

令和5年度上半期（令和5年4月～令和5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	3.50
	(2) 利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか	3.00
	(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	3.50
<p>(1)利用者の参加状況を勘案し、講習会を企画する、昨年度のいただいた意見を忘れないような対策を行うなどの取組みがされていた。また、緊急工事やイベント開催の際に、利用者に対して細やかに対応されていた。</p> <p>一方、新規利用者に聞き取りを行っていても集計をしていないとのことだが、集計を行うことで利用促進のための取組について工夫が生まれてくると思われる。また、情報発信については改善の余地があり、現在の利用者のみならず、将来利用する市民を見据えた情報発信を期待したい。</p> <p>(2)カラオケやマーじゃんなど男性の参加率が高い事業を積極的に実施できていた。また、スマホ教室の開催などニーズに即した事業を運営している。</p> <p>(3)研修を参考にスピーチロックなどを行わないように人権に配慮した対応ができていた。</p> <p>(4)運営推進会議での協議等により、センター祭りの開催や浴室の呼び出しブザーなど、利用者意見が反映されるよう努めていた。</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	3.50
	(2) 備品台帳により記録が適切に保管されているか	3.50
	(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	3.25
<p>(1)施設自体が古いため老朽化が目立つが、維持管理に努めていた。昨年上半期に「アリ」が発生し対策を行ったが、来年度については発生前から対策を図るとともに、発生した場合は早期に市と協議等を行う等、対策に努めること。</p> <p>(2)(3)備品台帳により適切に対応されていた</p> <p>(4)修繕について、早い段階から市と連携を図りながら対応し、修繕が利用者に影響を与える場合は個別に連絡するなど、十分な対応ができています。引き続き、市及び事業者本部との連携を密にし、維持管理に努めていただきたい。</p>		
3 緊急時の対応、安	(1) 事故、苦情に対する対応は適切であったか	3.50

全管理などの危機管理が適正に行われているか。	(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	2.50
	(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	2.75
<p>(1) 苦情は多くないとのことでした。事故は小規模多機能や総合事業の参加者に多いとのことだが適切に対応できている。</p> <p>(2) 定期的な訓練は行われていたが、火事を想定した訓練のみで地震や豪雨災害等は想定していないようだったため、今後は様々な想定で訓練を行うことやマニュアルの整備を行うこと。</p> <p>また、BCPについて、本部にて策定し、その後事業所ごとにカスタマイズすることだが、災害はいつ起きるかわからないのでなるべく早期に事業所として策定し、災害時や災害後に備えていただきたい。</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	3.00
	(2) スタッフのシフトは適正であるか	3.00
	(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	3.00
<p>【工夫・改善点等】</p> <p>(3) 研修については、参加状況を管理者が確認するなど、適正に対応している。研修で学んだことについて、事業で振り返りを行うなどの意識があることがわかった。適切な就業環境を確保されているため、引き続き環境の充実に努め、利用者満足度の向上を図っていただきたい。</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	3.00
	(2) 収支状況は当初計画と整合しているか	3.50
	(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	3.25
<p>【工夫・改善点等】</p> <p>(1) 小規模多機能型居宅介護や総合事業など、利用者の確保には包括支援センターと密な連携をとっていた。これらを含め、計画に沿った事業を実施できているため、今後においても、計画の実施だけでなく、利用者のニーズを捉えた事業展開を視野に入れ、運営していただきたい。</p> <p>(4) 紙の使用量削減や、電気使用量の削減など経費削減への意識が共有されている。</p>		
結果	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">64.75点</div> (評点の合計)	× 100 = 80.94% (評点の割合)
	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">80点</div> (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