

## 令和6年度上半期（令和6年4月～令和6年9月）モニタリング評価表

施設名 新倉高齢者福祉センター

指定管理者 ミアヘルサ株式会社

評価内容	検査項目	評点
1 サービスの維持・向上に向けた取組が行われているか。	(1) 利用者サービスの向上や利用促進のための取組がされたか	4.00
	(2) 利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか	3.75
	(3) 人権尊重に配慮したサービス提供、情報提供がされたか	3.00
	(4) 利用者意見、要望が管理運営に反映されたか	4.00

## 【工夫・改善点等】

- ・ホームページを開設して施設の周知に努めるとともに、当該ホームページの開設に合わせて利用者からのスマホ・パソコンの操作方法に関する問い合わせに対応するなど、利用促進に取り組んでいた。今後は、アクセス数のカウントやアンケートの実施等により、ホームページ開設の効果を測定していただきたい。
- ・講座など60代参加者などから意見を伺い、次につなげるよう試行錯誤を行っている。
- ・市内循環バスのダイヤ改正により、市民の交通の利便性が向上し、循環バスを利用してセンターへ来る方が増えていることから、これまでターゲットとしていた地域以外の地域の市民に向けた周知にも取り組んでいただきたい。
- ・MCSを医療・包括・現場等の情報共有に活用している。

2 施設、設備及び備品の維持管理及び修繕が適切に行われているか。	(1) 適正な施設の維持管理、運営が行われたか	3.25
	(2) 備品台帳により記録が適切に保管されているか	3.75
	(3) 市と指定管理者の備品が明確に区別されているか	3.75
	(4) 必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか	4.00

## 【工夫・改善点等】

- ・アンケートで寄せられた利用者の意見に真摯に対応し、利用者が継続して利用したくなるように施設を適切に維持管理していた。
- ・備品台帳により、市と指定管理者の備品が明確に区分されていることが確認できた。
- ・利用者の要望を汲んだ備品を購入し、利用者の満足度の向上につながっている。

3 緊急時の対応、安全管理などの危機管理が適正に行われているか。	(1) 事故、苦情に対する対応は適切であったか	4.00
	(2) 危機管理に関するマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っているか	3.25
	(3) 避難経路は適切に確保されているか	3.50

	(4) 事故、災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか	3.00
--	------------------------------	------

### 【工夫・改善点等】

- ・前回の令和5年度下半期モニタリングで指摘した、一般高齢者の緊急連絡先の定期的な更新に速やかに取り組んでいた。
- ・定期的に災害避難訓練を実施。実施後課題を見つけ、改善を試みている。引き続き元気な高齢者から介護認定を受けた高齢者まで、多岐にわたる方が利用する複合施設であるため、災害時におけるそれぞれの方への対応を検討していただきたい。

4 快適な職場環境を実現し、職員の安全と健康が確保されているか。	(1) 適正な人員(人数、有資格者)が配置されたか	4.00
	(2) スタッフのシフトは適正であるか	3.75
	(3) 事業計画書に即した内容・頻度で教育・研修を実施したか	3.00
	(4) 施設内が整理整頓されているか	4.00

### 【工夫・改善点等】

- ・休職者1名に対して、産業医との面談等を行い、メンタルに配慮した復帰プログラムが実施されていた。
- ・新規に採用する職員に対しては、2名の教育担当者と教育期間を設け、その中で倫理や服務に関する研修を実施している。倫理や服務に関する研修は、定期的に実施することが重要であるため、全ての職員に対して今後も継続してほしい。

5 指定管理者としての努力がなされているか。	(1) 指定管理事業及び自主事業は当初計画と整合しているか	3.00
	(2) 収支状況は当初計画と整合しているか	3.25
	(3) 経理事務が適正に処理されているか	3.50
	(4) 経費削減への取組がされているか	3.50

### 【工夫・改善点等】

- ・利用者のニーズをとらえた魅力的な講座の実施や利用者に対するまめな声かけにより、上半期の来場者数が前年よりも260人以上増加するなど、利用促進に積極的に取り組んでいた。
- ・要支援1の利用者が総合事業対象者に改善する実績があった。
- ・社内にコンプライアンス課を組織している。巡回実査を実施し、結果、指摘事項なし。
- ・来年度から上半期の収支報告の添付を要望した。

結果	71.25点	(評点の合計)	× 100 = 89.06% (評点の割合)
	80点	(最高点の合計)	

## 評点の基準例

評点の基本的な考え方	点数
協定書等を遵守し、その水準よりも優れた管理内容である。(優良)	4点
協定書等を遵守し、その水準に概ね沿った管理内容である。(良好)	3点
協定書等を遵守しているが、管理内容の一部に課題がある。(課題含)	2点
協定書等を遵守しておらず、改善の必要な管理内容である。(要改善)	1点