

## 令和6年度下半期（令和6年10月～令和7年3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	4.0
	(2) 利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか	3.5
	(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	3.0
	(4) 利用者意見、要望が管理運営に反映されたか	3.75
<p>サークルのメンバー募集や講座の案内に GBER を取り入れるなど、積極的な周知・広報を行い、利用者の増加につなげています。引き続き、GBER を活用した周知・広報に取り組んでください。利用者サービス向上のため、講座の定員枠を窓口申込と電話申込で別に確保するなど工夫をこらしています。スマホ・パソコンの質問対応も継続し、高齢者同士のサークルも出来ました。今後も、利用者さんの気持ちに寄り添った対応により、より良いサービスの提供に努めてください。</p> <p>男性の講座参加率の向上をはかっています。講座の開催、人集めに苦慮していると思いますが、男性が参加しやすい講座開催を引き続き行ってください。</p> <p>利用者アンケートによると、職員の皆様の接遇に対する高い評価がうかがえます。上半期に行ったアンケートの結果を踏まえて、速やかに新たな講座を実施するなど、利用者のニーズに即した事業が行われています。</p>		
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	3.5
	(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	3.5
	(4) 必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか	3.75
<p>職員の方々が細心の注意で日々の点検、清掃等を行い、築50年以上の施設を適切に維持管理し、利用者の安全な施設利用につなげていました。</p> <p>指定管理者の工夫と努力に頼るだけでなく、市は、施設の設置者としての責任において、必要な修繕を行うべきです。修繕が必要な箇所については、市と情報共有を図りながら優先順位を明確にし、計画的に対応していただくようお願いします。</p>		
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	(1) 事故、苦情に対する対応は適切であったか	3.5
	(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	3.0

いるか。	(3) 避難経路は適切に確保されているか	3.75								
	(4) 事故、災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか	3.0								
<p>危機管理に関するマニュアルが整備されており、定期的な訓練も行われています。</p> <p>訓練内容はマンネリ化を防ぐため変更し、参加率向上のため興味を持つ訓練にしています。避難訓練の実施後に顕在化した課題については、速やかに改善策を構築し、災害に備えてください。</p> <p>施設内の通路に荷物等が無く、避難経路が確保されていました。</p>										
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	3.75								
	(2) スタッフのシフトは適正であるか	4.0								
	(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	3.25								
	(4) 施設内が整理整頓されているか	3.5								
<p>【工夫・改善点等】</p> <p>開館時間を過ぎた利用者に対して適切に声掛けを行うなど、職員の超過勤務を未然に防ぐ取り組みが行われています。</p> <p>有給休暇取得のため、事業本部が個人の状況を管理しています。確実に 5 日以上取得できるよう、面談制度を取り入れるなど働く環境を整えています。</p> <p>利用者の方々が安心して利用できる場であり続けるためには、職員の方々の高い専門性と接遇力が不可欠であると認識しています。今後も引き続き、職員への効果的な研修を実施してください。</p>										
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	3.75								
	(2) 収支状況は当初計画と整合しているか	2.75								
	(3) 経理事務が適正に処理されているか	3.25								
	(4) 経費削減への取組がされているか	4.0								
<p>【工夫・改善点等】</p> <p>小規模多機能型居宅介護と総合事業の利用者の増加に取り組んでいただいていることは理解しますが、収益確保のため 100% の利用率を目指した取り組みを行ってください。</p> <p>経費節減のために備品購入時や清掃時、節電など努めています。燃料費の高騰が収支に大きな影響を及ぼしており、市としても適切な対応を講じる必要があると認識しています。</p>										
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 15%;"></td> <td style="width: 35%; border: 1px solid black; padding: 2px;">70.25 点</td> <td style="width: 50%;">(評点の合計)</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;"><b>結 果</b></td> <td colspan="2" style="text-align: right;">× 100 = 87.81% (評点の割合)</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">80 点</td> <td>(最高点の合計)</td> </tr> </table>				70.25 点	(評点の合計)	<b>結 果</b>	× 100 = 87.81% (評点の割合)		80 点	(最高点の合計)
	70.25 点	(評点の合計)								
<b>結 果</b>	× 100 = 87.81% (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