

## 令和3年4月～令和3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	<b>2.67</b>
	2 利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか	<b>3.33</b>
	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	<b>4.00</b>
	4 利用者意見、要望が管理運営に反映されたか	<b>3.33</b>
<p>○デイサービスの利用者増進のために、広報活動などを積極的に行ってください。</p> <p>○センター利用者を増やすため、若年の高齢者へ向けたアピールや多様化するニーズへの対応が必要となります。法人の強みを活かした今後の事業展開に期待します。</p> <p>○YouTubeの動画配信や利用者への情報発信手段の一つとしてのLINEアカウントの作成など、積極的な取り組みを評価します。また、ホームページで利用者の作品を掲載するなど、高齢者がスマホやパソコンを身近に、気軽に使えるようになるきっかけ作りとなるように、情報発信がされています。今後はニーズを把握するツールとしても有効活用することについて検討してください。</p> <p>○利用者の意見に耳を傾け、講座・イベント等の企画に反映している姿勢を評価します。</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	<b>3.67</b>
	2 備品台帳により記録が適切に保管されているか	<b>3.67</b>
	3 市と指定管理者の備品が明確に区別されているか	<b>3.67</b>
	4 必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか	<b>4.00</b>
<p><b>【工夫・改善点等】</b></p> <p>○まん延防止等重点措置や緊急事態宣言期間前後のセンター運営に係る対応へのご協力に感謝します。</p> <p>○引き続き、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、全ての利用者が安心して利用できるよう、運営をお願いします。</p> <p>○日々の業務の中で施設、設備及び備品の点検を行い、異常点について速やかな対応をお願いします。</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いるか。	1 事故、苦情に対する対応は適切であったか	<b>3.33</b>
	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	<b>3.00</b>

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、丁寧な説明を行っています。 ○事故が発生した場合には、適切な対応を図り、必要に応じて市へ報告書を提出してください。 ○感染症対策マニュアル等を自施設の実情に合ったものに行っているとのことですが、引き続き定期的な見直しを行い、必要な時に有効なものとなるようにしてください。		
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	<u>3.00</u>
	2 スタッフのシフトは適正であるか	<u>3.67</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>3.00</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> ○人員配置については、介護人材不足のなか厳しさが続くと思われます。適正な人員配置を行えるよう、定着率を上げるなどの方策をお願いします。 ○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、オンライン研修なども活用し、積極的に研修に参加してください。 ○利用者からの過剰な要求やカスタマーハラスメントには、指針に則り、組織として対応していただくとともに、職員が安心して働ける環境づくりに努めてください。		
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>2.67</u>
	2 収支状況は当初計画と整合しているか	<u>3.33</u>
	3 経理事務が適正に処理されているか	<u>3.67</u>
	4 経費削減への取組がされているか	<u>3.67</u>
<b>【工夫・改善点等】</b> ○令和3年度上半期においても、新型コロナウイルス感染症の影響でセンターを臨時休館とする期間があり、また、予定事業も中止とせざるを得ない状況の中、少人数事業を回数を増やして実施するなどの工夫ができています。 ○実習生・インターンシップの受入れについて、受け入れられる状況下においては、引き続き多くの学生等の受入れを行い、体験の機会の提供と将来の福祉人材の育成に貢献してください。 ○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。		
<div style="text-align: right;"> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">69.67点</span> (評点の合計) </div>		
<b>結果</b>	$\frac{\quad}{\quad} \times 100 = 87.08\%$ (評点の割合)	
<div style="text-align: right;"> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">80点</span> (最高点の合計) </div>		

※ 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