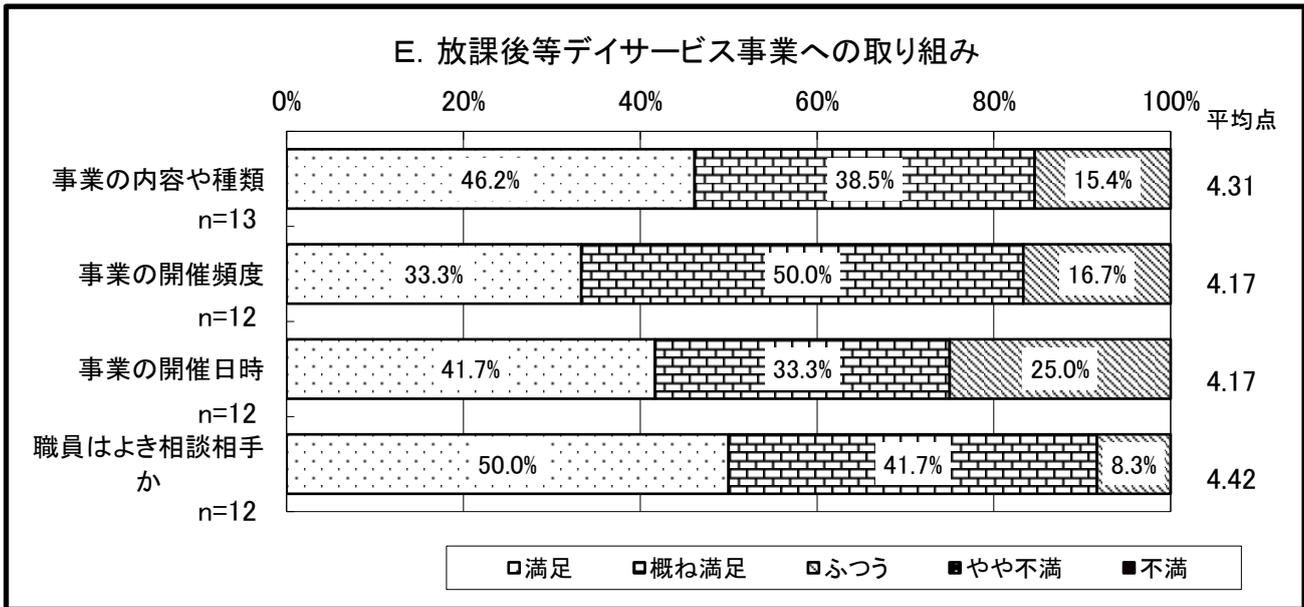
パレット開設時よりオリジナルのリーフレットを作成し、利用児のご家族や関係機関に配布してパレットの事業内容などの周知を行っている。また、事業所からのお知らせや他機関からのイベント案内など利用者にとって必要と思われる情報は連絡帳アプリにて発信している。連絡帳アプリの活用により、長期休暇のみの利用児や欠席が続いている利用児に対しても、漏れなくタイムリーに情報提供ができています。

D. 利用者の意見の反映

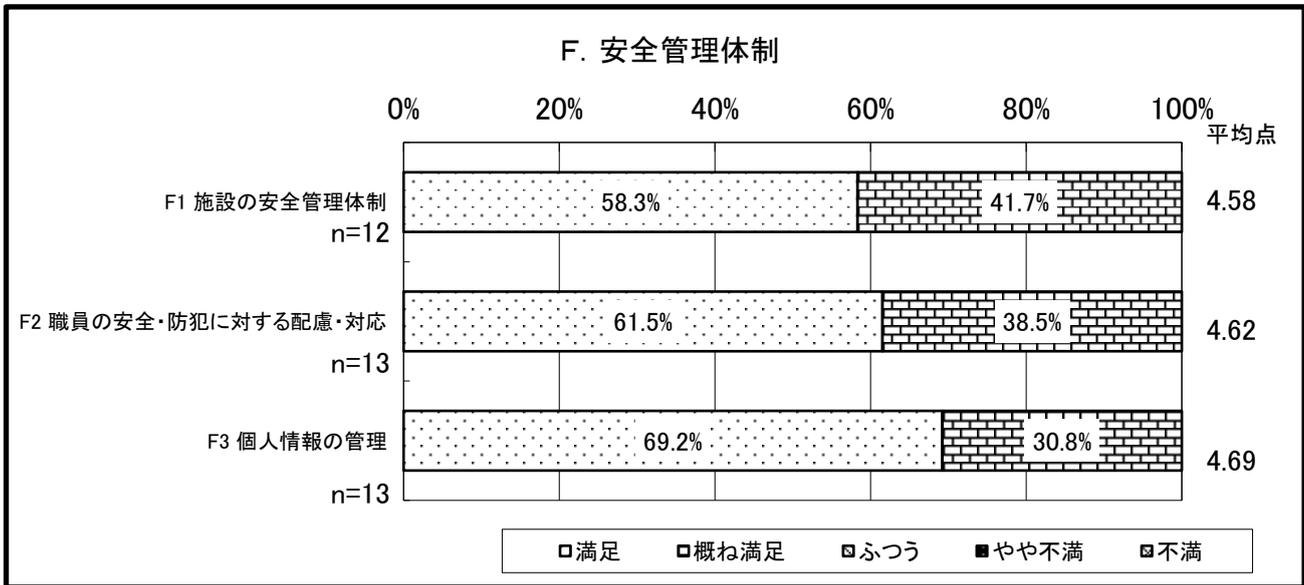


【D利用者の意見の反映】に関するコメント

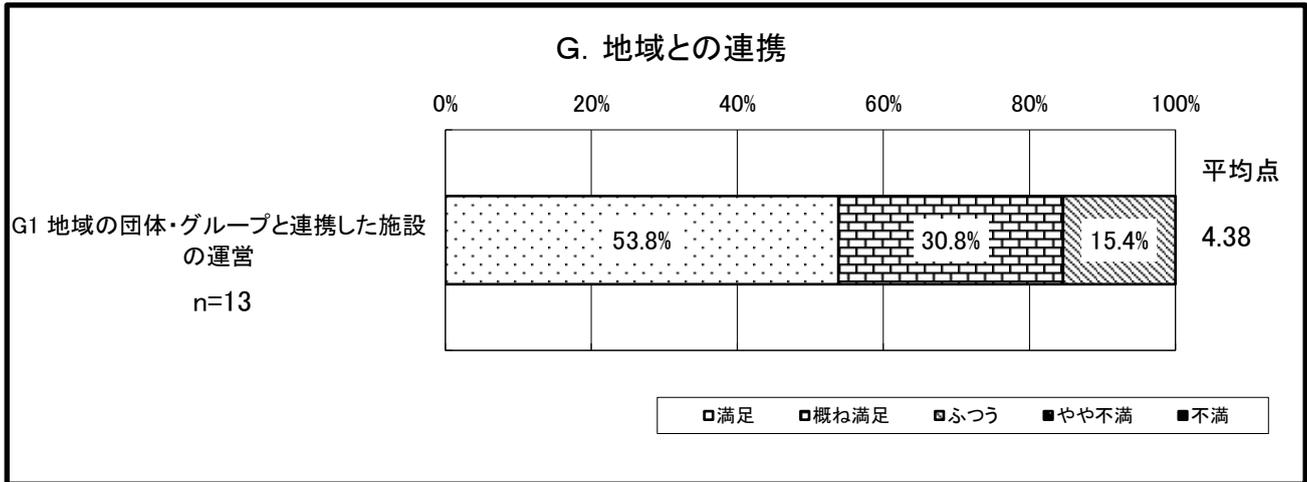
平日の学校休校日や短縮授業への対応などに対して、他の放課後等デイサービスが対応できない時間帯でも、保護者の要望に沿って体制が整う限り利用児の受け入れを行っている。連絡帳アプリでの誤送信があり保護者から意見に対して速やかに謝罪を行い、個人情報管理の見直しを行った。



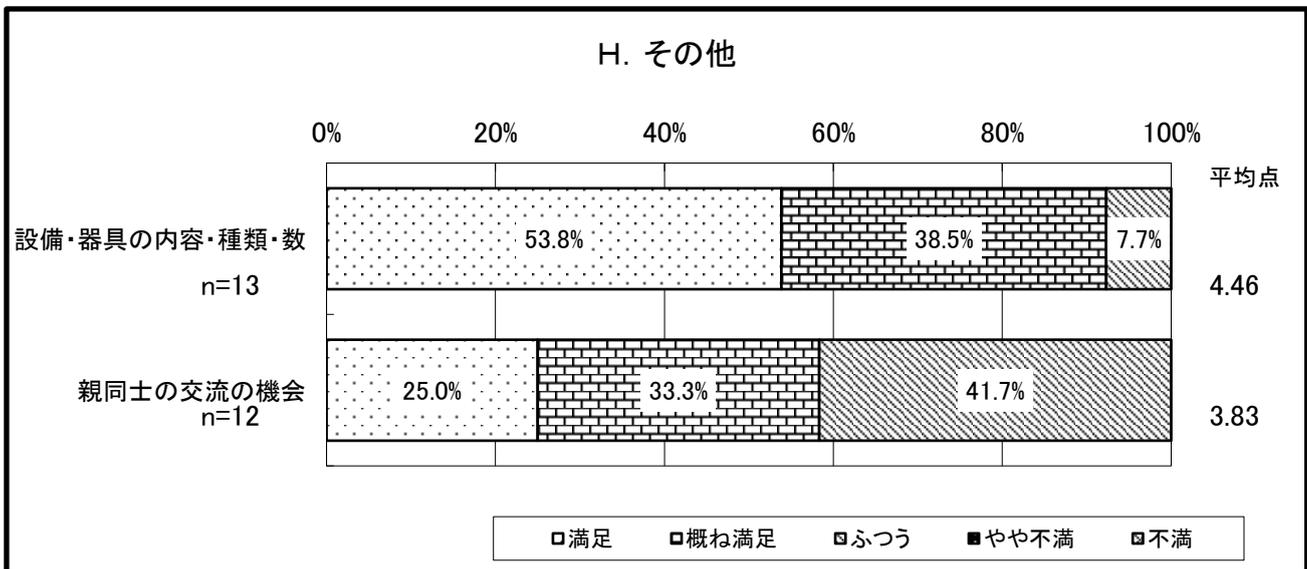
【E放課後等デイサービス事業への取り組み】に関するコメント
 「満足」または「概ね満足」の回答の割合が高い。
 集団で行う活動だけでなく、保護者や本人の意向に基づき作成した個別支援計画に沿って利用者それぞれの支援ポイントに取り組む個別活動も行っている。
 利用頻度については希望通りではない利用者もいるが、利用キャンセルが出た場合の利用案内も行っている。



【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
 利用児の地域との交流の機会の提供として、桜堤児童館の活動参加や見学をする機会を設定した。また、ikiなまちかど保健室みゆうちゅあるの利用者による手話ソング披露や利用者交流などの関わりを行った。



【Hその他】に関するコメント
 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。今年度初めて親同士の交流を目的とした保護者会を開催し、7名の参加があった。

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

記載なし