

令和4年度指定管理者モニタリング評価シート

施設名	堀金デイサービスセンター
指定管理者	安曇野市社会福祉協議会
指定期間	令和1年度 から 令和5年度 (5年間)
募集形態	公募
施設所管課	高齢者介護課

評価の基準	
S	チェック項目をすべて満たしており、かつ、市が期待する水準を上回っている。
A	チェック項目をすべて満たしており適切であると評価できる。
B	チェック項目の一部しか満たしておらず改善が求められる。
C	チェック項目を一つも満たしておらず改善が求められる。
—	施設の性格上評価が不要であるもの。

評価項目	チェック項目	評価*		課題・要改善事項*		
		指定管理者	市	指定管理者	市	
I 総則	1 施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針を従事者が理解し、利用者に周知しているか	・従事者が、施設の設置目的や施設運営上の基本方針を理解しているか	A	A		
		・利用者に対し、施設の設置目的や施設運営上の基本方針を周知しているか				
	2 施設の管理運営を通して、設置目的を達成できているか	・提供しているサービスは、施設の設置目的に対応しているか	A	A		
		・設置目的に照らし、利用者が公平・公正に利用できているか				
	3 責任者を含む常勤従事者及び非常勤従事者の勤務実績、配置状況は適切か	・効率性を重視した従事者の配置を行っているか	A	A		
		・各従事者は、他の従事者の業務状況等を適切に把握しているか				
4 従業員の労務管理は適切か	・法定3帳簿(労働者名簿、出勤簿、賃金台帳)が整備されているか。また、労働条件を書面で明示しているか。	A	A	労働条件については契約更新時に個別に面談を行って説明した。		
	・最低賃金以上を支払っているか。また、時間外勤務の割増率(時間外25%以上、休日35%以上)を守っているか。					
5 利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する従事者の接遇態度は適切か	・名札を着用する等利用者から従事者であると分かるようになっているか	A	A			
	・従事者の服装は適切か					
	・電話の対応は丁寧で適切か					
	・挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧であるか					
6 募集要項・仕様書に定めたとおり開館しているか	・募集要項、協定又は事業計画書等に定められたとおりに開館しているか	A	A			
II 利用者満足	1 利用者満足度調査(利用者アンケート)	・利用者満足度調査(利用者アンケート)を実施しているか	A	A		
		・利用者満足度調査(利用者アンケート)の結果をまとめて全従業員が情報を共有しているか				
		・利用者満足度調査(利用者アンケート)の結果をふまえて、指定管理業務の改善を行っているか				
III 危機管理	1 危機管理マニュアルが作成され、実効性が確保されているか	・危機管理マニュアルが作成されているか	A	A		
		・従事者全員が危機管理マニュアルを理解しているか				
		・危機管理マニュアルに従った訓練が実施されているか				
	2 地震の際の対応マニュアルが作成され、実効性が確保されているか	・地震の際の対応マニュアルが作成されているか	A	A		
	・従事者全員が地震対応マニュアルを理解しているか					
	・地震対応マニュアルに従った訓練が実施されているか					
3 災害時の連絡体制	・地域や関連機関等との連携体制を整備しているか	A	A			
4 感染症対策を講じているか	・新型コロナウイルス感染症などの感染症対策を行っているか	A	A	職員及び利用者の検温の徹底、拭き掃除及び空間除菌装置での除菌を行っています。厚生労働省「高齢者介護施設における感染対策マニュアル」に添って対策を実施しています。職員の行動については「新型コロナウイルス感染症における職員の出勤及び休暇について」で規定し遵守しています。	高齢者が利用する施設なので、引き続き感染症対策を講じてください。	
IV 施設・設備の維持管理	1 建物・設備及び外構施設が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能が保持されているか	・目に見える損傷がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれているか。また、避難経路に障害物は置かれていないか。	A	A		施設老朽化による故障が近年目立ち、市でも対応します。不具合があれば迅速に報告をしてください。
		・発見された不具合は迅速かつ適切に処理されているか				
		・建物、設備の保守点検に関して募集要項、協定又は事業計画書のとおり管理が行われているか。				
	2 備品が適切に管理されているか	・市の備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳を作成しているか	A	A		
	・備品がすべて揃っているか					
	・備品に損傷がなく、良好な状態を保っているか					
3 利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか	・清掃業務に関し、募集要項、協定又は事業計画書のとおり業務が実施されているか	A	A	清掃はシルバー人材センターに業務委託し、毎日実施しています。		
	・目に見える埃、土、砂、ゴミ、汚れ等がない状態を維持し、不快感(見た目、悪臭等)を与えず、衛生的な状態が保持されているか					
	・消耗品の補充が適切に行われているか					
	・清掃道具の不具合は直ちに処理し、常に適切な状態が保たれているか					
4 安全で安心感ある環境を確保しているか	・警備業務に関し、募集要項、協定又は事業計画書のとおり業務が実施されているか	A	A	警備会社に委託して実施しております。		
	・鍵の管理方法が明確になっているか					
	・日常、館内外の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するよう務めているか					

評価項目		チェック項目	評価*		課題・要改善事項*	
			指定管理者	市	指定管理者	市
5	ゴミ減量等への取組は適切か	・ゴミの発生抑制に取り組んでいるか	A	A		
		・再利用・再使用に取り組んでいるか				
6	浴室の管理運営に関して、法令の規定を遵守し、利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか	・浴室の衛生管理業務に関し、募集要項、協定又は事業計画書のとおり業務が実施されているか	A	A		
		・塩素濃度等の測定を適切に行っているか				
		・レジオネラ菌等への対策適切に行っているか				
V 運営業務及びサービスの質の向上	1	利用料金等の減免対応	A	A	利用開始時には必ず社福軽減の確認を行い、漏れがないよう努めた。	
	2	利用者が利用しやすい受付案内をしているか	A	A		
	3	すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか	A	A		
	4	個々のサービスについて、対応従事者によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組を行っているか	A	A	新入職員向けに動画によるマニュアルを作成しました。紙のものは前回のマニュアル作成から年月が経過したため、見直しを行いました。	紙のマニュアルも引き続き運用してください。なお、マニュアルの見直しは定期的に行ってください。
	5	個人情報の保護に対する体制が整っているか	A	A		
	6	事故防止のための体制の構築・取組を行っているか	A	A	V-4と併せてマニュアルの見直しを行いました。	
	7	利用者の意見や苦情を把握できる環境を整備しているか	A	A		
	8	施設活性化のための創造事業(自主的な事業)を適切に実施しているか	A	A		
VI 地域との連携	1	地域や地域住民との交流・連携への取り組み	A	A	新型コロナウイルス感染症の影響で、地域の方との交流機会は大幅に減っています。	福祉の複合施設なので、他施設と連携し、地域と一体となった新たな活動を模索してください。
	2	市民を積極的に雇用しているか	A	A		
VII 収支状況	1	管理経費の執行状況	A	A	経理については会計事務所及び監事による外部チェックを半年に一度行っています。	
	2	指定管理者申請書で示した収支と実績は合致しているか	A	A		
コメント*	指定管理者	上記評価項目以外の事項で、特記事項(施設独自の工夫など)や改善すべき点について記載	<ul style="list-style-type: none"> ・余暇活動について多様なプログラムの中から選んで参加していただく形式を取りご好評いただいております。 ・タブレットを用意し、Youtubeにて時代劇や昭和のプロ野球、歌謡番組などをご覧いただいております。男性を中心に好評いただいております。 			
	施設所管課	上記評価項目以外の事項で、特記事項(施設独自の工夫など)や改善すべき点について記載	利用者の多様化が進み、提供サービスの幅も増えている昨今、創意工夫を凝らした運営を評価しています。デイサービスはややもすると女性目線のサービスになりがちですが、嗜好やニーズに合わせたサービスが施設の独自性につながりますので、研究を続けてください。また、施設の老朽化による故障がいたるところで発生しても、営業内容に関して柔軟な対応にご協力いただき、ありがとうございます。			

*コミュニティ施設については評価、課題・要改善事項の記入及びコメントの記入とも市のみ