

⑬ 高 齢 者 総 合 セ ン タ ー

評価シート※薄緑の欄＝指定管理者入力欄、水色の欄＝施設主管課入力欄

●公の施設の概要等

公の施設名	No.13 武蔵野市立高齢者総合センター(社会活動センター)		
公の施設所在地	武蔵野市緑町2-4-1		
施設主管課	健康福祉部 高齢者支援課		
指定管理者	公益財団法人 武蔵野市福祉公社		
代表者	理事長 小島 一隆		
指定管理者所在地	東京都武蔵野市吉祥寺本町1-15-9 岩崎吉祥寺ビル3階		
指定の期間	令和7年4月1日から令和12年3月31日まで		
指定管理業務	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 市民交流スペースの運営		
施設の特性	60歳以上の市民を対象とした老人福祉施設であり、介護や日常生活に関する相談、社会参加の講座開催、通所介護、住環境・福祉用具の提供等を行う。		
指定管理料	< 予算 >	79,679,000円	< 決算 > 67,068,943円

●アピール点(指定管理者)

成果のあった取組み	* 社会活動センター講座において、利用者の利便性向上及び効率的な事業運営のため、ICカードによる受講者の自動出席管理、WEBからの講座申込を導入した。特にWEBからの講座申込は、申込全体の半数(609件中300件)を占める結果となった。これは、ハガキ等の用意が不要となり、スマートフォンを利用している方や受講申込期間中に来館できない方への負担軽減及び手軽な申込につながった。
新たな取組み	* 社会活動センター講座運営のための講座・受講者管理システムを導入(自動出席システム含む) * WEBからの講座申込を導入 * 希望者へ楽器を貸し出す講座(ウクレレ)を新設 * 市民交流スペースへ公衆無線LANを活用した無料利用ができる端末(iPad)の設置し、デジタルデバイド解消の一助となった。

●前年度改善・要望事項への対応

前年度改善・要望事項	* 大規模改修工事後の事業についてはワーキング等での検討内容も踏まえ、さらなる講座内容の充実を期待したい。
< 指定管理者 > 前年度改善・要望事項への対応 (施設主管課からの改善事項含む)	* 社会活動センター役割検討ワーキングにおいて、社会活動センターの役割を「高齢者の社会参加に重点を置く」こととして方針を定めたため、教養向上・技量向上よりもフレイル予防などを目的とした内容へ移行した。 * これまで運営を行ってきた講座について、講座毎に性質を分け、身体能力の維持のための講座、生活の張りとなるよう生きがい探しにつながる講座を明確に設定した。この設定をもとに大規模改修後からリニューアルオープンしている。
< 施設主管課 > 前年度改善・要望事項への対応	* 靴を脱ぐ必要のある体操などは靴を脱がないように土足可能なフロアで行うなど低体力の方や幅広い高齢者の方が参加できるように行っている。 * リニューアルオープンに向け新規講座の開設を行い、高齢者の居場所づくりやフレイル予防の受け皿として運営した。

●評価できる点

* 公設の社会活動センターとして、講座については初心者向け講座や、運動強度の弱い高齢者向けの体操等の講座を設定するなどの工夫を行い、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。
* Web申込受付やデジタルサイネージを導入し、さらに多くの方へ情報を届くようになった。また、講座受講者へICカードを配布し受講履歴の確認をしやすいように業務の効率化にもつなげることができている。

●アンケートについて(指定管理者)

利用者アンケートの総合満足度	85.3
利用者満足度	*総合満足度は高い水準を維持している。 *大規模改修によりリニューアルされた施設・設備について、安全性・快適さといった側面で高評価となっている。また、清掃も行き届いており安心して利用できる施設として評価されている。

●改善について(5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入)

<指定管理者> 改善すべき点	*人気が集中して受講申し込みの倍率が高い講座について、講座増設を検討すること。 *民間のカルチャースクールと異なり、運営目的を社会参加のきっかけ提供としていることから、1人当たりの受講可能数を1講座としていることについて運営目的と併せてさらに周知を図ること。
<施設主管課> 改善事項	*さらなる講座内容の充実および民間カルチャースクールとの差別化を図り運営目的の周知を図っていただきたい。

●評価項目

視点	評価項目 評価対象外は✓を外す	評価のポイント 利用者アンケートに関わる評価のポイントに★をつける。	配点	指定管理者評価			主管課評価		
		評価した理由 【留意点】 ＜指定管理者＞ ・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。 ・利用者アンケートに関わる評価のポイント(★)を含む項目について記載する際は、アンケート結果も踏まえた理由を記載すること。 ＜施設主管課＞ ・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。		評価レベル	得点	小計	評価レベル	得点	小計
✓	1.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.優良	8		4.良	6.4	
		2.設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。							
		＜指定管理者＞ 評価した理由 令和8年度の本格再開に向けて、WEBからの講座申し込みを実施し、利用者にとって簡便な手法を導入した。ICカードリーダーによる受講者の自動出席確認システムをテスト導入し、講座運営の中で運用のテストを行った。社会参加の機会提供のため、講座及びイベントを開催している。高齢者の福祉増進を図る目的を達成するため、中長期および年度毎の事業計画を立て、職員一同が目的及び計画に沿って業務を行っている。							
	2.利用者の満足度の向上に資する方策	★ 1.利用者案内や受付が適切になされているか。	12	4.良	9.6		3.適当	7.2	
		★ 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ているか。							
		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。							
		＜指定管理者＞ 評価した理由 意見・要望・苦情を受けた職員の対応について、アンケートにおいて「概ね満足」以上の占める割合(「満足」と「概ね満足」の合算)は、73.1%となっている。また職員の案内・説明について「概ね満足」以上の占める割合は88.8%であり、日常的な受付・案内、ご意見等をいただいた際に適切な接遇を実施している。「問い合わせに対する職員の返答」や「施設運営は良い方向に改善されているか」においても利用者の満足評価が示されており、講座受講者への独自アンケートをもとにしたニーズ把握・その反映への対応について評価されている。意見・要望・苦情については、社内で稟議・共有して常日頃から解決に向けて対応している。また、苦情については第三者委員会へ報告し、社外からの目線で見直しを行い改善に努めている。利用者のニーズとして「講座の開催頻度を増やしてほしい」、「人気講座に入れない」、「開館時間を延ばしてほしい」という内容が寄せられており、試行錯誤して改善策を模索している。							

A
市
民
の
満
足
の
向
上

【配点42点】

✓	3.利便性向上に資する方策	★ 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。	8	5.優良	8	34.4	4.良	6.4	28.0
		★ 2.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。							
		★ 3.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。							
		<指定管理者> 評価した理由 デジタルサイネージや市報、WEBサイトを通じて、行事開催・施設利用案内等の情報提供を行っている。情報提供に関するアンケート結果において、いずれも「概ね満足」以上が70%以上であり、満足として評価されている。利用者が情報を得やすいように、社会活動センター講座内でも掲示物や職員によるアナウンスで周知を図っている。デジタルサイネージを中心に掲載を行っているが、必要に応じて配布用のポスターなどを印刷して交流スペースのテーブルに設置などしている。「講座開催の情報がわかりにくい」という意見があることから、HP・デジタルサイネージでの掲載物レイアウト改善、職員による直接周知を活用したい。							
✓	4.市の施策及び地域との連携	1.市の施策、方針及び取組と連携を図っているか。	8	3.適当	4.8		3.適当	4.8	
		★ 2.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。							
		3.地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされているか。							
		<指定管理者> 評価した理由 主管課をはじめ武蔵野市と連絡を取り合い、適宜業務の方針においてすり合わせを行っている。社会活動センターの役割検討ワーキングなどにおいて、事業が今後あるべき姿を共有しており、同時に、その方針について利用者を含めた関係者に明示しながら運営を行っている。地域福祉の推進のため、地域の相談機関である在宅介護・地域包括支援センターをとおして、高齢者総合センターとして交流を継続している。アンケートにおいても「概ね満足」以上が60%を超え、満足の評価となっている。今後、地域と協働で開催する「高齢者総合センター秋まつり」を中核に、連携を深めていきたい。							
✓	5.提案事業(指定管理業務のうち、その具体的な実施方法等については指定管理者の提案に委ねる業務)への取組み	1.施設効用を最大限発揮できる効果的な提案事業をおこなっているか。	4	5.優良	4		4.良	3.2	
		★ 2.提案事業は、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)。							
		<指定管理者> 評価した理由 社会活動センターが実施する講座内容及びイベント内容については、アンケートによる要望を踏まえつつ独自に選定している。60歳以上の市民を対象としている施設であることから、様々な状態像の利用者を想定して、運動系講座・文化系講座・音楽系講座など幅広いニーズに応える形態で運営を行っている。市民から寄せられるご意見をもとに「ウクレレ講座」を新規開設し、応募多数、高い評価を得ている。新しいものだけでなく、既存の講座・イベントを継続的に実施することについても要望が寄せられることから、利用者にとっての毎年恒例の楽しみとなるように、人気のイベントは繰り返し実施している(歌声喫茶、囲碁将棋大会など)。							
	6.自主事業(指定管理業務とは別に、指定管理者が自ら企画し、市の承認を得て、自己の責任と費用において実施するもの)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.自主事業を行っている場合、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)。							
		<指定管理者> 評価した理由 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。							
<施設主管課> 評価した理由		時代のニーズに合わせた事業内容が実施できるように積極的な提案を期待しているが、令和7年10月からの再開時に従来の窓口の申込方法と新たにWebでの申込方法を導入し多くの方が参加のしやすいように工夫を行った。また、デジタルサイネージを導入し、情報を得にくい高齢者の方が必要な情報収集ができるようにしている。再開に向け、市民の意見を踏まえ新規講座を開設し教養の向上を図っている。							

B 安全への取組み	【配点12点】	✓ 1. 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。 ★ 5.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。 ★ 6.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。 7.警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。 <指定管理者>評価した理由 事故対応マニュアルを備えているほか、LINEWORKSなど通じて即時状況を共有することができるよう連絡体制を整えている。実際の事故状況においてはマニュアルだけでは対応が難しいことから、連絡ツールを活用して臨機応変に対応している。 地域健康クラブにおいてもLINEWORKSや電話による即時の連絡体制を整えており、事故発生時の迅速な対応を心掛けている。 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。 安全確保及び事故防止の観点から、社会活動センター運動系の講座及びイベントにおいては、申し込み要件(要支援2の方まで受講可能)を設定している。また、社会活動センター講座の講師と相談して、安全面の確保のため講師以外にも助手を必要に応じて配置している。 館内にコインロッカーを設置しており、利用者は手荷物を安全に保護できる仕組みとしている。 なお、警備業務を怠ったことに起因する事件・事故は発生していない。 警備業務委託先(セコム株式会社)より緊急対応時には即時報告を受けられるよう連絡体制を整えており、緊急でない案件においても、警備会社の出勤都度、報告書を受けている。 避難経路について、「緊急の避難順路の説明が最初にあっても良い」とのご意見があった。例年開講時に避難経路及び災害発生時の対応について案内を行っているものの、それが伝わっていない可能性があるため、日常的に確認できるように分かりやすい情報提供を検討したい。	12	3.適当	7.2	7.2	3.適当	7.2	7.2
		<施設主管課>評価した理由	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。また、災害時対応マニュアルの整備やAEDの利用訓練などを実施している。							
	✓ 1. 実施体制	1.仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。 2.事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。 3.業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったと認められるか。 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。 5.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)。 6.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。 <指定管理者>評価した理由 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。 社会活動センターの役割検討ワーキングの結果を受けて、講座講師等に対しても事業目的の周知を図っており、関係者を巻き込んで運営を行っている。	8	4.良	6.4		3.適当	4.8		
	✓ 2. 職員体制	1.ノウハウを有する職員を適正に(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)配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。 2.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。 3.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。 <指定管理者>評価した理由 業務ごとに分担(分掌)を設定し実施して適正人員で運営している。 人事異動においてはOJT体制を中心に業務の引継ぎを行い、未経験者からの育成を行っている。 法人全体の研修体制を利用しているほか、こまめな相談・情報共有をもとにサービス提供、個別対応を実施している。	4	3.適当	2.4		3.適当	2.4		

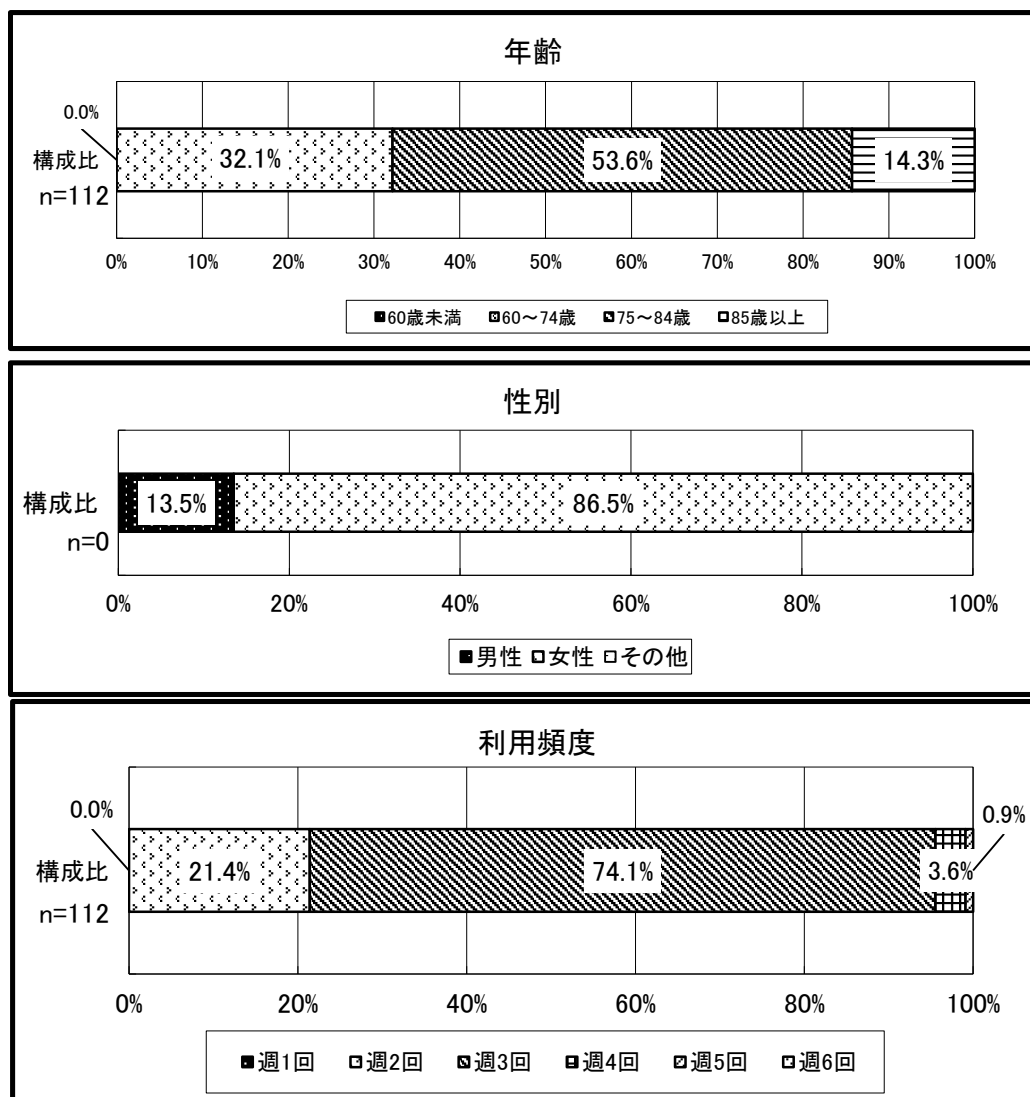
【配点40点】
C 適正な運営

✓	3. 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.適当	2.4	32.0	3.適当	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.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、その効果があったと認められるか。							
		<指定管理者> 評価した理由	社会活動センター講座のほか、家族介護教室、地区別ケース検討会、老いじたく相談、認定ヘルパー養成研修、デイサービスボランティア研修、カンファレンスへの施設貸出など、社会的なニーズに応えた施設運営を実施している。						
✓	4. 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.優良	4	32.0	3.適当	2.4
		★ 2.個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。							
		3.個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。							
		<指定管理者> 評価した理由	武蔵野市福祉公社として個人情報取扱規程及び特定個人情報の取扱いに関する規程を備えており、法令に則って取扱いを定めている。また、情報セキュリティ研修を毎年実施しており、事故の事例及び事故発生時の対応に関する知識の更新を図っている。 個人情報に関する事故発生時には主管課へ報告するものとしている。なお、個人情報の漏洩、滅失、毀損、遺失による事故は発生していない。 個人情報の保管状況について自社内での点検を実施している。						
✓	5. 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.適当	2.4	32.0	3.適当	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、その効果があったと認められるか。							
		<指定管理者> 評価した理由	利用者数は大規模改修工事前の令和5年度当時と同程度で推移している。 高齢者総合センターは利用料を徴収していないため、収入における変化はない。 社会活動センター講座受講者においては、講座開講までの期間で追加募集、受講キャンセルによる繰り上がり当選を行い、少しでも枠を埋めるよう努めている。定員を超過する講座においても、受講者の安全が保てる範囲内で、定員を超えて受講を受け入れ、落選者が最小限になるよう調整を図っている。また、受講応募が集中した講座については、次期から講座を増設できるように講師へ交渉している。						
✓	6. 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.優良	4	32.0	3.適当	2.4
		2.利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。							
		3.現金等が適正に管理されているか。							
		<指定管理者> 評価した理由	支出はすべて稟議を通して計画的に執行している。大規模改修に伴う移転費用等においても、社会情勢の変化に伴う金額の変化を想定した金額を基礎としており、公正・適正に予算執行している。 利用料、使用料が発生しない施設であるため徴収の管理は行っていない。社会活動センター講座によっては実費負担が発生するが、社会通念に照らして必要なものとどめ、低廉な価格に納まるように講師と設定し、受講募集時に広報している。						
✓	7. 経費節減への取組み	1.サービスの質の低下につながることなく、経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったと認められるか。		8	5.優良	8	32.0	3.適当	4.8
		2.経費の効果的・効率的な執行がなされているか。							
		<指定管理者> 評価した理由	経費を削減しながら適正に施設が維持されるよう、備品購入をはじめ、設備保守点検など3万円以上の支出は可能な限り見積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、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。 備品廃棄においてもすべて廃棄せず、主管課と協力して廃棄物品の再利用先へ譲り、経費の削減及び効率的な活用を心掛けている。						
✓	8. 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ているか。		4	3.適当	2.4	32.0	3.適当	2.4
		2.利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされているか。							
		<指定管理者> 評価した理由	市民交流スペースは市民であるかを問わず全ての来館者へ開放しており、クーリングシェルターや子どもを守る家などの取組みにも供している。一方で、社会活動センター講座やイベント参加などは施設の設置目的どおりに60歳以上の市民を対象として利用の性質に応じて配慮を行っている。 社会活動センターが社会参加に重点を置き、利用者の閉じこもり予防や気晴らしを目的としていることから、常に社会活動センターの利用未経験者を最優先に受け入れを行っている。運動系講座においては事故防止の観点から介護保険における要支援2までの方を対象としているが、そのほかの設置目的に沿わない優先順位及び優遇措置は設けず、平等な選考を実施している。						
<施設主管課> 評価した理由		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。 実際に、市民交流スペースにおいて働き世代の方がテレワークをしていたり、仲間同士で将棋や囲碁を行っていたりと全来館者が思うように過ごす空間を確保できている。							

D 施設・設備等の適正な管理	✓	1. 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。	6	5.優良	6	6.0	3.適当	3.6	3.6			
			2.建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。										
			3.建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。										
			4.備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。										
			5.必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。										
			★ 6.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。										
			7.清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。										
			<指定管理者> 評価した理由								アンケート「B建物・設備・備品等の管理」において「満足」の項目のみで70～80%に達するなど高い評価となっている。 「きれいになって使い易い」「環境が気持ちよく整備された所で、皆様とコミュニケーションがとれ楽しく講座を受けられて満足しています」「使用する機会が少ないのですが、いつも気持ち良く使わせて頂いています。」などの高評価となっている。 安全、安心、快適さ、清潔を保ち、良好な環境となっている。建物及び設備の保守点検は専門事業者に定期点検を委託し、法令に沿った確認・報告の検収体制を整えている。異常発生時には遅滞なく主管課、施設課及び関係事業者へ報告して被害を最小限に抑えるよう対策に繋げている。 備品台帳を備え、備品に異常が発生した際は専門業者の協力の下で保守点検を行っている。 館内の清掃業務を専門業者へ委託し、常時清潔な環境となるように、職員の確認を併行して行っている。アンケートにおいても清掃が行き届いているとして「概ね満足」以上が97%を占めるなど非常に高い満足度を維持している。清掃状況は平時から確認し、気になる点が発生次第、共有し対処している。		
	<施設主管課> 評価した理由	大規模改修前までは放置自転車がなかったが、駐輪場にポールを設置したことにより放置自転車がなくなった。また、定期的な保守点検を行い、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。											
	配点合計				98	合計				79.6	合計		62.8

【問1】

施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】



【回答者の属性】に関するコメント

<回答者について>

アンケートは社会活動センター講座受講者を対象としている。講座ごとの受講者人数比により配布枚数を決定して、全講座で配布した。

<回答者の年齢構成について>

前回アンケート(令和5年度)と比較して、75～84歳が10%増加している。

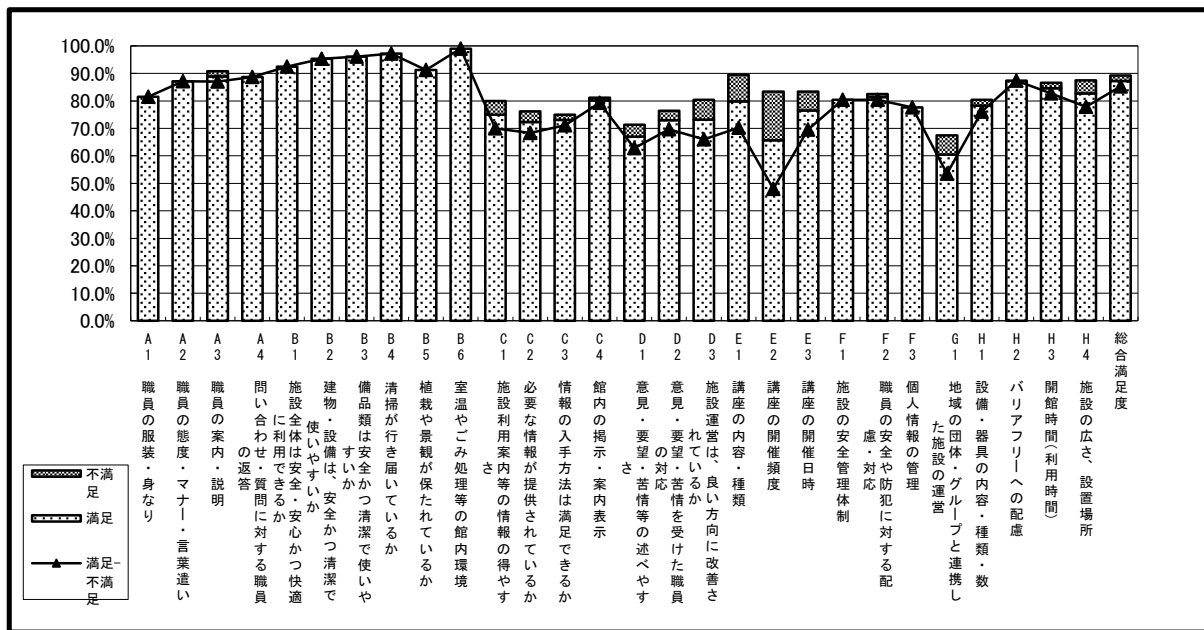
<回答者の性別について>

女性が大半を占めている。いずれの講座も女性による受講が中心となっている。

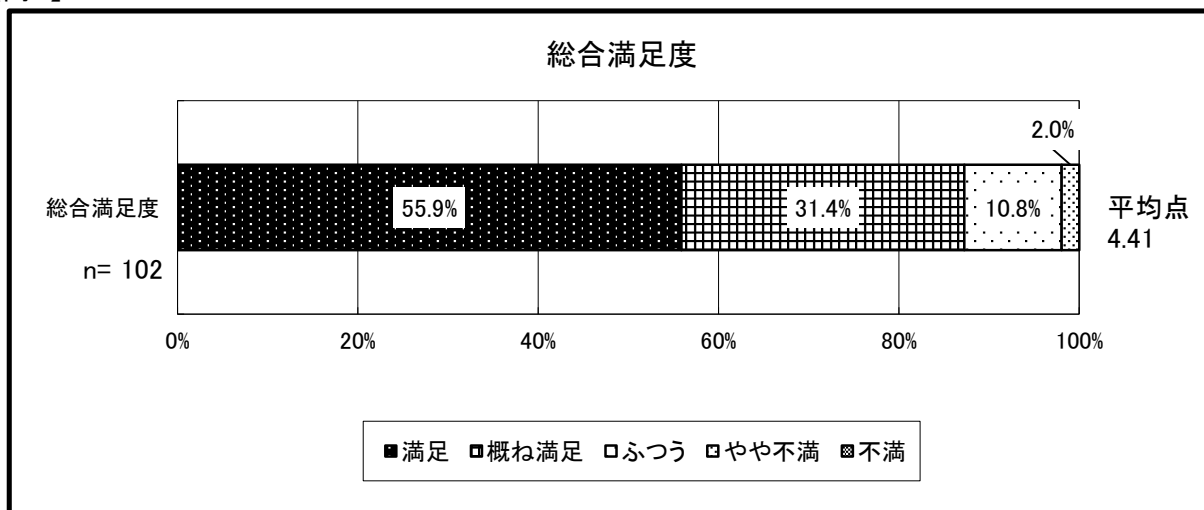
<利用頻度>

講座は1か月に1～4回程度であるが、週3回が74%を占めている。これは1か月の利用頻度に相当するため、単について「週」と「月」を混同している可能性が考えられる。

施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】



【問3】



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

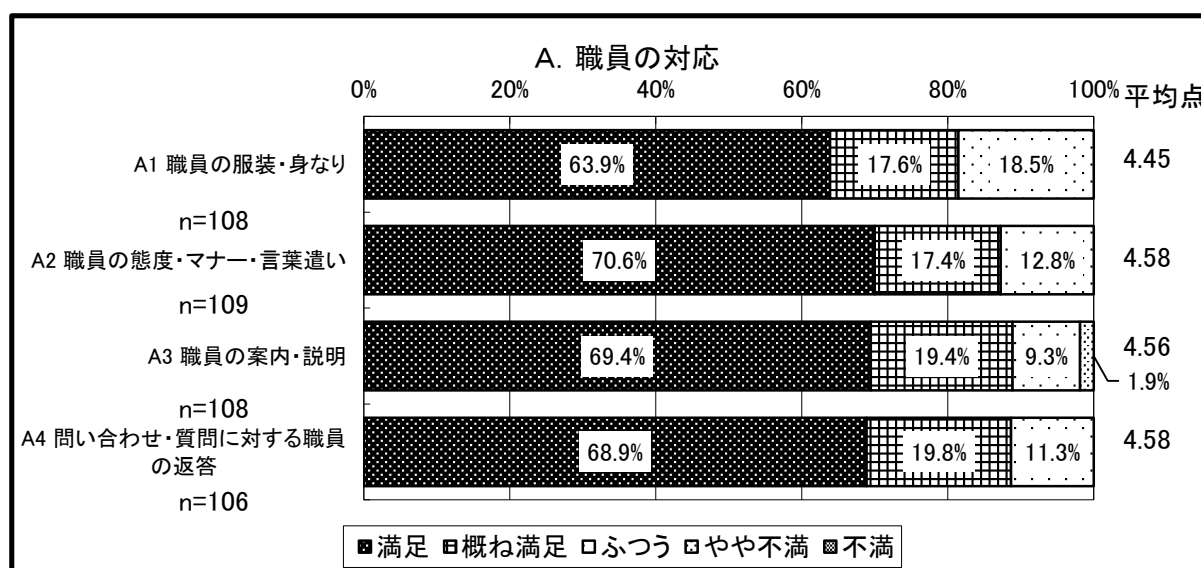
【総合満足度】に関するコメント

各項目全般的に前回アンケート時(令和5年度)と比較して満足度が向上している。「満足」と「概ね満足」を合わせて87%を超えており、高い満足度を維持している。

アンケートにおいても大規模改修による影響が顕著となっており、施設の明るさ・安全・安心・清潔さ等館内環境に対して高い評価となっている。

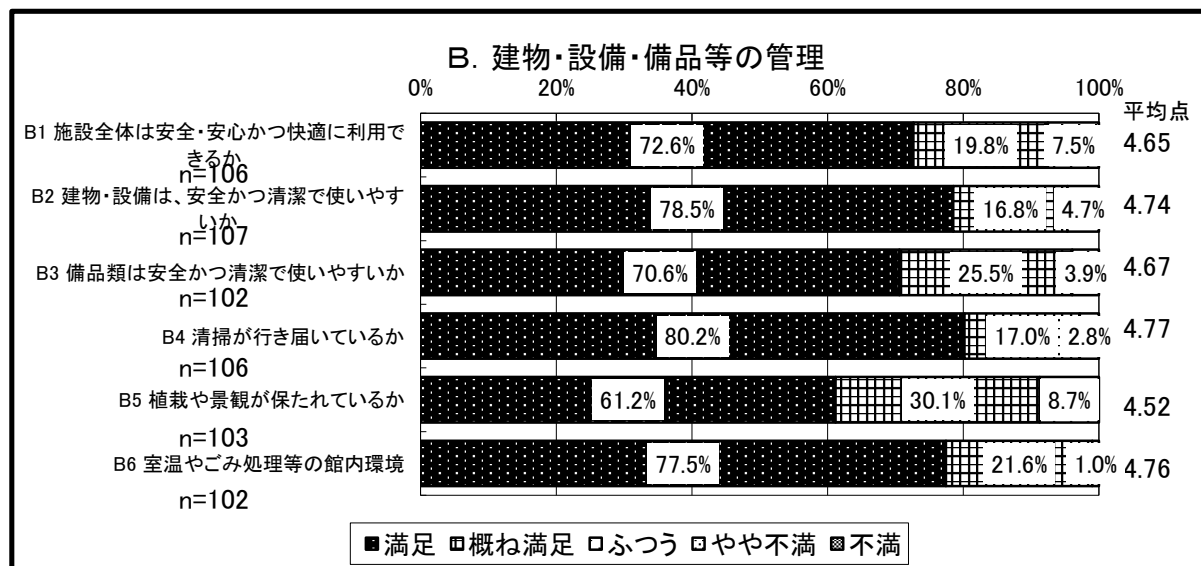
【問2】

施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】



【A職員の対応】に関するコメント

職員による接遇について、高い満足度として評価されている。
接遇は公共施設におけるサービス提供の基礎となるが、高く維持されていることが
現れている。

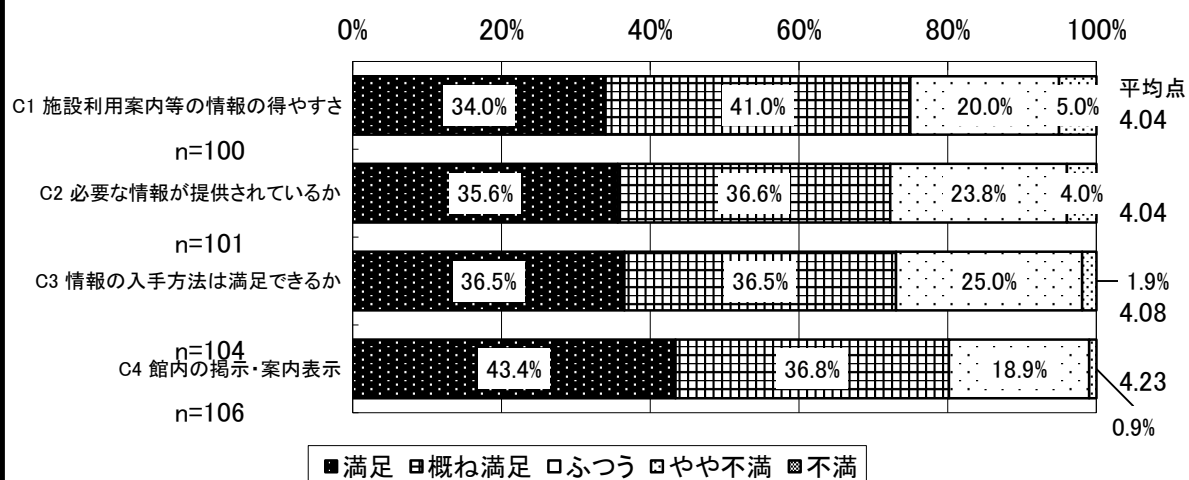


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

大規模改修による施設のリニューアルが大きく影響している。
非常に高い満足度につながっており、改修による変化が良好な結果につながってい
る。清掃、室温など環境維持においても高い満足度となっている。

施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】

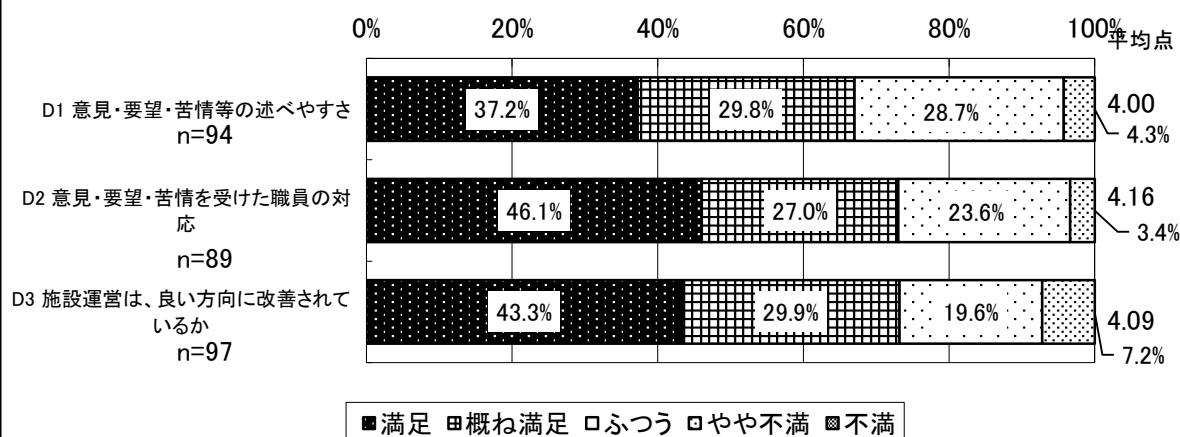
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

WEBサイトからの講座受講の抽選申込受付を導入し、施設ではデジタルサイネージによる来館者への情報提供を新たに開始している。この影響からか、情報の入手に関する満足度が向上している。

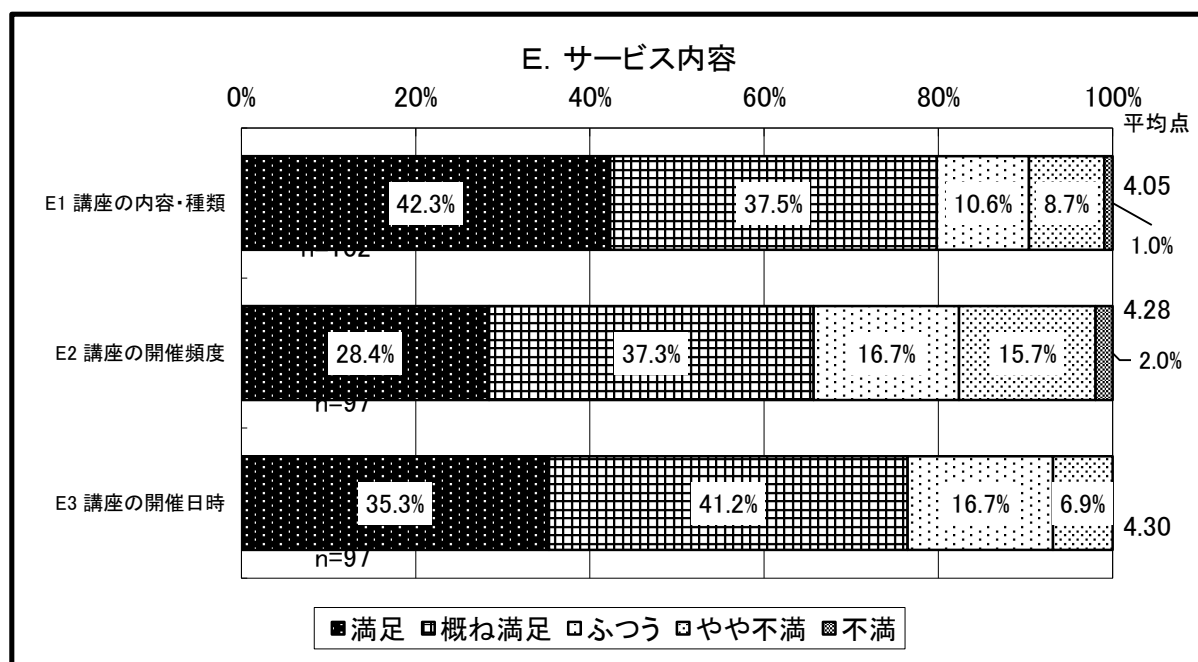
D. 利用者の意見の反映



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

職員による利用者への一時対応が評価され、良好に満足度を維持している。WEB申込を開始したことによる利便性向上、新規講座の開設、要望が強い講座の再開など運営においても改善していると評価されている。

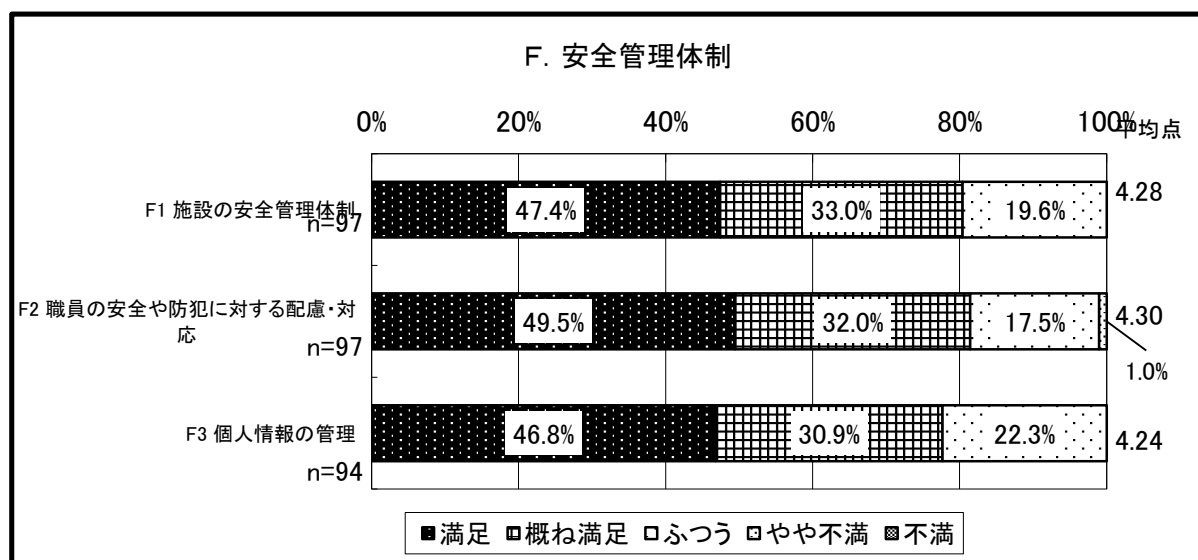
施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】



【Eサービス内容】に関するコメント

全般的に満足評価となっている。

講座内容はすべて初心者向けであるが、講師により高い質で提供されている。その社会活動センター講座のニーズの高さの反面で、継続的な受講や抽選制度の廃止、開催回数増加を臨む声が多く、「講座の開催頻度」という項目に表れていると思われる。

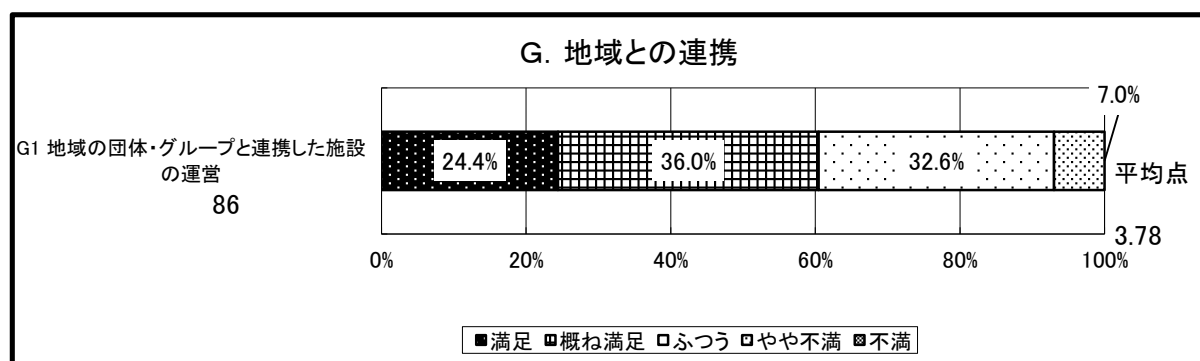


【F安全管理体制】に関するコメント

高い満足度として評価されている。

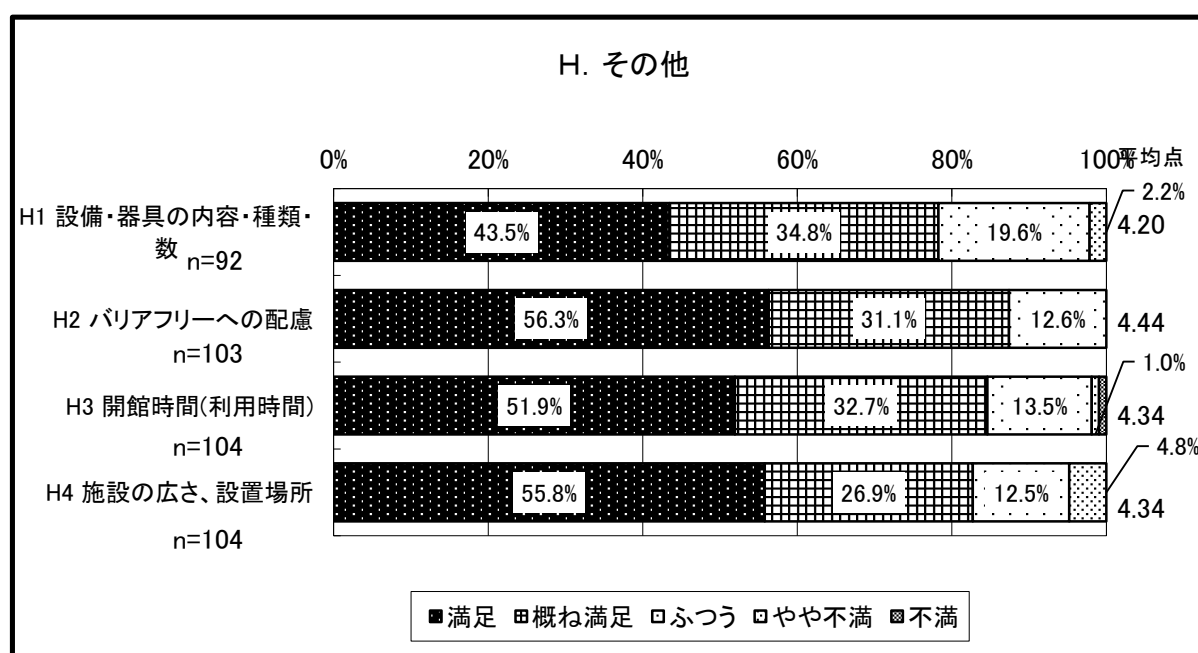
安全性や防犯、情報管理が整えられていることを評価されての結果と思われる。

施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】



【G地域との連携】に関するコメント

「満足」「概ね満足」併せて60.4%の満足度を得られた。
 営利、非営利問わず社会参加促進に繋がる地域イベント案内について、デジタルサイネージで掲載協力を行っていること(とくに市民団体によるイベント開催広報に協力していること)から、評価を得られたものと思われる。



【Hその他】に関するコメント

施設に関する項目と同様に、大規模改修による改修結果が好意的なものとして受け止められた結果として、高い満足度を得ている。開館時間が17時までであるため、コミュニティセンターや他の文化施設と比較して開館時間が短く捉えられていると思われる。

4 高齢者総合センター社会活動センターへの意見・要望

項目	内容
運営面・事業	violin教室の松永先生のご指導はとてもいいです。
運営面・事業	歌の講座増やして下さい
運営面・事業	茶道講座がなくなり残念です。
運営面・事業	老化に抵抗すべく太極拳に参加しております。老人体操等の講座をいくつか教えていただければ幸いです。
運営面・事業	講座について、元気な方がこれからも元気でいられるような講座も開催して頂けると嬉しいです。
運営面・事業	陶芸の時間が長くなったのはうれしい。
運営面・事業	新設の講座の希望を聞いて頂けると嬉しいです
運営面・事業	運動と文化面と、両方1つずつできるともっとすばらしい！
運営面・事業	もっとたくさん講座があった方が良くと思う。すべてに満足しております。ありがとうございます！
運営面・事業	施設の事はあまりわかりませんが、講座は2つぐらいとれたらいい
運営面・事業	高齢者の絶対数が増加しているので仕方ないと思いますが、もっと受講できる講座数をふやして頂きたいと思います。よろしくお願いします。
運営面・事業	出来ましたら、講座の開催頻度と参加頻度を増やして貰いたい。
運営面・事業	講座について、人気があって入れないものもあり、人気のある講座を増やしてほしい
運営面・事業	開講時間を出来ましたら10時からにしていきたいです。
運営面・事業	囲碁の開始時間は以前は10時からだったが、今回は10:15と中途半ばな時間となり不便になった。
運営面・事業	歌の講座は5階のホールの方がよかった。もどせる事ができたらもどしてほしいと思います。よろしくお願いいたします。
運営面・事業	運動と文化の2つ受けたいのでよろしく願い致します
運営面・事業	講座がもう少したくさんあれば、尚良いです。
運営面・その他	空室がある場合、高齢者自主グループにおかし頂きたいです。
運営面・その他	新らしくなってからあまり日がたっていないので質問に答えにくいです。半年位or1年位たつてからのほうがよいと思います
施設設備・環境	使用する機会が少ないのですが、いつも気持ち良く使わせて頂いています。
施設設備・環境	今まで利用した事が無かったのですが、この機会にどんどん利用させて頂きたいと思っております。きれいになって使い易くなりありがとうございます。
施設設備・環境	環境が気持ちよく整備された所で、皆様とコミュニケーションがとれ楽しく講座を受けられて満足しています。
施設設備・環境	以前よりとても施設が明るくなりきれいになった。この状態を持続してほしい。
施設設備・環境	転居して1年位しか経っておらず、詳しいことはよくわかりませんが新しく改築されていろいろ便利になったのではないかと思います
施設設備・環境	緊急の避難順路等の説明が最初にあっても良いと思います。
施設設備・環境	せまく感じます
施設設備・環境	3F給湯設備がなくなったことは残念です
施設設備・環境	もう少し気軽に年よりが雑談出来る場を作っていただけると嬉しいです。
施設設備・環境	特にはないですが、気軽に茶のめるのが有難いです。
施設設備・その他	現在自転車で行っているが境南町からはとても遠い。向こうの地域にもこのような施設が必要だと思う。体育館、プール等も遠すぎて通えないでいる。地域の分散を考えてほしい。
情報提供について	講座開催の情報など、(体育館含む)もう少し全体的にわかりやすくなると良いです
情報提供について	このアンケートの回答(統計データ)を貴HPにアップしていただけるでしょうか。(利用者全体の満足度を知りたい)
評価の言葉	いつもありがとうございます。感謝しております。
評価の言葉	別に有りませんです。これからも利用出来たらと考えて居ります。お世話になっていますが宜敷く！
評価の言葉	今回初めて利用させて頂いてます。充分満足しています。今後も楽しみにしています。
評価の言葉	特にありません。満足しています。
評価の言葉	講座の数が他地区に比べて、とても多いので助かります。
評価の言葉	立派な施設なので今後利用したい。
評価の言葉	今のところ、疑問や、不満がありませんので解答不能なヶ所があります。済みません
評価の言葉	特に無し
評価の言葉	特にありません

⑭ 高 齢 者 総 合 セ ン タ ー
【デイサービスセンター】

評価シート※薄緑の欄＝指定管理者入力欄、水色の欄＝施設主管課入力欄

●公の施設の概要等

公の施設名	No.14 武蔵野市立高齢者総合センターデイサービスセンター		
公の施設所在地	武蔵野市緑町2丁目4番1号		
施設主管課	健康福祉部 高齢者支援課		
指定管理者	公益財団法人 武蔵野市福祉公社		
代表者	理事長 小島 一隆		
指定管理者所在地	武蔵野市吉祥寺本町1-15-9 岩崎吉祥寺ビル3階		
指定の期間	令和7年4月1日から令和12年3月31日まで		
指定管理業務	武蔵野市立老人デイサービスセンター(以下「サービスセンター」という)条例第5条に規定する以下の業務 ① サービスセンターの利用承認に関する業務 ② 同条例第11条第1項に規定する利用料金の減額又は免除に関する業務 ③ 介護保険法に規定する通所介護及び介護予防通所の運営に関する業務 ④ 武蔵野市高齢者福祉総合条例に規定する日常生活支援事業の運営に関する業務 ⑤ サービスセンターの施設及び設備に維持管理に関する業務 サービスセンターの管理及び運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する事務を除く業務		
施設の特性	＊要援護高齢者に対するデイサービス事業 ＊高齢者及びその家族の福祉の増進 ＊様々な事情により対応が難しい方を積極的に受け入れ、民間事業所を補充・補完し、下支えとなる。		
指定管理料	< 予算 >	36,899,000円	< 決算 > 49,051,632円

●アピール点(指定管理者)

成果のあった取組み	＊今年度は大規模改修による仮設施設から本施設への移転に伴うご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・説明を丁寧に行い、大きなトラブルなく事業継続ができた。 ＊移転後の施設紹介も含めて周知営業活動を行い新規利用者獲得に一定の効果はあった。また、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安定した稼働に繋がらないのが現状であった。 ＊個別機能訓練のニーズが高く、希望者は積極的に受け入れた。また個別性に合わせた訓練内容、外出機能訓練を2回実施し訓練への意欲を大いに引き出した。 ＊意見や苦情等に関しては、ご利用者の超高齢化及び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。
新たな取組み	＊試験運用していた外出を伴う個別機能訓練を本格的に実施し、桜の季節には歩行訓練を兼ねてお花見を実施した。 ＊ひな祭り行事に世代間交流を取り入れ近隣小学生と交流を実施した。 ＊利用者本人への支援だけに留まらず、特に高齢夫婦など世帯まとめて支援が必要なケースが増えており関係機関と情報を密にして対応した。

●前年度改善・要望事項への対応

前年度改善・要望事項	＊大規模改修後の施設においても安全な運営を継続し、環境の変化に伴う利用者への影響が最小限になるよう努めていただきたい。
< 指定管理者 > 前年度改善・要望事項への対応 (施設主管課からの改善事項含む)	＊プログラム内容や移動時の歩行機会の増加など仮施設の特性を活かした過ごし方を実施した。広さが負担となる利用者へは静養時間や車いすを使用するなど配慮した。本設への移転については仮設への移転での経験を活かしつつ丁寧な説明を実施し利用者への影響が最小限になるよう対応した。大きな混乱なく実施できた。
< 施設主管課 > 前年度改善・要望事項への対応	＊本設施設へ移転の時には、丁寧に利用者や家族、ケアマネジャーに説明を行い混乱もなく、引っ越しおよび営業の再開ができた。

●評価できる点

＊医療ニーズや要介護度の高い民間事業者では受け入れ困難な利用者を積極的に受け入れ、公設のデイサービスとしての役割を果たしている。
＊個別機能訓練として、外での歩行訓練を実施し利用者が少しでも楽しく訓練ができるように検討・実施することができた。
＊本施設での再開をする際に、利用者がケガや誤飲をしないように職員間で再度確認と情報共有を行った。

●アンケートについて（指定管理者）

利用者アンケートの総合満足度	86.0
利用者満足度	＊多くの項目において高い評価をいただいた。 ＊説明や職員の対応、意見の述べやすさに関する項目のうち「問い合わせ・質問に対する返答・案内・説明・職員はよき相談相手か」の項目では8割満足頂いているが、他では少し満足度が下がった。職員個々の対応差や認知機能低下による理解力も係ると思われるが、対応技術の向上などを通してより良いサービスに繋げたい。 ＊入浴サービスの満足度がやや低い点についてはできるだけ多くの利用者の清潔保持及び身体状況の観察をするためお一人週2回までとしている点や身体状況等により湯船に浸かる時間が数分程度であることや、シャワー浴になったりすることが影響しているのではないかとと思われる。 ＊地域の団体・グループと連携については、世代間交流を実施し、皆さん大変喜ばれていた。地域団体ではないが教員免許取得のための実習生を多く受け入れたが、地域との連携という認識に至らず満足度がほかの項目に比べて低くなっている。

●改善について（5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入）

＜指定管理者＞ 改善すべき点	＊地域に根差した施設として地域団体・グループとの連携の活性化、周知活動。
＜施設主管課＞ 改善事項	＊関係機関と適切に連携を行い、プログラムの内容の充実やニーズへの対応など、稼働率の改善に繋がる取り組みに努めていただきたい。

●評価項目

視点	評価項目 評価対象外は✓を外す	評価のポイント 利用者アンケートに関わる評価のポイントに★をつける。	配点	指定管理者評価			主管課評価		
		評価した理由 【留意点】 ＜指定管理者＞ ・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。 ・利用者アンケートに関わる評価のポイント(★)を含む項目について記載する際は、アンケート結果も踏まえた理由を記載すること。 ＜施設主管課＞ ・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。		評価レベル	得点	小計	評価レベル	得点	小計
	✓	1.設置目的の達成	8	4.良	6.4		3.適当	4.8	
		1.設置目的を達成できているか(設置目的に沿った成果を得られているか)。							
		2.設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。							
	✓	＜指定管理者＞ 評価した理由	12	3.適当	7.2		3.適当	7.2	
		★ 1.利用者案内や受付が適切になされているか。							
		★ 2.利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。							
		★ 3.利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。							
		★ 4.利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされているか。							
		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。							
		＜指定管理者＞ 評価した理由							
		認知機能の低下した利用者の変化に気を配り、声掛け等からニーズ・意見・困りごとなどの把握に努め傾聴を意識し、要望や変化に合わせて職員間での共有改善に努めた。利用ノートや家族面談・交流を通してご家族からの意見やニーズの把握、サービスの向上に努めた。アンケート結果も高い評価を得られた。							

A 市民【配点42点】 の満足度の向上	✓	3.利便性向上に資する方策	★ 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。	8	3.適当	4.8	25.6	3.適当	4.8	24.0
			★ 2.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。							
			★ 3.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。							
			<指定管理者> 評価した理由 毎月季節の行事を開催し季節感を感じていただくと共にお便りや利用ノートを活用し情報提供を行った。行事に家族を招待し、家族や市民の見学に対応した。館内の案内には掲示だけでなくマイクや文字起こし機能を活用するなど個別配慮も行った。仮施設からの移動も混乱なく営業でき十分な情報提供ができたと考える。アンケート結果も概ね高評価であった。							
	✓	4.市の施策及び地域との連携	1.市の施策、方針及び取組と連携を図っているか。	8	3.適当	4.8		3.適当	4.8	
			★ 2.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。							
			3.地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされているか。							
			<指定管理者> 評価した理由 仮施設での営業期間や引っ越しがあり地域住民との交流は限定的であったが、仮設地域のボランティアの受入れや仮設地域でのお花見を実施し、地域とかかわりを持った。本設移転後も保育園や小学校との交流を行った。アンケートでも良い評価を得た。							
	✓	5.提案事業(指定管理業務のうち、その具体的な実施方法等については指定管理者の提案に委ねる業務)への取組み	1.施設効用を最大限発揮できる効果的な提案事業をおこなっているか。	4	3.適当	2.4		3.適当	2.4	
			★ 2.提案事業は、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)。							
<指定管理者> 評価した理由 祝日営業を継続し、他の通所施設がお休みの方の臨時利用にも対応した。サービス提供時間外の自費利用は計画利用・突発利用合わせて10回程度対応した。										
	6.自主事業(指定管理業務とは別に、指定管理者が自ら企画し、市の承認を得て、自己の責任と費用において実施するもの)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.自主事業を行っている場合、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)。								
		<指定管理者> 評価した理由								
<施設主管課> 評価した理由		近隣の小学校や保育園を招いて利用者との交流や実習生の受け入れを行い、多世代間交流を積極的に図っている。また、利用者のみではなく、家族介護支援として家庭訪問を実施し家族のケアも行った。								

B 安全への取組み【配点12点】	✓	1. 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。	12	3.適当	7.2	7.2	3.適当	7.2	7.2
			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。							
			★ 5.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。							
			★ 6.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。							
			7.警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。							
			<指定管理者> 評価した理由 風通しの良い職場環境を意識しヒヤリハットから大きな事故防止の為の改善を都度実施した。救急搬送が2件あったが、家族・関係機関と連携し適切に対応し利用者は日常生活に復帰した。警備会社を利用し起因する事故はなかった。アンケートでも高い評価を得た。							
	<施設主管課> 評価した理由		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。また、耳の聞こえづらい方にはスマートフォンで文字起こしを行い、何を伝えているか分かるように配慮を行った。							

	✓	1. 実施体制	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。	8	3.適当	4.8	3.適当	4.8
			2.事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。					
			3.業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったと認められるか。					
			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。					
			5.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)。					
			6.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。					
			<指定管理者> 評価した理由 事業計画、基本協定に基づき適切に業務遂行を行った。今年度は大規模改修による仮施設での営業及び本施設への移転があった。主管課との情報共有や連携をしながら、利用者への環境変化などによる負担を最小限に事業継続するよう努めた。					

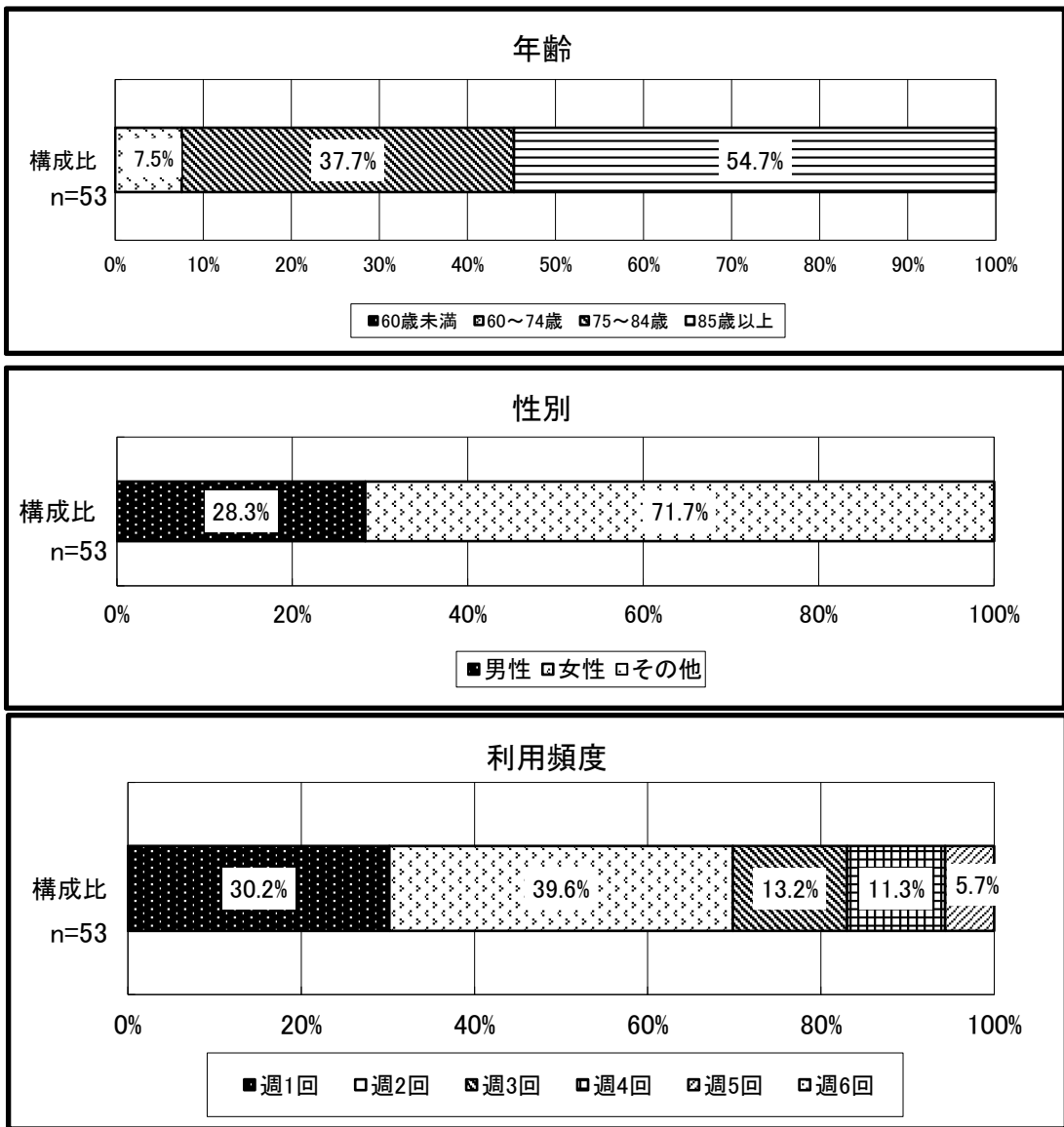
【配点40点】
C 適正な運営

✓	2.職員体制	1.ノウハウを有する職員を適正に(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)配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。		4	3.適当	2.4	24.0	3.適当	2.4
		2.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。							
		3.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。							
		<指定管理者> 評価した理由	介護職・運転手の確保に課題はあるが経験の少ない職員をベテランがフォローできるよう2名体制での介助やOJTを取り入れた。利用者の変化に柔軟に対応するためICT機器を活用し情報の並列化を実施した。						
✓	3. 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.適当	2.4	24.0	3.適当	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.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、その効果があったと認められるか。							
		<指定管理者> 評価した理由	セーフティネット機能を果たす施設として対応を継続した。利用者の高齢化、要介護3以上が多く、ショートステイ利用での休み入院や老健でのリハビリによる長期休みが多い中4月から11ヶ月間の平日平均稼働率は81%であった。						
✓	4. 適正な個人情報保護	1.個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。		4	3.適当	2.4	24.0	3.適当	2.4
		★ 2.個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。							
		3.個人情報保護に関する研修が定期的実施されているか。							
		<指定管理者> 評価した理由	法人として定期的に管理状況の査察を実施し、他部署からも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。						
✓	5. 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.適当	2.4	24.0	3.適当	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、その効果があったと認められるか。							
		<指定管理者> 評価した理由	課題が多くある利用者の受け入れを積極的に行い、利用者の年齢も上がっており100歳を迎えてから利用開始するケースもあった。利用1回で終了になるケースを含めて在籍期間が短くなりつつある状況で、介護支援専門員と会う機会を利用して受け入れ状況を共有するなど営業を常に意識した。2月までに26名の新規を受け入れ28名が利用を終了した。入院や長期のお休み、ショートステイ利用など稼働率の安定の難しさが常に課題であった。						
✓	6. 指定管理料の適正執行	1.事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。		4	3.適当	2.4	24.0	3.適当	2.4
		2.利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。							
		3.現金等が適正に管理されているか。							
		<指定管理者> 評価した理由	利用料の多くは口座引き落としで管理徴収し、一部現金徴収の方は適切に管理した。デイサービス単独の指定管理料はなかった。						
✓	7. 経費節減への取組み	1.サービスの質の低下につながることなく、経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったと認められるか。		8	3.適当	4.8	24.0	3.適当	4.8
		2.経費の効果的・効率的な執行がなされているか。							
		<指定管理者> 評価した理由	ICTの利用を促進しデータ保存を導入することで紙資源の削減、書類の保管や作成作業の軽減を行った。						
✓	8. 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ているか。		4	3.適当	2.4	24.0	3.適当	2.4
		2.利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされているか。							
		<指定管理者> 評価した理由	介護保険を使用することを前提にしているため、限られた方の利用となるが、利用者は公平に施設を利用した。						
<施設主管課> 評価した理由		大規模改修に伴う引っ越しがあったが、主管課と適宜連絡を取りながらお互いの情報連携ができていた。また、物価高騰に対して、送迎バスの委託先の見直しなどを行い経費削減に努めることができていた。							

D施設・設備等の適正な管理	✓	1. 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。	6	3.適当	3.6	3.6	3.適当	3.6	3.6
			2.建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。							
			3.建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。							
			4.備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。							
			5.必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。							
			★ 6.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。							
			7.清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。							
			<指定管理者> 評価した理由							
	<施設主管課> 評価した理由	設備の不具合があるときは、施工業者や主管課へ連絡し修繕を行うなど情報共有ができていた。また、施設及び備品の管理や職員や業者による清掃を行っており、安全な運営ができるように保守点検を適切に行っている。								
	配点合計				98	合計		60.4	合計	

【問1】

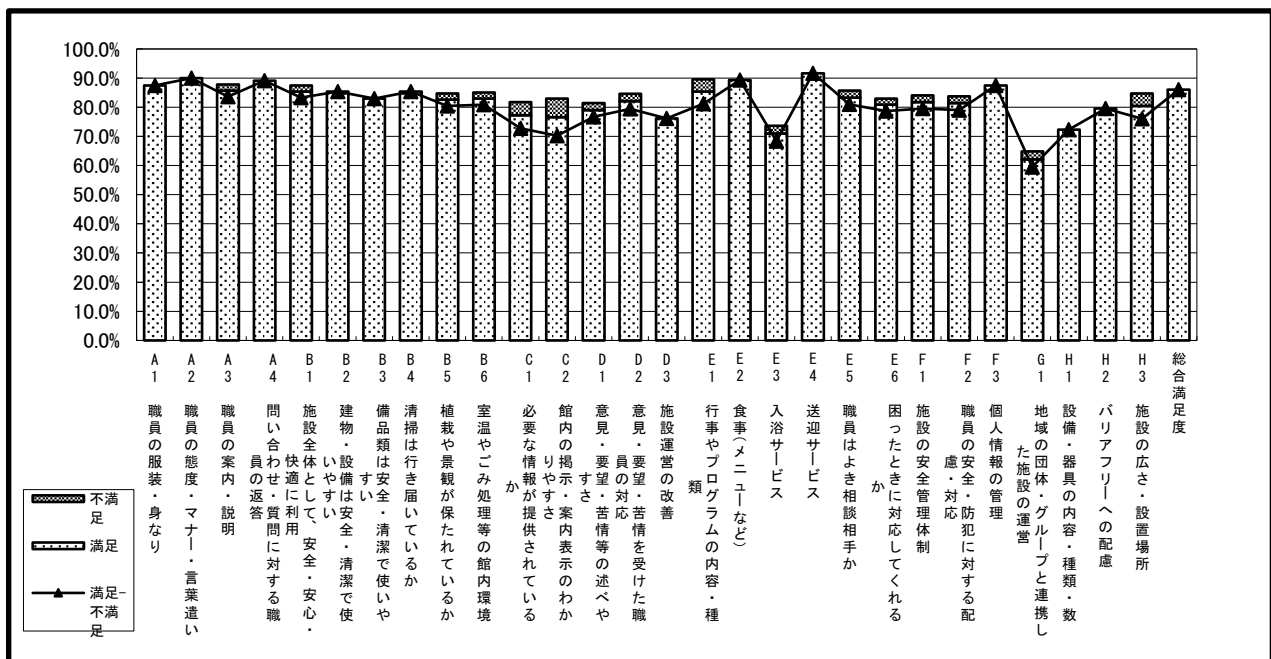
施設名 高齢者総合センター【デイサービスセンター】



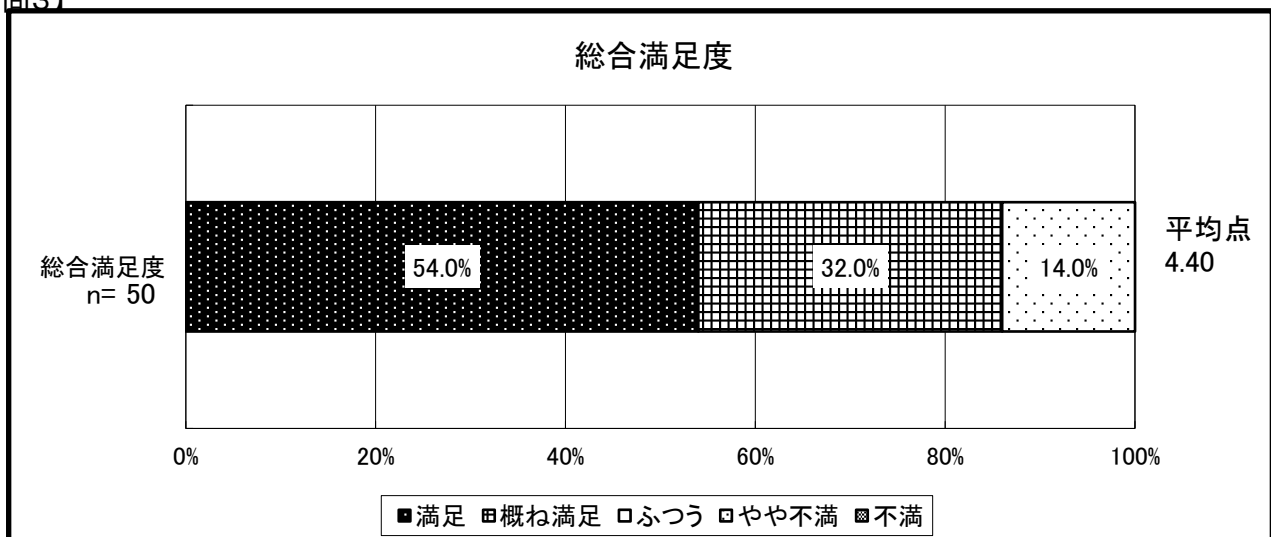
【回答者の属性】に関するコメント

実際の利用者内訳では85歳以上の利用者は65%、100歳以上が数名で今回のアンケート回答と実情は異なり、高齢化と認知機能低下により正確に回答できない方が相当数含まれていることを示唆している。通所開始時の年齢は80台後半以上の方が増えており100歳を超えて開始するケースもあった。半日リハを卒業され1日デイに移行される方も多かった。性別は高齢人口の男女比に対し男性利用が多めで性別に関係なくご利用いただけるプログラム提供ができていると考えられる。利用頻度では週3日以上利用される方が20%を超え生活の維持に大きく関わっている。また複数の施設をご利用の方も多くいる。

施設名 高齢者総合センター【デイサービスセンター】



【問3】



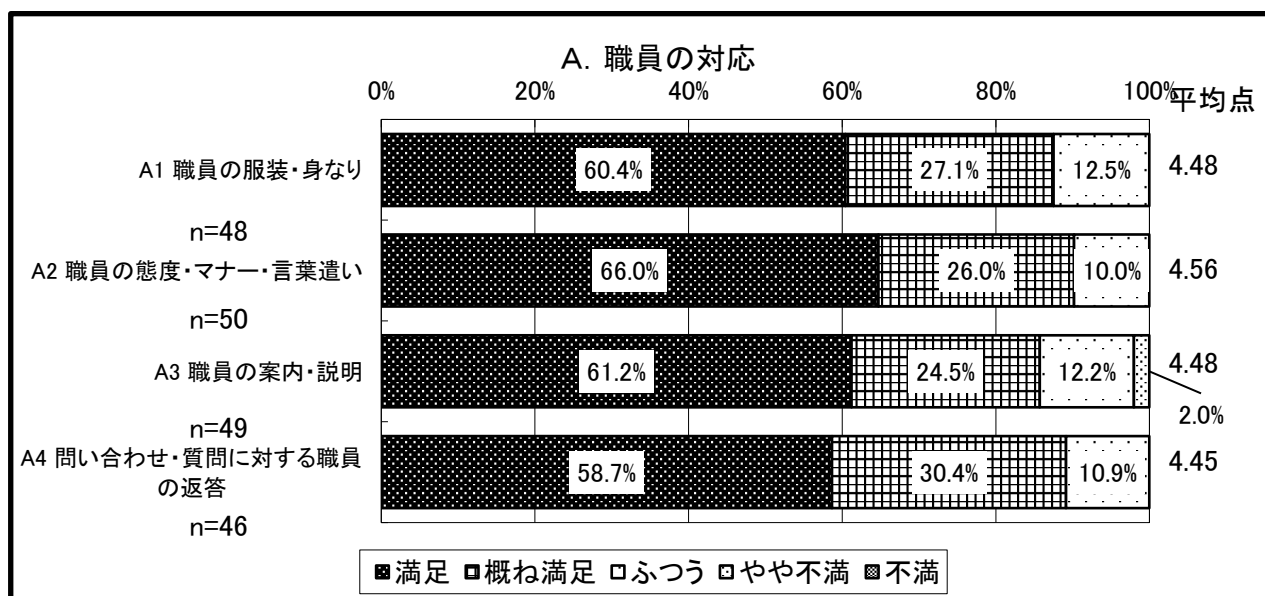
(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

高い評価を得られた。仮施設から本施設への移動があり、混乱など心配な点もあったが利用者に負担なく事業継続できたことは不満回答がないことから満足度の高さがうかがえる。改修前の課題は解決されたわけではないが、ひきつづき利用者に寄り添ったサービスの提供をこころがけていく。

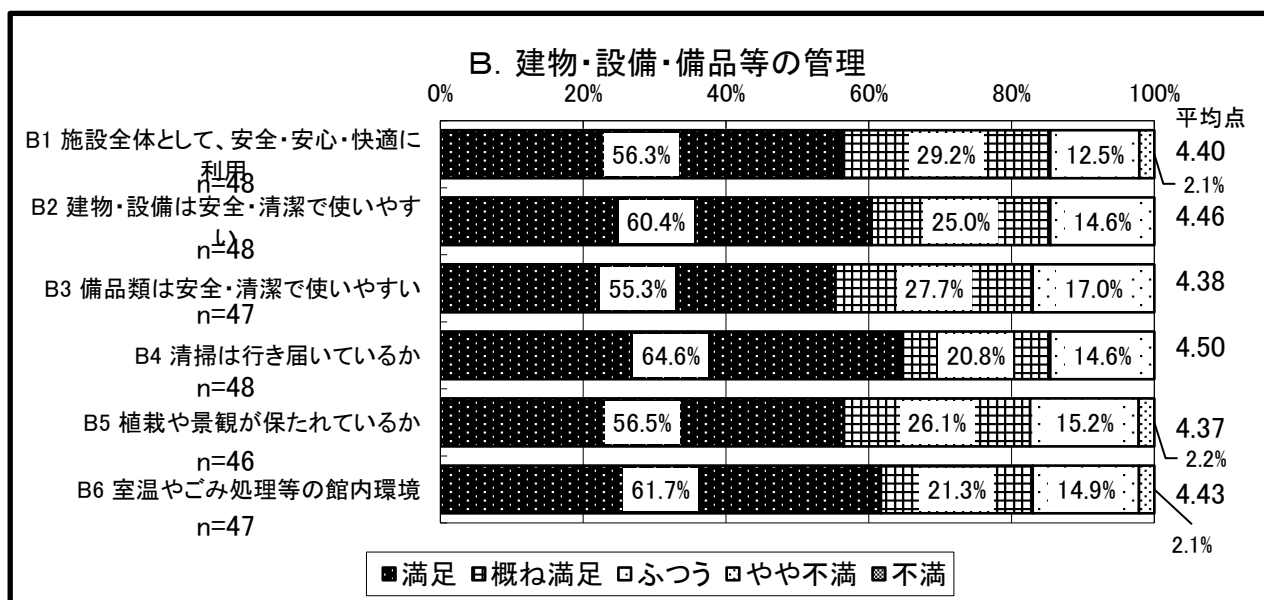
【問2】

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

高い評価を得られた反面不満回答があったことは事実である。振り返りをしっかり行い利用者個人にあったわかりやすい案内・説明を心がけ維持できるよう努めていく。

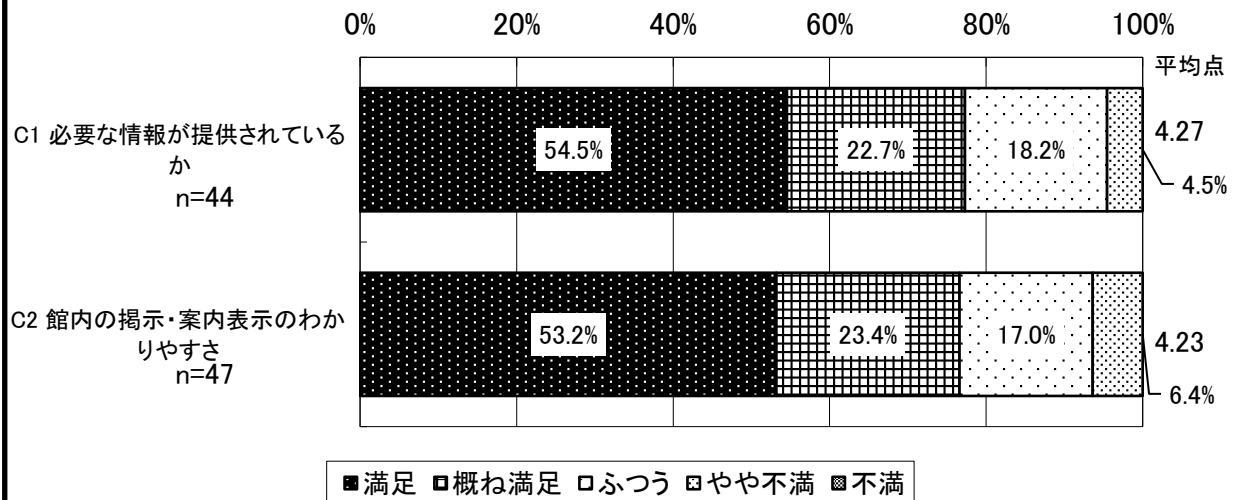


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

どの項目も高い評価を得られた。植栽や景観については2階にあることから改修前から低い評価ではあった。作品を掲示するなど閑散としない工夫をして今後も検討していく。

施設名 高齢者総合センター【デイサービスセンター】

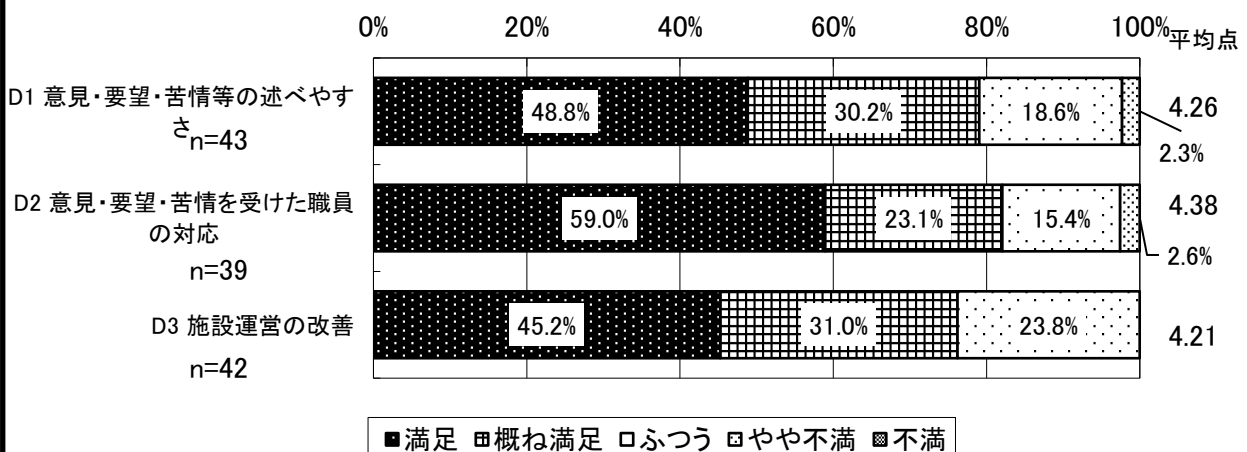
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

高い評価であったが不満回答もあった。モニターやホワイトボード、聞こえにくさのある方にはスマホの文字起こし機能を使用するなど、情報伝達の工夫をこれからも実施していく。

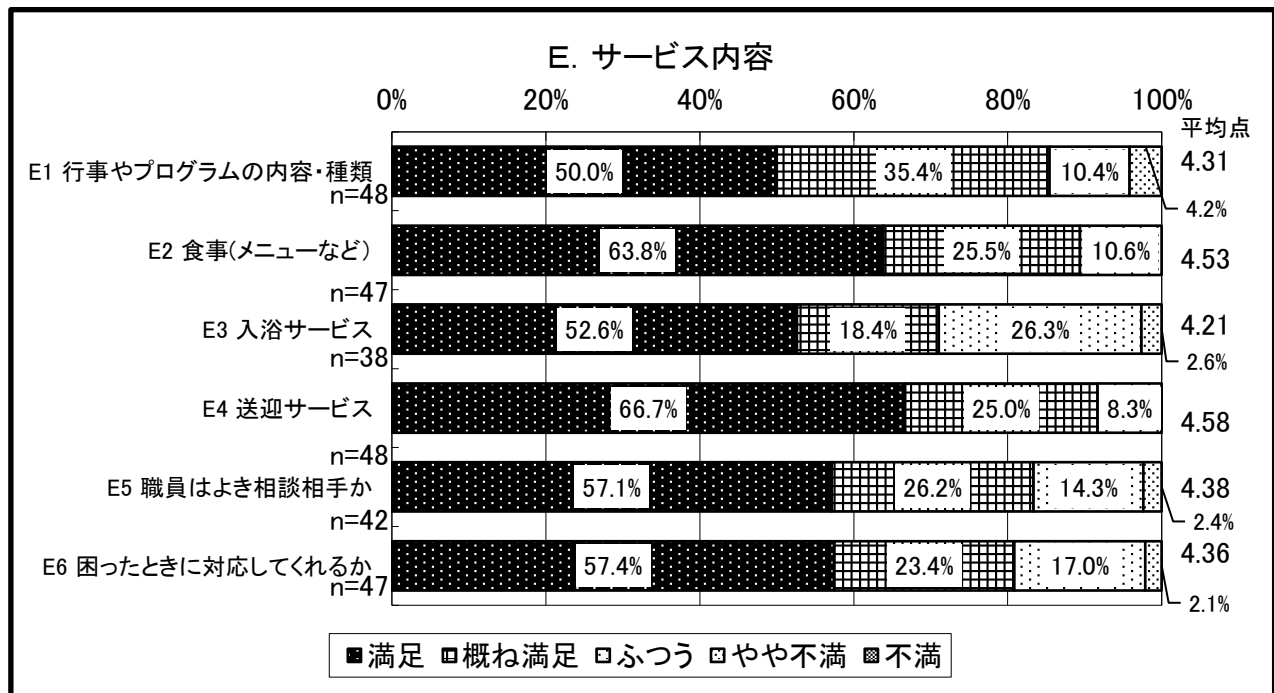
D. 利用者の意見の反映



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

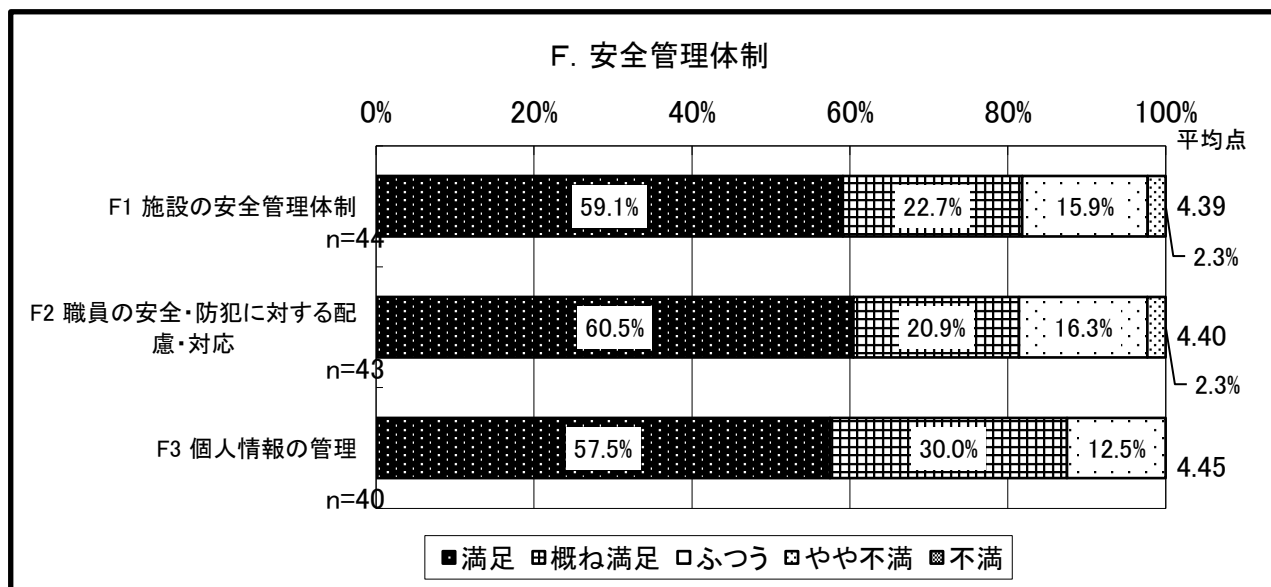
高い評価を得られた。不満回答もあり、意見の述べにくさや説明の不足がないか日々振り返りながら対応をしていく。

施設名 高齢者総合センター【デイサービスセンター】



【Eサービス内容】に関するコメント

高い評価をいただいたが入浴サービスや相談相手に対する不満回答も見られた。仮施設から本施設に移動した環境の変化を背景に多少影響があったと考える。利用者像の変化を捉えサービスに活かせるようアセスメントしていく。

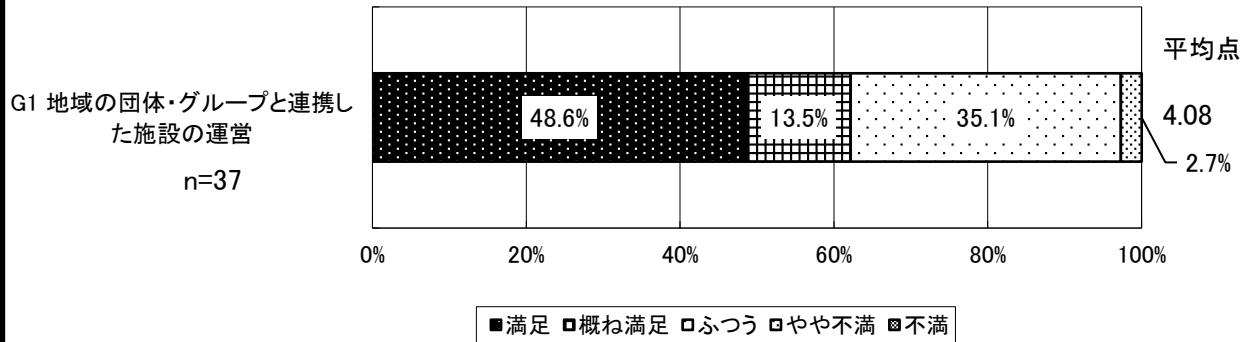


【F安全管理体制】に関するコメント

評価は高かったが、やや不満の回答があった。安全管理については施設が2階にあることなどが考えられる。引き続き緊急時対応など研修・振り返りを実施していく。

施設名 高齢者総合センター【デイサービスセンター】

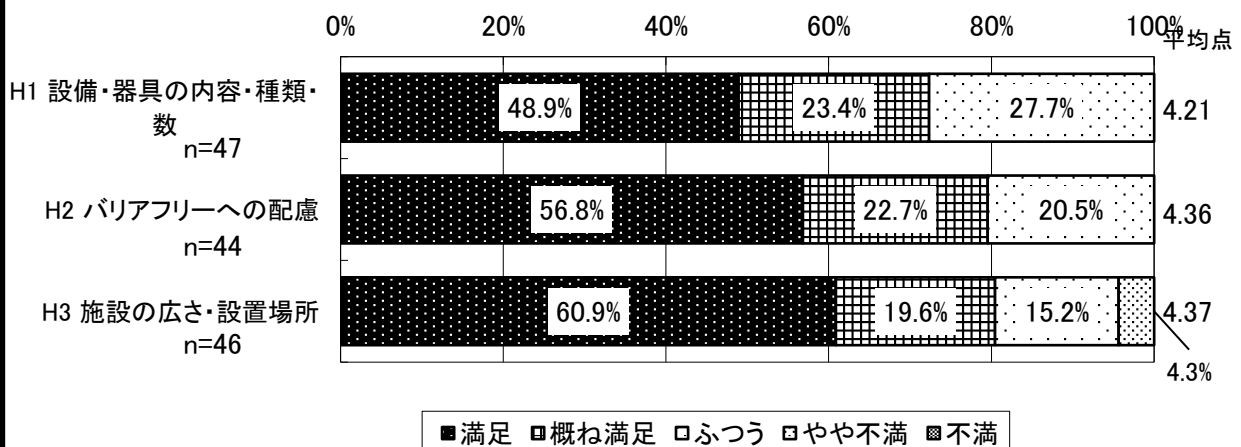
G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント

引越しなどもあり地域交流や連携は盛んではなかったが、地域の小学校や保育園との世代間交流は実施した。

H. その他



【Hその他】に関するコメント

概ね満足をいただいたが、施設の広さ・設置場所に対する不満回答があった。仮設施設が想定以上に広く、設備も整っていたことから比較すると狭く、大きな柱があり、2階への移動が必要なこと等が影響していると考えます。

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
施設設備・その他	洗面所が少なく、ハミガキがおっくうになります。 植物性のは物が少ない。(グリーン等) 自己紹介ちょっと苦痛です。出席だけにして欲しいです。
運営面・職員	利用者が高齢である事、それぞれが抱えている問題が個別に特徴がある事、それらを踏まえて個々人に合った対応をして下さっている。何よりも職員間で共有している事が安心出来る要因です。私への対応も特別に困った人への対応も変わりなく適切に出来ていると思います。安心です。席の配置は利用者が皆それぞれに個性が強く合う合わないがあるのでそれとなく意志表示した事でくみ取ってもらえるので適当な距離が保てて良い関係がもてています。 今以上に要望する事は何もありません。デイケアが高齢者センターだけになったので用意する持ち物が一定していて準備が楽です。
評価の言葉	やさしい先生ばかりです。
評価の言葉	すばらしい施設で大へん満足しています！！
評価の言葉	今の時点で大満足で楽しく通所してます。
その他	このままで良いです。
その他	このままでいいです。
その他	昨年度よりの利用のため詳しい比較ができない。私の母が一時利用していた時、一度は見学した事がある。どこを修理・改善したのかわからない。
その他	この施設を利用させて戴き日が浅いので解らないこともありますが、職員の皆様がいつも明るくやさしく対応して下さいるので過去の自分が何をしたかと反省することがあります。残りの時間を少しでも後カインのないようにいきたいものと考えます。毎日を優しく楽しくこれがモットーです。
その他	武蔵野市の税金は正直いって高いがそのみかえりは十分にあります。市に いっても正直しかたがないですが物価が高い。土地が高くなっているのではない。 今の地価ではサラリーマンがここではくらせない。

- ⑮ 北 町 高 齢 者 セ ン タ ー
 - ⑯ 北 町 高 齢 者 セ ン タ ー
- 【コミュニティケアサロン】

評価シート※薄緑の欄＝指定管理者入力欄、水色の欄＝施設主管課入力欄

●公の施設の概要等

公の施設名	No.15、16 武蔵野市立北町高齢者センター・武蔵野市立北町高齢者センターコミュニティケアサロン		
公の施設所在地	武蔵野市吉祥寺北町4-1-16		
施設主管課	健康福祉部 高齢者支援課		
指定管理者	公益財団法人 武蔵野市福祉公社		
代表者	理事長 小島 一隆		
指定管理者所在地	東京都武蔵野市吉祥寺本町1-15-9 岩崎吉祥寺ビル3階		
指定の期間	令和7年4月1日から令和12年3月31日まで		
指定管理業務	① センターの利用の承認に関する業務(武蔵野市立北町高齢者センター条例第3条の3に則る) ② センターの施設及び設備の維持管理に関する業務(武蔵野市立北町高齢者センター条例第3条の3に則る) ③ コミュニティケアサロンにおける事業に関する業務(武蔵野市立北町高齢者センター条例第3条の3に則る)		
施設の特性	・1987年に全国初の単独型デイサービスセンター(コミュニティケアサロン)として開設。敷地内には2階建て2棟の建物があり、開設当初は1棟のみコミュニティケアサロンとして使用していた。現在は土地を寄付した山崎医師が居住していた棟を改修し、1階でメモリアルルームとデイサービスの入浴サービス、2階で子育て支援広場みずきっこを運営している。2棟は渡り廊下でつながっている。敷地面積901.80㎡、延床面積884,436㎡ ・開設当初から、地域住民ボランティアが参画し運営、現状でも30人超のボランティアが活動している。また、地域の大学、中学校から、実習生も積極的に受け入れている。 ・デイサービスのプログラムを工夫し、季節のイベントを行うとともに、専属PTによる個別機能訓練にも力を入れている。また、みずきっこの世代間交流も実施している。 ・子育て広場みずきっこは、専門資格を持っているスタッフが多く、子育て相談も積極的に行うほか、外部の専門職による相談会、行事なども積極的に実施している。 ・地域向けイベントとして「はなみずき祭り」を開催している。		
指定管理料	< 予算 >	26,469,300円	< 決算 > 26,469,300円

●アピール点(指定管理者)

成果のあった取組み	＊施設管理では、老朽化により設備の故障、不具合が多く発生したが、主管課と相談し適切に対応するとともに、「修繕の際の相見積もりの実施」や「安価で効率的な設備管理方法への切替、事業者の変更」を行い管理費の縮減に努めた。 ＊デイサービスの運営では、サービスの質向上と稼働率向上につなげるため、課題ごとのワーキングを立上、取組みを行った結果、市民、関係機関からの相談が増加し、R7年度新規利用者数46名(R6年度33名)、登録者数R7年度2月90名(R6年度3月70名)、稼働率R7年度2月実績95.9%(R6年度3月実績78.1%)と大幅に数字を伸ばすことができた。 ＊子育て支援広場みずきっこの運営団体が抱える課題について、解決方法の提案や助言を行い、会計の管理方法や危機管理を見直し、事業の透明性を強化した。
新たな取組み	＊令和6年度まで年1回だった地域向けイベントを年2回実施し、地域住民へ北町高齢者センターの周知に努めた。 ＊ボランティア獲得のため、ホームページの見直しやチラシ配布、ボランティアセンターへの積極的な情報提供により新たにボランティア5名を得ることができた(令和6年度0人)。

●前年度改善・要望事項への対応

前年度改善・要望事項	＊引き続き、稼働率の向上、新規利用者増を目指し、収支改善に努めていただきたい。
< 指定管理者 > 前年度改善・要望事項への対応 (施設主管課からの改善事項含む)	＊定期的なプログラムの見直しやイベントの充実、PTによる個別機能訓練の拡充など利用者ニーズにきめ細かく対応したことで、「アピール点で成果のあった取組み」に記載の通り、大きく実績を伸ばした。総合満足度も満足R6年度90.4%から98.6%に上昇した。しかし、令和7年度、人件費の上昇や物価の高騰により支出も増加し、実績に見合った収支改善には至っていない。
< 施設主管課 > 前年度改善・要望事項への対応	＊ワーキングの立ち上げプログラムの見直しや周知など検討を行った結果、新規利用者が増え登録者数の増加に至っている。 ＊地域のイベントにも参加しチラシを配布しボランティアの募集の周知活動も行うことができている。

●評価できる点

＊介護報酬の増収を図るため、積極的に個別機能訓練やイベントを実施し、前年度以上の新規利用者があった。結果として十分な介護報酬の獲得には至らなかったが、利用者の心身状態の維持・改善に貢献した。
＊利用者に寄り添った対応だけでなくご家族やケアマネジャーへの報告も細かく行ったことで、アンケートにおいても非常に高い評価をいただくことができている。

●アンケートについて(指定管理者)

利用者アンケートの総合満足度	北町高齢者センターデイサービス 98.6 子育て支援広場 みずきっこ 97.9
利用者満足度	〈北町デイ〉 ＊全体として非常に高い評価をいただいた。 ＊特に清掃、景観、食事メニュー、安全管理において満足度100%だった。 ＊感謝の言葉も多くいただき、ほとんどの利用者に満足いただいているという評価を得ている。 〈北町みずきっこ〉 ＊全体として非常に高い評価をいただいた。 ＊特に職員の服装、マナー、地域の情報で満足度100%だった。 ＊イベントや職員の対応、工夫等について評価の言葉を多くいただいている。

●改善について(5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入)

<指定管理者> 改善すべき点	＊現在改善すべき点は収支バランスの適正化であるが、支出のほとんどは人件費で占められており、運営基準の遵守のためには、職員数を減らすことはできない。また、当法人の65歳で満期退職した介護専門職をパートタイマーとして再雇用するなど縮減に取り組んでいるが、人件費の上昇から現在の介護報酬基準では大幅な改善は望めない。収入増のための考えられるすべての取組を行った結果、稼働率はすでに95%を超えており、施設の規模から定数の増員や重介護者のみの受入れも困難である。指定管理者の自助努力のみでは、改善について現時点では解決策を見いだせず、非常に苦慮している。
<施設主管課> 改善事項	＊近隣の地域住民やボランティアとの繋がり向上のため、また、北町高齢者センターをより多くの方に知っていただくために引き続き周知活動やイベントの開催に努めていただきたい。

●評価項目

視点	評価項目 評価対象外は✓を外す	評価のポイント 利用者アンケートに関わる評価のポイントに★をつける。	配点	指定管理者評価			主管課評価		
				評価 レベル	得点	小計	評価 レベル	得点	小計
✓	1.設置目的の達成	1.設置目的を達成できているか(設置目的に沿った成果を得られているか)。 2.設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。 <指定管理者> 評価した理由 ・「高齢者が心身の健康を維持して自立した日常生活を営むことができるよう援助する・子育て、高齢者が相互に交流できる機会を提供する」という設置目的に沿ってデイサービス・子育て支援広場を運営している。プログラムやイベントを工夫し、個別機能訓練も積極的に実施することで、高齢者が自立した生活を送れるよう支援している。また、みずきっことも朝の会やイベント等で積極的に交流している。稼働率も高く、デイサービス、子育て支援広場ともに、満足度アンケートでもで非常に高い評価をいただいている。	8	3.適当	4.8		3.適当	4.8	
	2.利用者の満足度の向上に資する方策	★ 1.利用者案内や受付が適切になされているか。 ★ 2.利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。 ★ 3.利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。 ★ 4.利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされているか。 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。 <指定管理者> 評価した理由 ・1は満足度97%、2は満足度94%、3は98%、4は「施設運営は良い方向に改善されているか」においても満足度95%といずれも高い満足度を得ている。 ・苦情等への対応はマニュアル化し、上がった際はすぐに管理者、法人理事者に報告し個別の状況に合わせて真摯に対応している。 ・法人内でも第三者委員会へ報告し、第三者の視点で助言を得て、改善に努めている。	12	4.良	9.6		3.適当	7.2	

(様式1)

A 市民の満足度の向上	✓	3.利便性向上に資する方策	★ 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。	8	4.良	6.4	28.8	3.適当	4.8	24.0
			★ 2.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。							
			★ 3.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。							
			<指定管理者> 評価した理由 ・利用者には広報紙やお便りで行事開催や施設の様子をお知らせしている。 ・地域向けイベントを実施する際はホームページや市報、チラシを作成し市民、地域住民に周知し多くの参加者を得ている。 ・また、令和7年度は新しく作成したパンフレットを市民、ケアマネジャーに配布し周知を図った。 ・館内の掲示、案内も月ごとに入れ替え、わかりやすく工夫している。 ・アンケートではいずれの項目も満足度は97%から99%と高い評価をいただいた。							
	✓	4.市の施策及び地域との連携	1.市の施策、方針及び取組と連携を図っているか。	8	3.適当	4.8	3.適当	4.8		
			★ 2.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。							
3.地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされているか。 <指定管理者> 評価した理由 ・市の施策、方針及び取り組みを常に確認しながら、主管課とも電話、メールで情報を共有している。 ・地域のボランティアや学生ボランティアにも協力いただきながら、地域むけの行事を実施している。また、学生の職場体験なども積極的に受け入れている。 ・地域ニーズの把握については、関係機関、公社内部の他部署、地域のボランティア、みずきっこから情報収集をしながらできることを実施している。 ・満足度アンケートでも他の項目と比較すると若干低いが満足度91%の高い評価をいただいている。										
✓	5.提案事業(指定管理業務のうち、その具体的な実施方法等については指定管理者の提案に委ねる業務)への取組み	1.施設効用を最大限発揮できる効果的な提案事業をおこなっているか。	4	4.良	3.2	3.適当	2.4			
		★ 2.提案事業は、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)。								
		<指定管理者> 評価した理由 ・行事やプログラムは季節の行事のほかに、ミニコンサートやポッチャ、草木染などのイベントを、ボランティアの意見や利用者の声、みずきっこ連携しながら企画している。 ・行事は常に盛況で利用者からはもっと参加したいとの声もいただいている。 ・行事やプログラムの内容、種類の満足度も99%と高い評価を得ている。								
	6.自主事業(指定管理業務とは別に、指定管理者が自ら企画し、市の承認を得て、自己の責任と費用において実施するもの)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.自主事業を行っている場合、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)。								
		<指定管理者> 評価した理由 ・北町高齢者センターとして自主事業は実施していないが、必須ではない地域向けイベント等も実施しているところであり、今後必要があれば検討したい。								
	<施設主管課> 評価した理由	北町高齢者センターの特色である多世代交流を実施し、デイサービス及びみずきっこの利用者から高い評価を得ている。また、ご家族やケアマネジャーに利用者の様子をこまめに連絡しており、信頼を構築するように努力している。								

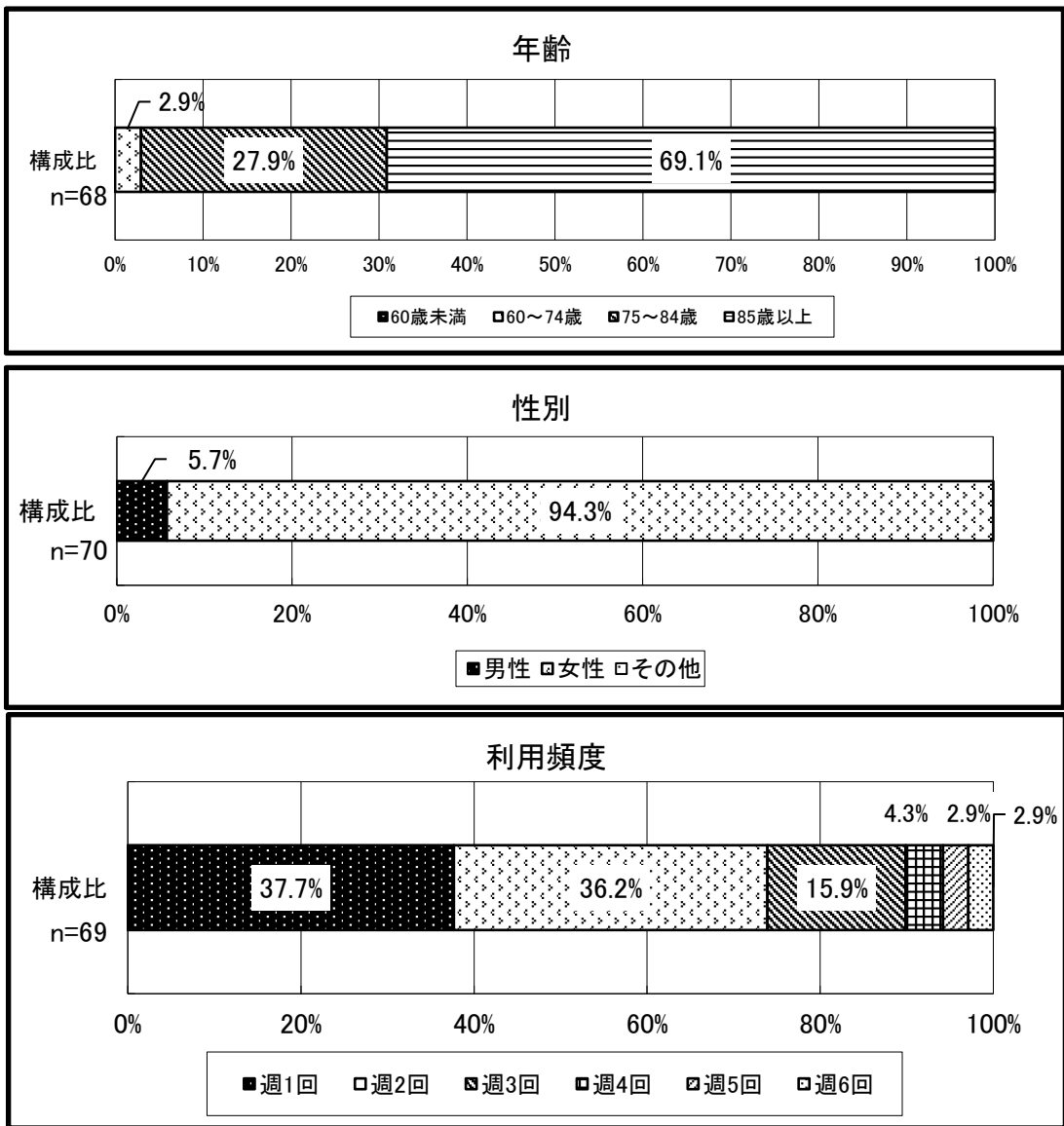
B 安全への取組み	✓	1. 適正な危機管理	★ 1.事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	12	3.適当	7.2	7.2	3.適当	7.2	7.2
			2.事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制(対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等)は適切か。							
			★ 3.事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。							
			4.市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。							
			★ 5.利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。							
			★ 6.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。							
			7.警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。							
			<指定管理者> 評価した理由 ・常時、事故、インシデントの情報をラインワークスで共有するほか、法人内で報告し防止策を協議し対応している。 ・緊急時対応マニュアルを整備し、内部研修でも緊急対応のシュミレーションを行うほか、年2回の防災訓練を実施している。 ・総合賠償保険に加入し、不足の事態にそなえている。 ・利用者の心身状況に合わせた個々のリスク管理を職員間で共有している、また、通所時、貴重品は持ってこないようお願いしている。 ・朝夕の見回りを実施し異常の有無についてチェックしており、警備業務を怠ったことに起因する事件、事故等は現在発生していない。 ・アンケート調査でも安全や防犯に関する項目は満足度99～100%と高い評価を得ている。							
		<施設主管課> 評価した理由	中履きと外履きの履き替えをなくしたことにより、入り口で混雑することがなく転倒による怪我のリスクも少なくなっており利用者の安全性を考えることができている。また、緊急時の対応マニュアルを整備し、ヒヤリハット事例のチェックも職員間で情報共有を行い安全に運営できるよう取り組んでいる。							

【配点40点】 C 適正な運営	✓	1. 実施体制	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。	8	4.良	6.4	29.6	3.適当	4.8
			2.事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。						
			3.業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったと認められるか。						
			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。						
			5.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)。						
			6.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。						
			<指定管理者> 評価した理由 ・仕様書、事業計画、基本協定に沿って業務を実施し、事業計画から乖離することはない。 ・業務改善のために職員によるワーキングを実施し、達成度、効果について振り返り、進捗について内部で報告を行った。関係者への施設情報の細かい情報提供や課題解決を適宜図ったことで利用者満足度の向上と登録者数、稼働率の増加につながった。 ・市の担当者とはメール、電話で連絡、報告を行い、相談しながら業務を実施している。 ・再委託先はその対応の迅速さや適切さなどを見極め、変更が必要か状況に応じて検討している。修繕等についても一定の金額以上は相見積もりをとるなど経費縮減に努めている。 ・みずきっこの委託先であるサニーママ武蔵野スタッフとは、月1回のミーティングで情報共有を行い、課題に対し必要に応じて助言、提案を行い解決を図っている。。						
	✓	2.職員体制	1.ノウハウを有する職員を適正に(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)配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。	4	4.良	3.2		3.適当	2.4
			2.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。						
			3.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。						
			<指定管理者> 評価した理由 ・業務ごとの主担当、副担当を決め、ベテラン職員と若手職員を組合せ、業務が円滑に遂行できるよう工夫している。また、毎日のミーティング、ラインワークスで情報共有を密にし、担当がいなくとも迅速に対応できるようにしている。 ・マニュアルは毎回年度末に更新している他、必要時に見直しをかけている。職員交代時はマニュアルによる確認のほか、個別事案については文書で引継ぎを行っている。 ・新人職員、異動してきた職員については、OJTを必ず行うほか、内部研修等を実施し、サービスの質を確保している。						
	✓	3. 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.良	3.2		3.適当	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.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、その効果があったと認められるか。						
			<指定管理者> 評価した理由 ・以前使用していた2階の小規模ハウスは、相談や会議、イベントの際の講師控室として使用している。 ・各曜日とも定数以上の登録者数を確保しており、R8年3月時点の通所介護の稼働率は95%を超えている。 ・同敷地内にある子育て支援広場みずきっことも連携し、相互に周知を行うなど利用者数の増加につながっている。。 ・施設の設備管理等についても、みずきっこも含め全館一体的に保守・点検を行うなど、効率的な運営ができている。						
	✓	4. 適正な個人情報保護	1.個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	3.適当	2.4		3.適当	2.4
★ 2.個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。									
3.個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。									
<指定管理者> 評価した理由 ・個人情報保護について法人全体でセキュリティ委員会を設置し、指針、マニュアルを整備している。 ・ヒヤリハット、インシデント、事故についても月1回の情報セキュリティ委員会で報告を上げ、具体的な対応策について協議し、適切な対策を講じている。一度だけ、氏名と血圧を記載した手紙が誤って他の利用者の連絡帳に紛れたことがあったが、すぐに回収して処分した。その後、双方へ丁寧に事情説明とお詫びをしたが、ご理解いただいたのみでなく、丁寧に説明したことに感謝の言葉をいただいた。 ・個人情報は鍵のかかるキャビネット、机に保管し、夕方管理簿を使用し鍵の開閉についてチェック体制を整えている。 ・個人情報保護についても年2回法人として研修を実施している。									

	✓	5. 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.優良	4			4.良	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、その効果があったと認められるか。								
			<指定管理者> 評価した理由								・各曜日とも定数以上の登録者数を確保しており、R8年3月現在稼働率は95%を超えている。収入もほぼ予算通りの収入を得られる見込みとなっている。 ・課題解決のため職員による複数項目のワーキングを立上げ、定期的なプログラムの見直し、周知方法の検討、イベントの充実、PTによる個別機能訓練の拡充などに取組んだことで、関係者、市民からの相談が増え、利用者数、稼働率の大幅な増加につながっている。
	✓	6. 指定管理料の適正執行	1.事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。	4	3.適当	2.4			3.適当	2.4	
			2.利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。								
			3.現金等が適正に管理されているか。								
			<指定管理者> 評価した理由								・中長期事業計画、年度事業計画に沿って事業を実施している。支出についてはすべて承認を得たうえで法人本部より支払いを一括し効率的に行っている。 ・利用料はすべて口座引き落としとしており、残金不足等で徴収不可となった場合は、お便りで個別に知らせ、数か月続いた場合は、話し合いを経て現金で徴収している。現在までに利用料が徴収できない事案は発生していない。 ・現金は金庫で管理し管理簿を作成、残金について法人本部に1か月に一度決裁を上げ確認を求めている。
	✓	7. 経費節減への取組み	1.サービスの質の低下につながることなく、経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったと認められるか。	8	3.適当	4.8			3.適当	4.8	
2.経費の効果的・効率的な執行がなされているか。											
<指定管理者> 評価した理由			・施設管理の修繕について、安全かつ安価で可能な方法がないか事業者と方法について協議したうえで数社から相見積もりを取るなど工夫している。また。消耗品についても品質が耐えうる限り安価なものを探し購入するなど積極的に節減に取り組んだ。 ・不具合を起こしていた備品については購入するのではなく、高齢者総合センターの大規模改修で廃棄予定の物品を、主管課に報告した上で再利用し、経費削減に取り組んだ。 ・人件費削減については、65歳退職を迎えた介護専門職員をパートタイマーとして再雇用し人件費高騰を抑える取組をおこなった。								
✓	8. 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ているか。	4	4.良	3.2			3.適当	2.4		
		2.利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされているか。									
		<指定管理者> 評価した理由								・通所介護事業においては、送迎が組めない、満員で座る席が用意できないなど物理的に受入れ困難な場合を除き、断ることなくすべての希望者を受入れた。(なお、待機しても通いたい希望があった場合は、待機者として受け入れている)。	
<施設主管課> 評価した理由		職員間の情報共有にグループウェア機能を持つ法人向けチャットサービスを活用することで業務効率化に努めている。また、ワーキングを立ち上げ職員内で見直しや検討を行ったことで、新規利用者の獲得へとつながっている。									
D施設・設備等の適正な管理	✓	1. 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。	6	4.良	4.8	4.8		3.適当	3.6	3.6
			2.建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。								
			3.建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。								
			4.備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。								
			5.必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。								
			★ 6.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。								
			7.清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。								
			<指定管理者> 評価した理由								
	<施設主管課> 評価した理由		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。								
	配点合計				98	合計		70.4	合計		59.6

【問1】

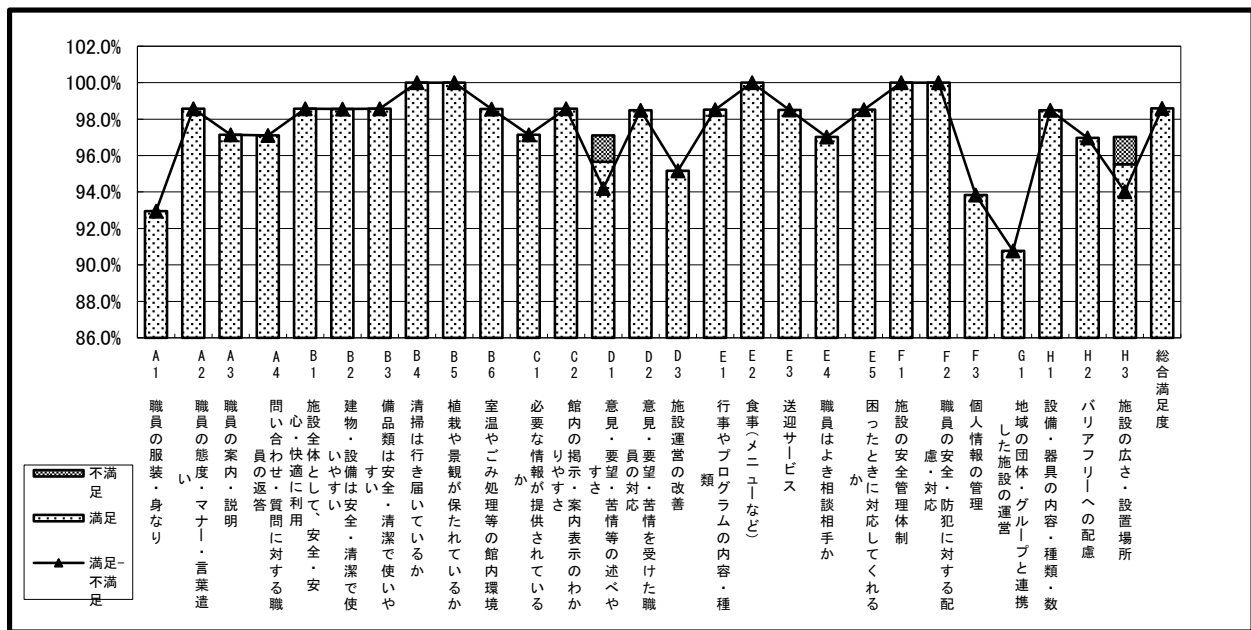
施設名 北町高齢者センター【デイサービスセンター】



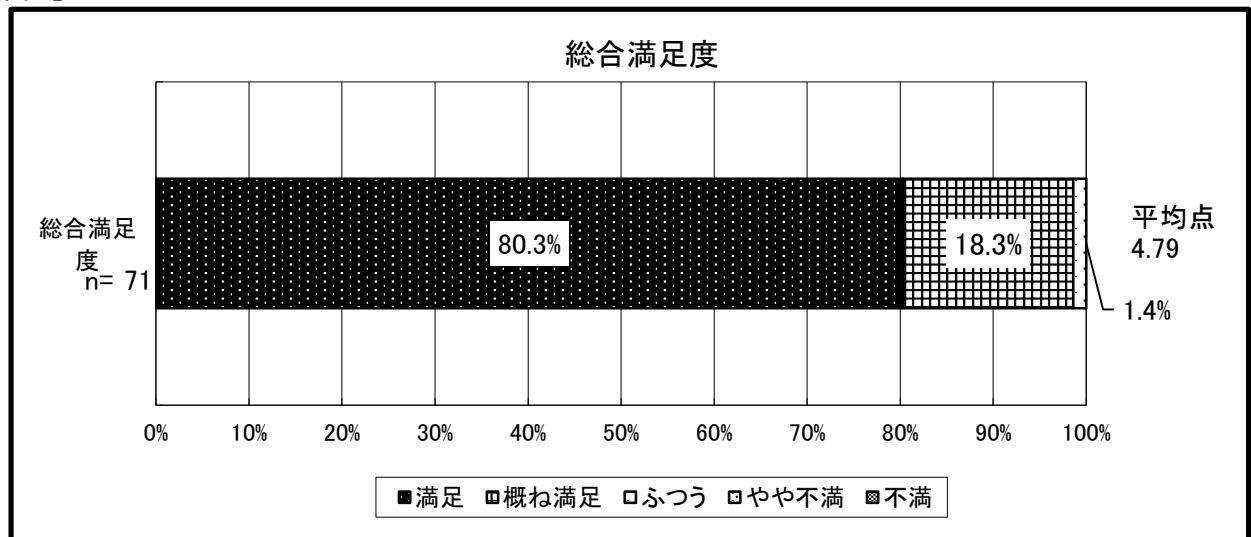
【回答者の属性】に関するコメント

昨年度の回収数63件と比較し、今年度は71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69.1%を占め、性別も昨年度同様女性が94.3%を占めている。利用頻度は週1、2回が多いが、新規利用者(令和7年度45名)が多く、ほとんどの新規利用者が週1回から開始していることも要因である。

施設名 北町高齢者センター【デイサービスセンター】



【問3】



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

【総合満足度】に関するコメント

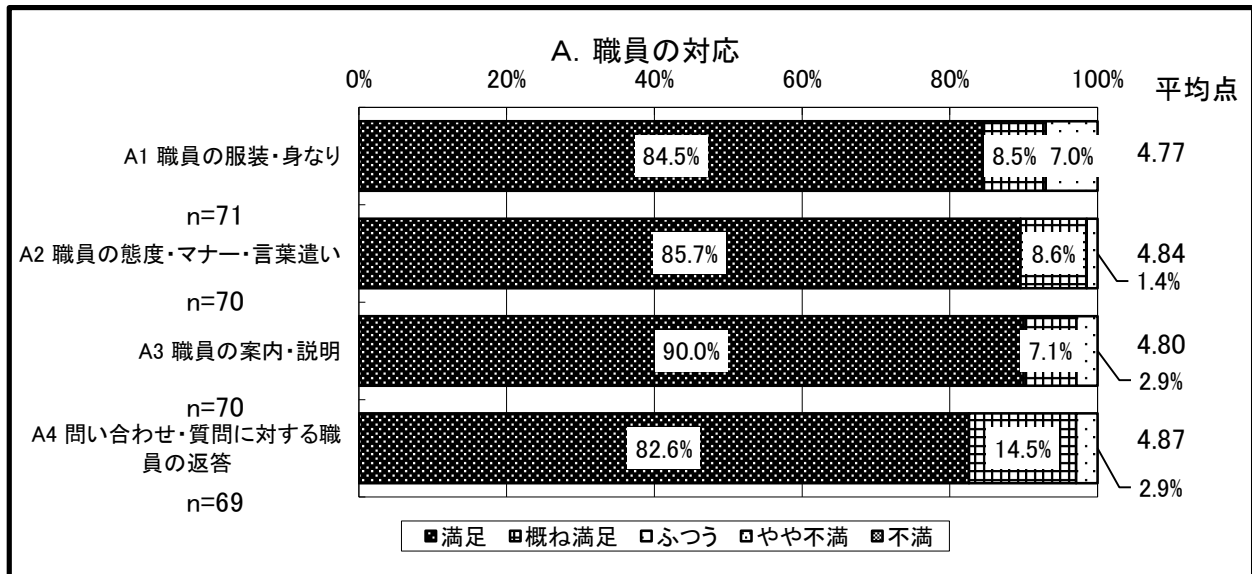
・満足度98.6%と非常に高い評価をいただいた。前回(90.4%)からも満足いただいている利用者が増加している。

・コメントでも多くの感謝の言葉をいただいた。

・職場内課題解決ワーキングを立上げ、様々な課題解決や個別ニーズへのきめ細かい対応をおこなったことが高い評価につながったと考える。

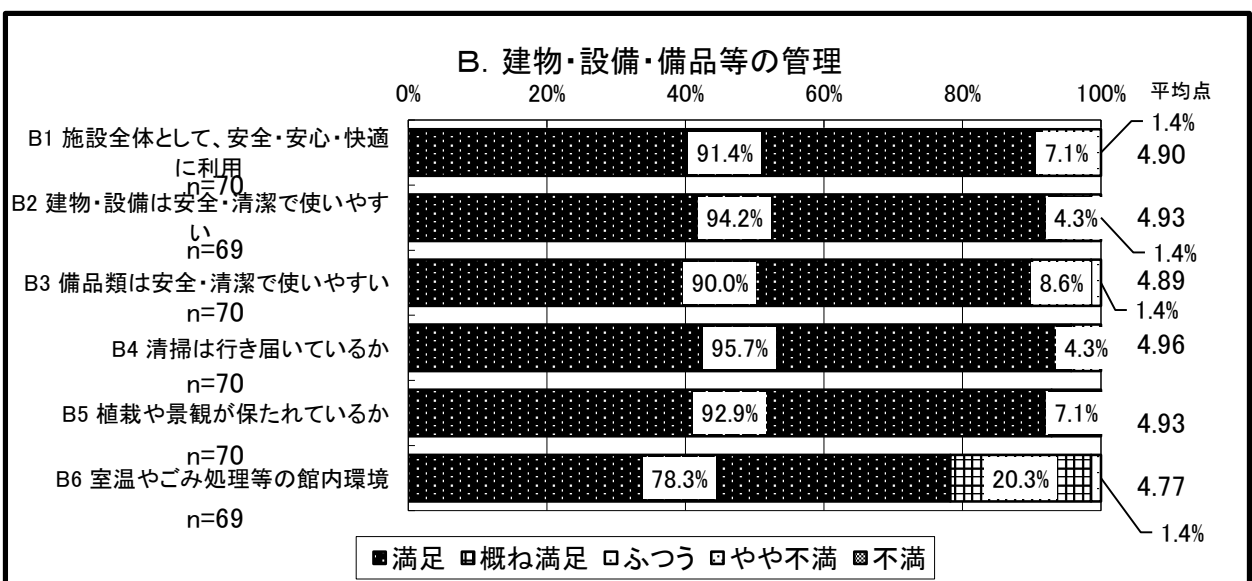
【問2】

施設名 北町高齢者センター【デイサービスセンター】



【A職員の対応】に関するコメント

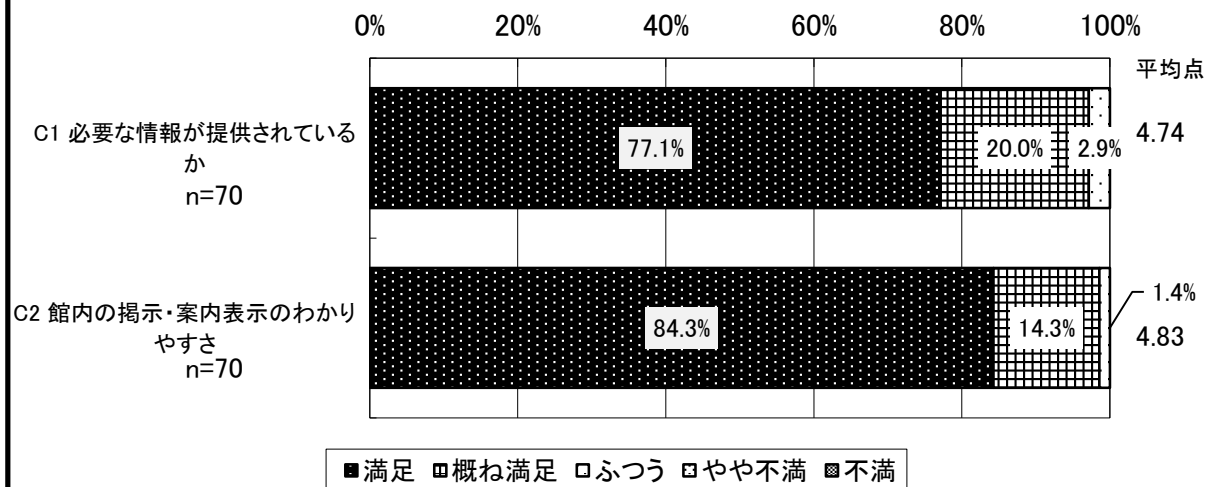
- ・非常に高い評価をいただいた。
- ・接遇研修から専門技術研修まで、OJT、内部研修で職員教育を実施した効果が現れている。
- ・利用者からの意見に対し、ラインワークスやミーティング等で職員間で情報を共有し対応を協議したうえで、丁寧に対応したことも評価につながったと考える。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

- ・非常に高い評価をいただいた。
- ・委託事業者による清掃・設備の保守点検、職員による清掃、消毒など環境美化に努め、快適な生活環境になるよう心掛けた。
- ・庭の季節ごとの定期的な植栽やケアルームには庭の花を飾り、季節を感じられる環境づくりを行ったことも評価されたと考える。

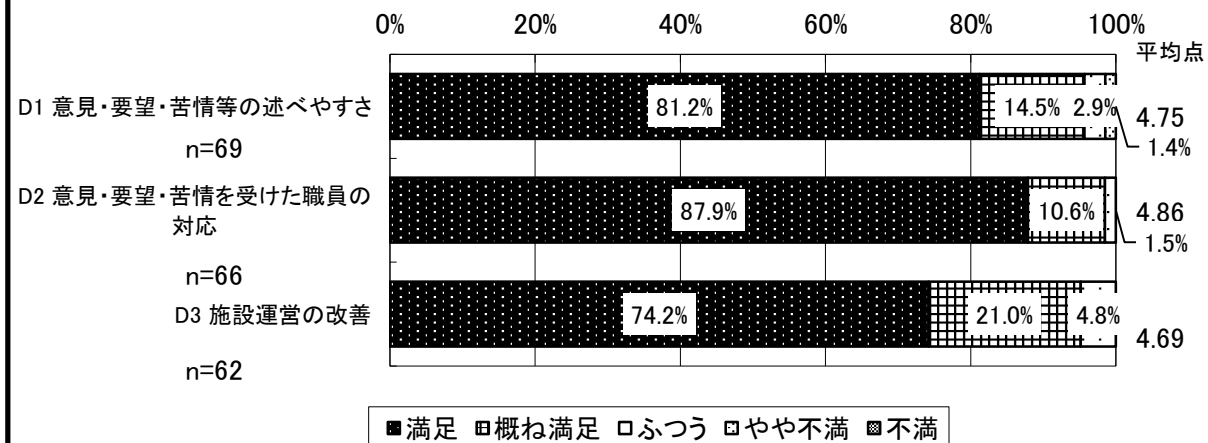
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

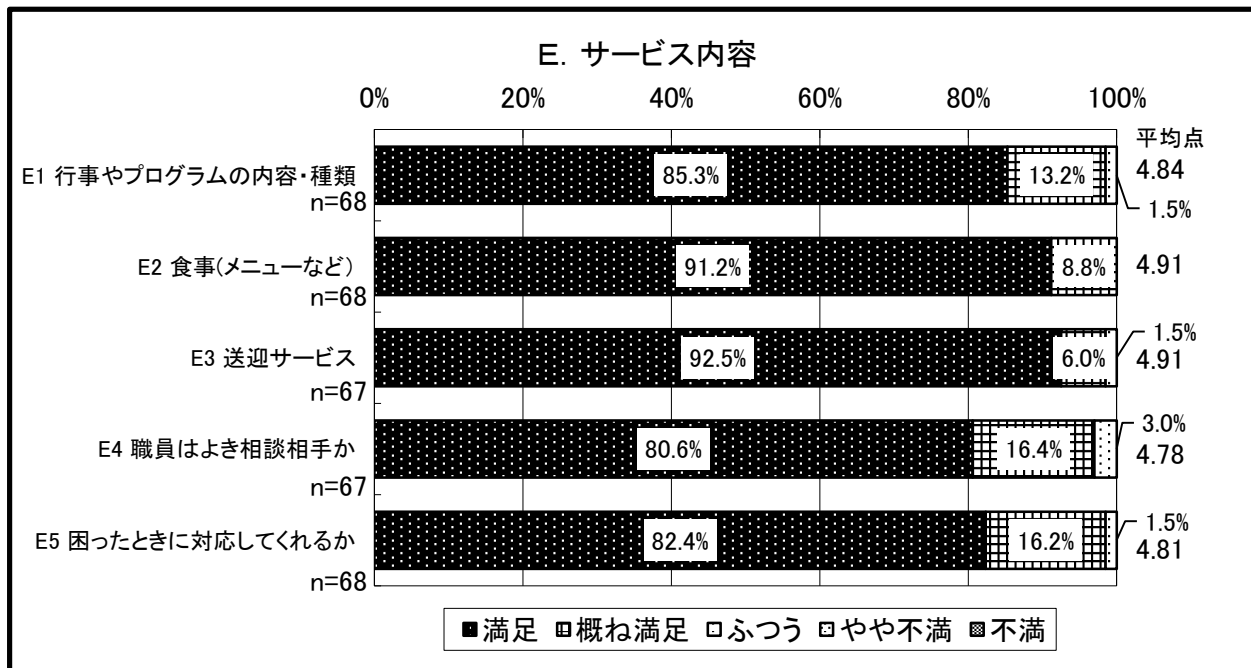
- ・非常に高い評価をいただいた。
- ・毎月の広報誌発行、お便りを作成し、こまめに情報提供を行った効果が現れている。
- ・個別に質問があった際も、丁寧に説明するように努めている。

D. 利用者の意見の反映



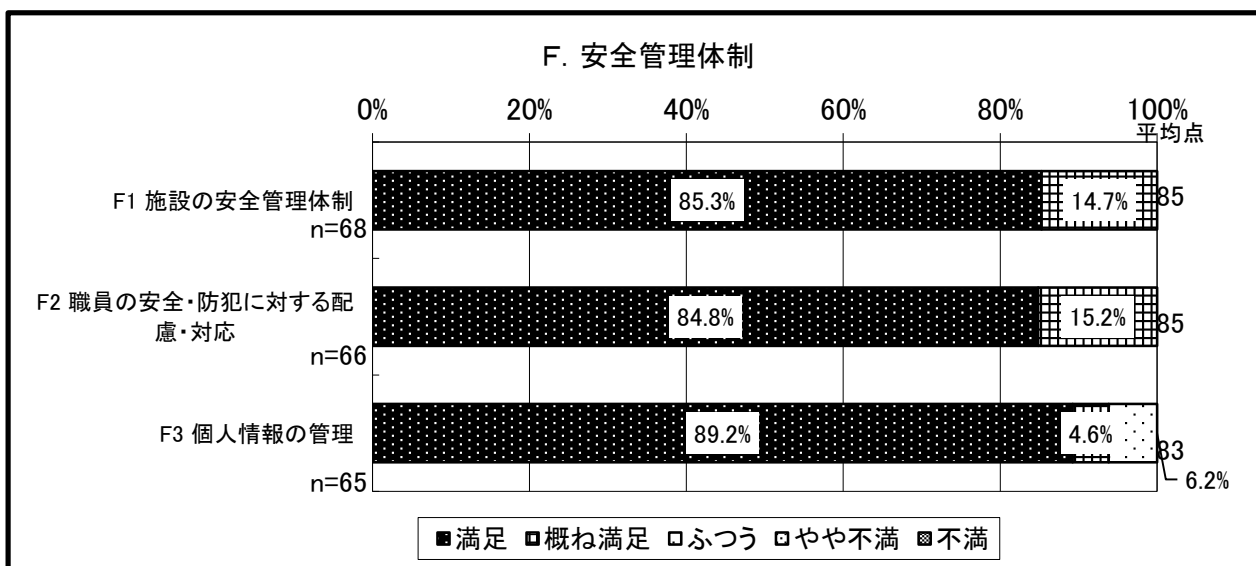
【D利用者の意見の反映】に関するコメント

- ・非常に高い評価をいただいた。
- ・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)、何故難しいのを説明し納得いただけるように努めた。



【Eサービス内容】に関するコメント

- ・非常に高い評価を得ていただいた。以下の取組が評価されたと考える。
- ・プログラムの適宜見直しと季節のイベント開催のほか、ミニイベントの実施。
- ・食事メニューに対し毎食ごと職員が意見を記載し、月1回の給食委託事業者とミーティングを実施し改善を図った。
- ・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。
- ・不安な様子や困っている様子の利用者がいた際には、すぐに声をかけ、適切な対応を心掛けた。

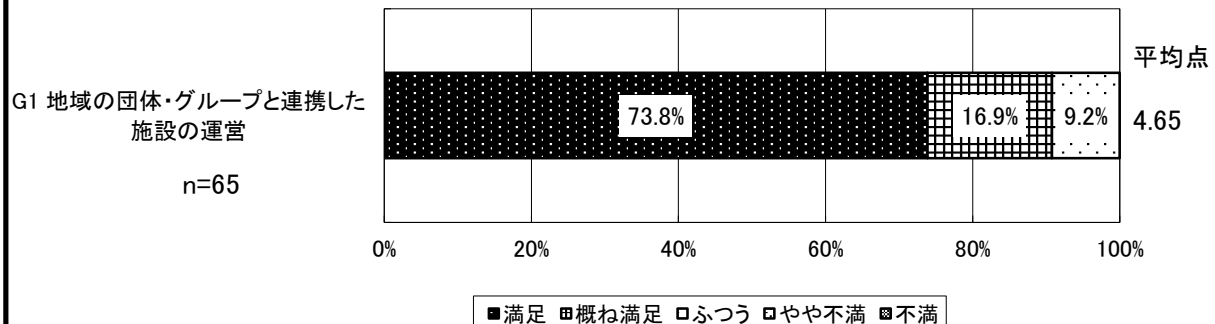


【F安全管理体制】に関するコメント

- ・非常に高い評価をいただいた。以下の取組が評価につながったと考える。
- ・安全管理については、朝晩館内を見回り、異常がないか点検している。
- ・個人情報は全て鍵付きの引出し・キャビネットに保管し、帰社前に施錠状況をチェックした。
- ・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た。

施設名 北町高齢者センター【デイサービスセンター】

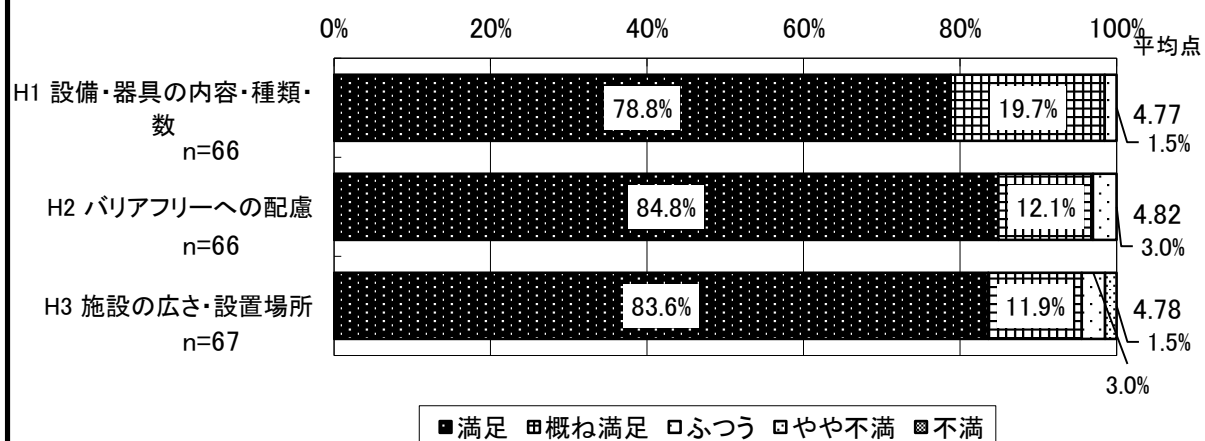
G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント

- ・高い評価をいただいた。以下の取組が評価につながったと考える。
- ・イベント等でボランティア募集のチラシを配布するなど工夫し、令和7年度新規ボランティアを5名獲得した。
- ・市内の中学校や大学からの実習生も積極的に受け入れている。
- ・定期的に大学サークルから訪問を受け、ミニコンサートを実施した。
- ・地域向けイベント(はなみずき祭り)では、地域で活動している飲食店と連携したほか、令和7年度からは、4月にも陶器バザーを開催し、年1回だったイベントを年2回とした。

H. その他

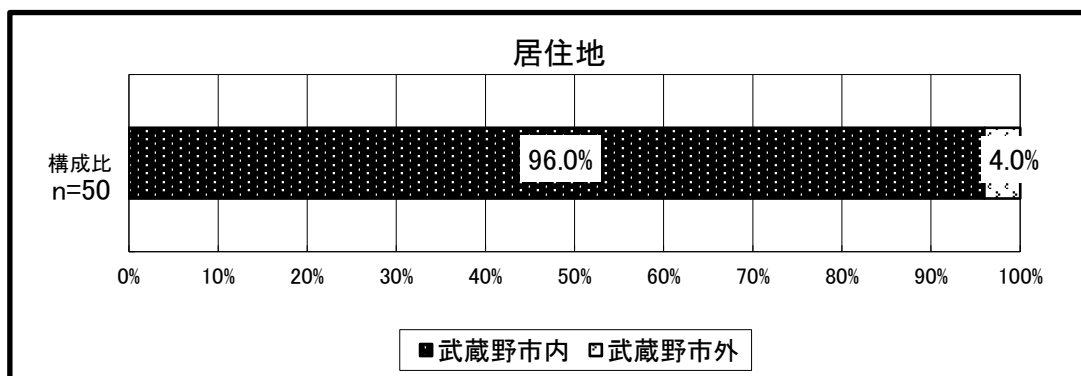
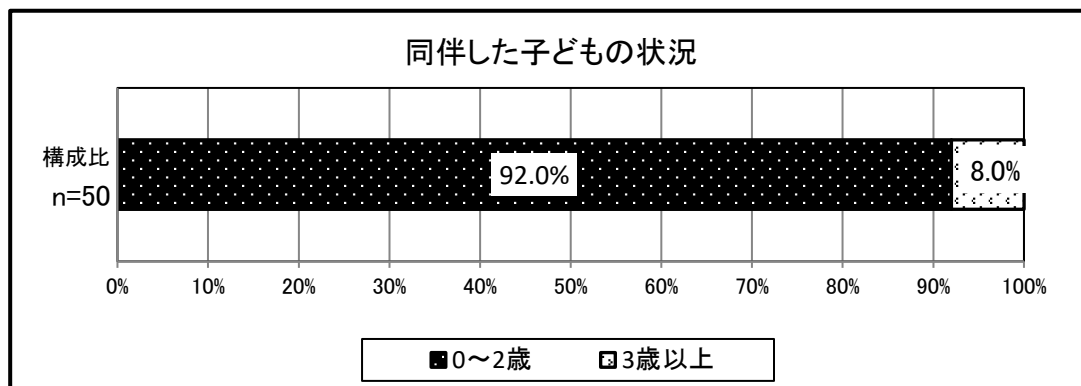
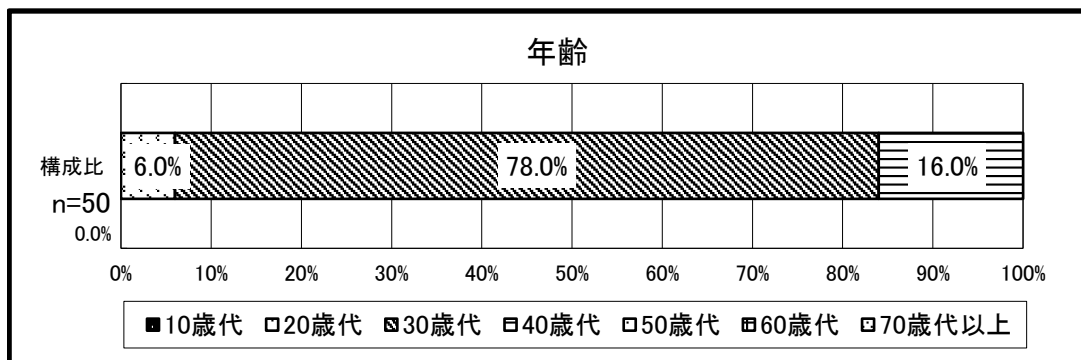
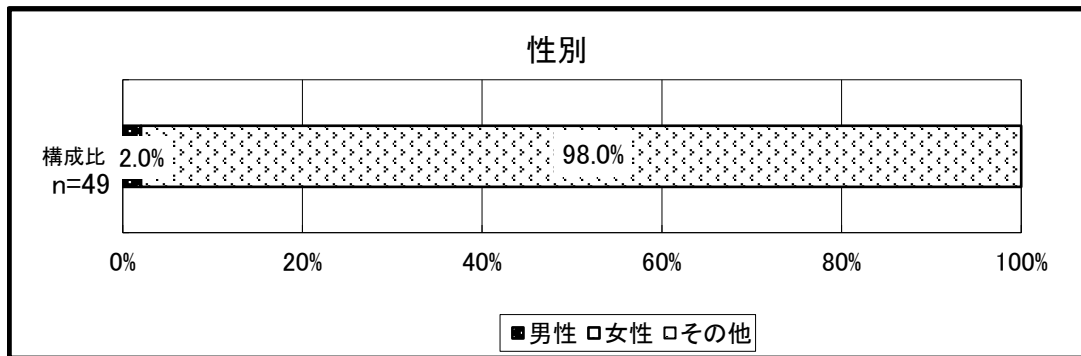


【Hその他】に関するコメント

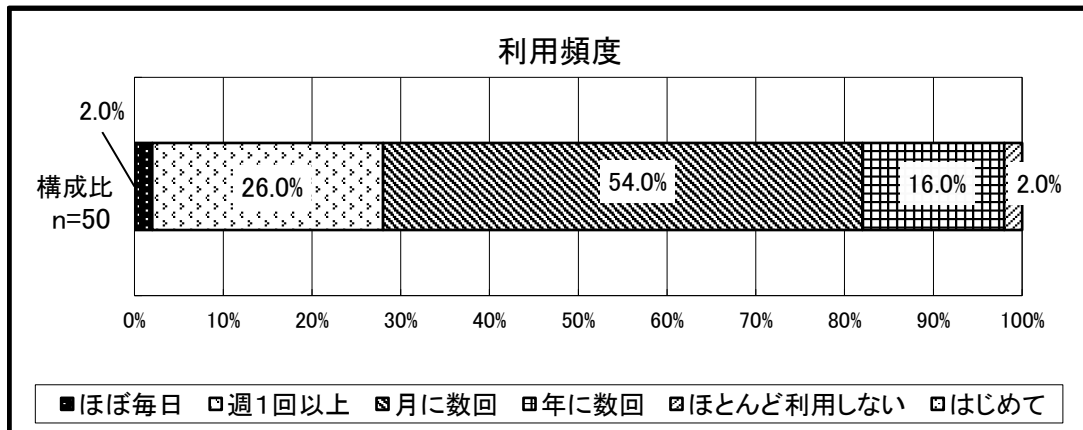
- ・非常に高い評価をいただいた。以下の取組が評価につながっていると考え。
- ・施設で安心して、安全に過ごしていただけるよう設備や備品の修理を適宜行っている。
- ・スペースは限られているものの、効率よく動線を確認できるよう机の位置を工夫し、今年から内履きと外履きの履き替えをやめるなど、リスクを減らし動線をシンプルにするなど工夫している。

4 北町高齢者総合センターデイサービスセンターへの意見・要望

項目	内容
評価の言葉	適切なご指導とやさしさに満足しております。食事のメニューについても感心しております。こんごともよろしくおねがいします。
評価の言葉	まだ今日で3日目でわからないので4をつけたりしました。今のところは満足していますが少しくたびれることもあります。
評価の言葉	みんなやさしい
評価の言葉	現在大変満足しています。週一回の通園が楽しみです。
評価の言葉	感じのいいところです。
施設設備・環境	もう少し暖かいといいな――と思います。(室温)
運営面・事業	行事のプログラムが少しぴんと来ない時がある。
運営面・事業	出来たら床暖房にしていきたい。ボランティアさんとの交流を一緒にできたらと思います。
運営面・職員	介護士スタッフの方達が1人ひとりに対応して、利用者一同物足出来る様努力されていることに感謝しています。
運営面・職員	職員が個性的で良い
運営面・事業	・味が最高 ・全部OK ・皆様優しいです
施設設備・環境	座る席によるが前方のテレビ司会者の姿など全く見えないので見えるようにしてほしい。足元が冷えるので冷えないように工夫してほしい。



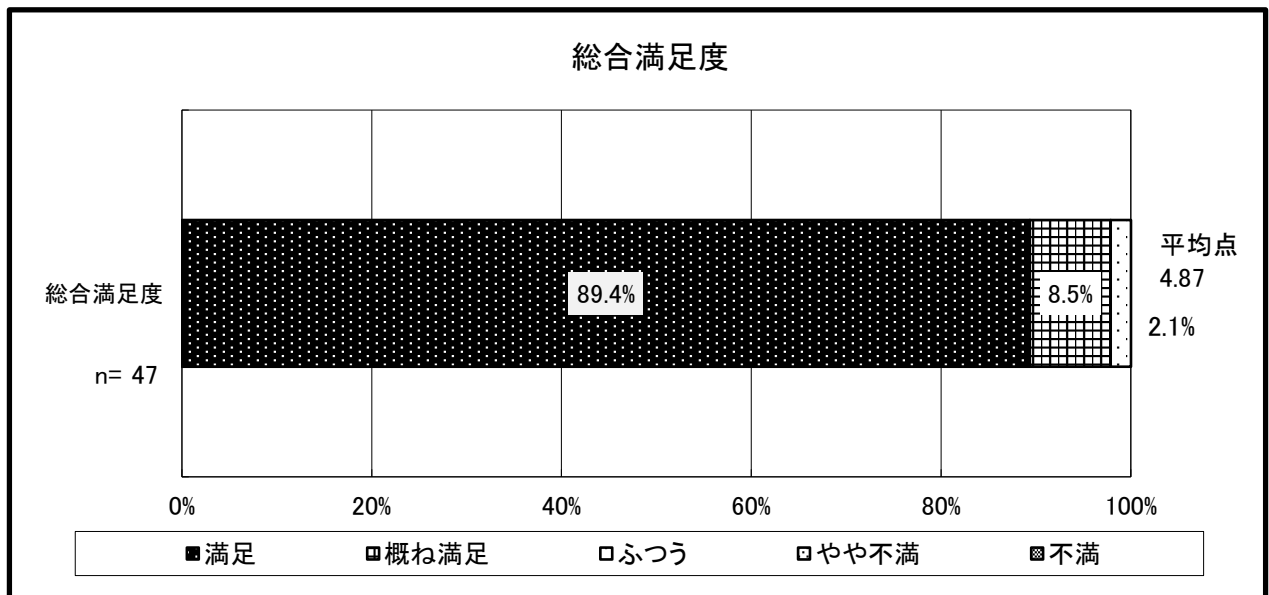
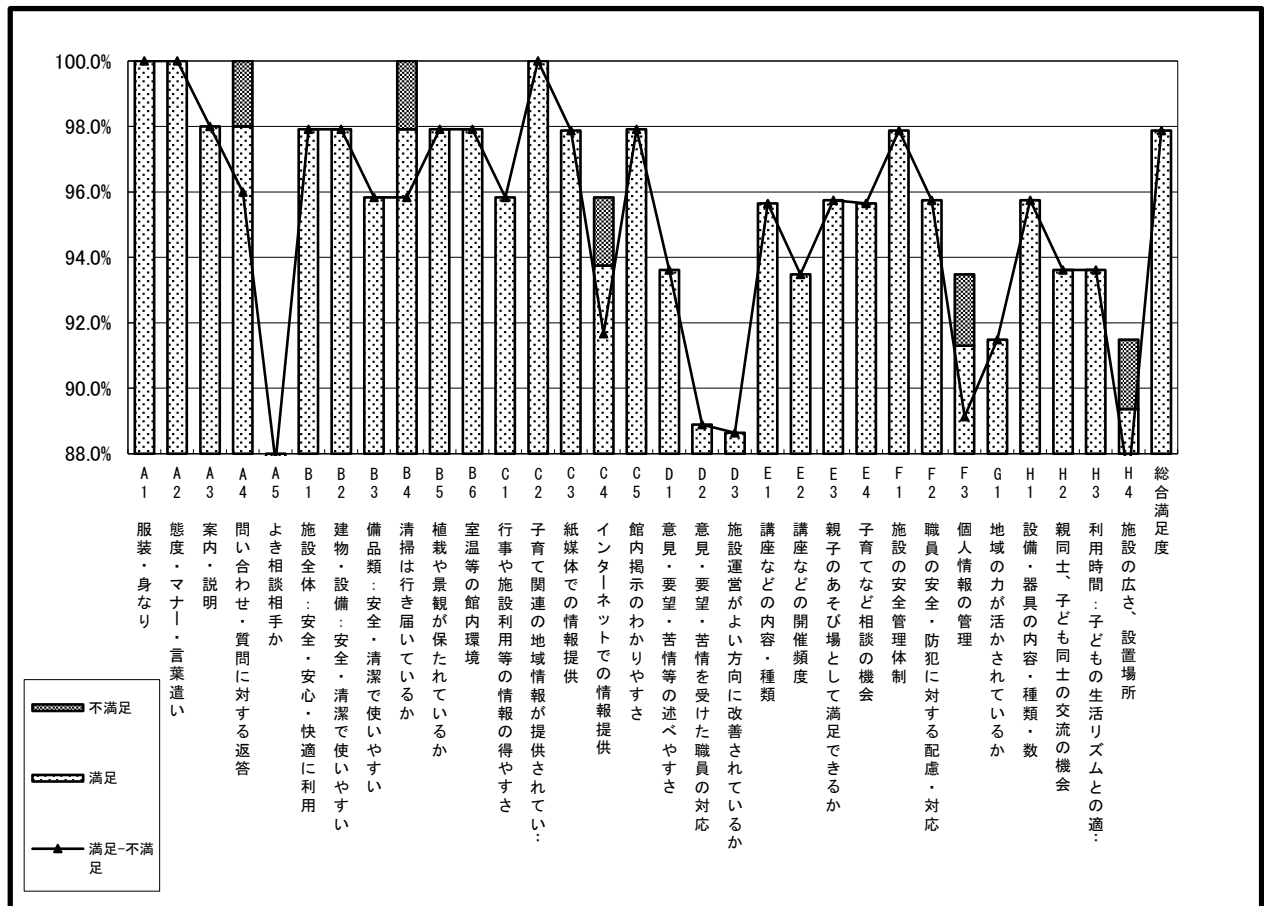
施設名 北町高齢者センター【みずきっこ】



【回答者の属性】に関するコメント

ランダムな回答だが、パパのみの利用者もいたということは、育休取得率が非常に上がっているということを裏付けていると感じた。父親の来やすい施設づくりも心がけたい。また、当施設は、0～1歳の利用者が9割であるということを確認し、夏から01ひろばを設けたところ、非常に需要が高く毎週参加している親子が多い。施設需要をうまくいかせたと考えている。

また、ママの年齢で40代が16パーセントもいるという点は、普段年を聞くことがないため、高齢出産の多さを改めて感じた。

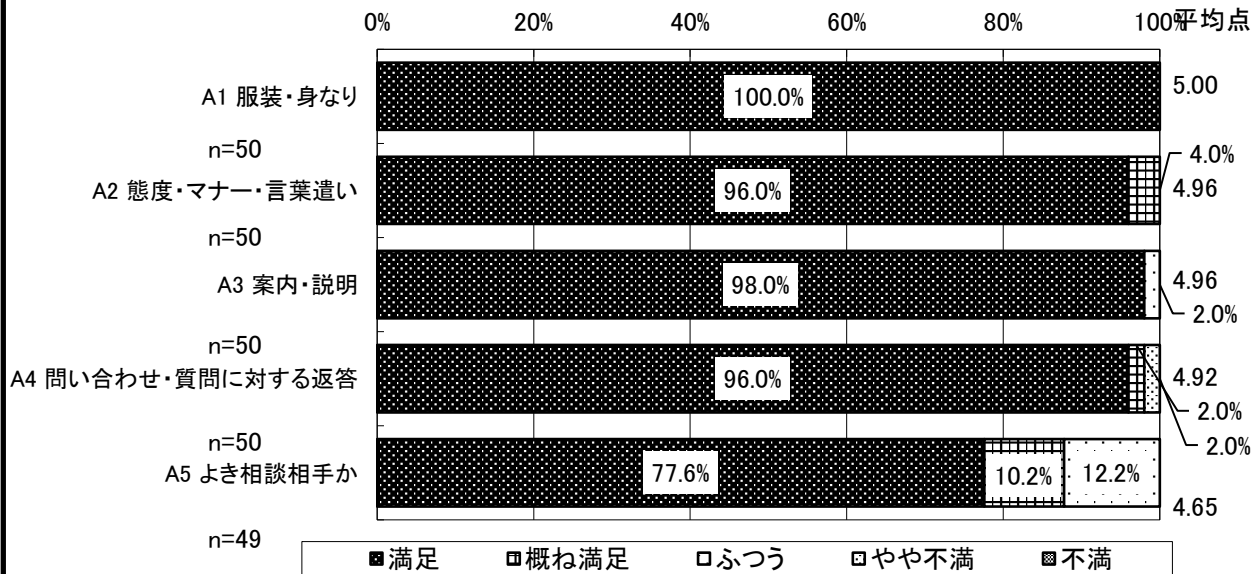


(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

総合満足度は非常に高いと感じる。あわせて、概ね満足にした方のコメントを見ると、施設の広さに対する問題、毎年でている、9時からあけてほしい、17時まであけてほしい、オンラインで申込をできるようにしてほしいなどがあるが、これに関しては、対応することが難しい項目のため、多少はその点がさがってしまうのは仕方ないと考えている。

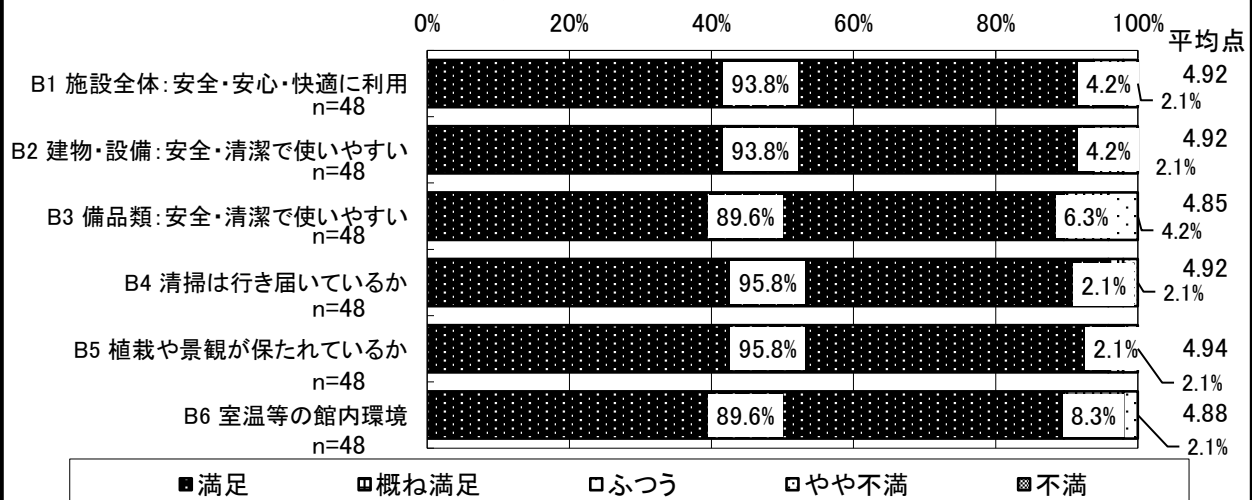
A. 職員の対応



【A職員の対応】に関するコメント

スタッフの対応については、加えて、コメントでも多くでているように、指導がきちんと行き届いていることが客観的に評価されありがたいと思っている。施設を最近利用しはじめたばかりの人にもアンケートをとっているため、慣れない方が一定数まだよき相談相手とは認識していない点は仕方ないが、基本的にはこれも、コメントで多くの方がよき相談相手であると評価してくれており、そこをもって常連となる方も多い。

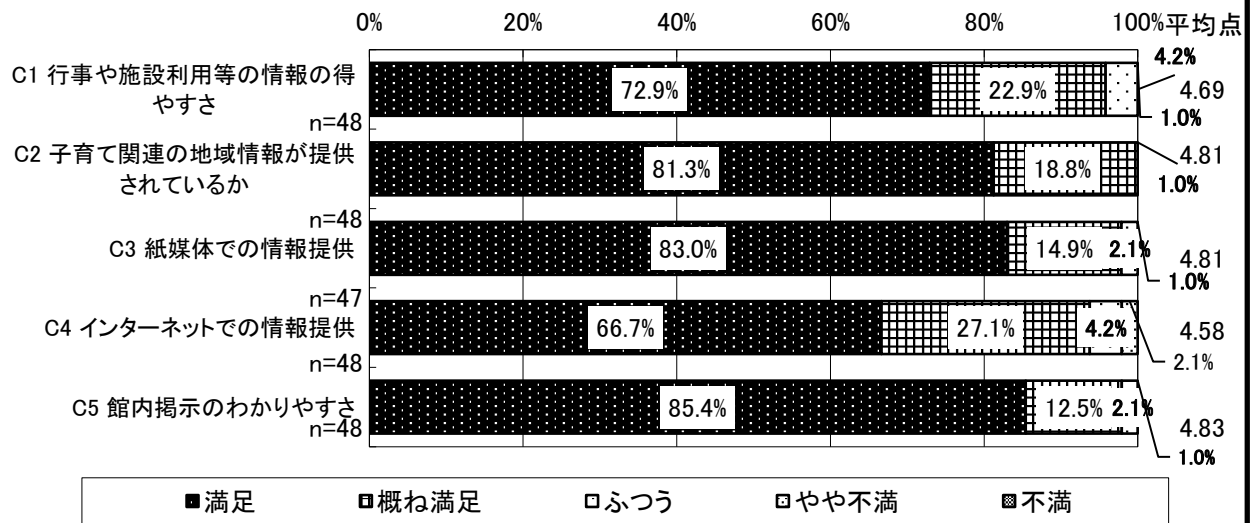
B. 建物・設備・備品等の管理



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

室内の温度管理はいつも難しいと感じる。エアコンの分解洗浄が毎年の施設管理の予算にはのっていないとのことなので、みずきっこの予算で依頼しても大丈夫であれば、年に1度は清掃をお願いしてみたいと考えている。

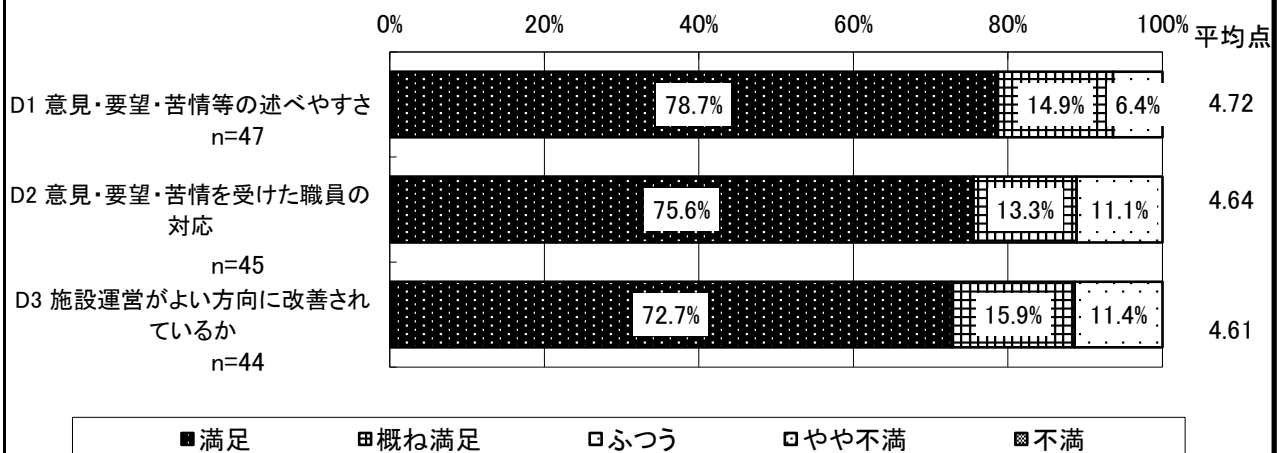
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

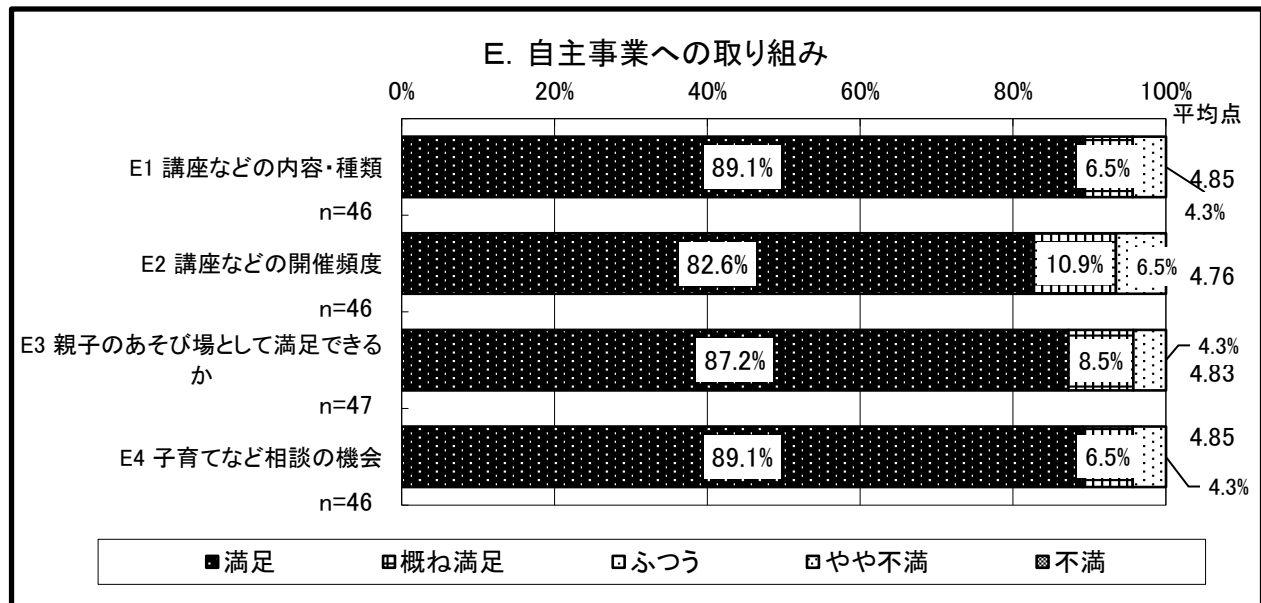
館内掲示は随時工夫をしており、他の施設もよく見本として見学時に写真を撮っていかれることが多い。行事に関しては、受け入れられる人数が施設の広さに対してそう多くはないので、もっと増やしてほしいという要望が一定数いつもいるのは承知しているが、イベントのない日を利用したい利用者もいるため、対応は難しい。

D. 利用者の意見の反映



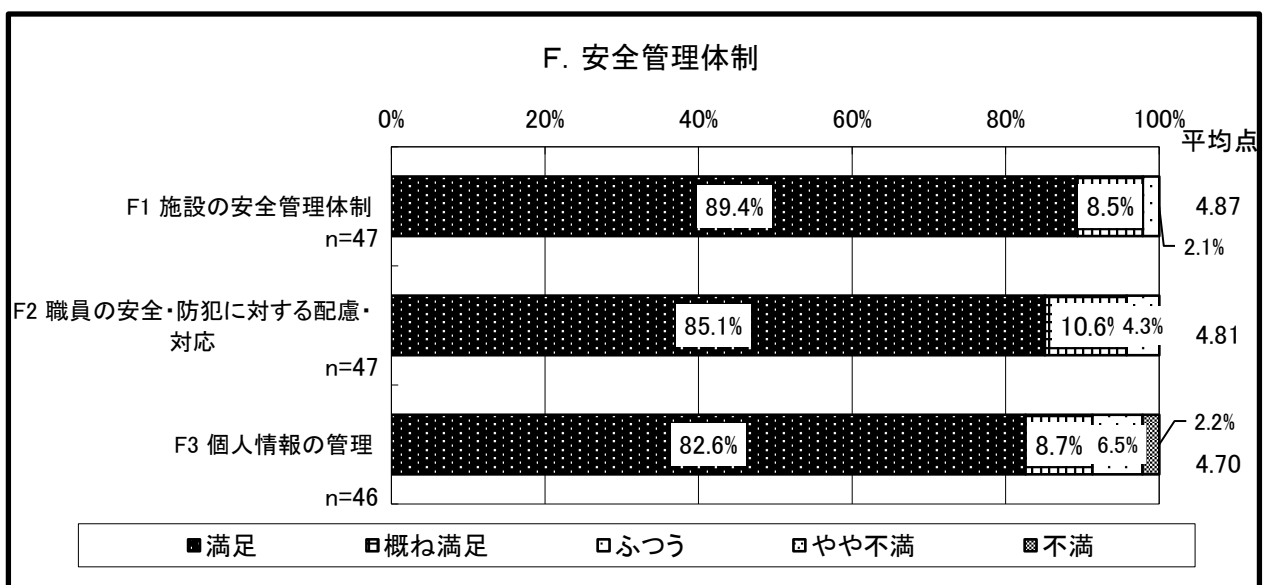
【D利用者の意見の反映】に関するコメント

利用者からの要望は、非常に丁寧にひろってスタッフで共有している。「こうした意見いただいたので、こうしてみましたよ。」とお伝えすることもあるし、その場でスタッフが臨機応変に対応する能力も高く、利用者は全体的にとっても満足してくださっているように見える。



【E自主事業への取り組み】に関するコメント

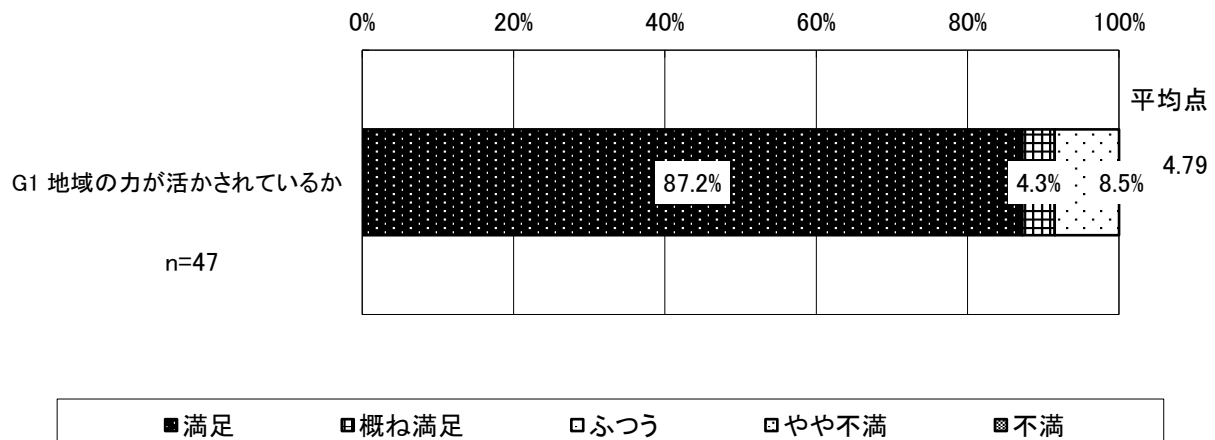
武蔵野市内の需要、国や東京都の取り組み、現場目線での取り組みは数多くある施設の中でもとても充実した目線とスタッフの特技が生かされている施設と自負しています。その点に関しても多くの高評価なコメントをいただいたと思っています。



【F安全管理体制】に関するコメント

防災講座、防犯講座を定期的に行い、個人情報管理も利用者にほかの利用者が見えないよう工夫をしています。ほかの利用者さんの話を聞かれても、些細なものでも教えないよう、いつもスタッフに指導をしています。ただし、管理の棚が少し軽微なため、予算に余裕があるときにもう少し堅強な鍵付きの棚を設置したいと思っています。

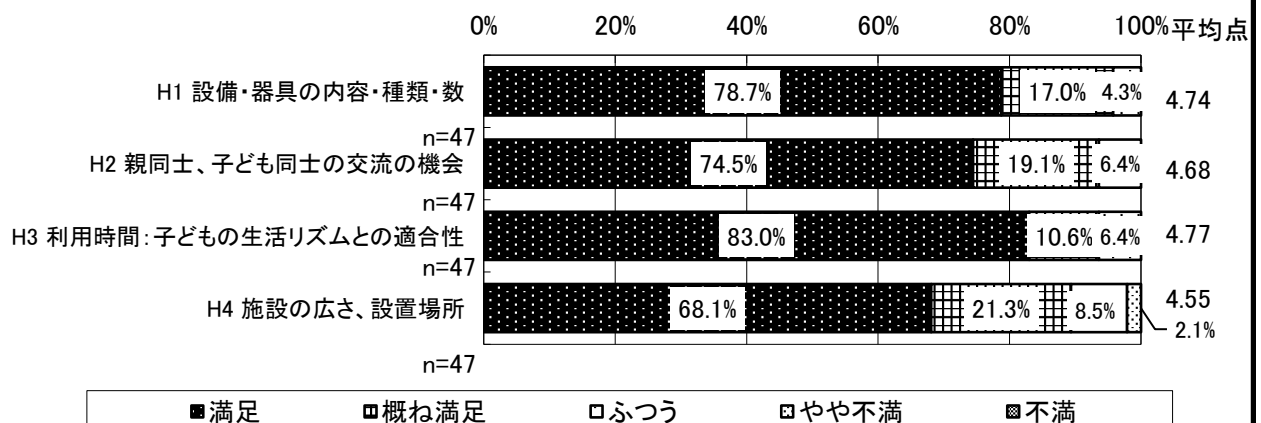
G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント

元々の団体が地域連携を得意としていることを生かし、地域の多くの団体、人、活動と連携しています。

H. その他



【Hその他】に関するコメント

毎年、開館時間、閉館時間の延長や、ひろばの狭さに対する改善の声はアンケートに載りますが、これに関しては、工夫することができないため、もしここで答えられない需要に関しては、他の施設を紹介するなど、地域全体でその親子の育ちを助けられるよう普段から施設同士の横のつながりも大切にしています。

4 子育てサロンみずきっこの意見要望

	項目	内容
1	問2 A	一緒に子供の遊び相手もしていただけますし、くだらない雑談から、ちょっとした相談もさせていただきます。専門性の高い相談事は専門家に相談する場を教えてください。
2	問2 H	ある程度で人数制限してくれているが、そもそもそこまで広くない施設なので、のびのび遊ぶにはムズかしいときがある。
3	問5	いつも楽しく遊ばせてもらっています。母の息抜きの場にもなっていてとてもありがたいです。
4	問4	イベントの予約を電話だけでなくネットでもできるようになるとより助かります。
5	問2 E	Hello English！などの人気のイベントは開催頻度を増やしていただけると嬉しいです。
6	問2 H	9時から開いてくださるとより助かります。
7	問4	今出ていないおもちゃリスト(言えば出る)みたいなものがあると、異年齢で来ても遊べる幅が広がるかも？
8	問5	いつもありがとうございます。娘も私も心の拠り所です。これからもよろしくお願いします。
9	問5	市内で一番利用させていただいているセンターです。職員さんはいつも相談しやすく子供を可愛がってくださる方ばかりで、よく利用者を見てくださるので安心して遊べます。子供が保育園に行くようになっても平日に休みがあったら遊びに来させて頂いています。
10	問2 B	こまめにアルコール消毒をしていただいています。
11	問2 H	お昼も あけていただけたらなお嬉しいです。
12	問2 A	いつも親切にしてくださって、安心して利用できます！
13	問2 B	赤ちゃんにとって心地良い環境が整えられていてお昼寝もしてくれます。
14	問2 B	おもちゃの電池が入っていないなど、音が出ないものが稀にあるため④にしました。
15	問2 F	オートロックが安心できる。
16	問2 H	二人連れてきても見守れる上、職員の方もいるので安心です。
17	問2 A	いつもお家ではできない楽しいイベントありがとうございます。
18	問5	いつもありがとうございます。
19	問5	いつもありがとうございます！
20	問2 D	とても快適に利用させていただいているので苦情を述べる機会がありません。
21	問5	家から少し距離があり、毎日のように通うことはできないのですが、行くと皆さま親切でとてもありがたいです。
22	問2 A	電話や実際お会いした際も親切にいただいています。
23	問2 B	清潔な感じがする。
24	問2 C	イベントの空き情報などお部屋に掲示されていてわかりやすい。
25	問2 E	講座が充実していてありがたい。毎日楽しみにしています。
26	問4	講座の頻度を多くしてほしい。(今でもとてもありがたいです。)
27	問5	このような施設が近く、ありがたいです。
28	問4	その場にいないママさんが妊娠中との情報を他のママ達がいるところで話しており、個人情報の点で不信感を抱いた。
29	問2 A	家の近くに気軽に通える施設があって助かります。ひと息つくのにとても良い場所です。
30	問2 E	イベント満載で すばらしいです。
31	問4	同じ月齢くらいのお子さんやお母さんとお話しできて楽しいです。
32	問4	17:00まで開いているとありがたいです、、、！！
33	問2 A	初めてのひろばがこちらで、いつもとても居心地よく過ごさせてもらってます！イベントのクオリティが高く、先生も良い方ばかりでありがたいです。
34	問2 D	特に出したことがないので、2, 3は不明でした。。
35	問5	優しく丁寧に接してくだり、ありがたいです。いつもありがとうございます。
36	問2 A	2人子どもがいるので、スタッフの方がタイミングを見て上の子と遊んでくださったり、助かっています。良い距離感で接してくださいます。
37	問2 E	申込みの必要なイベントには申込を忘れてしまい、なかなか参加できていません。
38	問5	常にきれいに整理されていて、スタッフの方々もフレンドリーで利用しやすいです。
39	問2 E	幼稚園に入ってからあまり講座などに参加できていません。
40	問5	少し遠いですが、ここに来る価値は十分にあるなと感じています。職員の人たちの人柄がとても素敵なのが一番の魅力です！
41	問2 A	親子ひろばでいつもありがとうございます。気さくで話しやすい方ばかりでとても助かります。
42	問4	お友達が武蔵野市外で0123吉祥寺と0123はらっぱなど、武蔵野市じゃない人も入れたら嬉しいな、、、と思います。

43	問5	スタッフさんがフレンドリーで来た際、いっぱいおしゃべりできて私もリフレッシュできて大満足です。ありがとうございます。
44	問2 A	いつも子供だけでなく大人も楽しく過ごさせて頂いています。
45	問2 B	暖かくていつもポカポカです。
46	問2 C	SNSでの利用も最近増えてきて分かりやすくなりました。
47	問2 E	それぞれの遊ぶところの差別化が出来ており、気分転換に遊ぶにも過ごしよいです。
48	問2 H 問4	小さかったときは夕方目まで開いているあそび場があったらいいなと思ってました。
49	問5	いつも楽しませてもらってます。
50	問2 E	工作のイベントを午前中にもやってほしい。午後はお昼寝もあるので、、、
51	問2 A	もっと相談したくなってしまう！
52	問2 B	2Fに上がるのが少し大変だった。
53	問5	子育ての相談を丁寧に聞いて頂けて共感して頂けたことが、とても嬉しかったです。頑張りすぎず、肩の力を抜いてみます。カトウさん、沢山ありがとうございます！
54	問2 A	いつも明るく話しかけてくださり嬉しいです。
55	問5	とても大好きな広場です。みずきっこさんなしでは生活できません。><いつもありがとうございます♥
56	問5	いつも遊びやすい環境、雰囲気作りをありがとうございます！親子共々助けられています！
57	問4	ある一人のスタッフの方が、「ハーフだからかわいい」「男の子だから車が好きよね」といった大きなくりで言葉かけをされていることがあり、悪気がないからこそ直接は言えなかったのですが、考えを変えていただけたらなと思っています。
58	問5	月替わりの工作キットが子供たちのお気に入り、前を通るたびに掲示板をよく見えています。(もう鬼のキット出たかも！のような感じで。)いつもありがとうございます。
59	問2 A	アットホームな雰囲気で安心して過ごせます。定期的に利用したく思える場所です。
60	問5	いつもありがとうございます。職員の皆様が優しく子供も親も楽しく利用させていただいています。
61	問2 G	幼老介護が実施されており、練馬区にはない取り組みだと思った。
62	問4	コロナ後で難しい面もあると思うが、高齢者の方々との対面での交流の場があっても良いと思った。
63	問5	特になし
64	問5	0,1歳が安全に遊べる場所があり嬉しいです。ありがとうございます。

⑪ 桜堤ケアハウス

評価シート※薄緑の欄＝指定管理者入力欄、水色の欄＝施設主管課入力欄

●公の施設の概要等

公の施設名	No.17 武蔵野市桜堤ケアハウス		
公の施設所在地	武蔵野市桜堤1－9－9		
施設主管課	健康福祉部 高齢者支援課		
指定管理者	社会福祉法人 武蔵野		
代表者	理事長 渡邊 昭浩		
指定管理者所在地	武蔵野市吉祥寺北町4－11－16		
指定の期間	令和7年4月1日から令和12年3月31日まで		
指定管理業務	① 軽費老人ホームケアハウス 武蔵野市桜堤ケアハウスの管理運営		
施設の特性	春秋館は高齢者と学生がひとつ屋根の下で生活する合築施設として、平成8年6月に開設。桜堤ケアハウスは高齢者が住み慣れた地域で安心して自立した生活をするための入居施設と、地域の相談窓口でもある在宅介護・地域包括支援センター及び居宅介護支援事業所と、医療的ケアを必要とする肢体不自由児などのお子さんが通う放課後等デイサービス「パレット」を併設しています。		
指定管理料	< 予算 >	105,696,000円	< 決算 > 99,015,387円

●アピール点(指定管理者)

成果のあった取組み	* 昨年度のクラスター発生を踏まえ、感染防止策を継続し集団感染を防いだこと。
新たな取組み	* 新たに配置された看護師と共に、入居者の健康管理や日常生活の中でのワンポイントアドバイスをを行った。また、外気温上昇に伴う熱中症対策を施設全体として取り組み、水分補給やこまめな室温管理を全入居者に実施した。薬の自己管理が難しい方については介護サービスの利用が開始になるまでは、看護師が薬の仕分けやセットを行い、適切に内服出来るよう支援した。それでも内服が難しい方については、相談員が出勤後に内服確認を行った。

●前年度改善・要望事項への対応

前年度改善・要望事項	* 入居者の支援にあたっては、引き続き関係機関との情報共有を図られたい。 * 感染症対策について、必要に応じてルールの見直しをしていただきたい。
< 指定管理者 > 前年度改善・要望事項への対応 (施設主管課からの改善事項含む)	* 入居者支援に関しては、MCSやサービス事業者訪問時に情報共有を行い、共通認識を持って支援した。精神的不調や被害妄想、物が盗られたと訴える方が増えており、月1回のミーティングと随時のカンファレンスで支援の方向性を確認し実施した。 * 感染症対策については職員・入居者共に黙食、パーテーション設置、マスク着用し感染対策を継続実施した。体調不良を訴えた方については嘱託医に指示を仰ぎ、症状に応じて受診(検査含む)または一定期間居室で過ごす対応を実施した。そのため今年度は単発での体調不良者は発生したがクラスター発生には至らなかった。
< 施設主管課 > 前年度改善・要望事項への対応	* 精神的不調や被害妄想を訴える方について、病院への受診につなげることができ、薬等による治療により落ち着きつつある。 * 継続的な感染症対策により、クラスター発生を防ぐことができた。

●評価できる点

* 入居者の様々な状態像によって対応方法を変え、臨機応変に丁寧に対応しており、必要な治療に繋いでいる。また、入居者の家族や保証人への情報提供に努め、面会を増やすなど成果を出している。
* 非常食提供訓練や防災備品の購入検討など防災への意識が高く、入居者と共に訓練を行うことで入居者の不安の軽減にも繋がっている。

●アンケートについて(指定管理者)

利用者アンケートの総合満足度	89.5
利用者満足度	* 利用者満足度は89.5%と高評価を得ており「困ったときに対応してくれるか」「職員はよき相談相手か」については満足度が高い。一方で4月から看護師が配置され人員は充足しているが、職員の人数や配置場所に関して10.5%の方が不満と回答しており、日曜や祝日に職員が不在のために体調不良時や困った時に相談が出来ない等の声も聞かれている。 * 全体的に昨年に比べ高評価となっているが、アンケートに記入することが難しい、質問の内容がわからないなど半数以上の方に職員が付き添って聞き取りを行った。また、全部3でいいまたは4でいいと答える方もおり、アンケートの内容を読み質問に答えることが難しくなっている。

●改善について(5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入)

<指定管理者> 改善すべき点	* 外出先などで転倒するケースが増えており、自立型の施設ではあるが外出先の確認や当日の体調、杖など福祉用具の使用の有無、持ち物等の確認が必要になってきている。
<施設主管課> 改善事項	* 実地検査にて助言のあった契約事務や小口現金事務について、マニュアル整備等により改善に努めていただきたい。

●評価項目

視点	評価項目 評価対象外は✓を外す	評価のポイント 利用者アンケートに関わる評価のポイントに★をつける。		配点	指定管理者評価			主管課評価		
		評価した理由 【留意点】 ＜指定管理者＞ ・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。 ・利用者アンケートに関わる評価のポイント(★)を含む項目について記載する際は、アンケート結果も踏まえた理由を記載すること。 ＜施設主管課＞ ・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。			評価レベル	得点	小計	評価レベル	得点	小計
A市民【配点満4.2点向上】	✓1.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.良	6.4	29.6	4.良	6.4	29.6
		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。								
		＜指定管理者＞ 評価した理由	市の関連する条例、協定書等、ケアハウスの事業計画書を踏まえ独立して生活することが不安な入居者に対して、住まいと日常生活上必要な支援(食事・入浴準備・生活相談、健康状態の把握等)を提供し、自立生活を側面的に支援していくことに努めた。自立生活が困難場合は住み替えを支援するが、今年度は4名の退所支援を行った。							
	✓2.利用者の満足度の向上に資する方策	★ 1.利用者案内や受付が適切になされているか。		12	4.良	9.6		4.良	9.6	
		★ 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ているか。								
		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。								
		＜指定管理者＞ 評価した理由	2か月に1度の入居者懇談会で要望や意見を伺う機会を設け、日常的にも困りごとなどの訴えが聞かれた際にはセクション内で対応策を協議し返答している。一方で、ご自分で意見を伝える事が難しい方も増えており、職員が個別に声掛け・説明をして意向の確認をしている。建物の老朽化に伴う使い勝手の悪さについては、その都度事務職員と確認して修繕等を行っている。							
	✓3.利便性向上に資する方策	★ 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。		8	3.適当	4.8		3.適当	4.8	
		★ 2.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。								
		★ 3.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。								
		＜指定管理者＞ 評価した理由	行事開催等については全入居者に伝わるようポスター掲示と当日朝の声掛け、開催直前の全館放送と居室訪問等で対応している。市民向けにはカウンターに介護保険関係書類やチラシを常設し、市民が手に取りやすいよう整理整頓を心掛け対応している。							
	✓4.市の施策及び地域との連携	1.市の施策、方針及び取組と連携を図っているか。		8	3.適当	4.8		3.適当	4.8	
		★ 2.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。								
		3.地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされているか。								
		＜指定管理者＞ 評価した理由	常に主管課と相談・助言を仰ぎ実施している。地域との連携は近隣小学校や保育園との定期交流や合築する学生寮との交流は継続実施。11月に実施したウェルフェア・フェスティバルでは防災・減災をテーマに5施設共同で開催した。また、近隣コミセンや団地の祭り・肉まんの出店販売、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も参加し、地域課題の把握に努めている。							
	✓5.提案事業(指定管理業務のうち、その具体的な実施方法等については指定管理者の提案に委ねる業務)への取組み	1.施設効用を最大限発揮できる効果的な提案事業をおこなっているか。		4	3.適当	2.4		3.適当	2.4	
		★ 2.提案事業は、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)。								
		＜指定管理者＞ 評価した理由	新しく配属された看護師と共にフレイル予防に注力した。月2回の音楽アクティビティでのオーラルフレイル予防、月1回のさわやか健康クラブでの筋力維持、脳トレ、俳句の会など専任講師やボランティアと共に実施した。事前にポスターで案内をしているが日時感覚が曖昧な方も多く、職員が個別放送と訪室で参加を促した。また、カラオケ機器を使用しての週1回のコグニサイズは体を動かしながら計算問題や漢字の読み方を答える等、普段の体操とは違った要素が含まれており「楽しかった」「またやりたい」との声が聞かれ好評を得ている。							

	✓	6.自主事業(指定管理業務とは別に、指定管理者が自ら企画し、市の承認を得て、自己の責任と費用において実施するもの)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	4.良	1.6		4.良	1.6	
			★ 2.自主事業を行っている場合、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)。							
			<指定管理者>評価した理由 自主事業は2つ(麻雀・カルタゲーム等)を継続運営。自主グループのリーダーに感染防止対策の徹底を依頼し、用具の消毒、参加者の人数を職員に伝えるようお願いしている。以前より土曜日開催の希望が聞かれ、開催は可能であることを案内しているが、参加者の予定や体調等バランスを加味すると週2回開催がちょうど良いとのこと。(麻雀:3～4名、カルタ:5名)また、ボランティアも積極的に導入し、傾聴、将棋、ハーモニカ演奏、園芸等、入居者の生活を支える重要な役割を担っている。							
		<施設主管課>評価した理由	昨年度モニタリング時点で、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状態で、お元気な方とフレイル状態の方の二極化が進んでいた。そういった中入居者の状態像に応じて声掛け方法や説明の方法を変え、丁寧な対応をしている。また、自主事業等により入居者の活力の維持向上が期待できるような取り組みを多く実施している。							
B 安全への取組み	✓	1.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。	12	3.適当	7.2	7.2	3.適当	7.2	7.2
			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。							
			★ 5.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。							
			★ 6.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。							
			7.警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。							
			<指定管理者>評価した理由 入居者の体調不良や事故、建物設備関係で緊急を要する際は、ラインワークスで情報を共有し必要に応じて職員が出動し対応した。今年度の事故はインシデント・アクシデントも含むと7件で例年に比べると多く、主に居室内や外出先での転倒による外傷がみられ、事故発生後は速やかに法人及び主管課に報告を行った。保証人が受診同行出来ない場合は相談員が同行し、病院と連携を図った。万が一、損害を与えた場合に備えて法人で損害賠償保険に加入している。							
		<施設主管課>評価した理由	休日においても職員同士で情報共有を行い、入居者の対応に努めている。また、事故発生時の対応は迅速で主管課への情報共有が丁寧に行われている。							
	✓	1.実施体制	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。	8	4.良	6.4		3.適当	4.8	
			2.事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。							
			3.業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったと認められるか。							
			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。							
			5.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)。							
			6.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。							
			<指定管理者>評価した理由 基本協定や事業計画等に沿って、業務を適正に執行している。研修委員会においては年間計画を立て、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・訓練を行いケアハウス職員の資質向上を図った。今年度は2月に大規模災害に備えての机上訓練を全職員で行い職員の意識が「我が事」に変化することに繋がった。							
	✓	2.職員体制	1.ノウハウを有する職員を適正に(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)配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。	4	3.適当	2.4		3.適当	2.4	
			2.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。							
			3.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。							
			<指定管理者>評価した理由 新しく配属異動した職員には引継ぎマニュアルと伴走型で業務を遂行した。また、新たに配属された看護師にはその都度相談しながら役割や業務内容を確認し進めた。相談員は交代勤務でもあるためマニュアルや記録以外にもラインワークスで情報共有を図った。高齢虚弱に伴い個別性や特段の配慮が必要な入居者も多く、対応方法が多岐に渡るため、支援方法や内容を記録に残す、随時カンファレンスを開催して今後の方向性の確認するなど、共通認識を持って支援にあたった。							

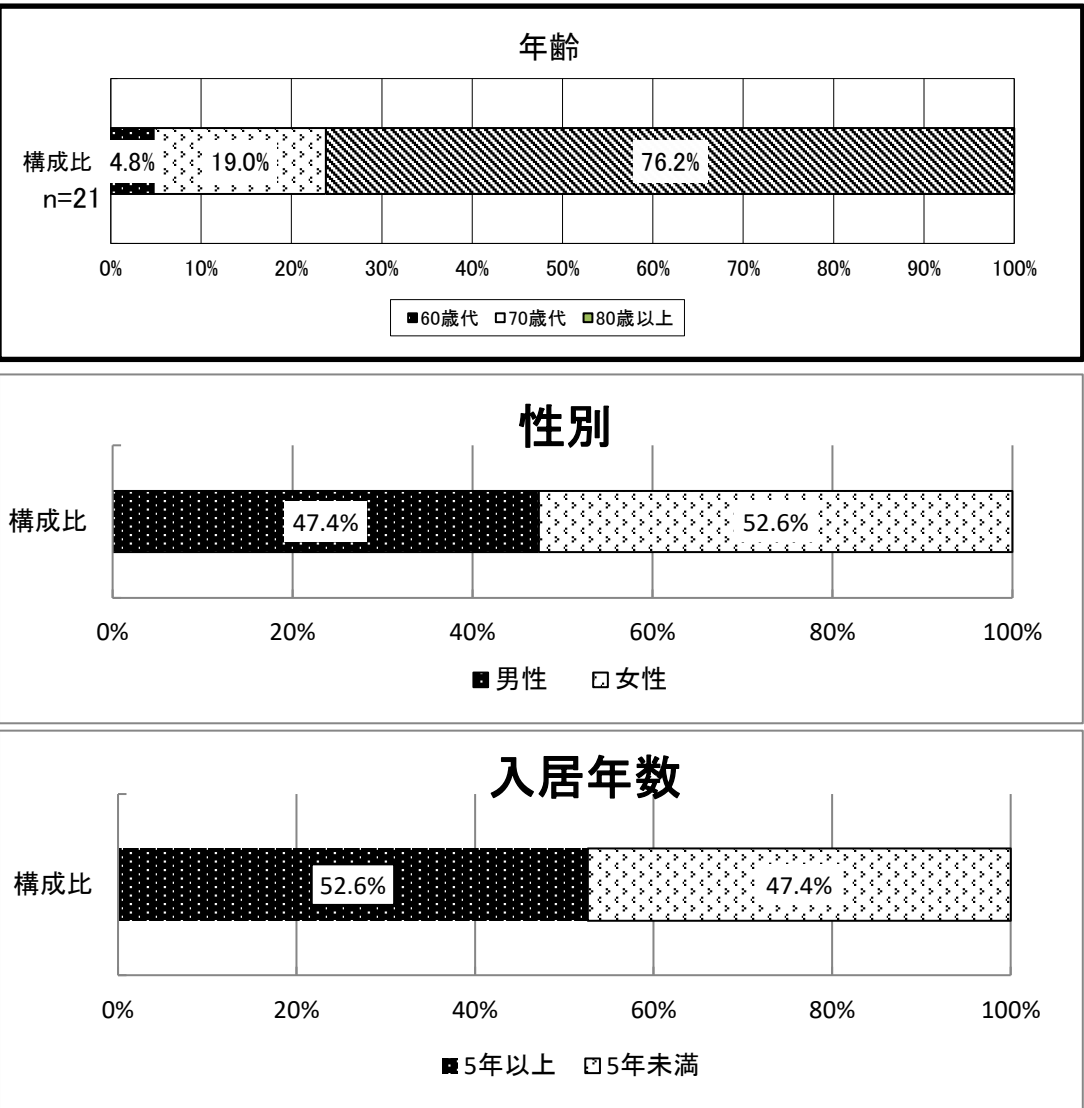
【配点40点】
C 適正な運営

✓	3. 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.適当	2.4	26.4	3.適当	2.4	24.8
		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.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、その効果があったと認められるか。								
		<指定管理者> 評価した理由	入居者の稼働率は今後、大規模修繕を行う予定があるため、主管課と相談し今年度の募集は2回で終了。令和8年3月時点で入居者は22名(男性10名・女性12名)である。							
✓	4. 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.良	3.2		3.適当	2.4	
		★ 2.個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。								
		3.個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。								
		<指定管理者> 評価した理由	個人情報保護については指針やマニュアルを整備している。個人情報に関する書類は施錠出来る書庫内に保管、職員退勤後は個人情報に関する書類はデスクの上に置かない・書庫の施錠確認を徹底している。毎年5月にセキュリティ研修を行い個人情報の取り扱いについて周知徹底している。2月のケアハウス全体研修会では研修委員が主体となり個人情報の取り扱いに関する研修を行った。							
✓	5. 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.適当	2.4		3.適当	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、その効果があったと認められるか。								
		<指定管理者> 評価した理由	今後、大規模修繕を行う予定があるため、主管課と相談し今年度の募集は2回で終了とした。令和8年3月時点で入居者は22名(男性10名・女性12名)である。尚、募集期間中は市内6か所の在宅介護・地域包括支援センターに募集案内を配布、ケアハウス外観にもポスターを貼り、市内全域から応募出来るよう周知を図った。							
✓	6. 指定管理料の適正執行	1.事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。		4	3.適当	2.4		3.適当	2.4	
		2.利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。								
		3.現金等が適正に管理されているか。								
		<指定管理者> 評価した理由	各種行事費等の予算においても、予算内に収まるよう計画書の通り実施するほか、支出予算を随時確認するなどして、職員等で調整し効率的に行っている。小口現金等で現金を持ち出した場合等は当日精算を基本とし、速やかに精算することにより現金の管理は慎重に行っている。東京都運営指導時に実施した小口現金金庫内の残高と事務で記録している金種残高金種別表の現時点の確認でも、相違はなかった。現金保管場所は鍵付きの書庫に必ず保管している。							
✓	7. 経費節減への取組み	1.サービスの質の低下につながることなく、経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったと認められるか。		8	3.適当	4.8		3.適当	4.8	
		2.経費の効果的・効率的な執行がなされているか。								
		<指定管理者> 評価した理由	食材費の高騰に伴い、献立の見直しが必然の中、安価な食材を組み合わせ季節の果物や生物の提供、既製品を手作りに変更するなどを行うようにした。プリンターのトナーカートリッジなどの消耗品等を購入する際には、数社の金額を比較し購入を進めている。次年度ペーパータオルなど消耗品が値上がりすると情報が入っているものについては低額なものに変更を検討している。							
✓	8. 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ているか。		4	3.適当	2.4		4.良	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ているか。								
		<指定管理者> 評価した理由	平等利用については、全入居者への周知と食事時間を利用してのアナウンスを実施している。一方で入居者の高齢虚弱化に伴い、特段の配慮(メンタル支援、被害妄想等)が必要な方が増えており、その都度支援方法についてはセクション内で協議し、保証人及びご家族の了承を得て実施している。他入居者から問い合わせが聞かれた際も、きちんと理由を丁寧に説明している。							
<施設主管課> 評価した理由		入居者ごとに状態像が異なるため、平等に接することが難しい中、丁寧にそれぞれの状態に応じた対応を行っており、その結果がアンケート結果にて項目として最も満足度の高い「12必要な情報が提供されているか」に現れている。また、被害妄想や認知症の症状のある入居者の方には複数人対応や傾聴共感対応、場合によっては防犯カメラ等を用いて対応にあたっている。								

D 施設・設備等の適正な管理	✓	1. 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。	6	3.適当	3.6	3.6	3.適当	3.6	3.6	
			2.建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。								
			3.建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。								
			4.備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。								
			5.必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。								
			★ 6.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。								
			7.清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。								
			<指定管理者> 評価した理由								故障や異常が発生した場合は速やかに市に報告し、対応の検討を行っている。軽微な修繕等はこちらで対応するが施設は築30年を超え、老朽化が各所に出てきていて、共用部の設備及び入居者から依頼される修繕箇所も増えている。随時、工事・修繕することで、入居者の方々が安心安全に暮らせるようメンテナンスを行い、適正な機器・設備管理に日々努めている。入居者の居住個所における畳替えやトイレの水漏れ等の修繕等及び蛍光灯等の消耗品の交換においても、快適な生活を送れるよう状況を考え、職員の支援や業者に依頼して実施している。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。昨年度に引き続き、コロナウイルス感染症拡大防止を目的に、館内の手すり、ドアノブ、テーブル、ソファなど消毒作業を職員と分担し毎日実施している。
			<施設主管課> 評価した理由								老朽化に伴う設備や備品の修繕、交換が増加している中、適宜迅速な対応、主管課への情報共有をしている。清掃については、3月に実施された東京都による実地検査においても評価されており、丁寧に清掃がなされている。
	配点合計				100	合計		66.8	合計		65.2

【問1】

施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス

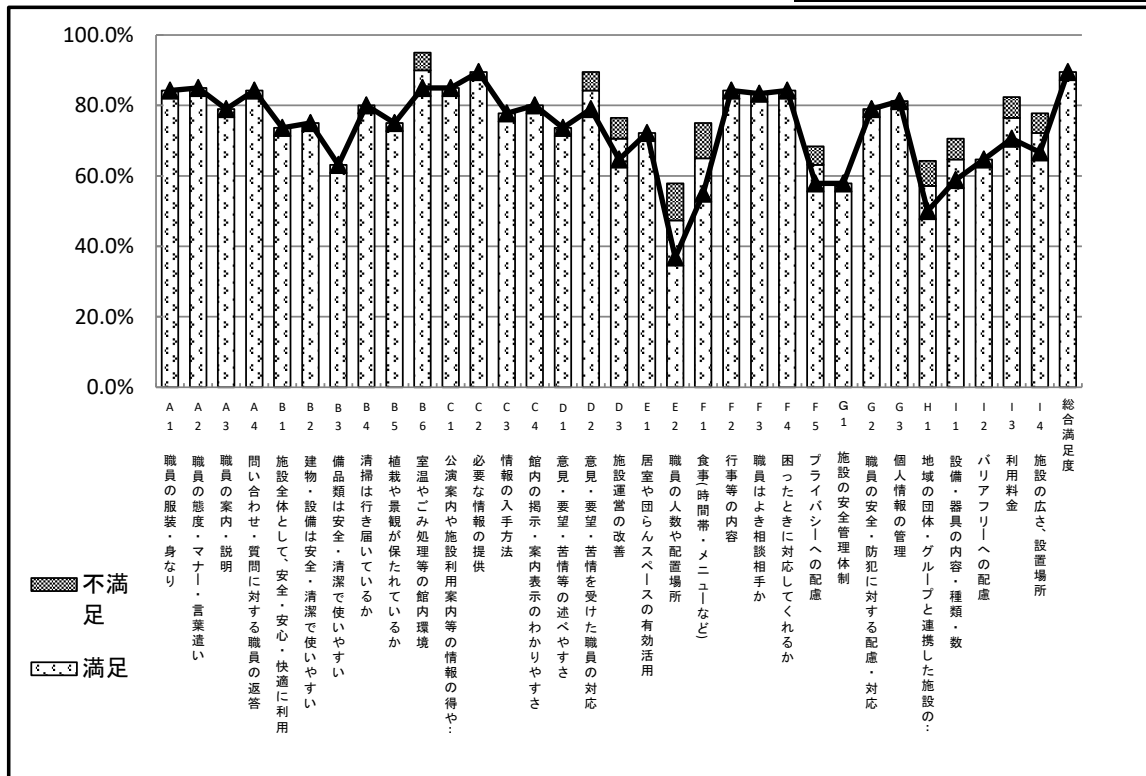


【回答者の属性】に関するコメント

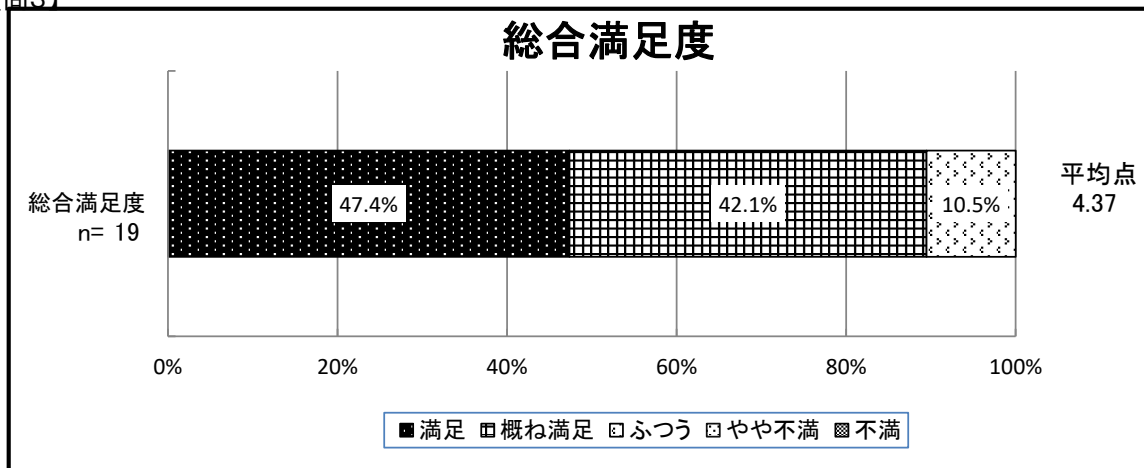
令和7年度の新入居者は男性(89歳)女性(91歳)の計2名。ここ数年の入居傾向として、入居時の年齢は90歳前後が多く、入居者の63.6%が90歳以上(平均年齢89.7歳、最高齢104歳)となっており、男性10名女性12名で構成されている。全入居者のうち54.5%の方が要介護認定を受け、要支援1から要介護2の介護サービスを受けて生活されている。心身機能の低下により介護施設等へ住み替えるケースが多く、令和7年度は4件。入居年数も5年未満の方が5割弱になっている。

一方、10年以上在籍されている方が6名おり、そのうち最も長い方は22年在籍している。年齢層も幅広く心身状態も多様化している。比較のお元気で外出の機会もある方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割弱になっている。

施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス



【問3】



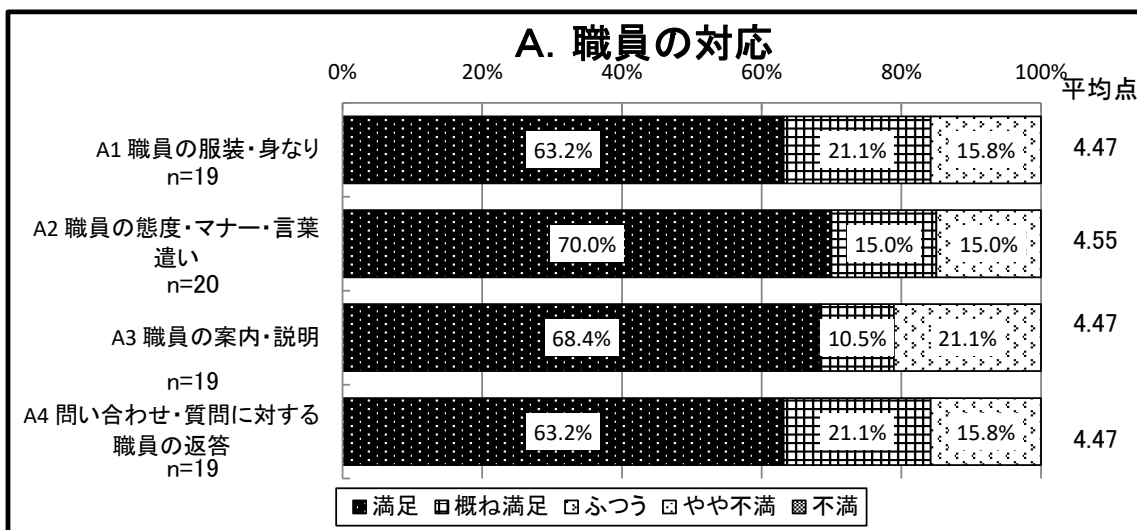
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

今年度は満足と概ね満足の合計が89.5%と高評価を得ており、「職員は困ったときに対応してくれる」「良き相談相手になっている」等についても満足度が高いが、職員の人数や配置場所に対して10.5%の方が不満と回答している。項目別では「困ったときに対応してくれるか」「清掃は行き届いているか」については引き続き満足度が高く、昨年度満足度が低かった室温やごみ処理の館内環境は今年度高評価を得ている。

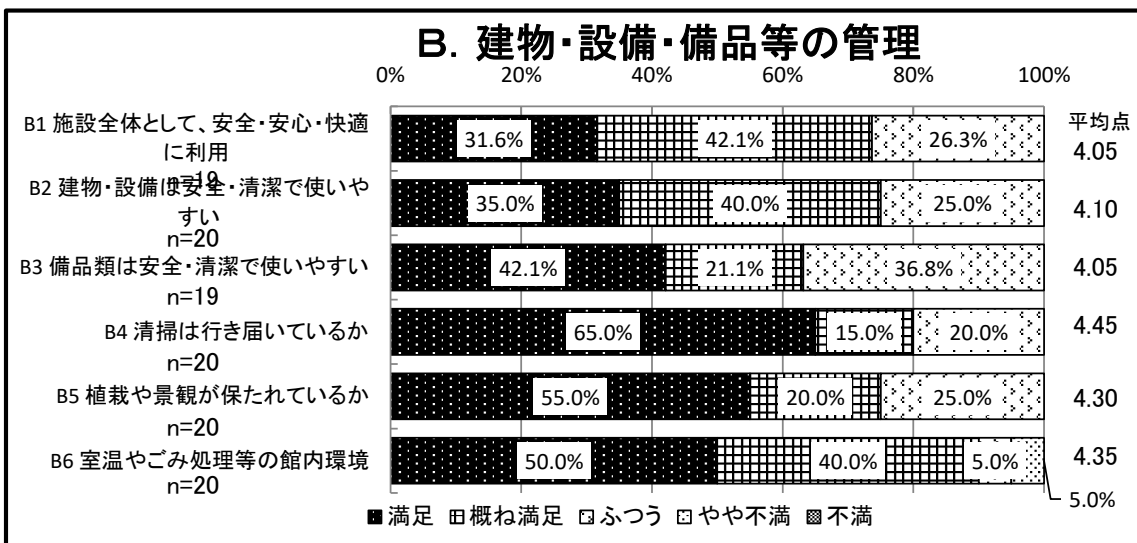
自立型の施設ではあるが高齢虚弱化の方も多く、認知症の診断を受けている方、物盗られ妄想や被害妄想のある方、気持ちの浮き沈みの大きい方など、何かしらの配慮が必要な方が半数以上入居されている。令和7年度に新たに配置された看護師と共に職員による個別相談・個別対応を行っているが、意見・要望等が非現実的または多岐にわたる内容が多く、職員も苦慮しながら対応に当たっているところである。引き続き、認知機能低下や加齢に伴う理解力の低下などを踏まえて、これまで以上にわかりやすい表現方法(言葉の置き換え)、ゆっくりとした口調(トーン)、複数の職員での対応、語気の強弱等を意識して個別対応に努めていきたいと考える。

施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス



【A職員の対応】に関するコメント

毎年、職員の対応力向上のため、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。メンタル不調を主訴とする入居者も多く、日常的にコミュニケーションを多く図り、声掛けする機会を多く持つようになっている。日頃から入居者の気持ちに寄り添う一言を添えるように心がけ、個別に居室で話を聞く機会も設けている。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性に配慮し対応している。その一方で2割の方々に対しては更なる創意工夫した対応が必要と考える。

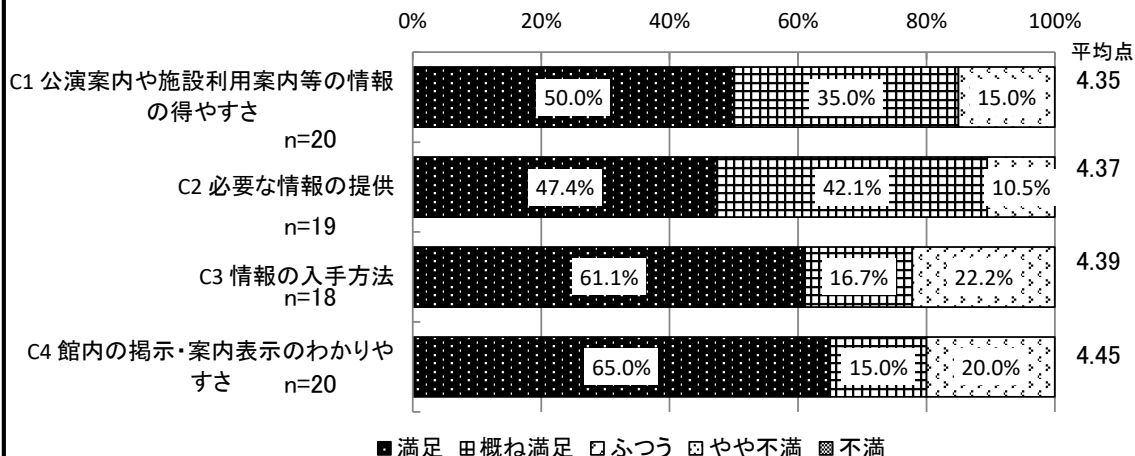


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

開設30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くないが、異常気象による寒暖差が激しい日もあり入居者からは「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(つまみを回せない)との声が多く聞かれている。共用部(廊下、食堂ラウンジ)は居室から出ると「暑い・寒い」が顕著に感じるとの訴えが聞かれ、警備員が朝巡回する際に共用部及び廊下などのスイッチを入れる対応に変更した。入居者個別の要望を伺いながらも、換気方法や他入居者の工夫等を伝え、看護師による快適に過ごすワンポイントアドバイス、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、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。

また建物内の扉全般の修繕が増えているとは感じている。例えば入居者の部屋のトイレの扉が外れやすくなっているため、事務員が外れたドアを再設置するなどの手直しや、業者の修繕を試みる事が複数回あった。それでも完全に元通りには直らないため若干スムーズに開けづらい扉が増えてきている。そのほかにも玄関自動ドアの異音、振動の修繕や1、2階事務所等の扉の板の外れの修繕、3階和室の障子の張替え、ケアハウス2階の非常扉が重く、開きづらい状況になったため、これらの扉関係のものも修繕を行った。

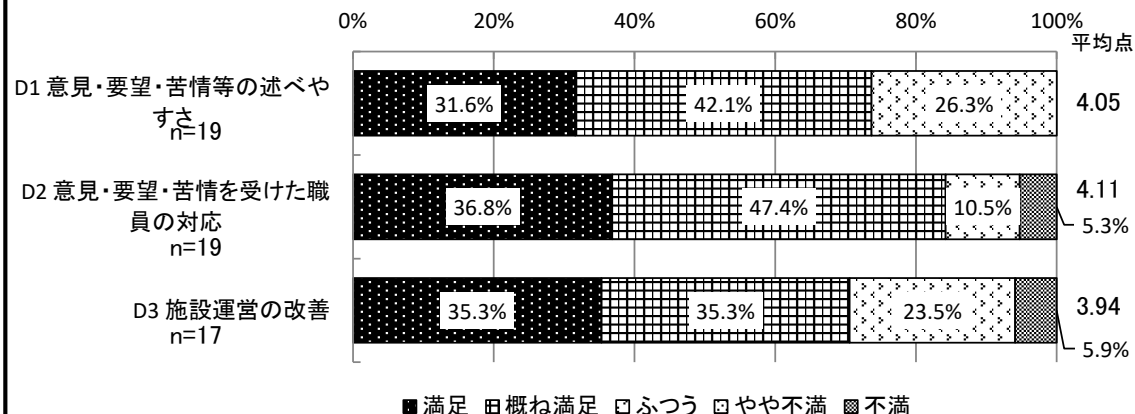
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

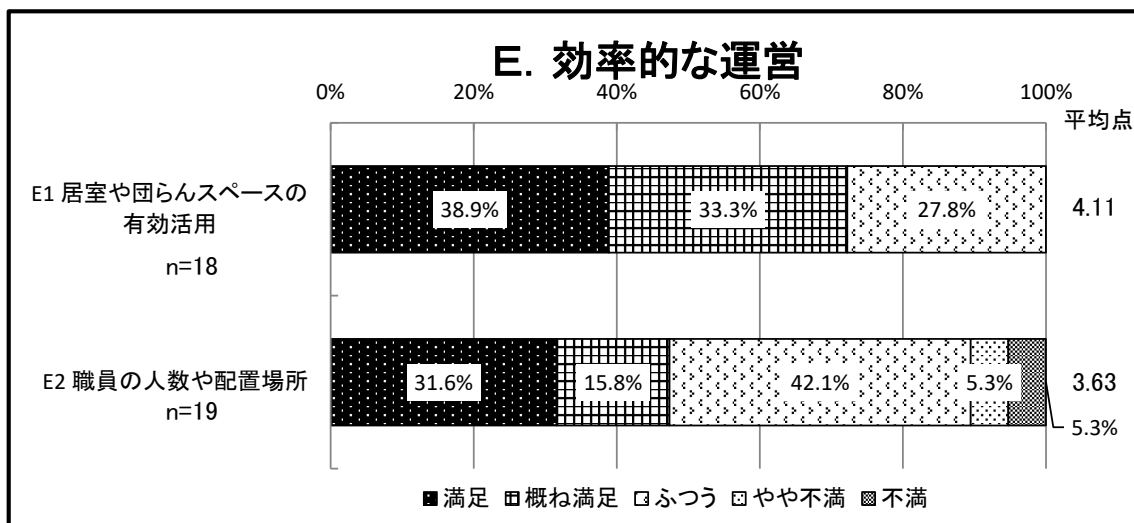
入居者の心身機能や特に認知機能の低下を踏まえて、大きめの字やわかりやすい文言、イラストでポスターを作成し掲示するほか、ラジオ体操や食事時間の前後などで全入居者に情報が届くよう放送設備機器を活用して声掛けを行っている。ポスターを掲示するだけでは通り過ぎてしまう入居者も多く、食後などの時間を利用し職員と一緒に確認をしている。掲示するだけでは確認が難しい方も増えており、入居者懇談会や敬老会などのイベント時には開始前に一斉放送や時間の観念が弱っている方には、前日、当日、直前での声かけや個別放送・居室訪問を実施し集まってもらっている。また、イレギュラーな事に対する受け入れが難しい方も複数名おり、訪室して個別に丁寧に説明を繰り返している。

D. 入居者の意見の反映



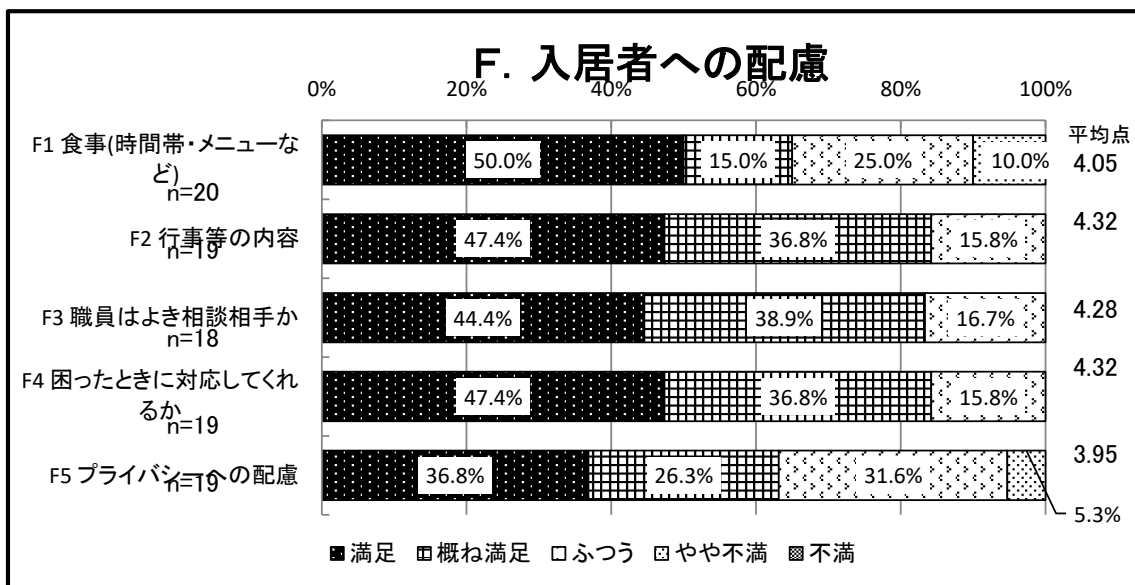
【D入居者の意見の反映】に関するコメント

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」との声も聞かれている。また、数名の入居者より物が盗られたとの訴えが聞かれ、他入居者の耳にも入り入居者同士で不信感に繋がったが、職員が個別に事実ではないことを繰り返し説明し、2か月に1度の入居者懇談会でも施設長より事実ではないこと説明している。入居者懇談会で出た意見や要望は迅速に検討し、説明の場を設け複数の入居者から好評を得ている。自主活動の回数増加や時間延長希望が聞かれているが、参加者のバランスを考慮し自主活動の責任者と検討をしている。食事に関するご希望・ご要望に関してはご意見箱の設置や入居者懇談会にて伺っている。都度、調理・入居部門で相談し、次回の入居者懇談会や文書を掲示するなどの方法で回答している。



【E効率的な運営】に関するコメント

食堂や談話室、共用部の廊下等の欄に入居者の作品や共同作品を展示して館内にいても季節感を味わってもらえるよう季節ごとに展示物の入れ替えを入居者とともにいった。共用の雑誌は食堂ラウンジに置き場所を変更し、いつでも見られるよう(持ち帰り可)に変更した。職員の配置については新たに4月より看護師が配置され充足している。引き続き連休や年末年始は相談員が出勤し入居者の体調確認に努めているが、声掛けや見守り、内服確認が必要な方が増え日曜日や祝日にも職員がいたほうが安心との声も多く聞かれ、その結果が不満足10.5%に繋がったと思われる。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、入居者の訴えが明確でないため状況に応じて相談員が出勤し対応している。入居者には日頃から週末や連休前には早めに受診するよう声かけしているが、一人で病院に行き症状を伝えることが難しい方も増え、看護師が医療機関宛てに手紙を書く、相談員が受診状況を確認する等の支援も行っている。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、自己管理が難しい方は看護師が確認し、お薬カレンダーを利用し仕分けしているが、それでも飲み忘れや日付間違い等があるため相談員・看護師が出勤後に確認をしている。

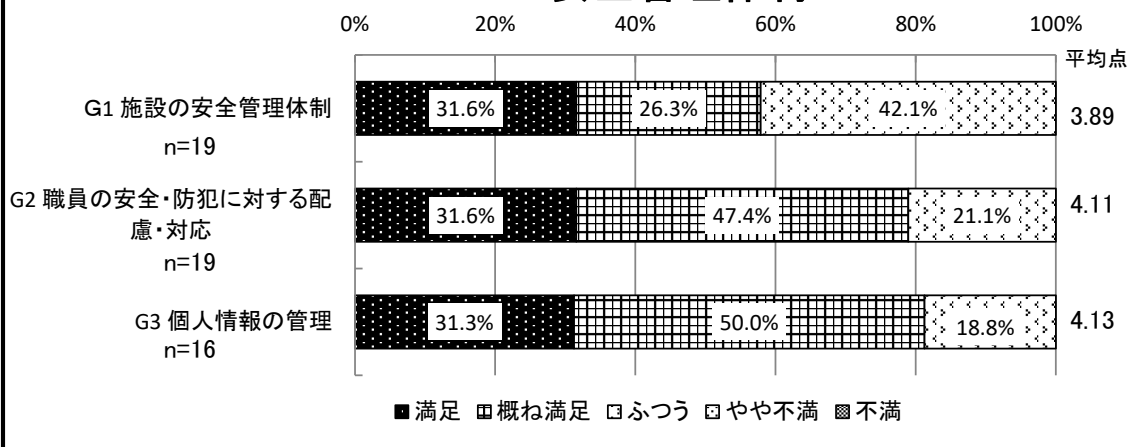


【F入居者への配慮】に関するコメント

入居者の「お元気な方」と「フレイル状態の方」の二極化は変わらず、今年度も積極的にフレイル予防に取り組んだ。職員の働き掛けがないと何もせずに過ごす方も増え、フレイル状態になる危険性が高く、活動ごとに相談員が声掛けや訪室を行い行事や活動への参加を促した。ま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」「気持ちやすっきりした」等好評を得ている。(毎回6～7名参加)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ッチャ大会や折紙での創作活動は好評を得た。「音楽アクティビティ」は昨年度より月2回の定期開催となり、毎回10名以上の参加がされ、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。また、気温上昇に伴う熱中症対策として年間を通して活動中や外出前後に積極的に水分補給を促し、熱中症対策に取り組んだ。数種類の飲料を準備し、外出から戻られた方に声掛けし希望する飲み物を提供し、入居者からは好評を得ている。食材費の高止まりによりメニューの見直しが必然のなか、安価な食材を組み合わせ季節の果物や冬季には生物の提供を行うようにした。また嗜好調査やご意見箱、日常のご入居者との会話などから人気のあるメニューを定期的に提供している。行事食では料理の他に手づくりのランチョンマットを用いて雰囲気を作り楽しんでもらう工夫した。食事の提供場所では調理職員がカウンターでの対面式で入居者への挨拶や声掛けを行い気持ちよく食事をしていただけるよう心がけている。また多くの方にADL低下が見られておりカウンターでの入居者への配慮も増している。

施設名 武蔵野市桜堤ケアハウス

G. 安全管理体制

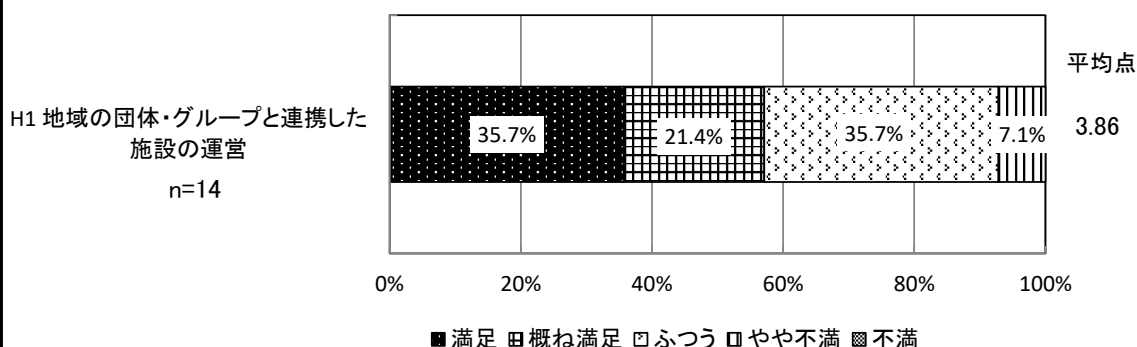


【G安全管理体制】に関するコメント

入居者数名から物が盗られとの訴えが聞かれることが続き、その都度事実ではない事、職員と警備員が巡回をしていることを説明して理解を求めたが、理解が難しい方については本人同意を得たうえで一定期間見守りカメラを設置した。物が盗られとの訴えについては事実ではない事を説明するが「職員は何もやってくれない」と不満に繋がっている。大規模災害に備えては各フロアに、水タンク・緊急簡易トイレ・非常持ち出しリュックを設置した。入居者には日頃から災害に備え備蓄品の準備をお願いしており、今年度も建物検査のために断水や暖房停止、停電の機会が2回あり、その都度必要物品等のアナウンスを行い周知している。一方で建物自体が老朽化しており、故障や修理が発生した際は速やかに対応し不安なく生活が送れるよう支援している。

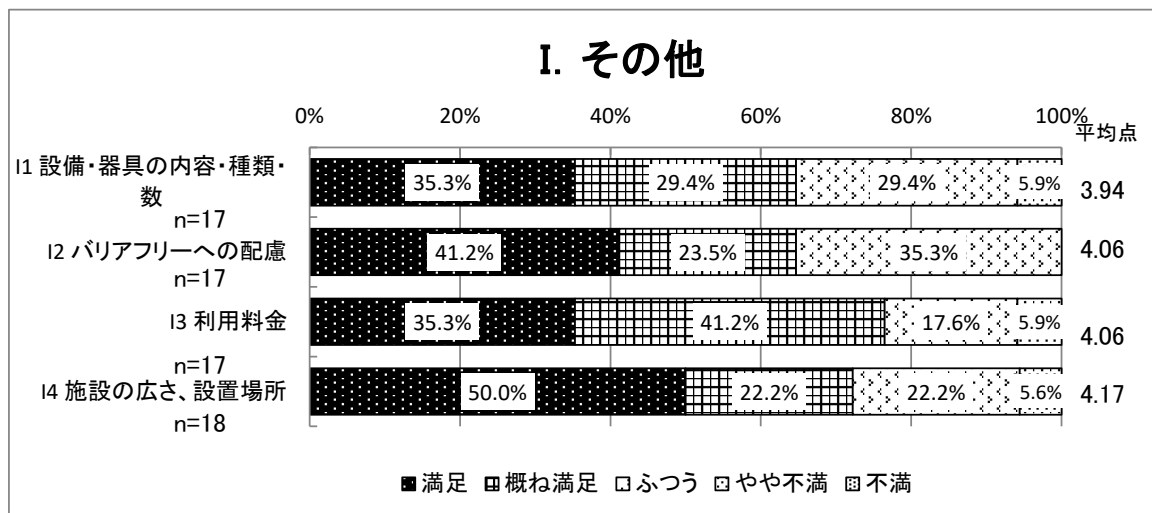
また2月の職員全体研修では、AED訓練と大規模災害時の対応について各グループで机上訓練を行い、職員一人ひとりが災害時に備えどのような行動を取るべきか等の確認を行った。机上訓練は単発で終わらせるのではなく継続実施していきたいとの声も多数聞かれている。防災の日に行う非常食提供訓練は3回目となり、入居者の皆様にも非常食への認識が定着しつつある。これを機に職員含めそれぞれの防災意識が高まっていくよう今後も内容を見直しながら継続したい。

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近隣保育園との定期交流、近隣小学校児童との七夕飾り付けや職場探検、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った。吹奏楽演奏のお礼に児童には入居者が制作した木工作品を、保育園児には折り紙で作った季節飾り(クリスマスリース)をお渡しした。合衆の信陽舎寮生とは夏の夕食会、防災訓練など互いに協力しながら交流を実施した。ウェルフェア・フェスティバルでのポッチャ大会や高齢者疑似体験など他施設との共同プログラムに、学生も各時間帯で担当をお願いし主体的に取り組んで頂いた。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。但し、コロナウィルス流行以降は入居者を伴っての飲食を伴う地域行事の参加は控えたため、今後は感染状況の推移を見ながら入居者の参加を検討していきたい。地域のお祭りやウェルフェア・フェスティバルにおいては、恒例の肉まんの出店販売(準備から後片付けまで含め)を通じて地域住民から好評を得るとともに地域との繋がりの場となっている。スマイル弁当に関しては職員欠員により半年間休止となっている。



【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、引き続き空調関連機器の使い勝手の悪い、古い設備(トイレの扉が外れやすい)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(今まで住んでいた民間アパートより家賃が高騰)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。書類の管理準備が一人ではできない入居者も増えており、その都度相談員が確認し保証人等に支援を求めている。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、モニタリングアンケートについても「とりあえずどれか○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、内容を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年々増えている。

4 桜堤ケアハウスへの意見・要望

項目	内容
施設設備・環境	・間仕切壁木造は(ブロック積含)建設当時の素材や技術では遮音は完全ではないと考えます。又六根の劣化した場合、対人の配慮も低くなるでしょう。お互い高齢者ですから。
施設設備・その他	・たたみの表面のワラがはがれて衣服についてちょっと困ります。 ・押入れに洋服をかけられると使いやすいのですが。台所部分に電気コンロより食器を入れる棚が欲しい。 ・防犯対策がもう少し強化されると良いと思いました。
その他	・私は長い間となりの■■■■さんになやまされてきました。現在も毎日やられています。施設長さんに相談致しましたが、相変わらず毎日の様に物が持去られ残念です。この人は相当の泥棒です。重要書類は勿論、生活物支まで持去ります。私はこれまで交ばん4回、市役所4回、武蔵野警察に1回、武蔵野簡易裁判所にもお話いたしました。どうにもなりません。市長さんとお話したいと思っています。 ・職員でもないのに食事の名前のところをチェックしてだれが食べないかチェックしている人がいる。すごく気分的にいやになる。そして他人の行動をみはっているようなけはいして気分的にイライラする。やめてほしい。自分につごうの悪いことだとすぐもんく言う。こまったもんだ。

⑱ みどりのこども館

評価シート※薄緑の欄＝指定管理者入力欄、水色の欄＝施設主管課入力欄

●公の施設の概要等

公の施設名	No.18 武蔵野市立みどりのこども館		
公の施設所在地	武蔵野市桜堤1-9-9		
施設主管課	健康福祉部 障害者福祉課		
指定管理者	社会福祉法人 武蔵野		
代表者	理事長 渡邊 昭浩		
指定管理者所在地	武蔵野市吉祥寺北町4-11-16		
指定の期間	令和7年4月1日から令和12年3月31日まで		
指定管理業務	みどりのこども館の運営		
施設の特性	児童発達支援・療育相談および計画相談・親子で自由におもちゃで遊べる場の3つの事業を同施設で展開している。それぞれ独立した事業でありながら、同じ施設にある強みを生かし、利用者の利益につながるよう事業間の連携を図っている。		
指定管理料	< 予算 >	100,688,000円	< 決算 > 97,931,653円

●アピール点(指定管理者)

成果のあった取組み	＊ウィズで不定期利用枠での受け入れを継続し稼働率8割超を維持。 ＊待機日数削減に向けた内部的な取り組みに、申し込み数の減少という外部要因も重なった結果、ハビットの待機日数は大幅に減少した。(昨年度最長40日→今年度最長6日) ＊ぐるりんではインスタグラムの投稿を継続して行い、フォロワー数が昨年度の3倍近くにまで増加。
新たな取組み	＊きょうだい児への支援として、保護者向け講演会を実施した。

●前年度改善・要望事項への対応

前年度改善・要望事項	＊ 保健センターの改築も見据え、より効率的かつ効果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。
＜指定管理者＞ 前年度改善・要望事項への対応 (施設主管課からの改善事項含む)	＊保健センター改築後の方向性を踏まえ、教育支援センター・ハビットサテライト・ハビット間の役割分担を明確化したことが、ハビットの初回相談待機日数の短縮につながっている。また、5歳児健診検討会議にも参加し、関係機関との連携強化に向けた意見交換を行っている。 ＊個人情報の管理体制を定期的に見直しながら適切に運用しており、今年度は事故は発生していない。
＜施設主管課＞ 前年度改善・要望事項への対応	＊関係機関との連携強化が行われている。 ＊個人情報管理は適切に行われている。

●評価できる点

＊初回相談の待機期間が長いという、長年の課題が解決傾向にあり、療育相談機関としてより市民にとってアクセスしやすい存在となっている点が、評価できる。

●アンケートについて(指定管理者)

利用者アンケートの総合満足度	96.2
利用者満足度	＊昨年度は97.1%で1ポイント低下しているものの満足度は高い結果であった。 ＊「職員の対応」「建物・設備・備品等の管理」については、特に高い評価を得ている。

●改善について(5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入)

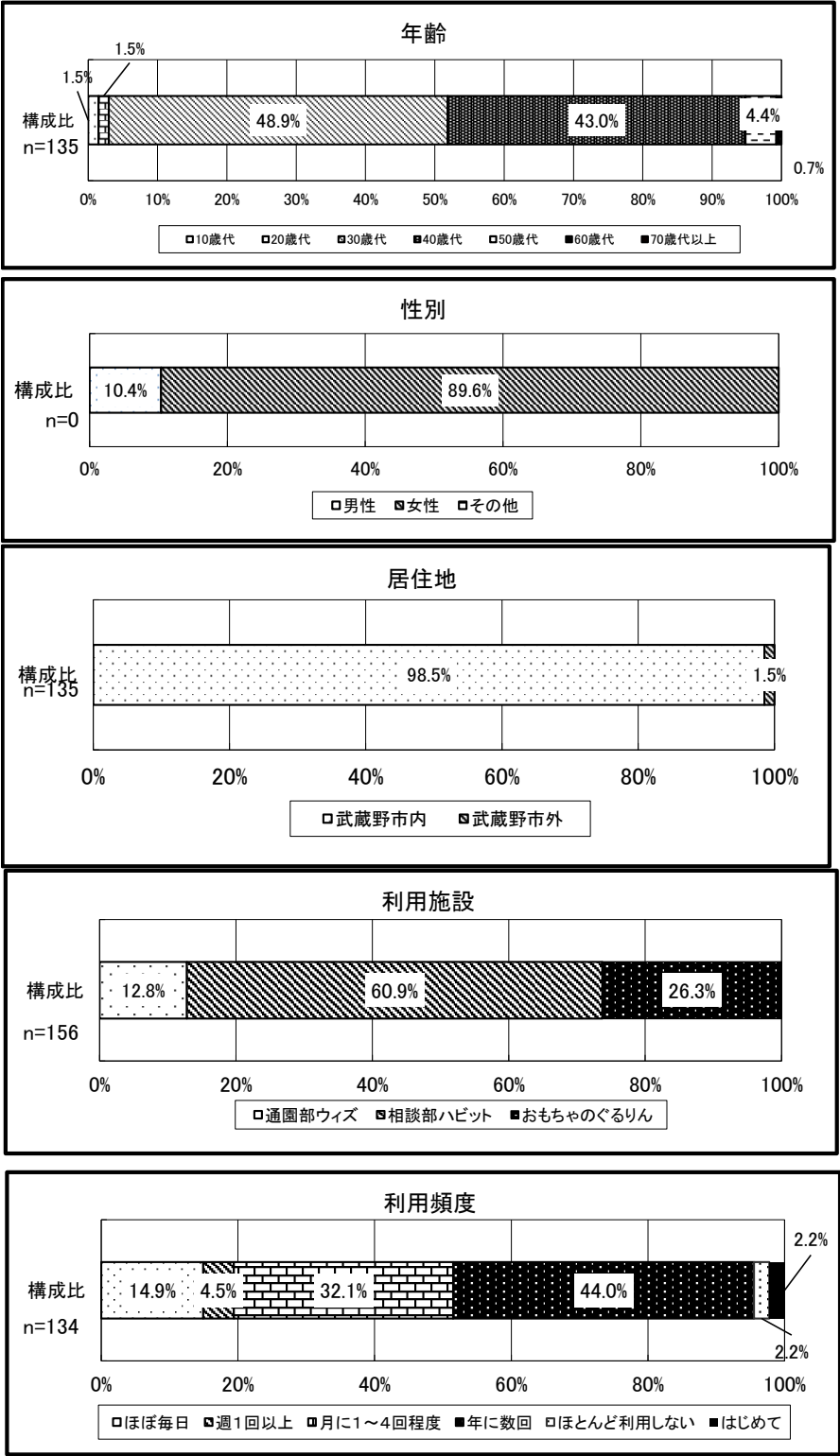
<指定管理者> 改善すべき点	＊保護者交流のアンケート結果が低水準であったことを受け、交流機会の拡充およびイベントの積極的な周知を進める。 ＊幼稚園との併用児に関する担当者会議や相談事業を通じて、地域の幼稚園・保育園との連携を強化する。
<施設主管課> 改善事項	＊保護者交流会を設定し、周知を進める。

●評価項目

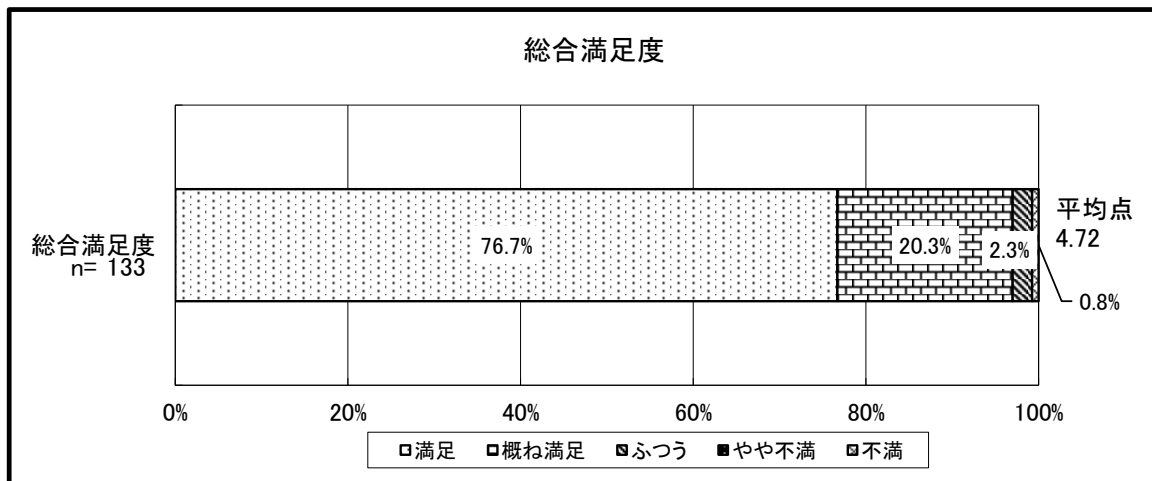
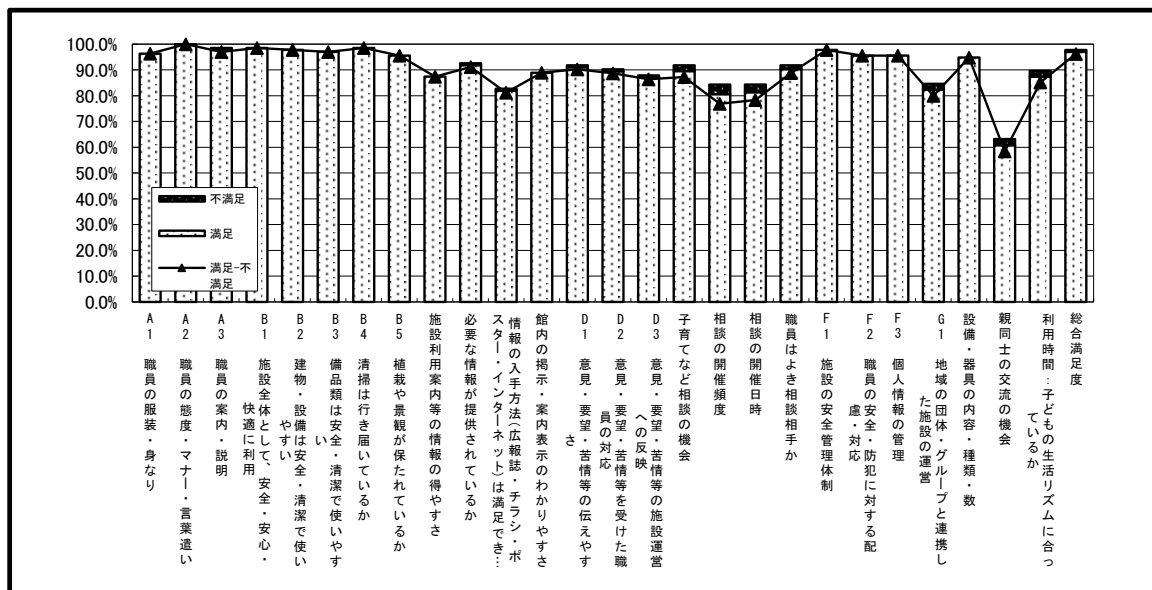
視点	評価項目 評価対象外は✓を外す	評価のポイント 利用者アンケートに関わる評価のポイントに★をつける。	配点	指定管理者評価			主管課評価		
		評価した理由 【留意点】 ＜指定管理者＞ ・評価項目について、客観的なデータを用いながら、具体的に記載すること。 ・協定書や事業計画書等で、目標を定めているものについては、その目標に対する到達度及び目標との差の理由を記載すること。 ・利用者アンケートに関わる評価のポイント(★)を含む項目について記載する際は、アンケート結果も踏まえた理由を記載すること。 ＜施設主管課＞ ・指定管理者の評価が妥当かどうかについて、必要に応じて協定書や事業計画書等を参照しながら、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。		評価レベル	得点	小計	評価レベル	得点	小計
A市【配点満42点向上】	✓1.設置目的の達成	1.設置目的を達成できているか(設置目的に沿った成果を得られているか)。	8	3.適当	4.8	28.0	3.適当	4.8	28.0
		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。							
		＜指定管理者＞評価した理由							
	✓2.利用者の満足度の向上に資する方策	★ 1.利用者案内や受付が適切になされているか。	12	4.良	9.6		4.良	9.6	
		★ 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ているか。							
		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。							
		＜指定管理者＞評価した理由							
	✓3.利便性向上に資する方策	★ 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。	8	3.適当	4.8		3.適当	4.8	
		★ 2.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。							
		★ 3.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。							
		＜指定管理者＞評価した理由							
	✓4.市の施策及び地域との連携	1.市の施策、方針及び取組と連携を図っているか。	8	3.適当	4.8		3.適当	4.8	
		★ 2.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。							
		3.地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされているか。							
		＜指定管理者＞評価した理由							
	✓5.提案事業(指定管理業務のうち、その具体的な実施方法等については指定管理者の提案に委ねる業務)への取組み	1.施設効用を最大限発揮できる効果的な提案事業をおこなっているか。	4	3.適当	2.4		3.適当	2.4	
		★ 2.提案事業は、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)。							
		＜指定管理者＞評価した理由							

	✓	6.自主事業(指定管理業務とは別に、指定管理者が自ら企画し、市の承認を得て、自己の責任と費用において実施するもの)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.自主事業を行っている場合、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)。 <指定管理者> 評価した理由 ヤングケアラーとの関連が深いとされる障害児のきょうだいへの支援について、きょうだい交流会に合わせて保護者向け講演会を初めて実施した。また、市内保育園・幼稚園職員と児童発達支援事業所との連携強化を目的とした交流会を昨年度から継続して企画・運営している。	2	4.良	1.6		4.良	1.6	
		<施設主管課> 評価した理由	児童発達支援等法内の事業のほか、多様な障害特性に応じた療育相談事業、地域イベントへの参加など、設置目的に沿った様々な取り組みがなされている。							
B 安全への取り組み	✓	1.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。 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。 ★ 5.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。 ★ 6.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。 7.警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。 <指定管理者> 評価した理由 アンケート結果はいずれも4.7点以上と高い満足度であった。ヒヤリハット報告書を都度作成し、原因分析と再発防止に努めている。年2回、利用者を含めた全館避難訓練をマニュアルに基づき実施・見直しを行い、医療的ケア児の対応マニュアルを整備し法人内応援看護師が活用できる体制を構築している。	12	3.適当	7.2	7.2	3.適当	7.2	7.2
		<施設主管課> 評価した理由	多様な職種の職員が、連携して取り組んでいる。							
C 適正な運営	✓	1.実施体制	1.仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。 2.事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取り組みを実施しているか。 3.業務改善のための具体的な取り組みを実施し、その効果があったと認められるか。 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。 5.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)。 6.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。 <指定管理者> 評価した理由 事業計画に沿って業務を実施し、市主管課との連絡会を年4回開催し運営状況の共有と課題検討を行っている。ハビットの初回面接までの待機日数は改善の取り組みにより大きく短縮された。ぐるりん・館内清掃・ウィズ送迎車の再委託先は適切な手順と定期確認により管理している。	8	4.良	6.4		4.良	6.4	
			1.ノウハウを有する職員を適正に(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)配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。 2.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。 3.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。 <指定管理者> 評価した理由 3つの事業所それぞれで職員業務マニュアルを作成・整備し、日常業務に活用している。マニュアルに基づき業務ごとの責任体制を明確にし、職員交代時の引継ぎも文書で確実にを行っている。また、サービス水準の均一化を図るため、定期的に内容を見直し、研修にも活用している。	4	3.適当	2.4		3.適当	2.4	
			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.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、その効果があったと認められるか。 <指定管理者> 評価した理由 ウィズの定員充足率は年度内最大95%に達し、登園が不安定な児童を不定期契約とすることで利用枠を有効活用した。また、各事業所の開所曜日の違いで生じる空き部屋を、保護者会・イベント・相談室として活用するなど、効率的な運営を推進した。	4	4.良	3.2		4.良	3.2	
		✓	1.個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。 ★ 2.個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。 3.個人情報保護に関する研修が定期的実施されているか。 <指定管理者> 評価した理由 個人情報保護の指針・マニュアルを整備し、個人情報ファイルは施錠書庫で管理している。法人のハンドブックや市の研修資料に基づき年1回研修を実施し、事業所作成のチェックリストで年2回運用状況を確認。今年度の紛失事故はなく、適切に管理されている。アンケート結果も高い満足度であった。	4	3.適当	2.4	26.4	3.適当	2.4	26.4

	✓	5. 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.適当	2.4		3.適当	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、その効果があったと認められるか。								
			<指定管理者> 評価した理由	ぐりんの利用者数は微減、ハビットの相談数は微増、収入はウィズ微増・ハビット計画相談微減で全体的に昨年度とほぼ同等であった。ウィズでは不定期契約により利用数を確保し、ハビットでは計画相談の新規受け入れを増加させることで、利用数減少幅を抑制した。							
	✓	6. 指定管理料の適正執行	1.事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。		4	3.適当	2.4		3.適当	2.4	
			2.利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。								
			3.現金等が適正に管理されているか。								
			<指定管理者> 評価した理由	ウィズ・ハビットの施設給付費請求の管理は請求ソフトを利用し管理している。現金の管理は事務員・管理者が手続き管理し、金庫内に厳重に保管している。							
	✓	7. 経費節減への取組み	1.サービスの質の低下につながることなく、経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったと認められるか。		8	3.適当	4.8		3.適当	4.8	
			2.経費の効果的・効率的な執行がなされているか。								
<指定管理者> 評価した理由			みどりのこども館全体で、今年度の支出は予算内に抑えられている。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。								
✓	8. 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ているか。		4	3.適当	2.4		3.適当	2.4		
		2.利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされているか。									
		<指定管理者> 評価した理由	ウィズの利用者選定は年度ごとに一斉受付を行い、障害者福祉課が参加する会議にて公平に決定している。ハビットの計画相談は主管課と協議の上で選定基準を設け、平等性に配慮しながら利用者が利用の有無を選択できる形で案内している。								
<施設主管課> 評価した理由		障害者福祉課と緊密に連携を取り、収入確保に努めつつも利用者増加に工夫して対応している。多様な障害程度の児童を受け入れており困難さがあるが、職員の努力により高い満足度を維持している。									
D 施設・設備等の適正な管理	✓	1. 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。		6	3.適当	3.6	3.6	3.適当	3.6	3.6
			2.建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。								
			3.建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。								
			4.備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。								
			5.必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。								
			★ 6.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。								
			7.清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。								
			<指定管理者> 評価した理由	園庭遊具・消防設備・ガス器具等の定期点検を実施し、おもちゃの破損確認と入れ替えも行っている。清掃は業者と職員が連携して毎日実施し、建物周囲は法人内就労支援事業所の利用者が月1回担っている。季節に応じた地域清掃にも取り組み、利用者アンケートでも高い評価を得ている。							
	<施設主管課> 評価した理由		施設内は、いずれの事業所内も衛生的に保たれている。								
	配点合計					100	合計		65.2	合計	



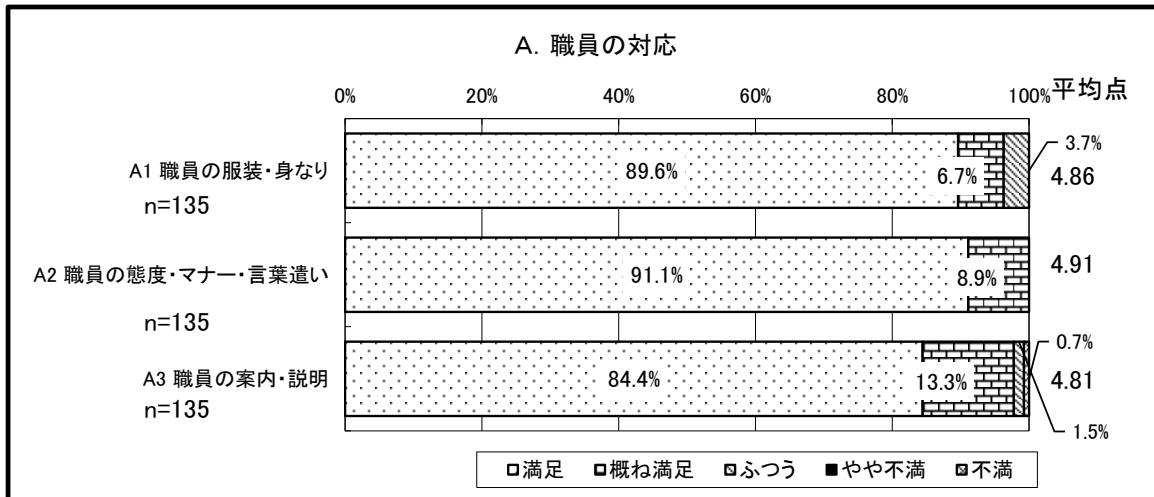
【回答者の属性】に関するコメント
3事業所ともに令和8年3月にアンケート調査を実施した。ウィズは所属する保護者全員に配布、ハビットはアンケート配布期間中の来所者に配布、および令和7年度に複数回相談来所された方・保護者交流会に参加し相談にも複数回来所した方を抽出しアンケートを自宅へ郵送、ぐるりんはアンケート配布期間中の来所者に配布し、回答を依頼した。
いずれの事業も利用対象が就学前の子どもが中心であることから回答者の年齢層は例年同様、30代、40代が多かった。



(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

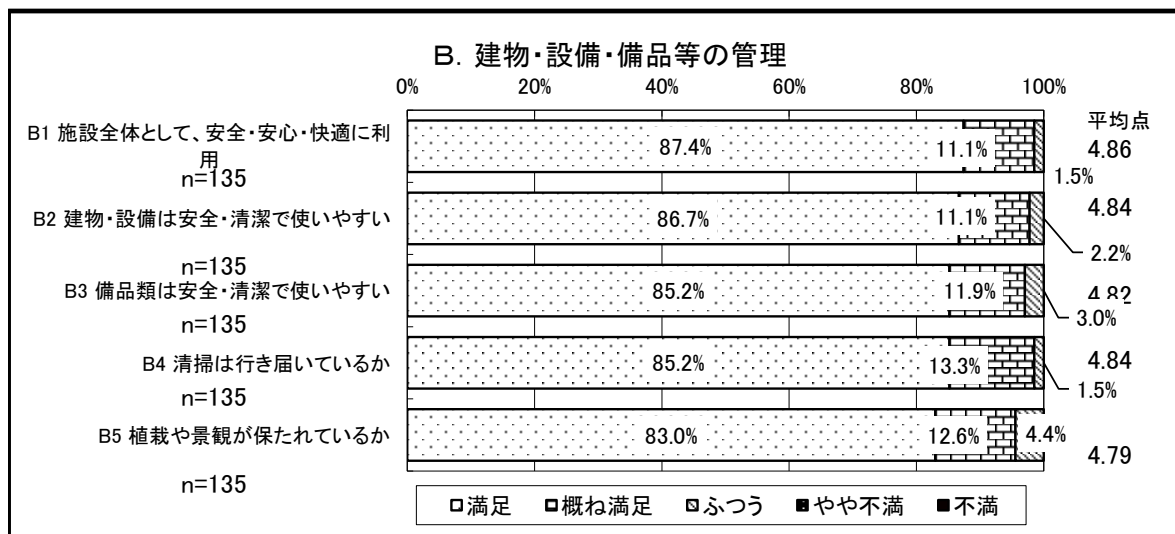
【総合満足度】に関するコメント

昨年度、平均点が4.77、満足・おおむね満足が97.2%であった。今年度は同4.72、96.2%で低下しているものの、概ね満足度は高い結果であった。



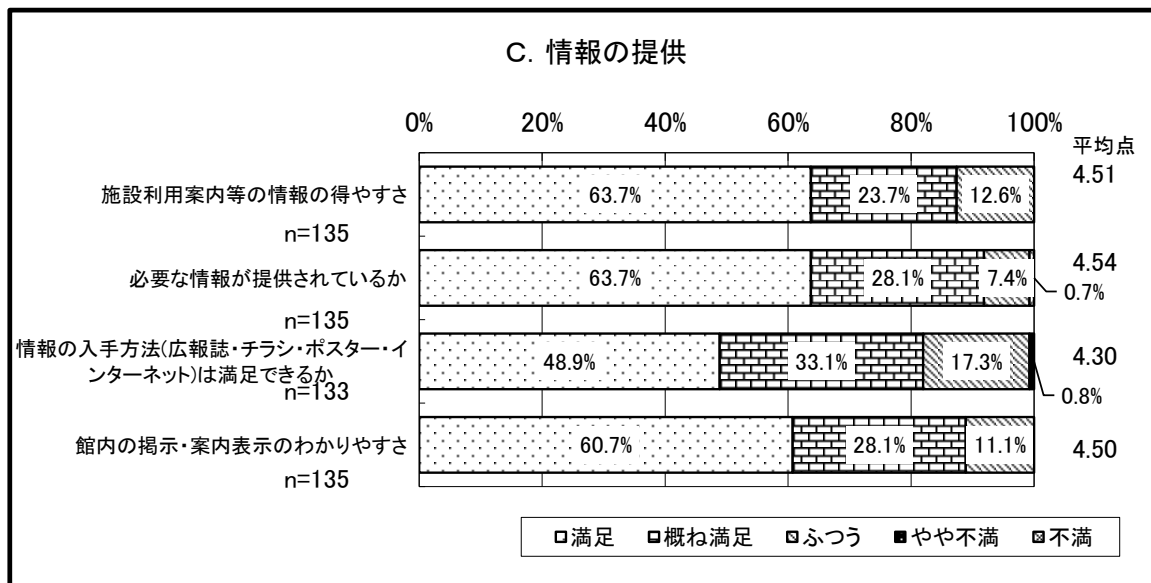
【A職員の対応】に関するコメント

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。



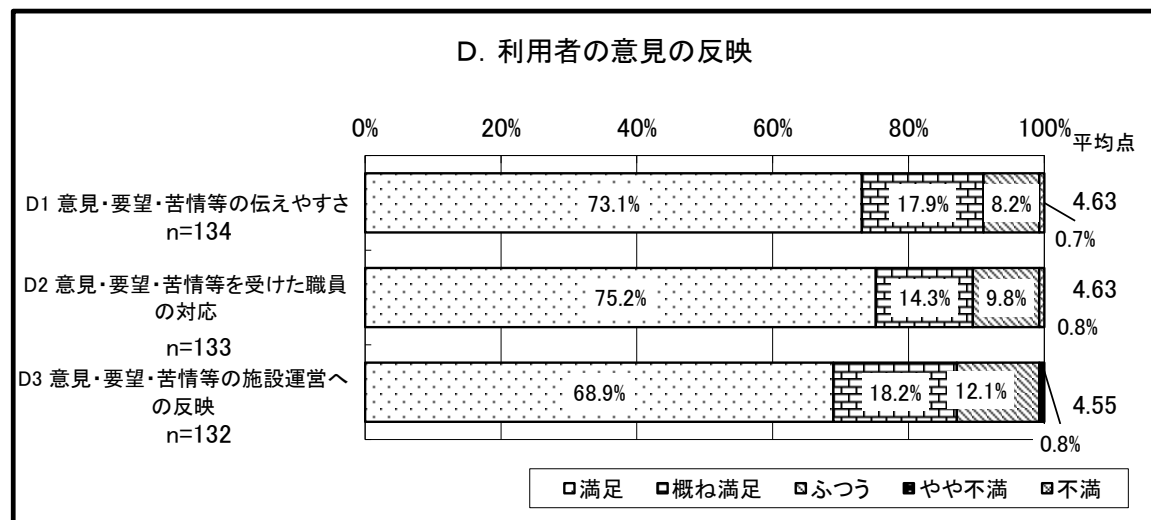
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

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。



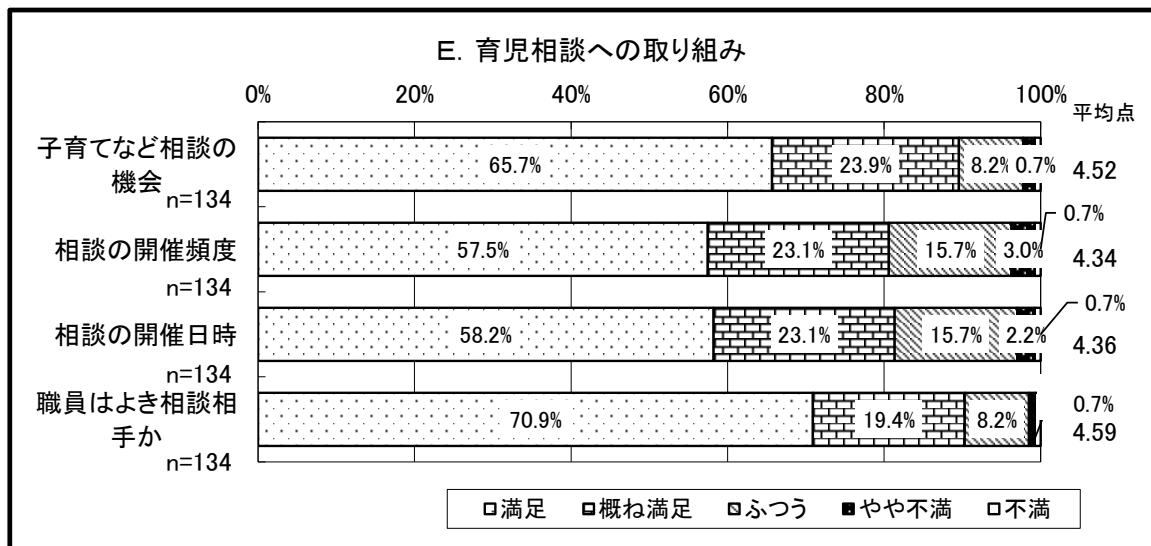
【C情報の提供】に関するコメント

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(インスタグラム・X)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

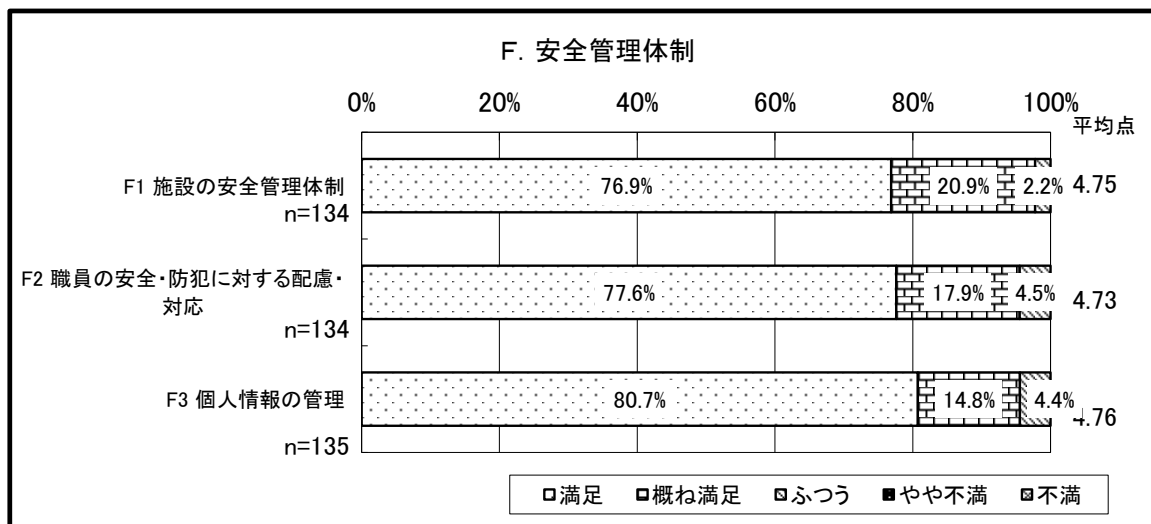
各事業所で苦情受付担当者を定め、事業所内に掲示しているが、受付担当者以外の職員が苦情や意見を受けることも多い。苦情等については事業所での報告体制を整え、対応に繋げている。意見の反映としては、ウィズで怪我に配慮を要する児の活動参加について保護者の意見を反映し都度体制を整えたり、ハビットの待機日数削減に向けた業務分担の見直し等を行った。



【E育児相談への取り組み】に関するコメント

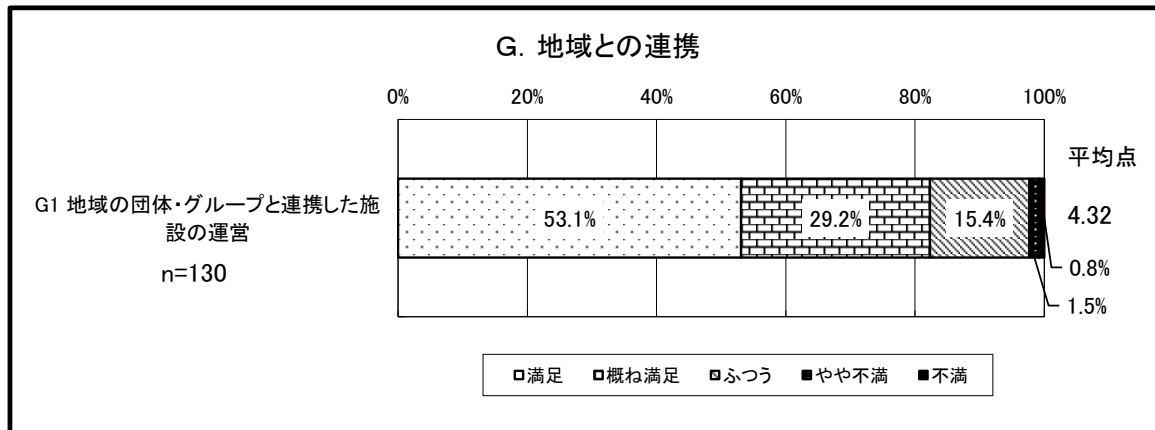
概ね高い満足度であった。

いずれの項目も昨年度と同程度の平均点であり、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。一方でぐるりんのひろば相談は今年度207件で、前年度の314件より減少していることや、ハビットに対して自由記載欄で土曜日の相談枠や部屋の不足に対する意見があったため、改善に向けた検討を進めたい。

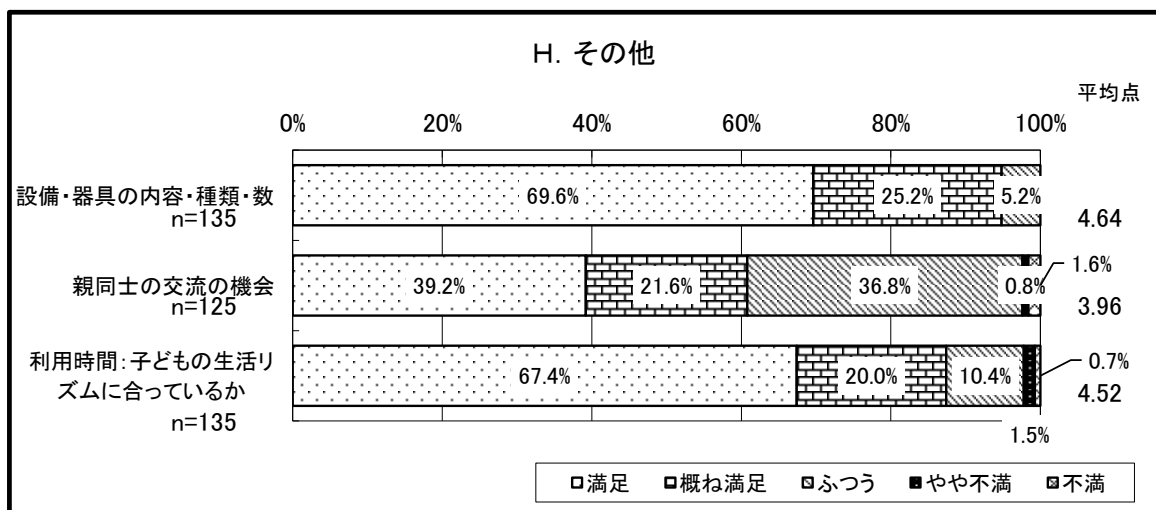


【F安全管理体制】に関するコメント

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、昨年度開始した地震を想定した保護者引き取り訓練を継続して行った。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の実施とウィズ・ハビットでは事業所で個人情報の取り扱いの適正な運用のチェックを実施している。



【G地域との連携】に関するコメント
 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を継続。ぐるりんは コミセンや高架下公園での「出張ぐるりん」に加え、0123吉祥寺の「遊ぼうDAY」等に参加した。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）の開催運営を行っている。また、児童発達支援事業所と幼稚園保育園との連携促進を目的とした児童発達支援事業交流会の実施、基礎コースの内容見直しを行った。



【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、ウィズ、ハビットではそれぞれ保護者会の終了後に保護者交流会を設定している。

利用者アンケート【問 4】自由記載欄

施設 ウ=ウィズ、ハ=ハビット、ぐ=ぐるりん

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

総合評価 5=満足、4=概ね満足、3=ふつう、2=やや不満、1=不満

No.	年齢	性別	利用 事業所	頻度	総合 評価	自由記載欄
2	30 歳代	男性	ハ	3	5	PT ボランティアの紹介を頂き大変助かりました。ありがとうございました。
3	30 歳代	女性	ハ	3	4	ベビーカー置き場がなく、外に置くしかないのが気になります。雨はよけられますが(屋根のあるところなので)盗難に合わないか心配です。ベビーカー置き場がない旨をチラシ等でアナウンスしていただけたら良かったと思う。
10	30 歳代	女性	ぐ	3	5	9:00 スタートだと助かります!! 10:00 だと、すぐお昼ごはんの時間になってしまい、遊びが半端になってしまうため。いつもありがとうございます!
14	40 歳代	女性	ハ	4	5	対応して下さる方々が、とても良い方なので安心して利用させて頂いています。これからもよろしくお願いします。
16	30 歳代	女性	ハ	4	4	いつもありがとうございます。
17	30 歳代	女性	ハ	3	5	いつもありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
19	30 歳代	女性	ハ	4	5	言語聴覚士の先生に、言語の発達のアセスメントや、親からの言葉かけのアドバイスを頂いています。子どもの言語発達が、1 年遅れていますが、安心して子育てできているのは、ハビット、言語聴覚士の先生のおかげです。ありがとうございます。(上記「ふつう」は自分にはわからない質問です。)

21	40 歳代	女性	ハ	4	5	★情報へたどり着くのが難しいと感じることが多い（市役所の情報などもそうですが）ハビットブログの存在も教えてもらえるまで知りませんでした。 ★親同士のつながりが持てる機会がもっと広がるといいなと感じました。発達には不安がある親は仲間がいないことが多いです。 ★色々な制度・手続きについて、職員の方がよく知っていて下さったり説明をいただけると分かりやすいかと思います。（市役所もですが）全体像（制度、補助など）がよく見えず、どういった方法・申請があるのかなんだかよく分からない、知らなかった、が多いです（他のお母さんとも話していました） ★職員の方はみなさん、親切に相談にのって下さり、大変感謝しています。
22	30 歳代	女性	ハ	3	5	いつもお世話になっております。 職員のかたの知識や技術にはとても満足しており、またお人柄もよくとてもありがたい存在です。頼りにさせて頂いております。今後ともよろしく願いいたします。
27	40 歳代	女性	ハ	4	4	発達について相談しています。療育につないでいただくなど、親としてはどのようにすればよいか分からないことばかりなので、最初の段階で、手続きなど詳細を教えていただけたらありがたかったです。
28	40 歳代	男性	ハ	4	4	衝動性のある子の相談に丁寧に対応して下さいました。相談させて頂くことで、安心出来ましたし、同席した子も落ち着けていました。予約が取りづらいようで、相談枠数や施設数が増えるともっと利用しやすいと思います。
29	30 歳代	女性	ハ	4	5	色々と相談にのっていただき、どうもありがとうございました。発達障害の診断がでて、来年度も療育に通って様子をみます。
31	50 歳代	女性	ハ	4	3	通所受給者証を持っていなくても、相談で利用している場合は計画相談を受けられるようにしていただきたいです。 複数の場で支援を受けていますが、取りまとめた

						相談をできる場や、専門の知識を持つ方が少ないので、サテライトのような所は必要です。
33	40 歳代	女性	ハ	4	5	いつも大変お世話になっております。 親身に話を聞いてくださって、安心して相談させて頂いております。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。
34	30 歳代	女性	ハ	4	5	いつも色々なお話をあたたかく聞いていただき、ありがとうございます。仕方がないことではありますが、相談をしているとあっという間に時間が過ぎてしまいます。時には状況説明でかなり時間を使ってしまうことも…。例えば事前に話す内容を送ることができたりするといいなと思いました。
39	30 歳代	女性	ハ	4	5	本当に色々なアドバイスが日々に活かされています。いつも親身に話を聞いてくださいました。何かあれば相談できると思うと、気持ちがラクになります。
41	40 歳代	女性	ハ	4	1	保護者や利用者の希望より障害福祉課の言うことを聞くだけなので大変困っています。言葉たくみに市の言っている方向に持って行こうとされているように感じます。 市には法について、嘘を教えられました。そのことを相談していましたが、理解してもらえず残念です。
44	30 歳代	女性	ウ	1	5	ウィズの職員さんの交代がある際には、利用家族にお知らせがあると助かります。 また職員さんが新しく入った際にはしばらく名札をつけて下さると覚えやすいです。
45	60 歳代	女性	ハ	1	5	相談部ハビットでソーシャルワーカー、心理士さんにいろいろな相談をして、とても有意義な助言を頂きました。
47	40 歳代	女性	ハ	4	5	いつもありがとうございます。
48	40 歳代	女性	ハ	3	5	・部屋がとれないと予約できないことがあり、部屋数の制約をうけない方法を考えて頂けると良いかと思います。 ・仕事をしている人にとって、土曜日の予約が数カ月先になってしまうため、出張所などで平日夜

						に近場で受けられるサービスや土曜の予約がとりやすくなる方法があると良いかと思います。 ・保健師さんに相談するよりも圧倒的に適格な対処法、相談、関係機関の紹介が得られることがすばらしいです。（自治体の保健師さんへの相談機関が長かったため、ハビットの相談がもっと早かったらと後悔しています）
49	30 歳代	女性	ハ	3	5	子どもの抱える課題について、ささいなことも真剣に考えて下さり、大変ありがたいです。また、療育の利用方法等、その後につなげる手はずについてご案内いただいたことも、とてもスムーズでした、
50	40 歳代	女性	ハ	4	5	いつも悩みに寄り添って頂き感謝しております。今後ともどうぞよろしくお願い致します。
52	30 歳代	女性	ハ	4	5	子どもの発達の相談でお世話になりましたがとても親身になってくださり、肩の荷がおりたような気持ちがとても軽くなったことも覚えています。いつも話をよくきいてうけとめ適切なアドバイスをありがとうございます。
58	10 歳代	女性	ハ	4	5	昨年度の話になってしまい恐縮ですが(その時は利用開始前でアンケートの対象外だったため) 2025 年 1 月に最初に幼稚園から療育の必要性を指摘されてから初回面談までスケジュール(ハビットの)の都合から 1 か月待たねばならず、面談をふまえて施設の見学を始めたためかなりあわただしいスケジュールになりました。見学の施設を探し見学の日程調整をするのに時間がかかるので、初回面談はなるべくすみやかに行っていただけるようにしたいです。
61	30 歳代	女性	ハ	3	4	いつも親身になって話を聞いてくださり感謝しております。今後ともどうぞよろしくお願い致します。
65	30 歳代	女性	ハ	4	5	3 か月に 1 回の頻度で相談しています。発達に課題のある子の子育ては悩むこと落ち込むことが多々ありますが、ハビットの先生に相談して気持ちがおちつくことが多いです。いつもありがとうございます。

67	30 歳代	女性	ハ	5	4	親同士の交流や情報交換の場があったら嬉しい。
72	40 歳代	女性	ウ	1	5	ウィズに通っている我が子は入園して以来行きしぶりなどはほぼなく、楽しく通っています。今後ともよろしくお願いします。
74	40 歳代	男性	ハ	4	5	子どもの成長発達について専門的にみていただき、丁寧な説明でわかりやすかったです。子どもも緊張することなく楽しくすごせる雰囲気に参加できてよかったです。
78	30 歳代	女性	ウ	1	5	保育園との交流の際、感染対策をより強化していただけると嬉しいです。(既に強化済みでしたら申し訳ありません。) 園庭の遊具が増えるとより嬉しいです。バス内の備品など、より充実すると嬉しいです。(現場の方がの声を参考に。)
79	40 歳代	女性	ウ	1	5	いつも大変お世話になっています。本当にありがとうございます。
83	40 歳代	女性	ウ	1	5	ほんとうにウィズには感謝してもしきれません。ウィズでの3年間なしに今の我が家はありませんでした。楽しく、愛情をもって接していただき、毎日うれしく思いながら登園できました。すべての教育現場がウィズのようなだったら良いのに！と本当に思います。全国に支援級以外でも、すべての園や学校がウィズをお手本として広がって行って欲しいです。
84	40 歳代	女性	ウ	1	4	スタッフの方とまともに話せる機会が年に3回程度しかなく、壁を感じるところが多々あります。(ちょっとした相談が出来にくく普段の様子が分からない)。自主登園の際に当日や日頃の様子のフィードバックを少しでも頂けたら嬉しいです。
85	40 歳代	女性	ハ	4	5	子どもだけでなく、親の私の状況や考えも配慮くださり、対応していただき本当にありがたいです。いつもありがとうございます。
92	30 歳代	女性	ハ	4	5	対象の児童だけではなく、保護者の状況にもより添った対応をして頂けて大変感謝しております。ありがとうございます。
94	30 歳代	女性	ハ	4	5	定期的にお電話で様子を聞いてくださり、助かっています。

95	30 歳代	女性	ハ	4	5	いつもお話したくさん聞いてくださってありがとうございます。
96	30 歳代	女性	ハ	3	5	ハビットでは子供の相談に丁寧に対応していただき、ありがたいです。おもちゃのぐるりんでは、様々な種類のおもちゃがあり、貸し出しなどで、気になるおもちゃも体験でき、とても助かっています。
99	30 歳代	女性	ハ	4	5	担当の心理士さん（たからださん）には本当に親身になって話を聞いていただいています。子だけでなく親のカウンセリングにも「なっており、とてもありがたいです。個人情報の扱いもとても安心しています。
100	40 歳代	女性	ハ	4	4	療育の相談だけでなく、実際の療育もしていただけると嬉しいです。病院の予約がなかなかとれず、何箇所に通うことが大変に感じるため。
103	30 歳代	女性	ハ	3	5	心を開いて相談できる場所はハビットしかありません！いつも気持ちに寄り添って話を聞いていただきありがとうございます。
105	50 歳代	女性	ハ	4	5	毎日とても丁寧な対応をしてくださいます。ありがとうございます。
106	30 歳代	女性	ハ	4	5	親身になって相談に乗ってくださり、ありがとうございます。
107	40 歳代	女性	ハ	3	5	スペースがもう少し広いと嬉しい。
109	30 歳代	女性	ぐ	4	5	今回初めて折り紙教室に参加できました。親が楽しませてもらいました！おもちゃが木のぬくもりを感じるもの中心でそろえてあり、すてきです。
112	40 歳代	女性	ぐ	3	5	育児相談やセミナーにもっと力を入れてもらえたら・・・と思います
113	30 歳代	女性	ぐ	4	5	授乳コーナーがカーテン1枚での仕切りのため、男性がいらっしゃる際に少し利用しにくいです。もし可能であればカーテン以外の方法で仕切っていただけたら助かります。職員の先生方がとても優しくいつも助けられています。ありがとうございます。
114	30 歳代	女性	ハ	4	5	回答が遅くなり、申し訳ありませんでした。

116	40 歳代	女性	ぐ	4	5	たくさんのおもちゃがあり、子供はとても満足のようです。ありがとうございました。
117	40 歳代	男性	ぐ	3	5	乳児期から様々なシーンで大変お世話になりました。地域の中で親子共に居場所とさせていただき、本当にありがたかったです。職員の方々に一緒に子供の成長を見守っていただけたことがとてもうれしかったです。
121	40 歳代	女性	ぐ	3		苦情 (D-2.3) は言ったことがないので (ない) 「わからない…当てはまらない」という項目があるといいです。
124	30 歳代	女性	ぐ	3	5	いつも安心して利用させていただいています。ありがとうございます。
126	30 歳代	女性	ぐ	3	5	いつも、子供に目を手をかけてくださり、ありがとうございます。
127	30 歳代	女性	ぐ	3	5	季節？でおもちゃも違うものが出されていたりしてあきずにあそべます。ほどよい広さで兄弟が利用しやすいです。職員の方もみんなやさしくて助かります。
129	30 歳代	女性	ぐ	2	5	スタッフさんがいつも優しく丁寧に対応して下さるので気持ちよく利用させてもらっています。息子もぐるりん大好きです！欲を言えば17時まで開館してくれるとありがたいのですが…。
130	40 歳代	女性	ハ	2	5	いつも楽しく利用させていただいてます。
131	40 歳代	女性	ぐ	3	5	長い間お世話になりました
132	30 歳代	女性	ぐ	3	5	いつも優しい笑顔でむかせてくださって、子どもにとっても親の私にとっても大好きな場所です。子どもの名前を覚えて声をかけてくれたり、ぐずってる時はさりげなく好きなおもちゃを見せてくれて気持ちを切りかえができたり職員の方々の気づかいに感謝しています。家だとないつし家事をしてしまったりするので子どもと向き合える大事な場所です。
134	30 歳代	女性	ぐ	2	5	いつもやさしくお声がけ頂いてありがとうございます。

135	40 歳 代	女性	ハ	4	5	天野先生には大変お世話になっています。とても 良くしてくださっています。あまり行けなくてす いません。
-----	-----------	----	---	---	---	---

⑪ 障害者福祉センター

評価シート※薄緑の欄＝指定管理者入力欄、水色の欄＝施設主管課入力欄

●公の施設の概要等

公の施設名	No.19 武蔵野市障害者福祉センター		
公の施設所在地	武蔵野市八幡町4-28-13(令和7年12月22日からは、武蔵野市中町2-15-14)		
施設主管課	健康福祉部 障害者福祉課		
指定管理者	社会福祉法人 武蔵野		
代表者	理事長 渡邊 昭浩		
指定管理者所在地	武蔵野市吉祥寺北町4-11-16		
指定の期間	令和7年4月1日から令和12年3月31日まで		
指定管理業務	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		
施設の特性	市内在住の障害のある方を対象として、各種専門職による相談及びリハビリテーション、社会参加の場を提供し、より良い地域生活を送るための支援を行っている。		
指定管理料	<予算>	94,501,000円	<決算> 94,501,000円

●アピール点(指定管理者)

成果のあった取組み	*リハビリ相談(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。 *生活介護の稼働率が向上した。
新たな取組み	*生活介護では、看護師の指導の下、衛生管理を徹底し、「一日外出」や「お菓子作り」、「昼食作り」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。

●前年度改善・要望事項への対応

前年度改善・要望事項	*地域連携について、引き続き適切に実施するとともに、本センターの取組みについての積極的な情報発信に努めていただきたい。 *令和7年度から移転する仮設施設においても安定した事業運営を継続していただきたい。
<指定管理者> 前年度改善・要望事項 への対応 (施設主管課からの改善事項含む)	*地域の組織が、後継者不足などで後退していく中、新しい形での地域とのつながりを模索していきたい。また、ホームページのリニューアルなどにより、積極的に情報発信を行いたい。 *仮設施設への移転は、順調に行われた。貸出施設の減少などはあるが、今のところ重複などの問題は起きていない。
<施設主管課> 前年度改善・要望事項 への対応	*地区社協の活動支援や、各種イベント等での啓発活動を、引き続き実施している。 *仮設施設への移転及び移転後の運営は、問題なく行われており、利用者からも評価されている。

●評価できる点

*リハビリ相談の件数が増加し、身体障害者福祉センターとしての本来の機能を十分に果たしている。
*仮設施設への移転が順調に行われた。平屋であり、各種設備の更新やバリアフリー化が行われ、利用者の満足度が向上した点を評価する。

●アンケートについて(指定管理者)

利用者アンケートの総合満足度	81.8
利用者満足度	*仮設施設へ移転し、設備が一新したことで、満足度が大きく向上した。 *移転によって、三鷹駅に近い立地となり利便性が向上し、満足度の向上に寄与した。

●改善について(5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入)

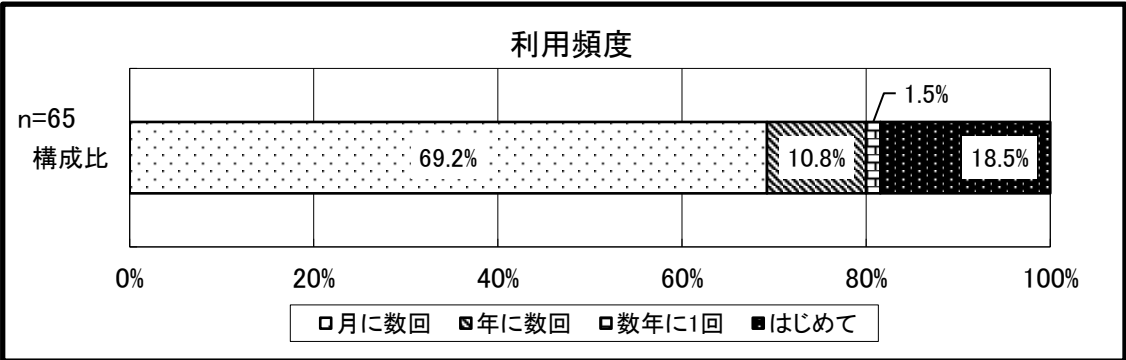
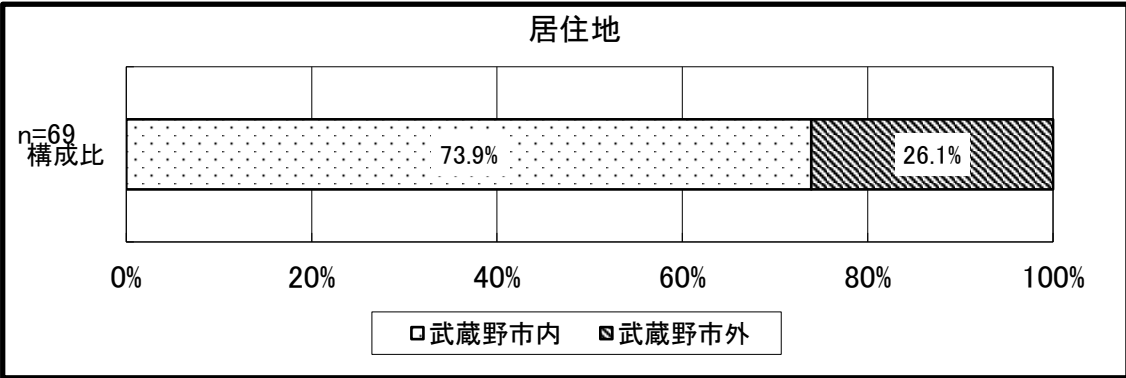
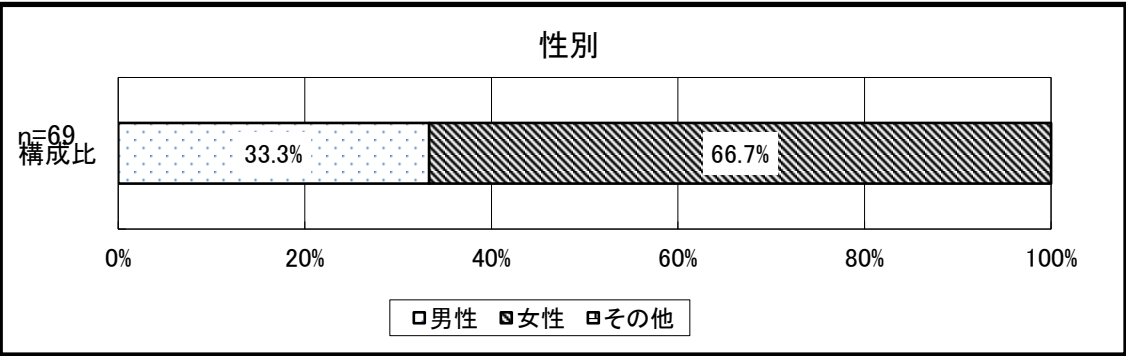
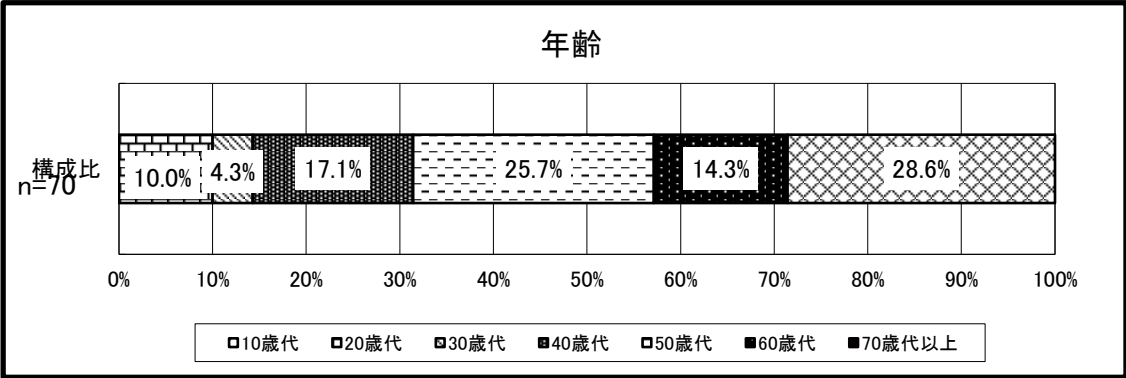
<指定管理者> 改善すべき点	*自立訓練(機能訓練)の利用希望者数は変動が大きく、令和7年度中は低迷していたが、現在は新規利用希望者が増えている。安定したニーズを得るために、さらに医療機関などと連携を深めたい。
<施設主管課> 改善事項	*事業の開催頻度や開催日時に関する満足度がやや低い結果となった。改築後の運営における課題であると考える。

●評価項目

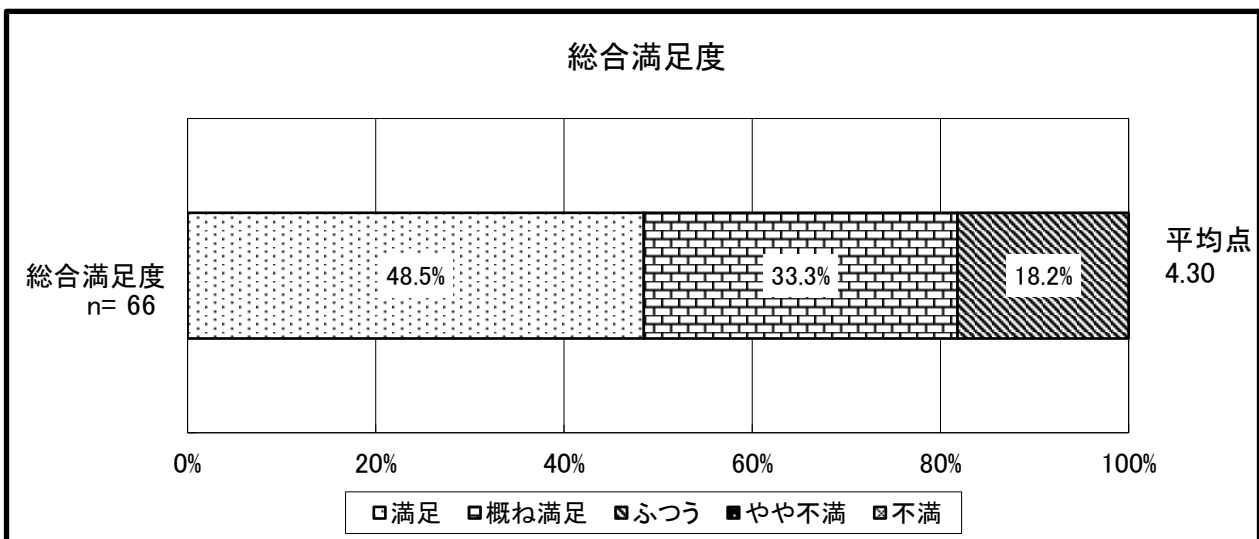
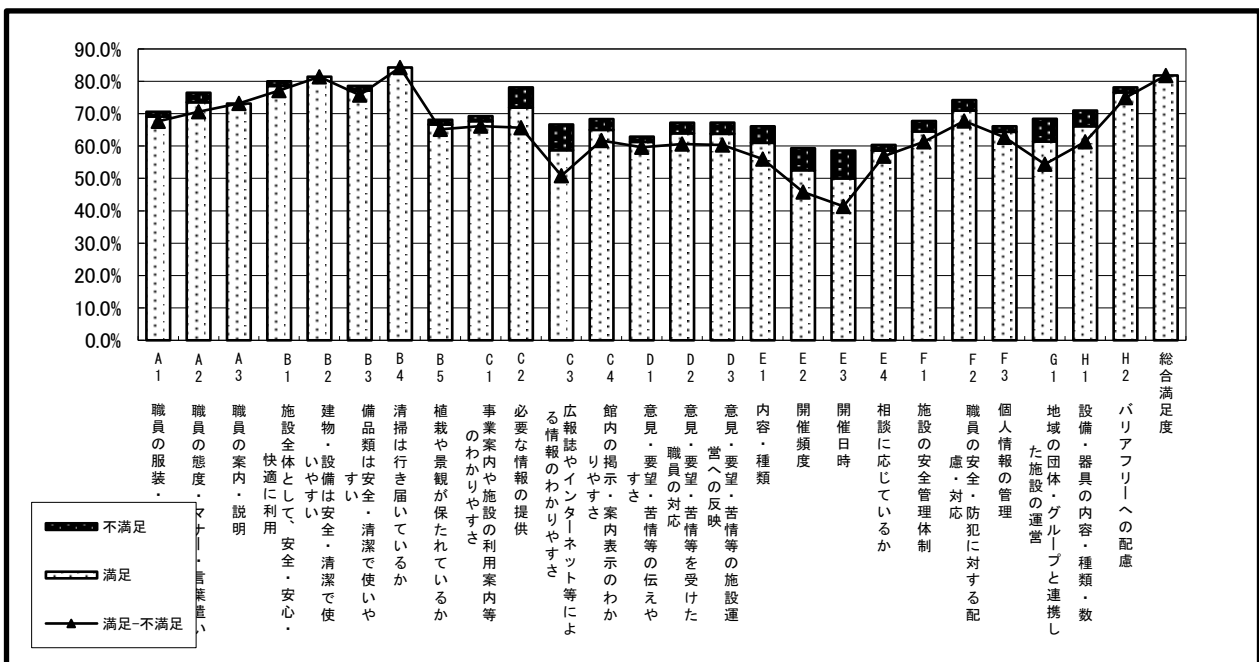
視点	評価項目 評価対象外は✓を外す	評価のポイント 利用者アンケートに関わる評価のポイントに★をつける。	配点	指定管理者評価			主管課評価		
		評価 レベル		得点	小計	評価 レベル	得点	小計	
A市（市民配の点満42の点向上）	✓ 1.設置目的の達成	1.設置目的を達成できているか(設置目的に沿った成果を得られているか)。	8	3.適当	4.8		3.適当	4.8	
		2.設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。							
		＜指定管理者＞ 評価した理由 障害のある方が、地域との相互理解と連帯を深めながら、社会参加と自立を目指し、障害者福祉の増進を図ることを目的として、各種相談事業や自立訓練（生活訓練）、生活介護や障害者講習会などの事業を実施した。							
	✓ 2.利用者の満足度の向上に資する方策	★ 1.利用者案内や受付が適切になされているか。	12	3.適当	7.2		3.適当	7.2	
		★ 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ているか。							
		★ 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。							
		＜指定管理者＞ 評価した理由 利用者満足度は80%を超えており、非常に高い。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、館内各所に掲示している。							
	✓ 3.利便性向上に資する方策	★ 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。	8	4.良	6.4	27.2	4.良	6.4	27.2
		★ 2.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。							
		★ 3.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。							
		＜指定管理者＞ 評価した理由 仮設施設の正面入り口のサインは視覚障害者が認知しやすいように専門職がデザインを行った。行事や催し物、お知らせはホームページからアクセス可能で、そのホームページも現在リニューアル中となっている。2次元バーコードやフォームなどを積極的に利用している。							
	✓ 4.市の施策及び地域との連携	1.市の施策、方針及び取組と連携を図っているか。	8	3.適当	4.8		3.適当	4.8	
		★ 2.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。							
		3.地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされているか。							
		＜指定管理者＞ 評価した理由 千川福祉の会、吉祥寺東部福祉の会が活動休止となり、現在は千川防災会のみ参加している。高次脳機能関係機関連絡会、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。今後はつむぐとの活動を通して地域との繋がりを広げていきたい。							
	✓ 5.提案事業(指定管理業務のうち、その具体的な実施方法等については指定管理者の提案に委ねる業務)への取組み	1.施設効用を最大限発揮できる効果的な提案事業をおこなっているか。	4	3.適当	2.4		3.適当	2.4	
		★ 2.提案事業は、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)。							
		＜指定管理者＞ 評価した理由 利用者アンケートからも、おおむね満足との結果であった。しかし、開催日時や開催頻度については、満足度が低い結果となったため、土日の開催を含め、更なる検討が必要である。							
	✓ 6.自主事業(指定管理業務とは別に、指定管理者が自ら企画し、市の承認を得て、自己の責任と費用において実施するもの)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	4.良	1.6		4.良	1.6	
		★ 2.自主事業を行っている場合、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)。							
		＜指定管理者＞ 評価した理由 高次脳機能障害者の「土曜サロン」や「家族サロン」、視覚障害者に対する「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、売上げの一部は利用者の工賃として平均1,500円/年支払った。							
		＜施設主管課＞ 評価した理由	障害者福祉センターの設置目的に沿い、法内の事業が着実に実施され、利用者数も伸びている。また、仮施設設への移転を契機に、職員の創意工夫による誘導サインやホームページのリニューアルの取組、設備の更新などに取り組み、利用者から高い満足度を得ている。						

B 安全への取組み	【配点12点】	✓ 1. 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。	12	3.適当	7.2	7.2	3.適当	7.2	7.2	
			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。								
			★ 5.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。								
			★ 6.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。								
			7.警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。								
		<指定管理者> 評価した理由	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。								
		<施設主管課> 評価した理由	各種マニュアルの整備や業務継続計画の策定、定期的な避難訓練など、危機管理の取組は十分に行われている。ただし、事故報告書にあるとおり、新規の施設見学者に対する障害特性に応じた対応や、緊急時に連絡が取れるような職員体制を取ることが、今後の課題となる。								
C 適正な運営	【配点40点】	✓ 1. 実施体制	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。	8	3.適当	4.8		3.適当	4.8		
			2.事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。								
			3.業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったと認められるか。								
			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。								
			5.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)。								
			6.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。								
			<指定管理者> 評価した理由								概ね仕様書や年度協定に沿って事業を実施した。生活介護の稼働率は上がったが令和6年度報酬改定のため増収には繋がらなかった。自立訓練の稼働率が下がったため減収となった。市との運営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。
			✓ 2. 職員体制								1.ノウハウを有する職員を適正に(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)配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。
		2.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。									
		3.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。									
		<指定管理者> 評価した理由		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。平日の昼の受付は12月までは委託して行っていたが、現在は職員が直接行っている。夜間、休日は警備会社に委託しているが、制服を着用し丁寧な対応を心がけている。また日報を活用して情報の伝達を行っている。							
		✓ 3. 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.適当	2.4		3.適当	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.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、その効果があったと認められるか。								
			<指定管理者> 評価した理由								仮施設では視聴覚室、調理室が無くなったが生活介護の部屋にキッチンがついたので昼食づくりなどのプログラムも引き続き行う事ができている。団体への貸出施設は会議室、録音室、印刷室のみとなっているが、現在まで予約の重複などの問題は起きていない。講習会と生活介護の相互利用は令和7年度も引き続き行った。
		✓ 4. 適正な個人情報保護	1.個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	3.適当	2.4	25.6	3.適当	2.4	25.6	
			★ 2.個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。								
			3.個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。								
			<指定管理者> 評価した理由								法人の定める個人情報保護規程に基づき管理を行っている。また関係機関に対する個人情報の提供は本人及び家族の同意のもと行っており、当施設が原因となる情報漏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を行い、情報セキュリティハンドブックを運用している。

✓	5. 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.適当	2.4		3.適当	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、その効果があったと認められるか。									
		<指定管理者> 評価した理由	事業によって利用者数の増減はあるが、おおむね妥当な変化にとどまっている。								
✓	6. 指定管理料の適正執行	1.事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。		4	3.適当	2.4		3.適当	2.4		
		2.利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。									
		3.現金等が適正に管理されているか。									
		<指定管理者> 評価した理由	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精算を行っている。								
✓	7. 経費節減への取組み	1.サービスの質の低下につながることなく、経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったと認められるか。		8	4.良	6.4		4.良	6.4		
		2.経費の効果的・効率的な執行がなされているか。									
		<指定管理者> 評価した理由	一日の送迎車両の台数を極力最小限とし、可能な限り委託費を削減した。また仮設施設でも什器類や備品等は可能な限り以前から使っていたものを移設し新しい物はほとんど買わなかった。								
✓	8. 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ているか。		4	3.適当	2.4		3.適当	2.4		
		2.利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされているか。									
		<指定管理者> 評価した理由	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。								
<施設主管課> 評価した理由		随時市や関係団体と連絡を取り、効率的な運営が行われている。障害者団体利用による利用は適切に行われているほか、リハビリ事業などのサービスも計画的に行われている。									
D 施設・設備等の適正な管理	✓	1. 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。		6	3.適当	3.6	3.6	3.適当	3.6	3.6
			2.建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。								
			3.建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。								
			4.備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。								
			5.必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。								
			★ 6.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。								
			7.清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。								
			<指定管理者> 評価した理由	仮設施設では設備に不備があった時にはリース会社と市と連携し迅速な対応を行っている。備品台帳を整備し適切に備品を管理している。							
	<施設主管課> 評価した理由		施設管理については、仮設施設のリース会社と障害者福祉センターとのやり取りのほか、随時障害者福祉課への報告・情報共有がなされ、適切に行われている。また、施設内は適宜十分な清掃が行われ、清潔に保たれている								
配点合計			100	合計		63.6	合計		63.6		

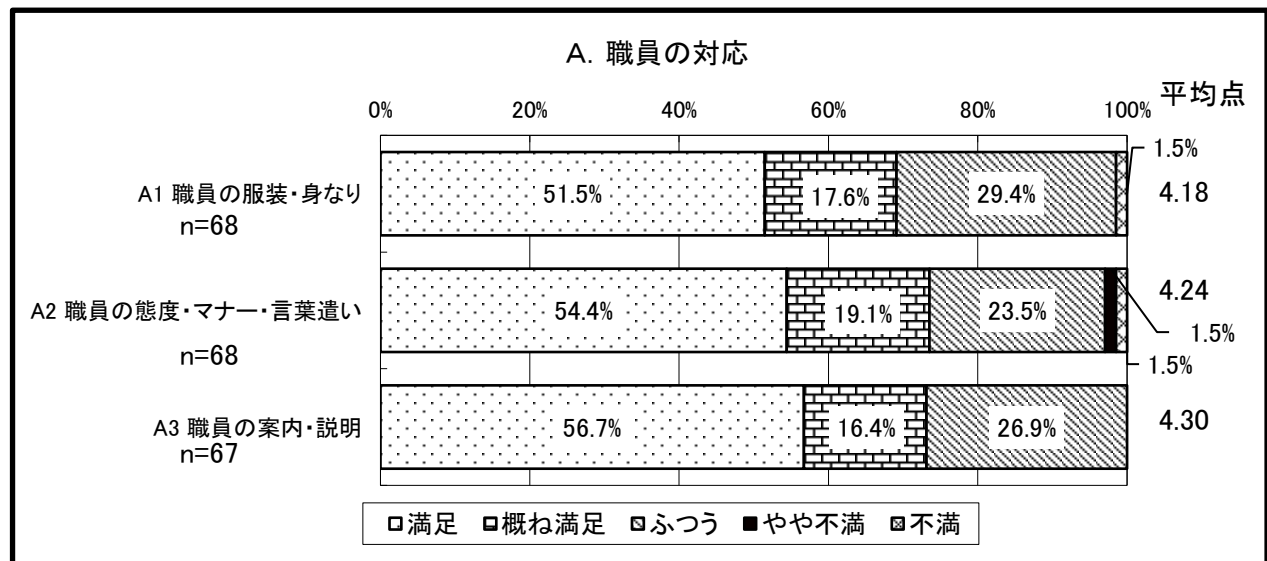


【回答者の属性】に関するコメント
6割近くが50歳以上の女性の利用者となっている。仮施設への転居準備のためアンケート実施期間前に講習会を終了したため、回答者には講習会の利用者が含まれていない。実際は若干年齢は高くなる事が予想される。



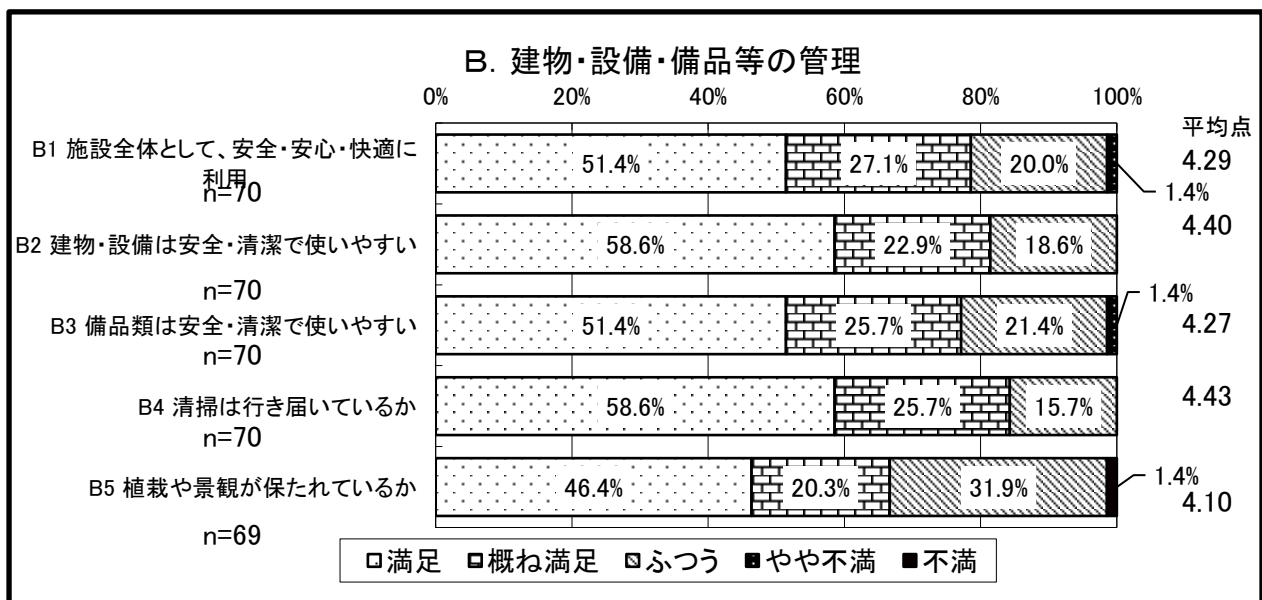
(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント
「満足」と「概ね満足」で8割を超え高い満足度を得ている。仮施設とはいえ、設備が一新され真新しい施設で過ごせることが満足度を大きく引き上げていると考えられる。また、三鷹の駅近の立地で利便性が良い事も満足度を引き上げているものと思われる。



【A職員の対応】に関するコメント

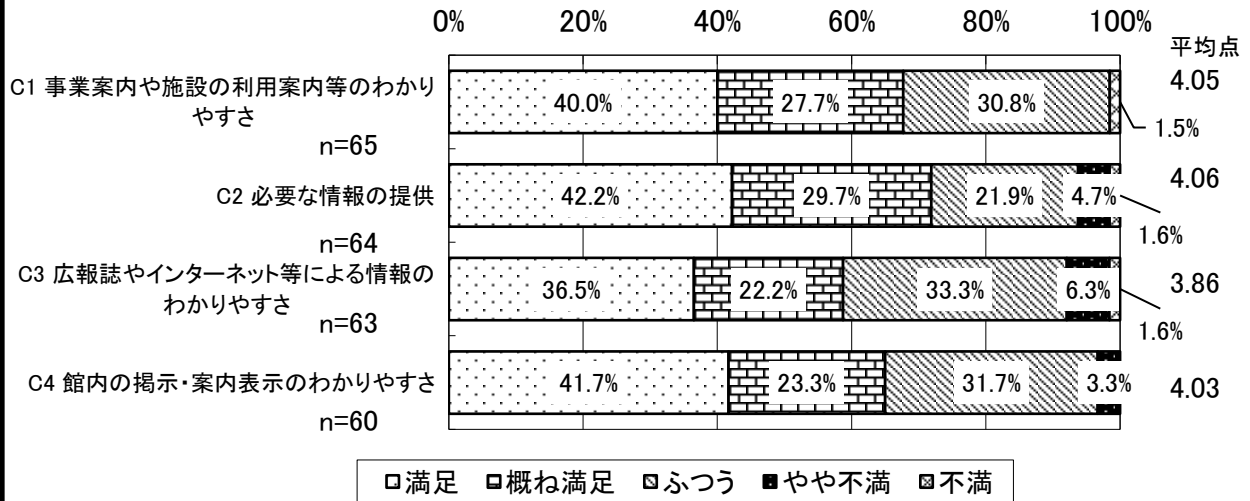
職員のマナーや態度に関する満足度は高く、その他の職員の対応についても満足度は高い。職員は専門職が多く利用者の状態像や理解度に合わせて対応方法を変えるなどの工夫をしている。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

仮施設に転居し設備は一新されたため満足度は大幅に改善した。特に、温水対応の手洗いなどの満足度が上がったが、一部多目的トイレの便座の高さが高くなり使いにくくなったという意見もあった(通常の間口が広い個室を利用している)。

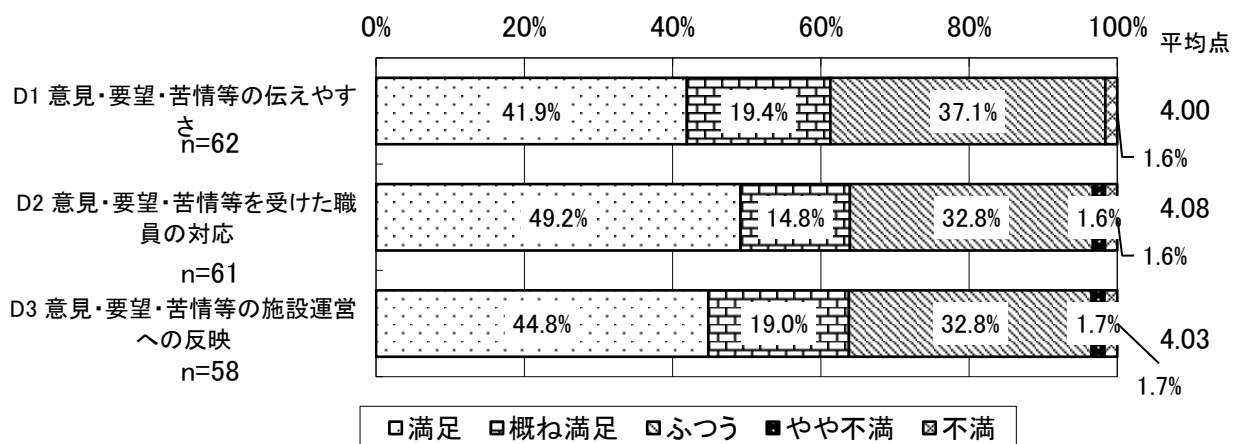
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

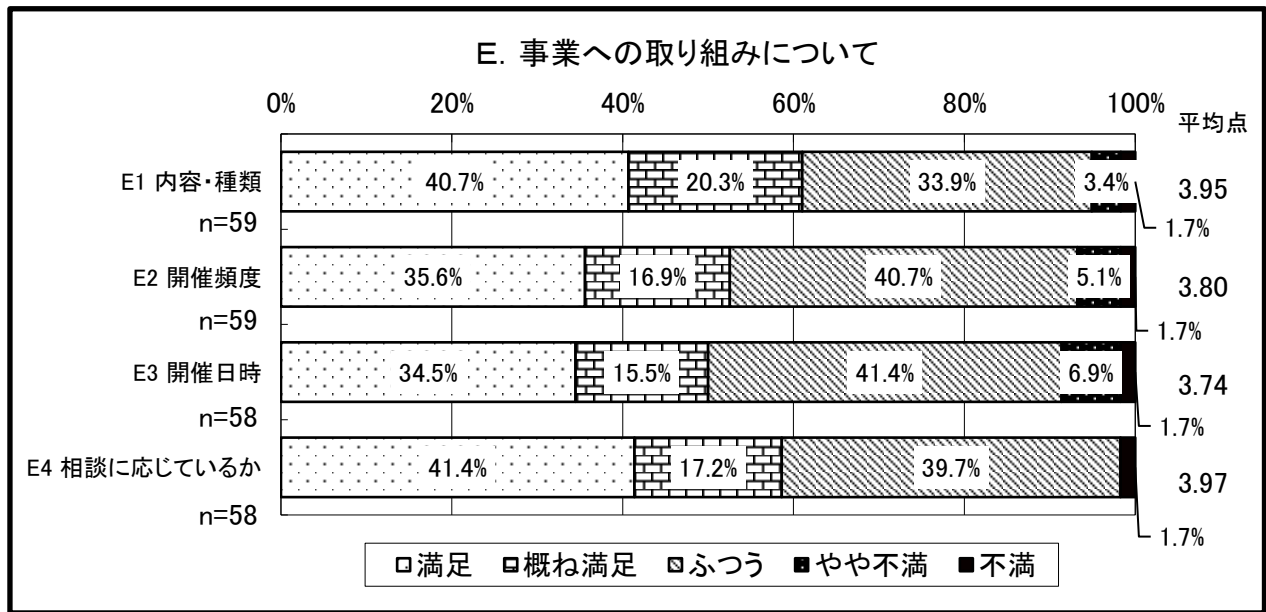
ホームページにて「お知らせ」やセンター便りなどの掲載を行っている。
館内の案内や掲示物なども見えやすいように工夫している。玄関の表示も見えやすくするために視覚の専門相談員がデザインした。

D. 利用者の意見の反映



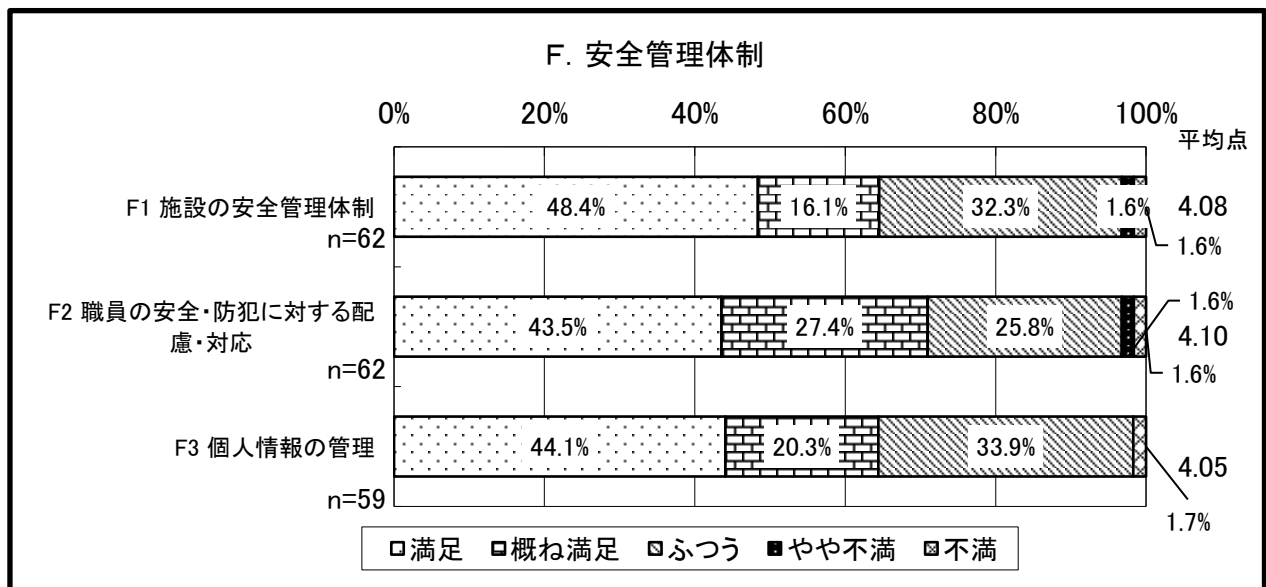
【D利用者の意見の反映】に関するコメント

苦情窓口の案内は館内数か所に掲示している。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

全体の満足度が高い中において開催日時や開催頻度のポイントがやや低くなった。土日や夜間などへの対応などが考えられるが、今後ニーズ把握を適切に行い、費用対効果を検討する必要がある。

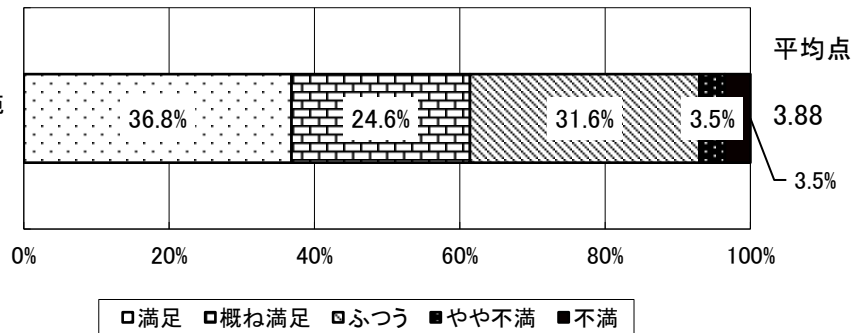


【F安全管理体制】に関するコメント

感染症対策のため法人職員は現在もマスクの着用を励行している。各部屋には二酸化炭素濃度計を設置し、モニタリングを行っている。個人情報に関しては市役所情報セキュリティ研修の資料を使い内部研修を行った他、情報セキュリティハンドブックを運用している。

G. 地域との連携

G1 地域の団体・グループと連携した施設の運営
n=57



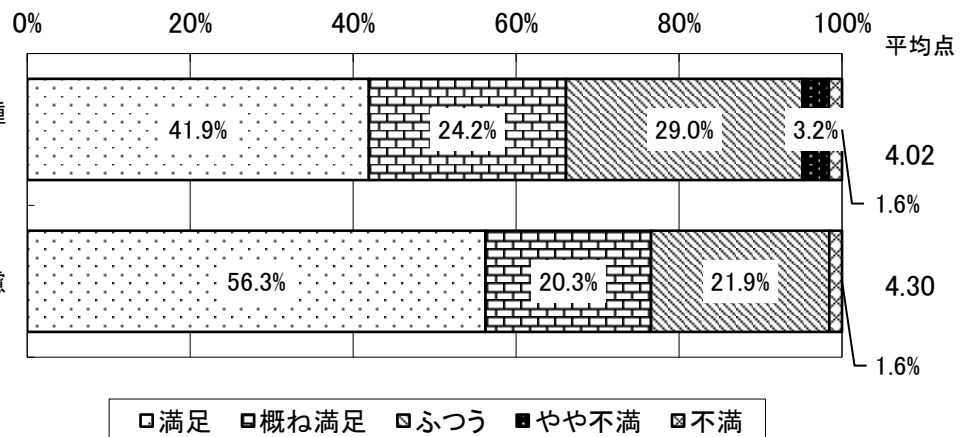
【G地域との連携】に関するコメント

千川福祉会、吉祥寺東部福祉の会が活動を休止したため、定期的な集まりは千川地域防災会のみとなった。今後はつむぐとの活動を通して、地域とのつながりを深めたい。

H. その他

H1 設備・器具の内容・種類・数
n=62

H2 バリアフリーへの配慮
n=64



【Hその他】に関するコメント

訓練機器などは従来の物を移転しそのまま使用している。設備が代わり一部使えなくなった物もある。仮設施設は基本バリアフリーの設計となっており満足度は高い。

【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	音訳CDの編集、発送で参りました。新しい施設はとても快適だと思いましたが、このアンケートの質問には回答できない(考えたことがないから)のでご協力できなくて申し訳ありません。
2	なし
3	いつも丁寧に対応いただきありがとうございます。
4	カーテンが開けられないのが少し閉塞感があります。
5	ボランティアとして初めて来場しました。八幡町に比べると受付の常駐者がいらっしゃらなかったの で、不審者対策等大丈夫かな？と思いました。
6	部屋の中央に柱があるのは危ないのではないのでしょうか？(会議室)
7	いつもありがとうございます。
8	八幡町に新しい建物を作らなくていいから、このままずっと中町で活動がしたい。
9	車いす用のトイレの便座が高いです。使いにくいです。
10	意見、要望、苦情はありませんでしたので満足とできませんでしたが、きっと聞いて下さると思いま す。訓練等にも参加しておりませんので前述と同様とさせていただきます。
11	お誕生日。74歳になります。もっともっとやりたいなー。淋しいなー。
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	

②⑩ 放課後等デイサービス パレット

評価シート※薄緑の欄＝指定管理者入力欄、水色の欄＝施設主管課入力欄

●公の施設の概要等

公の施設名	No.20 武蔵野市放課後等デイサービス施設(パレット)		
公の施設所在地	武蔵野市桜堤1-9-9		
施設主管課	健康福祉部 障害者福祉課		
指定管理者	社会福祉法人 武蔵野		
代表者	理事長 渡邊 昭浩		
指定管理者所在地	武蔵野市吉祥寺北町4-11-16		
指定の期間	令和7年4月1日から令和12年3月31日まで		
指定管理業務	放課後等デイサービス施設(パレット)の運営		
施設の特性	身体障害児の保護者の就労支援や医療的ケア児の放課後活動の場の提供を目的とした放課後等デイサービスとして設立。対象児のみでは定員が埋まらないため、空き枠で他の身体障害児も受け入れている。また、相談支援事業所「ハビットサテライト」を併設しており、これは「みどりのこども館ハビット」と一体で運営している。		
指定管理料	<予算>	62,020,000円	<決算> 62,020,000円

●アピール点(指定管理者)

成果のあった取組み	*活動の質向上を目的に、地域団体との合同プログラムや学生ボランティアとの連携を実施した。
新たな取組み	*パレットの支援検討会議(モニタリング)に計画相談担当者が参加し、利用児の状況や支援目標を共有することで、より細やかで幅広い視点からの支援を検討した。

●前年度改善・要望事項への対応

前年度改善・要望事項	*引き続き、稼働率について維持、向上に取り組んでいただきたい。
<指定管理者> 前年度改善・要望事項への対応 (施設主管課からの改善事項含む)	*稼働率は前年度の75.3%から79.3%へと上昇した。引き続き、空き枠の削減に向けた取り組みを通じて、稼働率の維持・向上に努めていく。
<施設主管課> 前年度改善・要望事項への対応	*稼働率が改善しており評価できる。

●評価できる点

*アンケートでは、総合満足度が高く、個別項目でも職員対応など高評価の項目があり、施設運営全般において評価できる。
--

●アンケートについて(指定管理者)

利用者アンケートの総合満足度	81.3
利用者満足度	*総合満足度ではやや不満・不満の回答がなく、満足度は高い結果であった。 *個別項目でも職員対応など高評価の項目があり、施設運営全般において評価されている。

●改善について(5段階評価で2又は1となった項目については必ず記入)

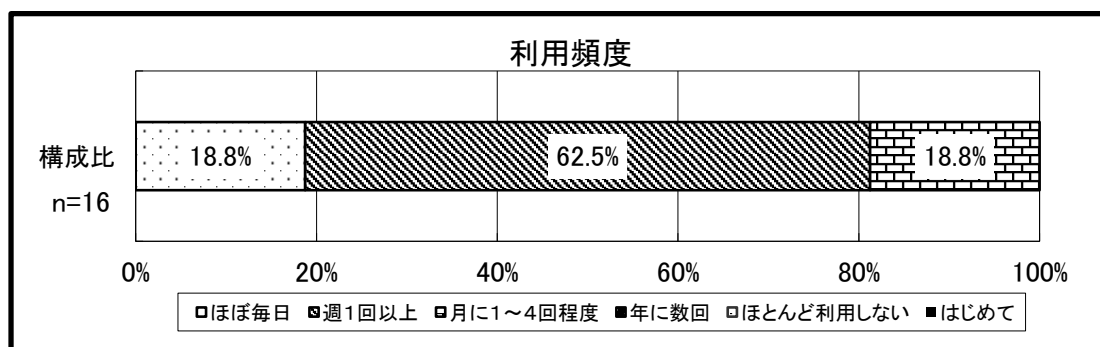
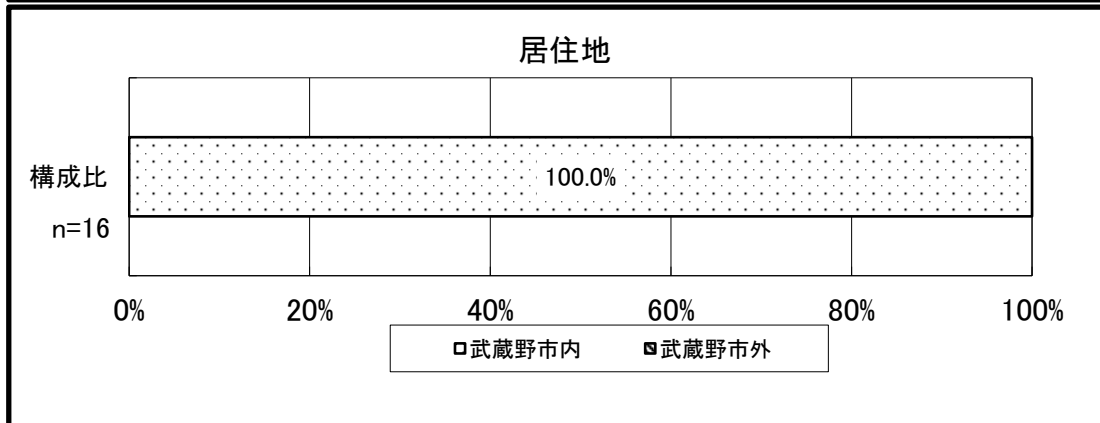
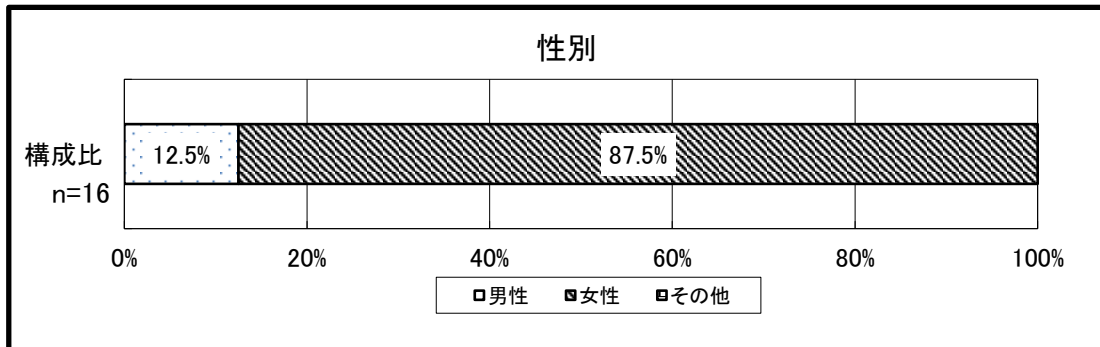
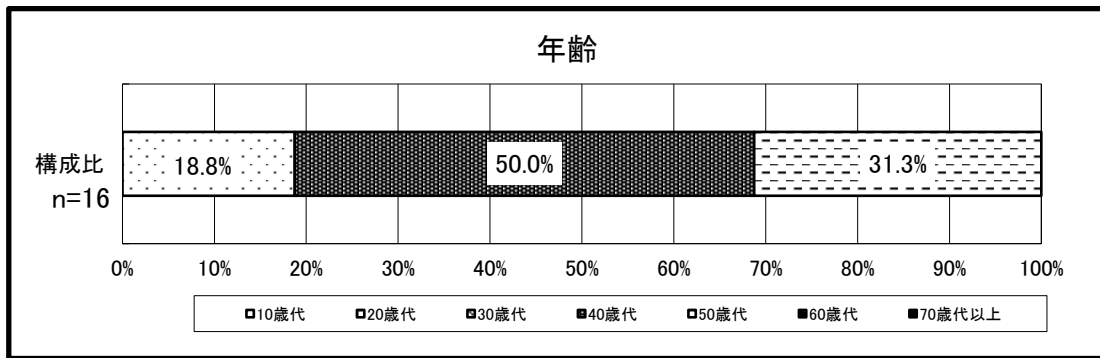
<指定管理者> 改善すべき点	*職員確保を積極的に進め、支援内容のより一層の充実を図る *運動機能に差のある子どもたちが安全に過ごせるよう、活動室の環境整備を継続する
<施設主管課> 改善事項	*職員確保が継続的な課題であるので、確保に努める。

●評価項目

視点	評価項目 評価対象外は✓を外す	評価のポイント 利用者アンケートに関わる評価のポイントに★をつける。	配点	指定管理者評価			主管課評価		
		評価 レベル		得点	小計	評価 レベル	得点	小計	
A市【配点満42の点向上】	✓ 1.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.良	6.4		4.良	6.4	
		2.設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。							
		<指定管理者> 評価した理由 障害児の健全な育成と保護者の負担軽減を目的に、療育支援や余暇活動、就労支援を実施。医療的ケア児や就労家庭を優先し、空き枠でその他の身体障害児も受け入れている。							
	✓ 2.利用者の満足度の向上に資する方策	★ 1.利用者案内や受付が適切になされているか。	12	3.適当	7.2		3.適当	7.2	
		★ 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ているか。							
		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。							
		<指定管理者> 評価した理由 要望や苦情の述べやすさは概ね満足だが、運営への反映には不満も見られる。長期休みは利用希望増により希望日に対応できないことが要因と推測される。就労支援の観点から利用者からの意見を反映して休校日や短縮授業に対応し、送迎が難しい児も長期休暇で受け入れている。							
	✓ 3.利便性向上に資する方策	★ 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。	8	3.適当	4.8	26.8	3.適当	4.8	26.8
		★ 2.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。							
		★ 3.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。							
		<指定管理者> 評価した理由 連絡帳アプリを活用して利用者に各種情報を発信している。重要事項はアプリ内に掲載し、保護者が随時確認できる体制としている。これにより、利用頻度にかかわらず、タイムリーな情報提供を行っている。アンケート結果からも満足度が高い傾向がうかがえる。							
	✓ 4.市の施策及び地域との連携	1.市の施策、方針及び取組と連携を図っているか。	8	3.適当	4.8		3.適当	4.8	
		★ 2.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。							
		3.地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされているか。							
		<指定管理者> 評価した理由 地域との交流として、地域団体を招き、手話ソングや手話体験、学生ボランティアによるゲーム遊びを実施している。また、隣接する学生寮へのボランティア依頼や、子ども協会の要望に応じた学童クラブ職員の実地研修の受け入れも行っている。アンケート結果は平均4.0点と高い結果であった。							
	✓ 5.提案事業(指定管理業務のうち、その具体的な実施方法等については指定管理者の提案に委ねる業務)への取組み	1.施設効用を最大限発揮できる効果的な提案事業をおこなっているか。	4	3.適当	2.4		3.適当	2.4	
		★ 2.提案事業は、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)。							
		<指定管理者> 評価した理由 活動の質向上を目的に、地域団体との合同プログラムや学生ボランティアとの連携を実施。また、キャンセル枠を事前希望者に案内し、効率的な運用を図った。							
	✓ 6.自主事業(指定管理業務とは別に、指定管理者が自ら企画し、市の承認を得て、自己の責任と費用において実施するもの)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	3.適当	1.2		3.適当	1.2	
		★ 2.自主事業を行っている場合、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)。							
		<指定管理者> 評価した理由 自主事業として、保護者同士の交流を目的に保護者会を開催した。昨年度の1回から2回へ増やし、のべ11名が参加。							
		<施設主管課> 評価した理由	長期休暇中の朝の開所時間を早めることや、土曜日の開所など、運営面での不満の声はあるが、おおむね設置目的に沿った取り組みがなされている。						

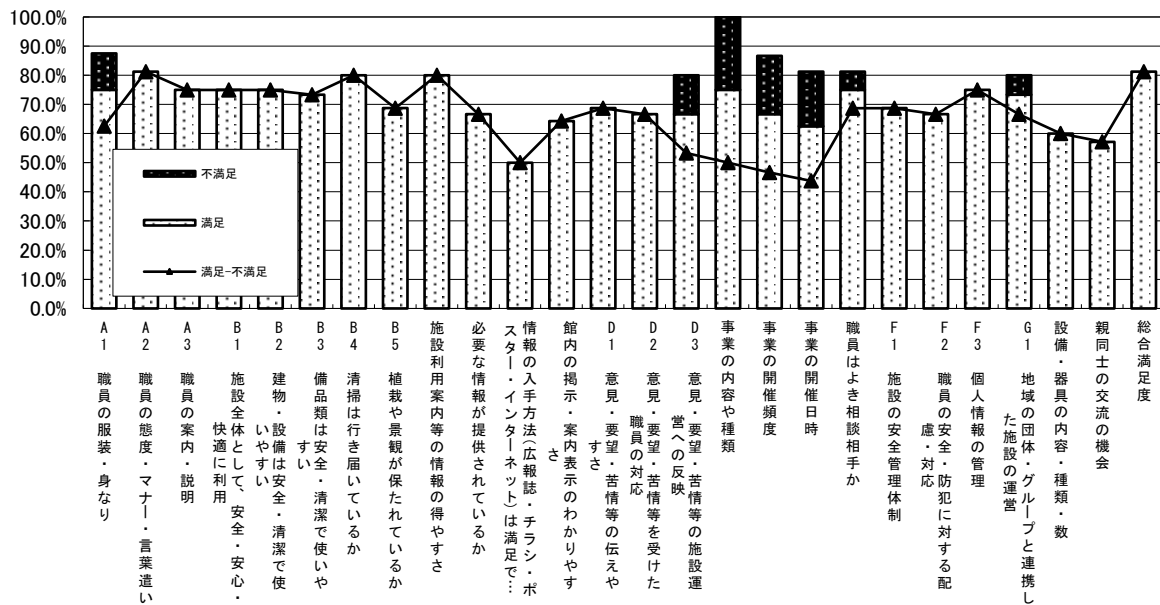
B 安全への取組み	【配点12点】	✓ 1. 適正な危機管理	★ 1.事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。	12	3.適当	7.2	7.2	3.適当	7.2	7.2
			2.事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制(対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等)は適切か。							
			★ 3.事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。							
			4.市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。							
			★ 5.利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。							
			★ 6.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。							
			7.警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。							
		<指定管理者> 評価した理由	アンケート結果は全てふつう以上の回答。防災・消防マニュアルを整備し、年2回の避難訓練を実施。令和7年度の重大事故は0件。運動機能差に配慮した安全支援を行い、転倒しやすい児や医療的ケア児への対応を職員間で共有。事故対応マニュアルを整備し、予防のための職員研修も実施している。							
		<施設主管課> 評価した理由	玄関入口の電子錠での施錠や、各利用者の情報を共有するなど、適正な運営が行われている。							
C 適正な運営	【配点40点】	✓ 1. 実施体制	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。	8	3.適当	4.8		3.適当	4.8	
			2.事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。							
		3.業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったと認められるか。								
		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。								
		5.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)。								
		6.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。								
		<指定管理者> 評価した理由	事業計画に基づき運営するも職員の欠員が断続的に続いているため、情報共有の徹底や室内カメラ導入で安全確保に努めている。主管課と定期・随時に情報共有し課題を把握。送迎は外部委託で他法人の放課後デイと共同運行し、連絡調整を徹底することで大きな事故なく実施している。							
		✓ 2.職員体制	1.ノウハウを有する職員を適正に(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)配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。	4	3.適当	2.4		3.適当	2.4	
			2.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。							
				3.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。						
		<指定管理者> 評価した理由	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月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。							
✓ 3. 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.適当	2.4		3.適当	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.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、その効果があったと認められるか。								
		<指定管理者> 評価した理由	定員充足率は、年度途中の利用辞退1名の影響により、年度末時点で平日94%、長期休暇100%であった。また、長期休暇のみの利用や突発的な利用希望にも可能な範囲で対応した。さらに、同法人内の児童領域他事業所と職員の相互サポート体制を整え、効率的な運営を図った。							
✓ 4. 適正な個人情報保護		1.個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。	4	3.適当	2.4		3.適当	2.4		
	★ 2.個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。									
		3.個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。								
		<指定管理者> 評価した理由	個人情報保護の指針・マニュアルを整備し、個人情報ファイルは施設書庫で管理。情報セキュリティは法人のハンドブックや市の研修資料に基づき年1回研修を実施。さらに、事業所作成のチェックリストにより年2回、運用状況を確認している。利用者アンケートで個人情報管理の満足度は7割以上。							
✓ 5. 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.良	3.2		4.良	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、その効果があったと認められるか。								
		<指定管理者> 評価した理由	稼働率は前年度の75.3%から79.3%へと上昇し、通所給付費の収入も増加。利用者には月末に翌月の利用予定を提出を依頼し、キャンセルが出た場合は希望者へ案内することで、空き枠の削減に努めている。							

	✓ 6. 指定管理料の適正執行	1.事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。		4	3.適当	2.4		3.適当	2.4	
		2.利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。								
		3.現金等が適正に管理されているか。								
		<指定管理者> 評価した理由	計画に比べ非常勤職員数が不足している期間が6か月間(支援員3か月、看護師3か月)あり、その結果として支出は抑えられている。利用料請求については専用ソフトを用いて管理しており、過誤なく徴収している。また、現金の管理は事務員および管理者が行い、金庫にて厳重に保管している。							
	✓ 7. 経費節減への取組み	1.サービスの質の低下につながることなく、経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったと認められるか。		8	3.適当	4.8		3.適当	4.8	
		2.経費の効果的・効率的な執行がなされているか。								
		<指定管理者> 評価した理由	放課後の利用日と学校休業日でサービス提供時間が大きく異なり通年での人員確保が効率的でないため、ハビットサテライトの職員が兼務する体制で、効率化を図っている。消毒薬品など、医療用では高額になるものは市販品で同等の効果があるものを選定し使用している。							
	✓ 8. 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ているか。		4	3.適当	2.4		3.適当	2.4	
		2.利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされているか。								
		<指定管理者> 評価した理由	利用者の選定にあたっては主管課との会議にて、利用者の状態像や家庭状況を踏まえた優先順位を定め、それに基づいて行っている。							
	<施設主管課> 評価した理由	職員の欠員が続いているものの、稼働率の向上や、医療的ケア児や就労家庭の受け入れなど、設置目的に沿った取り組みがなされている。								
D 施設・設備等の適正な管理	✓ 1. 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。		6	3.適当	3.6	3.6	3.適当	3.6	3.6
		2.建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。								
		3.建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。								
		4.備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。								
		5.必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。								
		★ 6.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。								
		7.清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。								
		<指定管理者> 評価した理由	施設の破損や雨漏りの点検、備品台帳による備品管理も実施。車いす等は定期安全点検を継続している。清掃・消毒はフロアやトイレ、手すり・遊具などを対象に行い、特に医療的ケア児への配慮から日常的に衛生管理を徹底している。							
	<施設主管課> 評価した理由	様々な障害特性をもった利用者がいるため、個別ケースに応じ安全性の確保に努めている。施設内は衛生管理が十分に行われている。								
	配点合計				100	合計		62.4	合計	

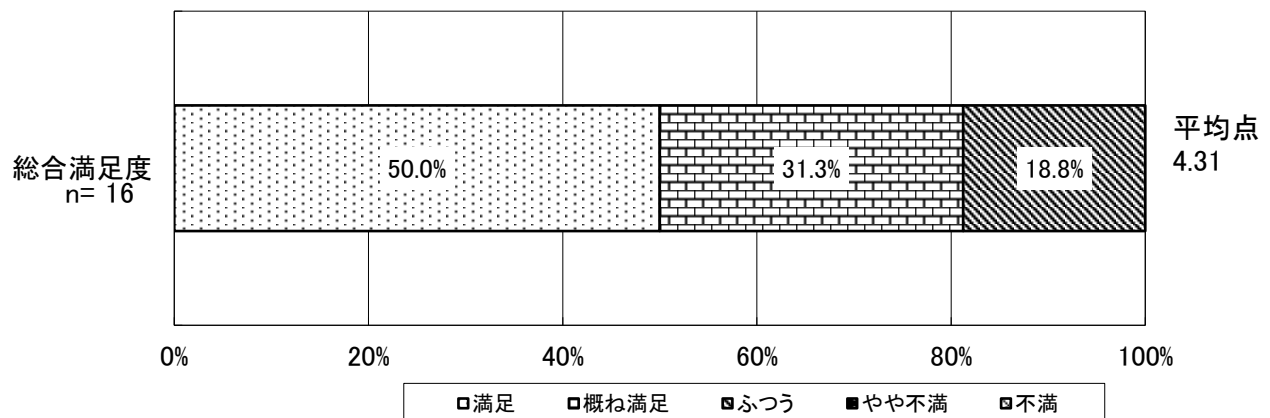


【回答者の属性】に関するコメント

R8年3月時点でパレットに在籍している利用者の保護者24名にアンケートを依頼し、16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。



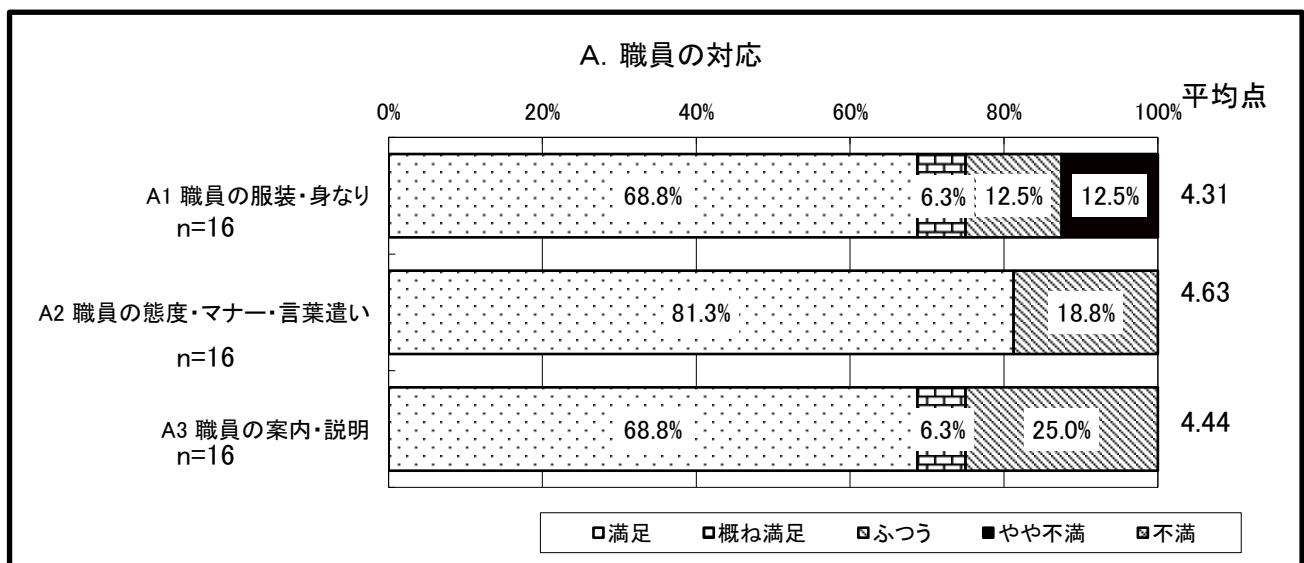
総合満足度



(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

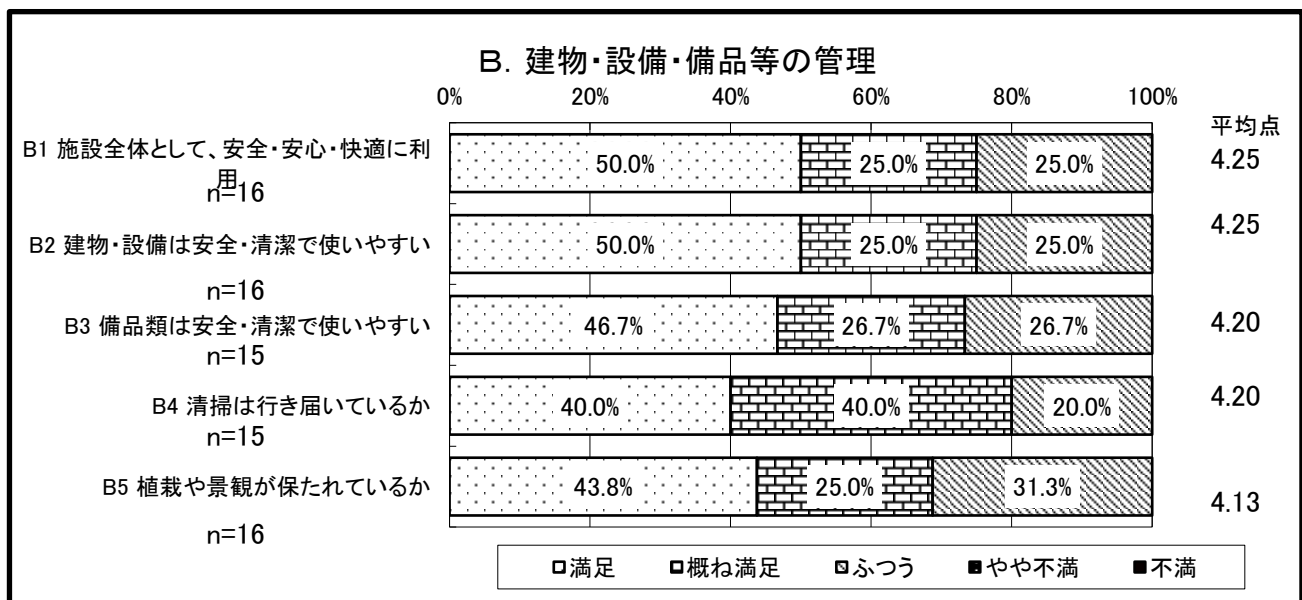
【総合満足度】に関するコメント

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

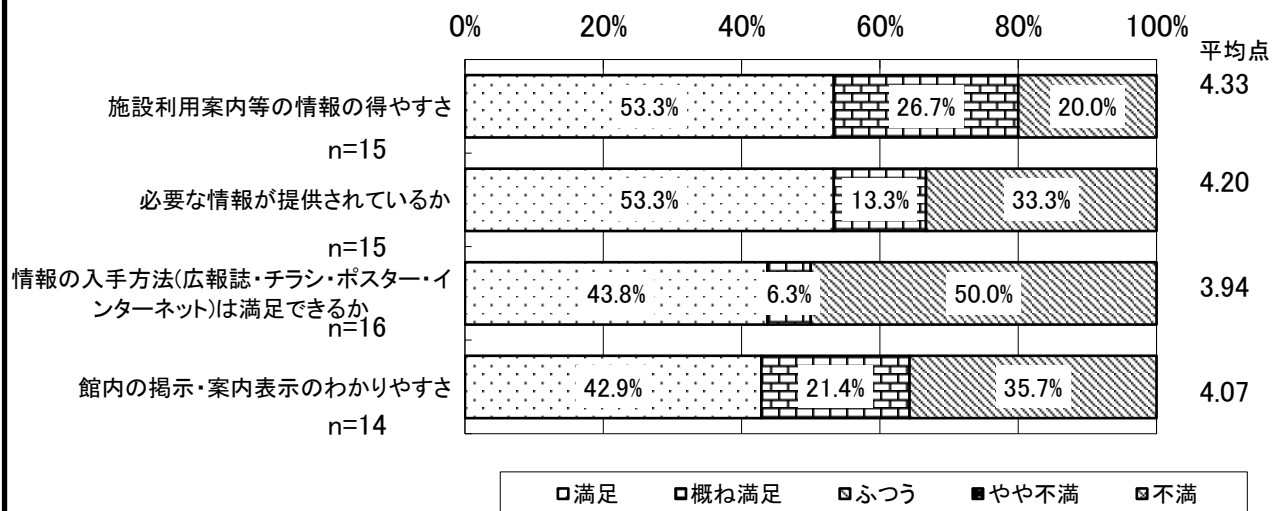
保護者との関わりは、日常的に電話連絡、書類の配布、連絡帳アプリの活用、送迎時の会話などを通して行っている。接遇については、『福祉の職場のマナーガイドブック』を活用し、職員間で共有を図っているものの、職員の服装や身だしなみについて不満の声が複数寄せられていることから、改めて見直しを進めていきたい。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

就労している保護者が多く、来所によって施設の実状(設備・遊具等)を直接確認していただく機会は限られている。利用児は、座位保持が困難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に幅があることから、多様な児が同一空間で安全に過ごせるよう、部屋の活用や備品の配置に工夫を行っている。また、施設内の備品や玩具については、毎日職員が消毒および清掃を実施している。

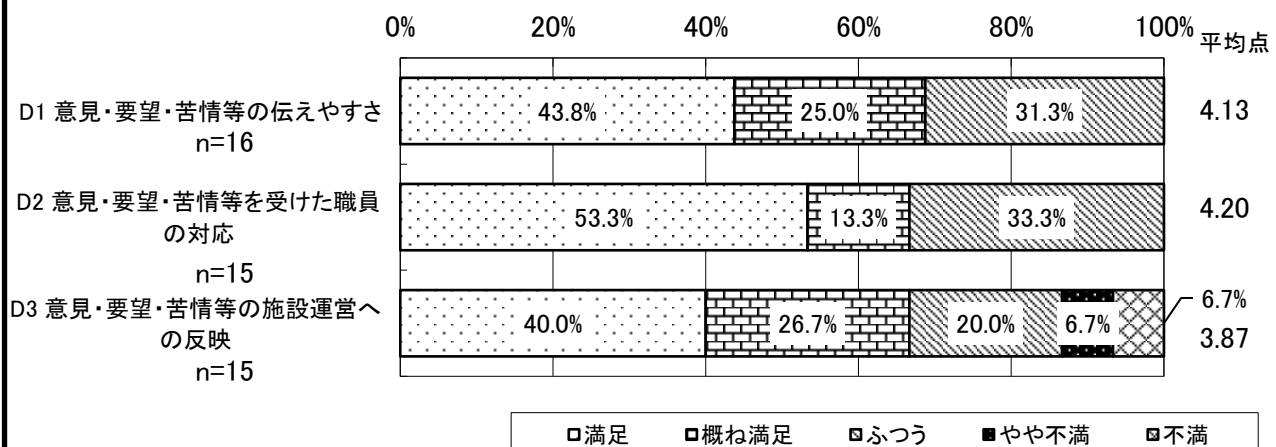
C. 情報の提供



【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へ配布することで事業内容の周知を行っている。あわせて、連絡帳アプリを活用し、事業所からのお知らせや他機関のイベント案内など必要な情報を発信している。重要事項についてはアプリ内の資料保管フォルダに掲載し、保護者が随時確認できるようにしている。これにより、長期休暇のみの利用児や欠席が続く利用児に対しても、漏れなくタイムリーな情報提供ができています。

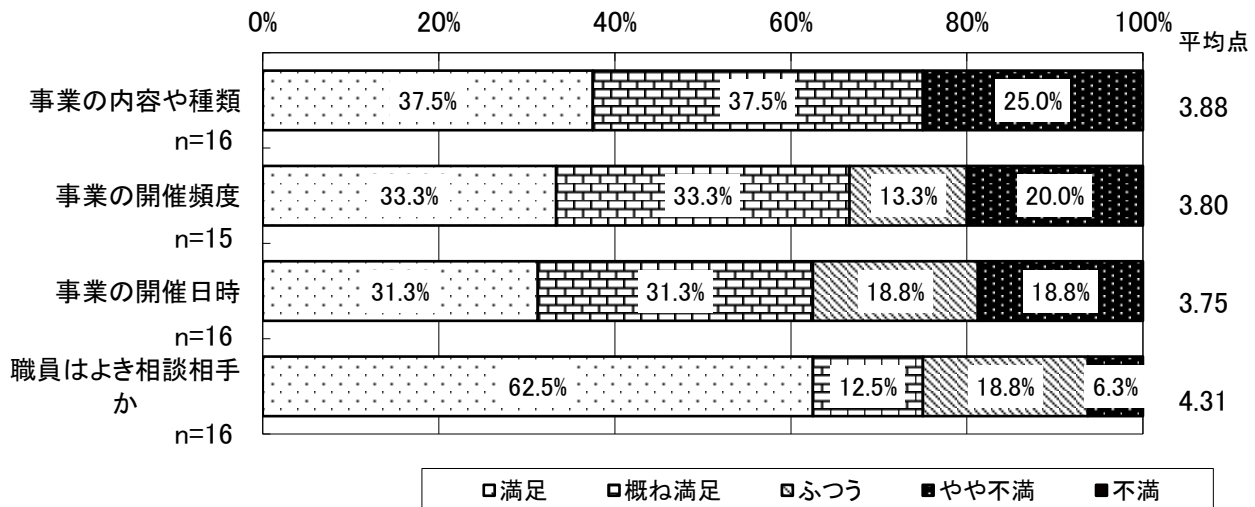
D. 利用者の意見の反映



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

意見・要望・苦情等が施設運営に反映されているかについては、「不満」「やや不満」との回答が各1件あったが、自由記載欄に記述がなく、理由の詳細は把握できていない。利用者からの意見や要望には可能な限り対応しているが、すべてを実現することは難しい状況である。苦情については内容の大小を問わず主管課と共有し、対応を協議している。

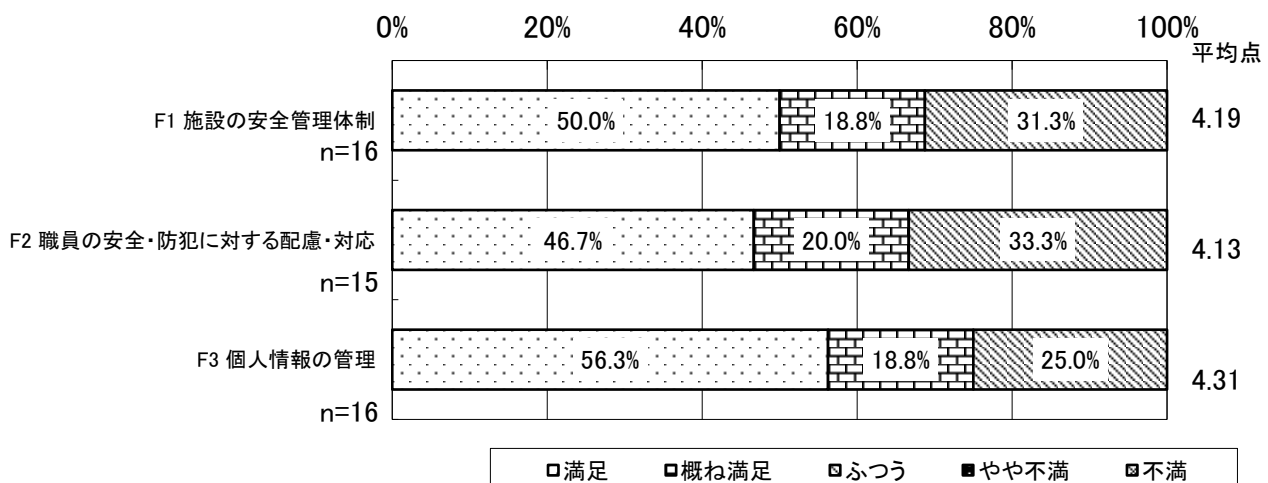
E. 放課後等デイサービス事業への取り組み



【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

「やや不満」以下の回答が多く見られた。主に利用頻度が低い利用者からの回答であり、希望どおりの利用頻度で利用できていないことが影響していると考えられる。現在は医療的ケア児や就労家庭を優先して受け入れており、空き枠が限られているため、希望どおりの利用案内が難しい状況であるが、キャンセル発生時には随時案内を行っている。今後も安全を最優先としながら、活動内容の充実に向けて検討を進めていく。

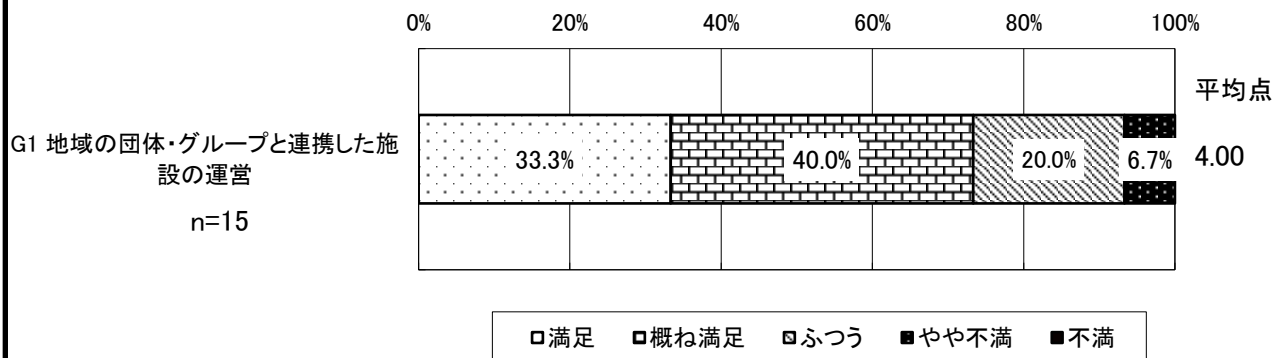
F. 安全管理体制



【F安全管理体制】に関するコメント

安全・防犯対策については、昨年度と同様に玄関入口を電子錠で施錠し、不審者対応および利用児の抜け出し防止に努めている。また、大規模災害や利用者の重篤な怪我・急病時に備えた対応マニュアルを整備し、職員間で共有している。さらに、体格の大きい児の避難に対応するため、避難マットの使用について訓練や日常活動を通じて習熟を図っている。情報セキュリティについては、法人作成のセキュリティハンドブックに基づく研修の実施および、事業所独自の個人情報取扱いチェックリストの確認を行い、職員間で共有している。

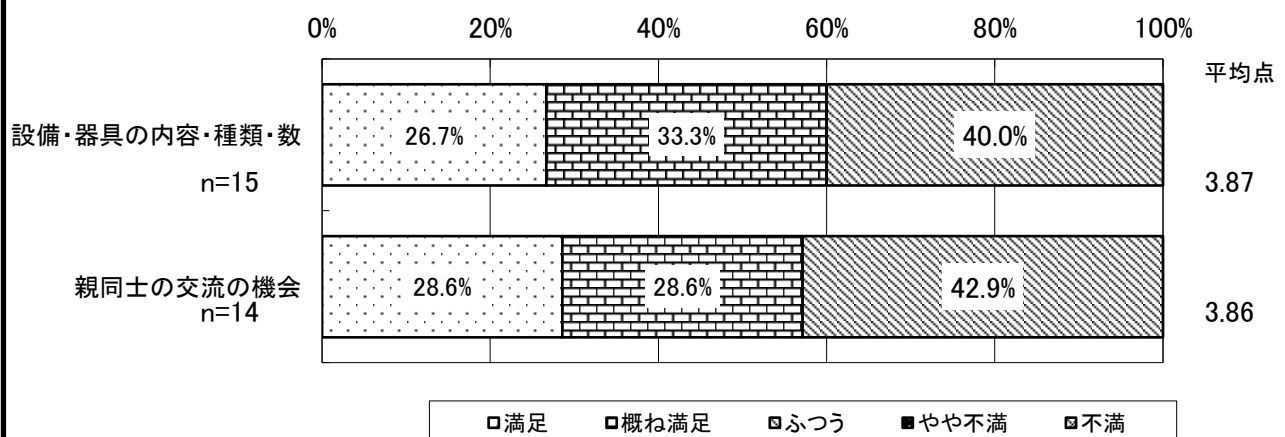
G. 地域との連携



【G地域との連携】に関するコメント

地域との交流として、年4回「ikiなまちかど保健室みゆうちゅある」の利用者が来所し、手話ソングや手話体験、楽器演奏などを通じた関わりを行っている。また、R7年度は新たに武蔵野大学の学生ボランティアと連携し、夏季休暇中に利用児とともにゲーム遊びを実施している。なお、R6年度に実施していた桜堤児童館との交流は、改修工事のため実施していない。

H. その他



【Hその他】に関するコメント

状況に応じた教材を職員が作製するとともに、利用者から寄贈された車いす等を活用している。また、保護者からの意見を踏まえ、オムツ交換用の簡易ベッドを新たに購入した。さらに、R6年度に開始した保護者同士の交流を目的とした保護者会については、R7年度は年2回に増やして開催し、延べ11名の参加があった。

利用者アンケート【問 4】自由記載欄

No.	年齢	性別	居住地	頻度	総合評価	自由記載欄
3	50歳代	女性	武蔵野市内	週に1回以上	5	土曜日に開所してほしい
4	50歳代	女性	武蔵野市内	週に1回以上	4	難しい事とは思いますが、送迎可能な学校を増やしてほしい。週1回でも。
15	40歳代	女性	武蔵野市内	ほぼ毎日	4	このアンケートについて、選択肢には「わからない」があった方がよいと思います。 また、要望ですが、長期休暇中の朝の開所時間を早めていただきたいと思います（特に夏期休暇中は仕事の調整に苦慮しています。）。