

## 令和 2 年 4 月～令和 2 年 9 月分高齢者福祉センターモニタリング評価表

施設名 高齢者福祉センター

指定管理者 社会福祉法人和光市社会福祉協議会

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	4.00
	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	3.50
	4 利用者意見、要望が管理運営に反映されたか	4.00
<p><b>【工夫・改善点等】</b></p> <p>○新型コロナウイルス感染症の影響で、従来と同様には事業等を実施できない状況の中、いろいろと工夫しています。特に、YouTube で介護予防に関する動画等を配信するなど、積極的な取り組みを評価します。今後も動画配信等に加え、高齢者がスマホ・パソコンを身近に、気軽に使えるようになるきっかけ作りに力を入れるとのお話でしたので、期待しています。</p> <p>○モニター事業を行うなど、利用者の意見を取り入れたものにしようという取り組みを評価します。</p> <p>○新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のための長期の休館や入浴施設の休止について、たくさんのいろいろなご意見がある中、都度丁寧な説明を行っていただきありがとうございました。今後も、いろいろな意見や要望があると思います。市民一人ひとりに対して丁寧な対応を継続してください。</p> <p>○無料送迎バスの運行についても新型コロナウイルス感染症感染対策にご協力いただきありがとうございます。より一層の懇切丁寧なサービスに努めてください。</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	3.50
	4 必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか	3.00
<p><b>【工夫・改善点等】</b></p> <p>○新型コロナウイルス感染症感染予防対策をしっかりと行い、利用者が安心して利用できるよう運営が行われています。</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いるか。	1 事故、苦情に対する対応は適切であったか	3.00
	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	3.50

いるか。	3 避難経路は適切に確保されているか	<u>4.00</u>									
	4 事故、災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか	<u>4.00</u>									
<b>【工夫・改善点等】</b> ○利用者からの苦情や要望については、真摯に受け止め、丁寧な説明を行っています。 ○避難訓練はきちんと実施していますが、一般利用者の協力が得られるよう一層の努力をお願いします。											
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	<u>3.50</u>									
	2 スタッフのシフトは適正であるか	<u>4.00</u>									
	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	<u>3.50</u>									
	4 施設内が整理整頓されているか	<u>4.00</u>									
<b>【工夫・改善点等】</b> ○職員のスキルアップ、提供するサービスの質の向上を目指して、職員が研修に参加できるよう、シフト管理などに配慮をしてください。 ○利用者からの無理な要望や暴言などがあつた場合には、1人の職員が抱え込むことのないよう事業所としてご対応をいただき、また、職員の精神的なケアもしっかりと行ってください。 ○利用者が快適に利用できる、職員が気持ちよく働ける環境の維持のため、引き続きセンター内の整理整頓及び安全衛生管理に努めてください。											
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	<u>3.50</u>									
	2 収支状況は当初計画と整合しているか	<u>3.50</u>									
	3 経理事務が適正に処理されているか	<u>4.00</u>									
	4 経費削減への取組がされているか	<u>3.00</u>									
<b>【工夫・改善点等】</b> ○新型コロナウイルス感染症の影響も大きく、各種行事・講座の中止はやむを得ない状況でした。新しい生活様式を実践する中で、高齢者福祉センターのあり方について考え、そのための取組を具体的に進めていこうとしている部分を高く評価します。 ○経理事務について、引き続き、規定に基づく適正な処理をお願いします。											
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;"></td> <td style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 2px;"><b>75.25</b> 点</td> <td style="padding-left: 10px;">(評点の合計)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>結果</b></td> <td style="border-bottom: 1px solid black; width: 30%;"></td> <td style="text-align: right; padding-right: 20px;"><math>\times 100 = 94.06\%</math> (評点の割合)</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 2px;"><b>80</b> 点</td> <td style="padding-left: 10px;">(最高点の合計)</td> </tr> </table>				<b>75.25</b> 点	(評点の合計)	<b>結果</b>		$\times 100 = 94.06\%$ (評点の割合)		<b>80</b> 点	(最高点の合計)
	<b>75.25</b> 点	(評点の合計)									
<b>結果</b>		$\times 100 = 94.06\%$ (評点の割合)									
	<b>80</b> 点	(最高点の合計)									

※ 施設の性格や設置目的等により、適切な評価内容となるよう適宜変更すること。

## 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