

高齢者総合センター

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立高齢者総合センター		
所在地	武蔵野市緑町2-4-1		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社		
代表者	理事長 萱場 和裕		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町1丁目9番1号		
指定の期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日		
指定管理業務の内容	①センターの利用の承認に関する業務（武蔵野市立高齢者総合センター条例第5条） ②センターの施設及び設備の維持管理に関する業務（同第5条） ③高齢者の健康増進及び教養の向上並びにレクリエーションに関すること（同第3条）		
指定管理委託料	予算	69,485,980 円	決算 65,510,877 円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目		評価したポイント	総合評価	
			評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	*高齢者の福祉増進を図る目的を達成するため、職員一同が事業計画を共有し、計画に沿って業務を行っている。 *仲間づくりや社会参加を重視した講座運営を心がけ、仲間づくりや社会参加を目的とした初心者向け講座であることを周知している。 *講座受講者や行事参加者には独自アンケートを実施し利用者ニーズの把握に努めている。また、ご意見箱を設置し、いつでもご意見を受け付けている。 *意見・要望・苦情に対し、公益財団法人武蔵野市福祉公社の利用者等からの苦情への対応に関する規程に基づき、稟議共有し解決に向けて対応している。また、約半期ごとに武蔵野市福祉公社苦情対応第三者委員会へ報告し、第三者による見直しを行い改善につなげている。 *コミュニティカフェの開催を通して、高齢者総合センターを地域に開かれた社会資源として周知し、講座受講者・地域団体・地域社協等と協働し	A	60歳代から90歳代の多様な年齢層の利用者を対象としているので、それによりサービスに対する評価も多様である。しかし、アンケートの総合満足度90.2%と非常に高い満足度を得ている。 介護予防や健康寿命の延伸等の実現、仲間づくりや社会参加を講座開催の主目的とし、多彩
		100 /100		

		て地域活動へのきっかけづくりをするなど、地域福祉の推進に取り組んでいる。 *近隣小学校と連携して交流事業を行っている。また、境南小ふれあいサロンを運営し、世代間交流に積極的に取り組んでいる。 *情報提供は、主に館内掲示や、配布物、広報誌、インターネット、市報を使って行っており、様々な角度から情報を発信している。 *福祉公社有償在宅福祉サービス利用者から、武蔵野市に遺贈された建物「ふれあいまつもと」を利用して、囲碁サロンの運営を行う自主事業を実施した。 *震災時初動対応及び事業継続計画を整備し、災害時の危機管理体制を整えている。 *事業ごとに事故対応マニュアルを整備しており、適切に緊急対応できる体制を整えている。 *利用者が怪我をしたときには、口頭及び文書で迅速に市に報告を行っているほか、事後対応、保険対応等も適切に行い、利用者が安心できる環境を整えている。また、緊急対応には施設内の看護師と共に初期対応に当たるほか、在宅介護・地域包括支援センターが併設されていることから、利用者ニーズの発見と社会資源仲介の機能を果たしている。 *随時、職員ミーティングを実施し、事業計画の進捗状況の共有や、業務改善に取り組んでいる。 *効率的に施設を活用し、施設・設備の貸し出しを中心とした自主グループ活動支援を行っている。 *元気高齢者のエネルギーが社会貢献などに還元されることを目的として、自主グループの懇談会を開催し、情報提供など働きかけを実施している。 *個人情報保護やコンプライアンスについて適宜研修や点検を実施している。 *委託契約および備品購入等支出については、適宜見積合せを行い経費節減に取り組んでいる。 *利用者のニーズをくみ取り次年度の講座編成を行っている。 *平成5年の施設開設から相当年数が経過し、施設・設備の老朽化が進んでいるが、丁寧な清掃や計画的な保守点検及び迅速な修繕の実施で、安全	な講座を運営している。 幅広い年代の高齢者が講座等に参加することから、より安心して講座に参加できるよう、また武蔵野市民社会福祉協議会と連携して、利用者や自主グループがボランティアや地域活動を実践できるよう働きかけている。 サービス向上のために、独自アンケートを実施し、市民のニーズや意見を積極的に収集し、改善できる部分については速やかに対処している。 物的施設と専門職の人的資源の有機体であるセンターが地域に存在することで、地域貢献を果たせるよう、開かれたセンターを目指し、地域福祉団体と協力したイベントを開催し、近隣小学校の児童との交流の機会を毎年実施してい
--	--	---	--

		快適な利用ができるよう努め、貴重な福祉資源として保全している。 *施設の異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、市と連携して対応を行っている。 *廃棄物処理を適正に実施している。	
②重点ポイント	*仲間づくりや社会参加を重視した講座運営 *安心して参加できる講座運営 *自主グループ支援 *介護予防講座の充実 *世代間交流事業の実施 *講座のミスマッチ受講を防ぐ細やかな講座案内		
③アピールポイント	*仲間づくりや社会参加を目的とした初心者向け講座であることを、講座募集、イベント開催時、コミュニティカフェなどの折りに触れて受講者および講師へ周知している。 *幅広い年代の高齢者の利用が増え、低体力や理解力の低下に配慮した対応をしている。地域健康クラブの熱中症予防対策のため、WBGT 値を活用した講座の中止や時間短縮基準を設け、会場に合わせて安全な講座運営務めた。お知らせやイベント開催告知などにおいて、分かり易い案内の掲示など実施した。また、在宅介護・地域包括支援センター、住宅改修・福祉用具相談支援センターが併設されていることから、相談窓口が身近にあることを周知した。緊急対応時に高齢者総合センターで勤務する看護師・ケアマネジャーと共に初期対応に当たるなど、高齢者福祉の専門職が同一施設にいる利点を生かした対応をしている。 *趣味の深化や技量の向上を望む継続利用の受講者には、自主グループの案内、声かけ等を積極的に行い、今年度自主グループは20 団体が活動している。 武蔵野市民社会福祉協議会と連携し、自主グループ懇談会においてボランティアセンターの事業内容、団体登録案内、活動例を紹介し、自主グループ活動が社会貢献につながることをアピールした。1 月末現在延べ 2,963 名が自主グループ活動に参加している。(平成 30 年度は年間計 3,640 名) *介護予防・フレイル予防につながる新たな試みとして、楽しみながら脳を刺激する特別短期講座「ディスコダンス青春をもう一度」を開催し、受講者から次回開催の日程を尋ねられるなどの好評を博した。また、昨年に引き続き、運動が苦手な方でも参加できるよう、特別短期講座「初めてのアロマ体験」を日常のストレス軽減や認知症予防といったテーマを交えながら実施した。 *近隣の小学校 3 校と受講者の世代間交流事業を行った。講座	る。 施設開設 26 年 が経過し、建物の老朽化や故障などの不具合箇所が多くなって いるが、適切に施設を管理し、可能な修理には迅速な対応を行い、修理不能な不具合に対しては、代替案を実施するなど柔軟に対応して運営している。 これらの理由から、A 評価相当と考える。	

		を共にし児童、高齢者双方が良い経験を持てて好評だった。 また、境南小ふれあいサロンの運営により境南小学校の児童とだんらん給食、どんと焼き参加等を通して定期的な交流を行っている。 *講座紹介動画上映会を講座申込時期の令和元年 8 月に 2 回、令和 2 年 2 月に 2 回実施し、初めて社会活動センターを利用する市民や講座に興味を持っている方が講座の内容や雰囲気を知る機会を設けた。昨年度に引き続き、郵送での講座申し込みを変更し全て窓口受付としたことで、受講者に適合する講座案内を丁寧に行っている。この事により、途中退会や出席率の低下を軽減し、受講期間を全うする効果が得られている。	
(B) 利用者モニタリング	90.2%	総合満足度は 90.2%と高い満足度を得られている。(昨年度 88.6%) 引き続き、評価を得られるように、施設運営を行っていきたい。	
(C) 財務モニタリング			

(様式 1) 総括シート

(2) 主管課による総合評価

評価項目		評価したポイント	総合評価	
			評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	*講座受講者・地域団体・地域社協等と協働で行うコミュニティカフェを開催する等、地域活動へのきっかけづくりを行い、地域福祉の推進に貢献している。 *地域の小学校との交流や境南小ふれあいサロンを運営等、世代間交流に積極的に取り組んでいる。 *緊急対応の際に、施設内の看護師と共に初期対応に当たる等、高齢者福祉の専門職が同一施設にいる利点を生かした対応を行い、利用者が安心できる環境を整えている。 *多くの高齢者が受講を希望している中、ひとりでも多く受講できるよう、出席率の高い講座や需要の高い講座を把握し、講座編成を行っている。参加者の決定に当たっては、初めての利用者を優先しつつ、それ以外の利用者についてもできる限り当選するよう工夫している。一つの講座の時間を短くし、全体として講座数を増やすなどの工夫を行っている。	A	*利用者や市民団体と協働でイベントを開催する等、市民の地域活動への参加を促すとともに、武蔵野市民社会福祉協議会と連携して、利用者や自主グループがボランティアや地域活動を実践するよう働きかけ、まちぐるみの支え合いの仕組みづくりに寄与してい
		99/100		

(A) - ①チェック項目

【高齢者総合センター・社会活動センター】

②重点ポイント	*仲間づくりや社会参加を重視した講座運営 *安心して参加できる講座運営 *自主グループ支援 *介護予防講座の充実 *世代間交流事業の実施 *講座のミスマッチ受講を防ぐ細やかな講座案内		る。 *介護予防や健康寿命の延伸等の実現、仲間づくりや社会参加のために、多彩な講座を企画・運営している。特別短期講座は利用者の関心を上手く汲み取り、好評を得ており、企画力の高さがうかがえる。 *利用者が多様な年齢層で構成されている中、独自アンケートを実施し、市民のニーズや意見を汲み取り、改善できる部分については速やかに対処することで、サービスの向上に努めている。
③アピールポイント	*幅広い年代の利用者が増える中で、体力等の低下に配慮した対応を行う等、介護予防の受け皿としての役割を担っている *併設されている在宅介護・地域包括支援センター、住宅改修・福祉用具相談支援センターと連携を図り、市民の身近相談窓口となっている。緊急対応時に高齢者総合センターで勤務する看護師・ケアマネジャーと共に初期対応に当たるなど、高齢者福祉の専門職が同一施設にいる利点を生かした対応をしている。 *自主グループの支援を行い、令和元年度は20団体が活動している。また、武蔵野市民社会福祉協議会と連携し、自主グループ懇談会においてボランティアセンターの事業内容、団体登録案内、活動例を紹介し、自主グループ活動が社会貢献につながることをアピールを行った。1月末現在延べ2,963名が自主グループ活動に参加している。(平成30年度は年間計3,640名) *近隣の小学校3校と受講者の世代間交流事業を行った。児童、高齢者双方が良い経験をする機会を与えている。 *講座紹介動画上映会を行い、講座のミスマッチ受講を防ぐ細やかな講座案内ができています。		
(B) 利用者モニタリング	90.2%	*満足度は、昨年度の88.5%から更に高くなっている。 *高齢者総合センターは近隣地域や高齢者から高く評価され、地域福祉を牽引する施設として期待に応じた役割を果たし続けている。	*アンケートの総合満足度90.2%と非常に高い満足度を得ている。
(C) 財務モニタリング			

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A住民の満足の上			*高齢者の福祉増進を図るため、職員一同が事業計画を共有し、計画に沿って業務を行っている。 *講座受講者や行事参加者には独自アンケートを実施し、利用者のニーズを把握することに努めている。また、ご意見箱を設置し、利用者の意見を機敏に察知できるようにしている。寄せられた意見等について、改善できる点は速やかに対応し、多く寄せられた質問に対して回答を掲示することで一般利用者にも周知している。	*独自アンケートやご意見箱を通して、利用者のニーズを把握に努めている。また、出席率の高い講座や需要の高い講座を把握し、講座編成を行っている。初めて講座受講の申込を行う利用者を優先し、それ以外の利用者については、必ず1講座は当選するよう、工夫して参加者を決めている。90分1講座の場合、60分1講座に分けるなど、一人でも多く受講できるよう努めている。
	45 /45	45 /45	*意見・要望・苦情に対し、公益財団法人武蔵野市福祉公社の利用者等からの苦情への対応に関する規程に基づき、稟議共有し解決に向けて対応している。また、約半期ごとに武蔵野市福祉公社苦情対応第三者委員会へ報告し、第三者による見直しを行い改善につなげている。 *コミュニティカフェの開催を通して、高齢者総合センターを地域に開かれた社会資源として周知し、講座受講者・地域団体・地域社協等と協働して地域活動へのきっかけづくりをするなど、地域福祉の推進に取り組む。地域に開かれたセンターを目指している。近隣商店街のイベントと同日開催し、まちおこしにも参画し、多くの来場者があった。 *近隣小学校と連携して受講者と交流を図る事業を実施し、世代間交流に積極的に取り組んでいる。 *情報提供は、主に館内掲示や毎月の予定表、広報誌、インターネット、市報、市内関連施設でのポスター掲示や配布物設置で行っている。特に館内掲示で	*利用者からの意見・要望・苦情に対して、内部で共有し、解決に繋げている。また、第三者委員会へ報告し、見直しを行うなど利用者の満足度の向上に努めている。 *利用者や市民団体等と協働してコミュニティカフェを開催する、まちおこしのために地元商店会のイベントに協力するなど、地域との連携の中で施設の認知度を高めている。 *世代間交流を積極的に行い、児童、高齢者双方に良い経験をする機会を与えている。 *情報提供は、館内掲示や毎月の予定表、広報誌、インターネット、市報で行っている。特に館内掲示では、全ての情報を集約し、来館者が興味を持って掲示板を見られるよう配慮し、周知している。 *積極的に自主グループの支援を行っている。

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			は、全ての情報を集約し、来館者が興味を持って掲示板を見られるよう配慮し、周知している。 * リバースモーゲージ利用者から市に遺贈された物件を囲碁サロン「ふれあいまつもと」として自主事業を運営した。	
B 安全への取り組み	15 ／15	15 ／15	* 震災時初動対応及び事業継続計画を整備し、災害時の危機管理体制を整えている。毎年、避難訓練や職員向けに消防設備の取り扱いの訓練等を実施している。 * 事業ごとに事故対応マニュアルを整備しており、適切に緊急対応できる体制を整えている。 * 講座中や地域健康クラブ等で、事故が起きた際には速やかに対応し、事後の保険対応の案内等も行って利用者が安心して受講できる環境を整えている。また、口頭及び文書で迅速に市に報告を行っている。また、緊急対応には施設内の看護師と共に初期対応に当たるほか、在宅介護・地域包括支援センターが併設されていることから、利用者ニーズの発見と社会資源仲介の機能を果たしている。	* 毎年の、避難訓練や職員向けの消防設備の取り扱い訓練等の他に、福祉避難所開所訓練を行うなど、より実践に近い訓練を行っている。 * 事故対応マニュアルを整備し、緊急時に対応できる体制を整えている。 * 利用者が安心できるよう、事故が起きた際には、速やかに対応し、適宜保険に関する案内も行っている。また、デイサービスの看護師や在宅介護・地域包括支援センターと連携し利用者の対応に当たっており、まちぐるみの支え合いの仕組みづくりの一端を担っていると言える。
C 適正な運営	30 ／30	30 ／30	* 随時、職員ミーティングを実施し、事業計画の進行状況や寄せられた意見等を整理・検討し、公正公平な運営を心がけ、業務改善に取り組んでいる。 * 効率的に施設を活用し、より多くの利用者が講座での学びを継続し、社会参加の機会を得られるよう、施設・設備の貸し出し、運営面の相談等の自主グループ活動支援を行っている。自主グループの懇談会を適宜開催して、情報提供など働きかけを行っている。 * 個人情報保護やコンプライア	* 職員ミーティングで、事業計画の進捗状況を確認及び職員の意見の汲み上げを行っている。 * 多くの利用者が、講座に参加し、またその学びを継続できるよう自主グループの活動支援を行っている。利用者の持続的な社会参加につながっている。 * 個人情報保護やコンプライアンスについては、福祉公社の規程等を遵守するのはもちろん、研修などに参加し、個人情報管理状況の定期自主点検や、毎朝の朝礼で注意喚起を行っている。

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			ンスについて、武蔵野市福祉公社の規程等関連規範を遵守し、適宜研修等に参加、個人情報管理状況の定期自主点検や職員間相互の注意喚起を行っている。 * 事業委託については、適宜見積合せを行い、経費節減に取り組んでいるほか、市の許可を受けていること等を基準に適正に選定を行っている。極端な値下げに対し、サービスの質が確保されているのかなど、適正な経費削減となるよう確認を行っている。 * 介護予防、健康寿命の延伸、受講者の仲間づくりや社会参加を目指し、多彩で魅力的な講座の実施に努めている。各講座の出席率や各部屋の稼働率等を集計し、人気の講座や需要の高い講座の把握に努め、次年度の講座編成に反映させている。 * 途中退会や出席率低下等の原因となる講座選択のミスマッチを防止し、また新たな受講者を獲得するため、講座の様子や講師のコメントを撮影した動画を編集し、講座紹介上映会を講座申込期間中に開催した。講座申込を窓口のみにしたこと、で、細やかな講座案内を行う事が出来るようになった。	* 委託契約の事業者選定の際には、見積合わせを行うなどサービスの質に配慮しつつ、経費削減に取り組んでいる。 * 介護予防、健康寿命の延伸を目指し、多彩で魅力的な講座の実施に努めている。 * 途中退会や出席率低下等の原因となる、講座選択のミスマッチを防止するため、講座の様子や講師のコメントを撮影した動画を作成し、申込み前に上映会を開催している。
D 施設・整備等の適正な管理	10 ／10	10 ／10	* 施設開設後 26 年が経過し、施設・設備の老朽化が進んでいるが、丁寧な清掃や計画的な保守点検及び迅速な修繕の実施で、安全快適な利用ができるよう努めている。修繕不可能な故障等に対し、代替策を講じて運営に努めている。 * 施設の異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、市と連携して修繕等を実施している。台風到来等の災害発生後、休日や早朝に速やかに被害状況の確認を行い、市と連携して	* 老朽化した施設や設備の保守点検や清掃を行い、丁寧な施設管理に努めている。 * 施設の不具合については、速やかに市と連絡・調整にあたり、修繕等を実施している。 * センター敷地内の花壇の手入れは、ガーデニング講座と連携し、講座の成果が現われている。景観の向上に役買っている。 * 廃棄物は、適正に処理している。

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			対応に当たっている。 *ガーデニング講座と連携し、講座の一環として、センター敷地内の花壇の手入れを行い、講座の成果を示し、景観を向上させている。 *廃棄物処理を適正に実施している。	

(A) - ②重点ポイント（サービス評価項目以外で、施設の特性にあわせた独自の取り組み）

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	仲間づくりや社会参加を重視した講座運営	*高齢者を対象とした民間のカルチャースクールが増える中、公設である社会活動センターの本来の意義に立ち返り、受講を契機とした外出のきっかけづくり、仲間づくりや社会参加を目的とした初心者向け講座であることを、講座募集、イベント開催時、コミュニティカフェなどの折りに触れて受講者および講師へ周知している。新たに開講する講座も、多くの人に機会を提供できるよう初心者向けであることを軸としている。	民間のカルチャースクールや生涯学習事業との差別化を図り、公設民営の社会活動センターとしての在り方を検討している。受講を契機とした外出のきっかけづくり、仲間づくりや社会参加を目的とした初心者向け講座の企画・選定を行い、その旨を周知している。利用者アンケート結果には、人気講座の抽選に外れることや、継続して受講できないことに対する不満が反映してしまうが、この取り組みは評価に値する。
(2)	安心して参加できる講座運営	*幅広い年代の高齢者の利用が増え、低体力や理解力の低下に配慮した対応をしている。地域健康クラ	*幅広い年代の利用者が増える中で、体力等の低下に配慮した対応を行う等、介護予防の受け皿としての役割を

		ブの熱中症予防対策のため、WBGT 値を活用した講座の中止や時間短縮基準を設け、会場に合わせて安全な講座運営務めた。お知らせやイベント開催告知などにおいて、分かり易い案内の掲示など実施した。また、在宅介護・地域包括支援センター、住宅改修・福祉用具相談支援センターが併設されていることから、相談窓口が身近にあることを周知した。緊急対応時に高齢者総合センターで勤務する看護師・ケアマネジャーと共に初期対応に当たるなど、高齢者福祉の専門職が同一施設にいる利点を生かした対応をしている。	担っている。 *併設されている在宅介護・地域包括支援センター、住宅改修・福祉用具相談支援センターと連携を図り、市民の身近な相談窓口となっている。 *緊急対応時に高齢者総合センターで勤務する看護師・ケアマネジャーと共に初期対応に当たるなど、高齢者福祉の専門職が同一施設にいる利点を生かした対応をしている。
(3)	介護予防の支援	市の介護予防連絡調整会議に参加し、2つの体操講座と地域健康クラブのヘルスケア（運動強度：弱）コースを介護予防の受け皿として活用するとともに、市内で介護予防事業を行っている他機関とも連携して、効率的に介護予防事業を実施することに努めた。	*市の介護予防連絡調整会議に参加した。 *社会活動センターのヘルスケア（運動強度：弱）コースを介護予防の受け皿として活用した。 *市内で介護予防事業を行っている他機関とも連携し、効率的に介護予防事業を実施することに努めた。

(4)	社会参加の促進 自主グループの支援	長寿化、団塊世代の高齢化等で高齢者人口の増加が見込まれる中、限られた社会活動センター講座だけでは、高齢者の社会参加の促進に十分に対応することができない。そこで自主グループ活動の支援を積極的に行った。施設・備品の貸出しや、講師の紹介、自主グループ立ち上げの相談、運営支援等を積極的に行った。また、自主グループ懇談会を開催し、武蔵野市民社会福祉協議会のボランティアセンターからボランティア活動の紹介など情報提供を行い、自主グループ間の交流を図りながら社会への活力還元を図った。令和元年度は20団体が活動を行った。今後も元気高齢者の活力を地域福祉活動等へも注力できるよう、検討し、働きかけ、更なる支援を行っていく。	*社会活動センター講座は、受講を契機とした外出のきっかけづくり、仲間づくりが目的であり、継続的な社会参加という次の段階のために、自主グループ活動の支援に取り組んだ。 *自主グループ懇談会を開催し、自主グループ間の交流を図りながら、他機関と連携しボランティアに関する情報提供を行うなど地域福祉活動への参加のきっかけづくりを行った。
(5)	支援者間の連携作りを支援する 地域福祉活動の推進	開かれた高齢者総合センターを目指し、地域の福祉団体と協力してコミュニティカフェを開催した。地元のお店会のイベントと同日開催するため、	*利用者や市民団体と協働でイベントを開催するなど、市民の地域活動への参加を促すとともに、今後の福祉活動の連携に資する関係を構築し、まちぐるみ

		商店会や集合住宅自治会等と協働してカフェや事業紹介・講座体験コーナーやデイサービスによる遊戯ブース、北町高齢者センターボランティアによる物販等を実施し、地域の福祉団体やセンター各部署との交流を深め、今後の福祉活動の連携に資する関係を構築した。	の支え合いの仕組みづくりに寄与している。
--	--	--	-----------------------------

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度		■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	90.2%	*総合満足度は昨年の88.5%を上回る高い水準を維持している。 *高齢者総合センターは近隣地域や高齢者から高く評価され、地域福祉を牽引する施設として期待に応じた役割を果たし続けている。

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

【高齢者総合センター・社会活動センター】

指定管理者（記入欄）
<アピール点> *社会活動センター講座の目的を情報発信しながら講座運営し、民間のカルチャースクールとの差別化を図っている。 *受講者の安心安全に重点を置いた講座運営を行っている。 *介護予防・フレイル予防に寄与するため、新しい特別短期講座の検討・開催に取り組んでいる。 *寄せられた意見や苦情に適切に対応している。 *コミュニティカフェの開催を通して、地域団体・地域社協等と協働し、地域福祉の推進、まちおこしにも取り組んでいる。 *近隣小学校と連携して利用者と交流を図る事業を実施している。また、境南小学校の教室を利用して、講座を運営することにより、世代間交流に積極的に取り組んでいる。 *震災時初動対応及び事業継続計画を整備し、災害時の危機管理体制を整えている。 *事業ごとに事故対応マニュアルを整備し、職員や業務委託先が、適切に緊急対応できる体制を整えている。

る。 *個人情報保護やコンプライアンスについて適宜、研修を実施しているほか、個人情報管理状況の定期自主点検や注意喚起を行っている。 *市と連携して、介護予防支援に積極的に取り組んでいる。 *利用者の学びの継続や社会参加を促進するために、自主グループ支援を実施している。自主グループ支援は効率的な施設活用にも繋がっている。 *講座の途中退会や出席率低下予防、受講内容のミスマッチ軽減、新たな受講者の獲得のため、窓口での丁寧な講座案内および講座紹介動画上映会を行っている。 *介護予防の受け皿として、低体力者向けの体操講座の受け入れ枠を増やし、要支援レベルの方も参加できる講座を用意している。	
＜モニタリング評価委員会での指摘事項への対応＞	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
*社会活動センターの本来の目的である、「センターの受講を通して、ボランティアなどで社会に還元すること」を受講者にさらに浸透させ、一人でも多くの方が地域の支え手となるよう継続的な働きかけを行っていただきたい。	*講座開催の主旨である「閉じこもり予防、仲間づくりや社会参加、生きがいづくり」をホームページや広報媒体、講座開講時のオリエンテーション、イベント開催時の案内など折りに触れて周知した。 *初心者向け講座を卒業し、自主グループを組織して自主的な活動を行う市民へ、ボランティアセンターと共に情報提供、活動紹介を行い、自主グループが地域のボランティア活動につながることをアピールした。 *コミュニティカフェを地域団体等と協働開催し、身近に地域団体等があることや担い手を求めていることをアピールした。
＜改善が必要と思われる点＞	
*今後高齢者人口が益々増加していくことから、より多くの高齢市民が受講できるよう、引き続き、市と連携しながら、講座の編成やあり方を細やかに検討していく必要がある。 *多くの受講者にとって、社会活動センター講座は「無料で受講できるカルチャーセンター」という認識となっている。民間のカルチャースクールや生涯学習事業と峻別し、介護予防・フレイル予防をはじめ、仲間づくりや社会参加といった高齢者福祉の増進を目的とした運営となるよう検討していく必要がある。	

主管課（記入欄） ＜主管課として特に評価できる点＞ *社会活動センター講座の目的を情報発信しながら講座運営し、民間のカルチャースクールや生涯学習との差別化を図り、公設である社会活動センターの役割を果たしている。 *受講者の安心安全に重点を置いた講座運営を行っている。 *社会的に注目されている介護予防・フレイル予防のための、新しい特別短期講座の企画・運営に積極的
--

に取り組んでいる。 *寄せられた意見や苦情に真摯に対応し、利用者の満足度向上に努めている。 *利用者や市民団体と協働でイベントを開催するなど、市民の地域活動への参加を促すとともに、今後の福祉活動の連携に資する関係を構築し、まちぐるみの支え合いの仕組みづくりに寄与している。 *近隣小学校（大野田小・千川小・武蔵野東学園小）と連携し、利用者と交流を図る事業を実施している。また、境南小学校の余裕教室を利用して、講座を運営することにより、世代間交流に積極的に取り組んでいる。 *地域に開かれ、頼りにされる施設である。近隣での事故対応など、高齢者総合センターに助けを求める人がいれば、それに対し迅速に職員を出して助けに入る関係が醸成されている。 *震災時初動対応及び事業継続計画を整備し、災害時の危機管理体制を整えている。福祉避難所開所訓練を行うなど、より実践に近い訓練を行った。 *個人情報保護やコンプライアンスについては、福祉社の規程等を遵守し、研修なども積極的に参加し、個人情報管理状況の定期自主点検や、毎朝の朝礼で注意喚起を行っている。 *市と連携して、介護予防支援に積極的に取り組んでいる。市内で介護予防事業を行っている他機関と連携し、効率的に介護予防事業を実施することに努めた。 *講座修了者の主体的な継続意欲に基づき結成した自主グループに対し、施設・設備の貸出など支援している。また、市民文化会館小ホールで発表会を行うなど、受講終了者が達成感や満足感を得られるよう支援したことで、持続的な社会参加につながっている。 *講座の途中退会や出席率低下予防のため、窓口で申込者の全体像を把握し、作成した講座のDVDで受講内容を確認してもらうなど、ミスマッチを軽減している。 *講座の再編時に、低体力者向けの体操講座の受け入れ枠を増やして、要支援レベルの方も参加でき、介護予防の受け皿としての役割を担っている。	
＜モニタリング評価委員会での指摘事項への対応＞	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
*社会活動センターの本来の目的である、「センターの受講を通して、ボランティアなどで社会に還元すること」を受講者にさらに浸透させ、一人でも多くの方が地域の支え手となるよう継続的な働きかけを行っていただきたい。	*様々な場面で積極的に広報を行っている。 *武蔵野市民社会福祉協議会と連携してボランティア活動の紹介を行う等、積極的に働きかけをしている。
＜主管課として指定管理者に改善を期待したい点＞	
*新型コロナウイルス感染症予防に努めながら、今後の高齢者人口の増加にともない、より多くの高齢市民が受講できるよう、引き続き、市と連携しながら、講座の編成やあり方を検討されたい。 *新型コロナウイルス感染症予防による外出自粛の影響から介護・フレイル予防の必要性がより高くなっている。一層の事業展開を検討されたい。	

（C）財務評価

指定管理者の算出した数値等に基づき、主管課が評価し、記入	
■ 安全性評価	*
■ 効率性評価	*
■ 自立性評価	*
■ その他	*

(D) 特記事項

新型コロナウイルス感染症拡大予防のため、令和2年2月27日から、高齢者総合センターで実施する全講座と、境南小ふれあいサロン、地域健康クラブをすべて休講とした。また、自主グループへの施設貸出を休止した。利用者に対し、お知らせ文を作成し周知した。1階窓口での各種申込等手続きは、定期的な館内換気・消毒、職員のマスク着用等の徹底をし、継続した。

(様式3)チェック項目シート(指定管理者)

【高齢者総合センター・社会活動センター】

視 点		チェック項目	可否 (○×)	評 価
A 住民の 満足の 向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数 21/21 問
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
		11 地域ニーズを把握している。	○	
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
		13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
		14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
		19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
		21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
評価の理由		高齢者の福祉増進を図るため、職員一同が事業計画にを共有し、計画に沿って業務を行っている。講座受講者や行事参加者には独自アンケートを実施し、利用者ニーズの把握に努めている。寄せられた意見等に対し回答を提示し、改善できる部分は速やかに改善するように努めている。地域との連携では、地域の福祉団体と協力してコミュニティカフェを開催し、地域団体との連携を深めている。また、近隣の3つの小学校と交流を行ったり、境南小学校の空き教室を利用して世代間交流事業を行っている。情報提供については館内掲示板や、市報、ホームページ、広報誌等、様々な方法で情報発信を行っている。職員対応については、接遇マニュアルを基に、適宜接遇研修を行い、職員の接遇技術の向上をめざしている。		
B 安全への 取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数 9/9問
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
		24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
		25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	適正な警備	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
		29 事件・事故が発生していない。	○	
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由		災害時初動対応マニュアルや緊急時対応マニュアルを整備し、適切な対応ができるよう訓練している。また講座中に利用者が怪我等した際にも速やかに対応、市への連絡・報告を行っている。また、保険に加入し、案内なども適切に行っており、利用者が安心してセンターを利用できるように努めている。	

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数 22/22間
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
	評価の理由	随時、職員会議を実施し、事業計画の進行状況や、意見・問題点などを整理、検討し業務改善に取り組んでいる。効率的に施設を活用し、高齢者の社会参加の機会を提供するため、施設・備品の貸し出しを中心とした自主グループ活動の支援を行っている。個人情報保護に関しても定期的に自主点検し、職員間相互に呼びかけを行っている。介護予防、健康寿命の延伸を目指し、多彩で魅力的な講座運営に努めており、利用者ニーズの高い講座に関しては次年度の受け入れ枠を増加させる等編成についても細やかに検討している。講座紹介動画上映会を実施し、新たな受講者獲得、講座ミスマッチによる退会数軽減に努めた。管理委託先については適宜、見積りも合わせを行い、経費削減につとめている。	
D 施設・設備等の適正な管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × ○の数 10/10間
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	施設開設26年が経過し、施設や設備の老朽化が進んでいるが、丁寧な清掃や、計画的な保守点検等を行っている。また、不具合が生じた場合は迅速な修繕ができるように努めている。修繕不可能な故障等に対し、代替策を講じて運営に努めている。ガーデニング講座の一環として、花壇の手入れを講座内で行い、景観向上に取り組んでいる。また、備品の点検などを通して、廃棄物処理も適正に行われている。		

(様式3)チェック項目シート (主管課)

【高齢者支援課】

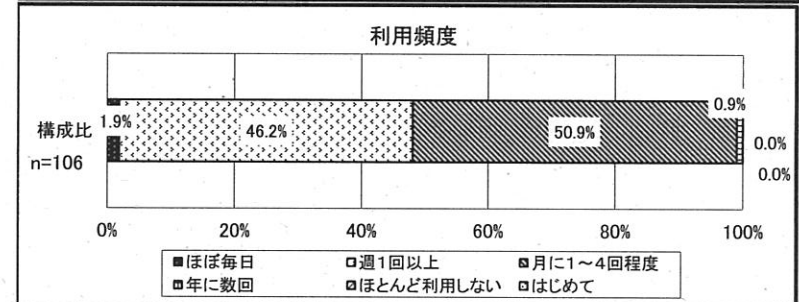
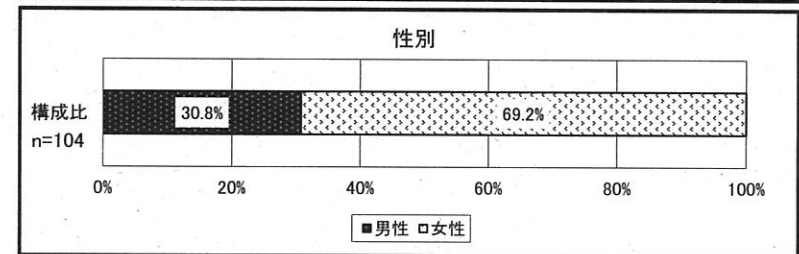
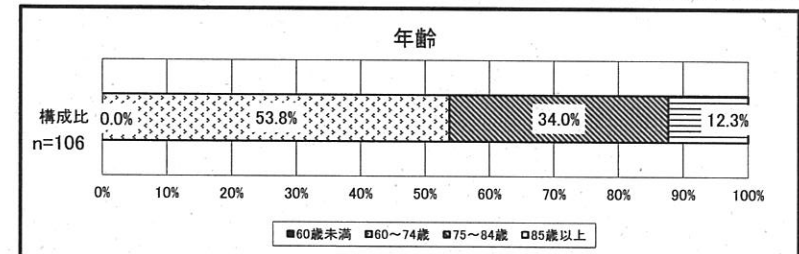
【高齢者総合センター・社会活動センター】

視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数 21/21 問 =45点
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
		11 地域ニーズを把握している。	○	
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
		13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
	職員対応	14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
		15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
		19 職員によってサービス水準に格差が生じないように、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
		21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
評価の理由		*高齢者の福祉増進を図るため、事業計画に沿って業務を行っている。 *独自アンケートを実施し、利用者ニーズの把握に努めている。 *意見や要望については、改善できる部分は速やかに改善し、所長の回答書を掲示している。 *地域の福祉団体と協力してコミュニティカフェを開催し、地域団体との連携を深めた。近隣の3つの小学校と交流を行ったり、境南小学校の空き教室を利用して世代間交流事業を行っている。 *館内掲示板や、市報、ホームページ、広報誌等、様々な方法で情報提供を行っている。 *接遇マニュアルを基に、適宜接遇研修を行い、職員の接遇技術の向上をめざしている。		
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数 9/9問 =15点
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
		24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
		25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	適正な警備	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
		29 事件・事故が発生していない。	○	
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由		*災害時初動対応マニュアルや緊急時対応マニュアルを整備し、適切な対応ができるように心がけている。 *講座中に利用者が怪我等した際にも速やかに対応、市への連絡・報告を行っている。 *保険などの案内も適切に行っており、利用者が安心してセンターを利用できるように努めている。	

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数 20/20 問 =30点
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報には適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○	
	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
	42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○	
	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
51 経費は節減されている。	○		
52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由	*定期的な職員会議を実施し、事業計画の進行状況や、意見・問題点などを整理、検討し業務改善に取り組んでいる。 *高齢者の社会参加の機会を提供するためや継続して受講を希望する方に、自主グループの参加やグループを作るよう促し、自主グループ活動の支援を行っている。効率的に施設を活用することにもつながっている。 *個人情報保護は定期的自主点検し、毎朝の朝礼でも呼びかけを行っている。 *介護予防、健康寿命の延伸を目指し、多彩で魅力的な講座運営に努めており、利用者ニーズの高い講座に関しては、次年度の受け入れ枠を増加させるなど、講座編成を工夫している。 *管理委託先については適宜、見積もり合わせを行い、経費削減につとめている		
D 施設・設備等の適正な管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × ○の数 9/10問 =9点
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	*施設や設備の老朽化が進んでいるが、館内の丁寧な清掃や、計画的な保守点検等を行っている。 *不具合が生じた場合は、迅速に市と協議を行い、修繕に努めている。 *ガーデニング講座の一環として、花壇の手入れを行い、センターの景観向上に取り組んでいる。 *備品の点検などを通して、廃棄物処理も適正に行われている。 *敷地内にタバコの吸い殻や雑誌の燃え殻を認めた（減点）ため、定期的な点検と植栽の刈込を実施した。		

【問1】

施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】



【回答者の属性】に関するコメント

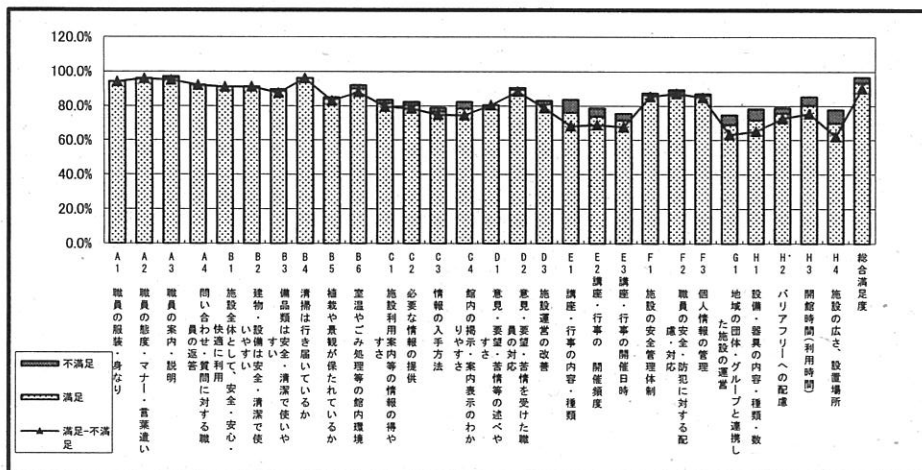
回答者の年齢は「60～74歳」が約半数を占め、「75～84歳」が34%、「85歳以上」が12.3%となっている。60歳から84歳が中心であり、幅広い年代に対応した運営が求められている。

回答者の性別は女性が69.2%、男性が30.8%となっている。いずれの講座も女性の受講者が多いことが反映されているものと思われる。

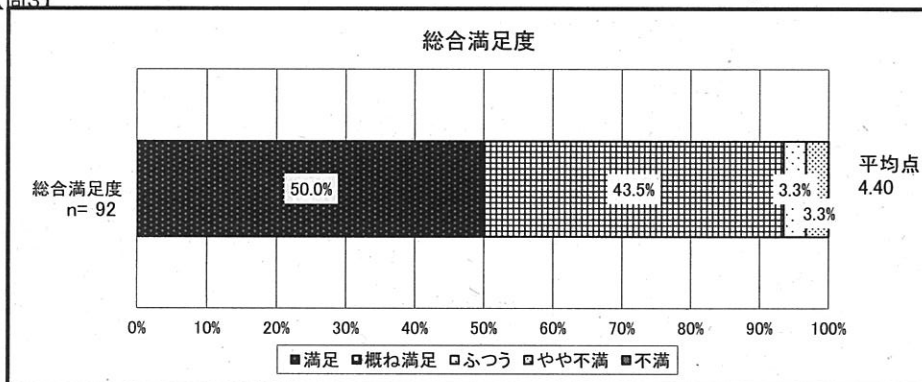
利用頻度は「週2回」が46.2%、「週3回」が50.9%であり、週2～3回が利用の中心となっている。回答者は複数講座受講や講座以外を利用目的として、高齢者総合センターを活用しているものと思われる。

【集計結果】

施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】



【問3】



(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

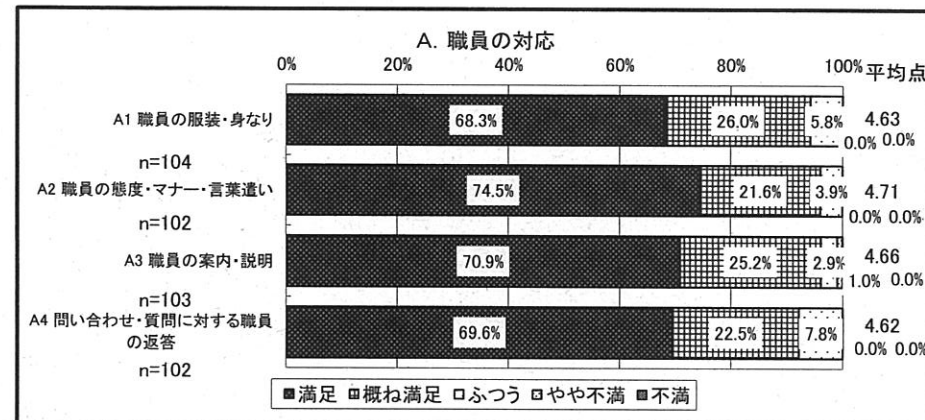
総合満足度においては、「満足」が50.0%、「概ね満足」が43.5%であり、これらの満足を示す回答が93.5%を占めている。満足から不満足を差し引いた満足度判断において、90.2%の「非常に高い満足度得ている」という結果となっている。

回答A群の「職員の対応」および回答B群の「建物・設備・備品等の管理」において、高い満足度を示しており、高い総合満足度につながっていると思われる。一方で、回答E群「サービス内容」、回答G群「地域との連携」、回答H群「その他」の一部において、「利用者が満足している」という結果を示しており、高い満足度には至っていない。

【集計結果】

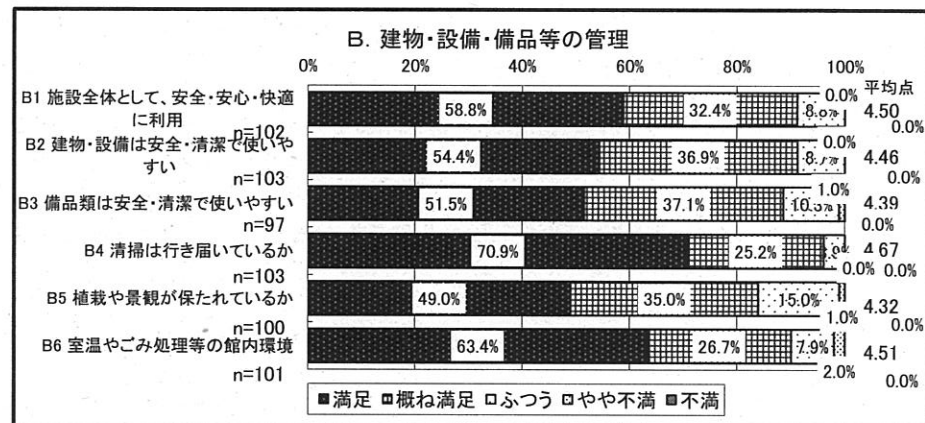
施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】

【問2】



【A職員の対応】に関するコメント

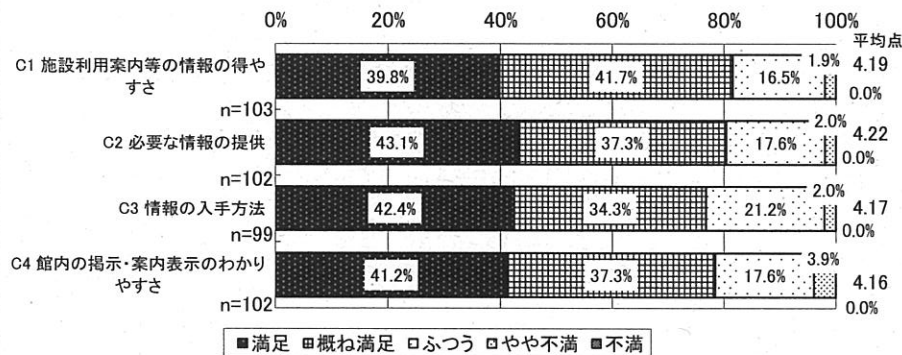
回答A群の「職員の対応」について、全項目において非常に高い満足度を得ていることを示している。態度・マナー・言葉遣い、業務に適した服装など、職員の真摯に対応する姿勢が評価されたものと思われる。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

回答B群の「建物・設備・備品等の管理」について、非常に高い満足度を示している。利用者の安心・安全に配慮した運営や、こまめな清掃による清潔な環境維持など高い評価を得ている。

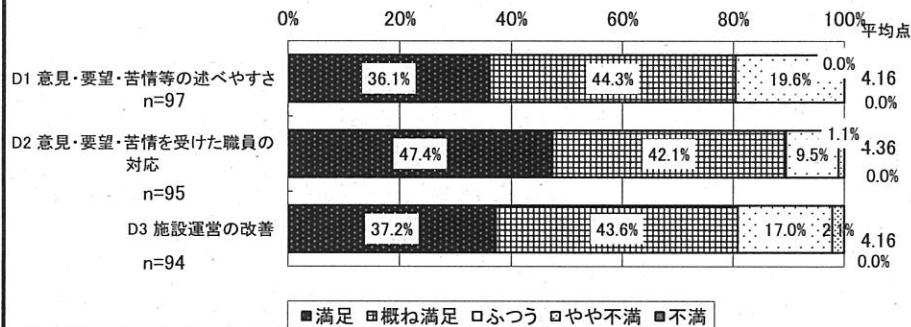
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

回答C群の「情報の提供」について、高い満足度を得ていることが示されている。見やすい大きさのポスターにより講座募集やイベント開催の告知することや、月間予定表などの定期刊行物に情報を掲載するなど、情報を得やすい環境を整えていることが評価につながったものと思われる。

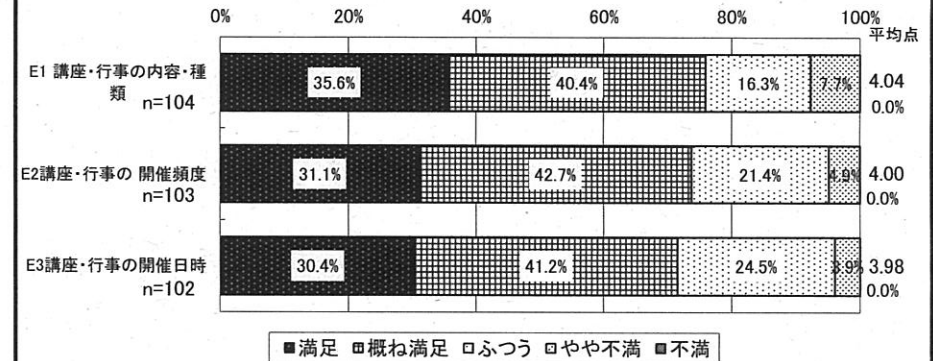
D. 利用者の意見の反映



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

回答D群の「利用者の意見の反映」について、高い満足度を得ていることが示されている。意見・要望・苦情に向かい合い傾聴する職員の姿勢や、丁寧な案内がD1およびD2の高い満足度につながったものと思われる。老朽化した備品の入替えなどのご利用者に配慮した施設設備が、より良い運営への改善行動として評価されたものと思われる。

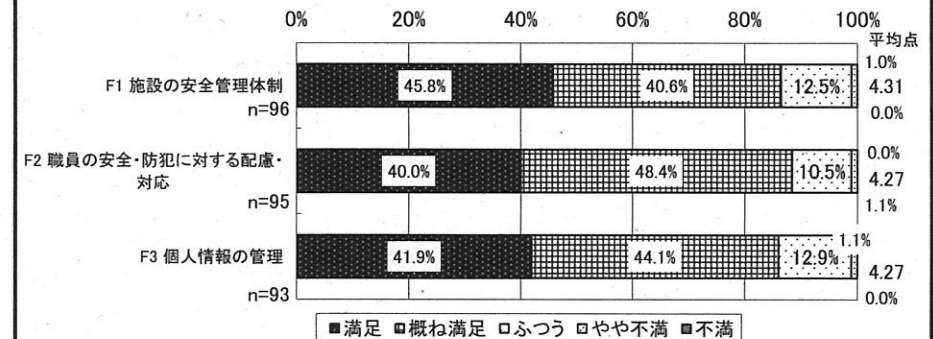
E. 講座や行事への取り組み



【Eサービス内容】に関するコメント

回答E群の「講座や行事への取り組み」について、利用者が満足していることが示されている。「満足」「概ね満足」と回答した割合がいずれも70%を超えていることから、概ね充足しているものと思われる。しかし、人気の高い講座においては抽選が発生することから、受講可能人数の増加や講座数の増加についての要望が見られ、「やや不満」につながったものと思われる。

F. 安全管理体制

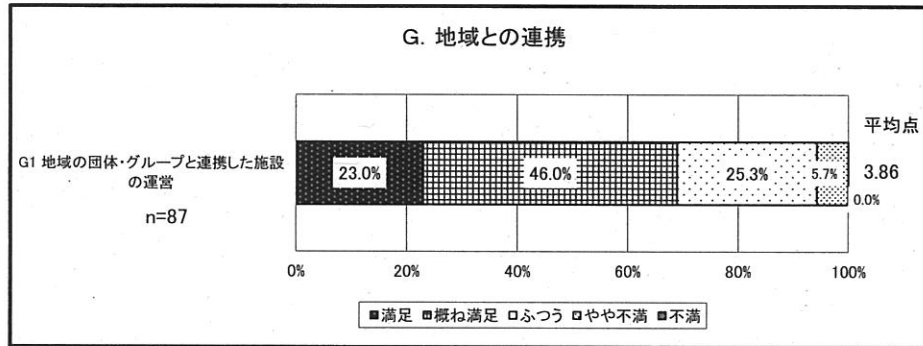


【F安全管理体制】に関するコメント

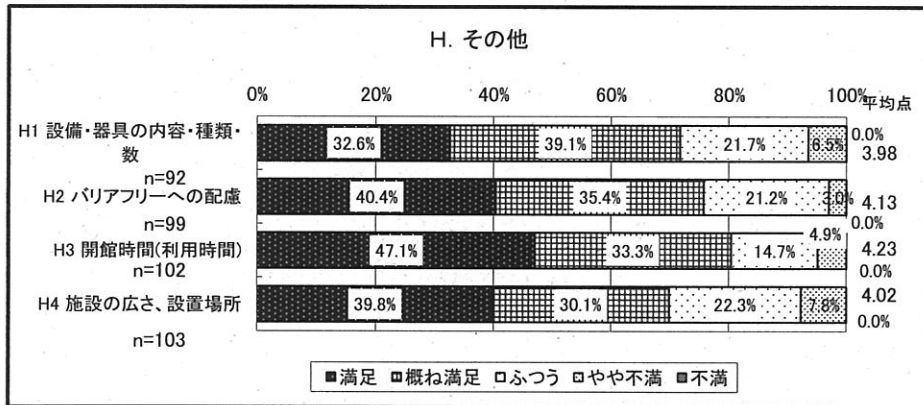
回答F群の「安全管理体制」について、高い満足度を得ていることが示されている。緊急時に備えた利用者個別の緊急対応カードの作成、開講時に行う非常時の対応などの周知など取り組みが評価されているものと思われる。また、個人情報においても目的外利用をしないことを明示し、出席簿などもカキタナ表記をするなど管理を徹底していることから評価されたものと思われる。

【集計結果】

施設名 高齢者総合センター【社会活動センター】



【G地域との連携】に関するコメント
回答Gの「地域との連携」について、「満足」「概ね満足」が69%であり、利用者が満足していることが示されている。近隣商店街や市民団体等と協働したコミュニティカフェを開催したことや市民団体が主催する無料で参加可能なイベントチラシの配布や掲示協力を行っていることから、評価されたものと思われる。



【Hその他】に関するコメント
回答H群の「その他」について、H1「設備・器具の内容・種類・数」、H4「施設の広さ、設置場所」など施設に関する点において利用者が満足していることを示し、H2「バリアフリーへの配慮」H3「開館時間(利用時間)」において高い満足度を得ていることを示している。武蔵野市の全域が対象の施設であるため、利用者によっては通うために長い距離を移動することから「やや不満」が7.8%となったものと思われる。

4 高齢者総合センターへの意見・要望

項目	内容
運営面・事業	ジャズダンス希望者が多くこのダンスを楽しみに通ってます。しかし、すぐ来なくなる人もいたりしてそれなら楽しみにしている人をキャンセル待ちにしたりして、生きがいにしている趣味の人を大事にしてほしい。
	週一回の利用ですので、(抽選で落ちれば全く施設利用なし。)全般的なことは良く解りません。ただ、高齢者も増え利用人数も多くなっているのに講座数を増やす、料金(低額で)徴収等の運営を考えても良いのかと思います。楽しみが見つけれられたので、続けられる事を望みます。受付に置いてある発行物で皆さんの楽しんでいる様子がうかがえます。
	カラオケの回数毎週にして頂けると有難い。
	希望する講座が数多く受講できるような体制をお願いします。もう先がないので、思い出をたくさん作っておきたいと思います。
	カメラの講座が欲しいです。
	講座の枠(受講人数・講座数)をもっと広げて欲しい。
	さらに魅力ある講座が増えることを望みます。
	陶芸の講座を増やしていただきたい。和楽器の講座開いて欲しいです。(特に三味線)
	週1回体操が受講できると嬉しいです。継続できないのが辛い。ずっとできたら嬉しい。
	卓球教室(ラージではない)を復活させてほしい
運営面・事業	体操関係の講座を増やしてほしい。文学・社会問題を取り上げる講座はいかがでしょう？
	また講座の種類を増やしてほしい。卓球講座等新しく入る人への配慮が親切だと感じています。
	抽選にもれることがあるので、地域のスポセンなどを利用して多くの方が参加しやすい環境を作してほしい。
	絵画講座について外での写生や風景画等の講座を開催してほしい。
	・満員になって次年度の講座が受けられないのが残念です。折角少し上達したのに続けられなかったらさらに上手になるのに、皆さん残念がっています。
	・3階のお掃除の方が隅々までやって下さって、いつも感心しています。
	・お教室でしゃべりが多く、静かに練習したいのに迷惑です。
	・先生は熱心で誠実でとても良い先生です。
	・住居から距離が近いので利用する側としてはありがたいのですが、希望する講座が人気があるのか応募者が多く抽選に外れることが度々です。希望者の多い講座は講座数を増やしていただくことは不可能でしょうか？
	・当センターの立地は市役所を中心とした市の中心であるが、交通の便が良くない地域の住民に対し、なんらかの配慮を期待する。
運営面・事業	・本音で言えば、かなり不公平であり、西部地区としては不満がある。
	・センターそのものには非常に満足している。
	半期ではなくただ通年講座にして欲しい。(健康体操など)
	月2回ではなく、週1回にしてほしい。(デッサン・水彩・油絵など)
	古くなったのでそろそろリノベーションを...
	最近特に受講生のマナーの悪さが気になります。先生の話中に私語がやまない、席を勝手に動かすなど。ちょっとがっかりです。(特に「世界の歌講座」)
	唯一の出かける機会ですので、出来るだけ講座の数を増やして欲しいです。(落選するとがっかりします)
	毎年楽しみにしていたが、今年度は残念ながら抽選に落ちた。応募者数が増えているのだから講座を増やしてほしい。
	絵手紙講座があれば嬉しいです。
	講座の開催時間をもう少し(2H程度)長くしてもらいたい。
運営面・事業	午後の講座を増やして頂きたい。清掃の仕方が完全で気分良く利用出来感謝です。

項目	内容
運営面・職員	お茶に参加させて頂いています。楽しく、次回も申し込みをしようと思っておりますが、職員の方が親切で嬉しいです。 ・茶道の備品の消耗品の書いた詩をお願いしたい。不良品(破れた道具類、茶碗など)の処分をしたほうが良いと思います。 ・最近では職員の皆さまがいろいろ手直しをして下さり、大変良い環境で改善してきていると思
運営面・その他	とても楽しく本当に有難く思います。日舞的なもの、民謡踊りもあれば最高です。もっと人数増やして頂けると嬉しいです。 ジャズダンスの希望ハガキを出しても落選するのは悲しい。人数が多い時はクラスを増やして欲しい。 老人体操により健康維持、医療費軽減を強く望んでおりますが、場所の余裕はあるに拘らず、講師の先生の人数不足により受講人員が制約される傾向がみられる。加えて夫婦参加を望んでいますが、片方しか抽選に当選しない為、不便を感じ、両方まとめて当選を配慮して頂くと幸いです。上記以外は大変満足しています。 続けられるように考えて下さい。 最近では応募が多いせいか講座がとりにくい面がある。新しい講座も欲しい。ガーデニング講座を受講しています。とても楽しい1年間でした。ありがとうございます。
施設設備・環境	4階のロッカーに運動靴を入れたいので狭く感じます。卓球の時靴を履きかえるので靴箱あると便利です。講義室での卓球は設置されているピアノ等に球がぶつかり心配しています。他の部屋での講座が望ましいと思います。 このような施設やプログラムにとっても感謝しています。職員の方の心遣いもゆきとどき、来やすくありがとうございます。広さなどは仕方ないと思いますが、チャンスがあればということです。 3階の講義室にダンス用の姿見(鏡)を是非つけてください。 フラダンスの講座は、講義室内の大きな柱で思うようにできません。5階に飲み物(自動販売機・給茶機)が欲しい。 5階ホールくらい広い部屋がもう少しあるといいと思います。今3階でフラダンスをやっていますが、少々せまいです。 3階の教室に大きな鏡があると自分の姿勢などを確認できるので、取り付けてほしい。 ・3階の囲碁将棋コーナーの利用方法を初めての人にもわかり易くPRしてほしい。 利用者が増えると思います。 ・3階の将棋の駒に不足、不揃いがある。駒を2セット増やしてほしい。 不揃いのものを1セット処分するとよい。 ・3階のトイレのドアの引手の静電気がひどくパチッときた。 冬季だけ引手に何か巻くか塗装するとよい。
施設設備・トイレ	お手洗いが、いつも清潔です。
その他	他の市町村に比べ当市は高齢者に大変行き届いていると思います。ただし、参加する努力が必要です。講座の一つ一つにあまり変化がないのは長く続けるのにとても快適です。 70代のころは、自分の力でどこにでも出歩けましたが、80代になり、やっとこの施設に気がつきました。とてもいい施設で今もこれからも動ける間は、利用させて頂きたいと思ってます。自分の希望する通りに入会出来るならもっといいのですが。
評価の言葉	どのコースも親しみやすく楽しい講座です。希望者が多く無理な望みと思いますが、気に入って長く続けたいと思った講座は希望すれば出来るだけ、参加を出来るようになれば良いと思います。
評価の言葉	大変満足して利用させて頂いています。感謝しております。ありがとうございます。
評価の言葉	夫婦で別々に講座を利用させて頂いています。有難うございます。
評価の言葉	いろんな事が体験できるのでありがたいです。この体験によって興味が広がりましたし、やってみようという気持ちも出てきました。講師の先生方はどの方もとてもよいです。
評価の言葉	材料費以外授業料を無料にさせていただいてとてもありがたく思います。先生の穏やかな対応に感謝しております。毎回楽しみに参加させて頂いております。
評価の言葉	大変お世話になります。他の市の知り合いと良く話しますが、このような講座(バイオリン)がある事を羨ましがられます。
評価の言葉	高橋先生(足から全身ストレッチ講座講師)は素晴らしいです。

項目	内容
評価の言葉	コーラスのみの参加ですが、先生のご指導の良さに感謝しています。毎回職員のみなさまの対応も明るく素敵です。半年でだけでなく、もっと歌いたいです。
評価の言葉	利用したい希望者が沢山いるために受講したい講座が受けられない場合がありますが、新しい講座に挑戦できたりするのも良いですね。概ね満足しています。
評価の言葉	センターがあることによって、どれだけ多くの活動・交流ができていくのか、認知症予防になっているのか。おしゃれの時間になっているかと経済効果も含め健康増進も含め、大変な予防効果だと存じているところです。先生方の今起きているニュースも含め、とても楽しい時間となっています。本当に感謝の時間です。有難うございます。
評価の言葉	気持ちよく利用させて頂いています。希望の講座が受けられますように。
評価の言葉	満足しているのとくにはありません。運動系のパワーアップ講座が継続してできるよう当選確率が上がればよいのですが、難しい事情もわかります。。
評価の言葉	質が高く、種類も比較的多く講座も無料で受講できることに感謝しています。
評価の言葉	丁寧なご指導で感謝です。老境にいたりつづく健康に結びつく助言、行動のとり方が参考になり、私なりに生活の中に取り組んで参りたいと思います。
評価の言葉	多方面に亘る講座その講師も素晴らしい。しかもそれが無料とは高齢者の「心と身体」を健全に保つ為に大いに貢献していると思います。たぶん医療費の削減にも寄与するところ大です。
評価の言葉	ミュージカル講座は男性が少なく残念ですが、歌だけの講座よりも楽しいです。新しい先生とても楽しいです。続けて講座が出来ると嬉しいです。
評価の言葉	掃除担当者の行き届きに、施設の綺麗さに嬉しいです。

高齢者総合センター【デイサービスセンター】

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立高齢者総合センター		
所在地	武蔵野市緑町2-4-1		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社		
代表者	理事長 萱場 和裕		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町1丁目9番1号		
指定の期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日		
指定管理業務の内容	武蔵野市立老人デイサービスセンター（以下「サービスセンター」という）条例第5条に規定する以下の業務 ①サービスセンターの利用承認に関する業務 ②同条例第11条第1項に規定する利用料金の減額又は免除に関する業務 ③介護保険法に規定する通所介護及び介護予防通所の運営に関する業務 ④武蔵野市高齢者福祉総合条例に規定する日常生活支援事業の運営に関する業務 ⑤サービスセンターの施設及び設備に維持管理に関する業務 サービスセンターの管理及び運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する事務を除く業務		
指定管理委託料	予算	22,536,479円	決算 26,511,582円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目		評価したポイント		総合評価	
				評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	① チェック項目	課題のある事例の受け入れを積極的に行い、最後まで社会との繋がりを持ち、住み慣れた地域で暮らすことに寄り添い支援を行った。(在宅酸素療法・ポット埋め込み事例等の医療依存度の高い利用者・知的障がい者・他事業所で受け入れを断られた認知症・虐待事例等) 総合事業対象の2事例は自立への支援を行った。	98/100	A	多課題・重介護・重度認知症等、心身の状態が変化しやすい利用者の受け入れを行い、稼働率の維持に努めた。稼働率は82%から94%を維持した。
	②重点ポイント	- 利用者への自立支援に関する取り組み - 課題のある事例への取り組み - 職員の資質向上に向けた取り組み - 人材育成に関する取り組み			
	② アピールポイント	・天皇即位に伴う10連休と年末12月30日を営業し、利用者の生活を支援した。			

		・専門性の高い職員体制により、困難事例の通所を安定させることにより、生活の基盤が整った事例が多数あった。 ・入院・入所等による終了や、定期的なショートステイが増える中で、稼働率は82%から92%を維持した。	
(B) 利用者モニタリング	97.3%	どの項目も80%以上の高い満足度を示している。総合満足度は97.3% 職員の態度・マナー・言葉遣いは97.4%・職員は良き相談相手かは97.1%と職員の対応に非常に高い満足度を得ている。 また、清掃が行き届いているか97.2%館内環境97.1%と環境面での満足度が非常に高かった。	
(C) 財務モニタリング			

(2) 主管課による総合評価

評価項目		評価したポイント		総合評価	
				評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	＊民間事業所での対応が困難な、医療依存度が高い又は介護度が高い、重度認知症利用者等を積極的に受入れている。 ＊最後まで社会との繋がりを持ち、住み慣れた地域で暮らすことに寄り添い支援を行っている。 ＊総合事業対象の事例について、自立への支援を行っている。	98/100	A	医療依存度が高い、要介護度が重いなど民間事業所で受入や対応が困難な利用者、また混乱症状が見られる重度認知症利用者等を積極的に受入れ、公設民営のデイサービスセンターとしての役割を果たしている。また、介護職・看護職・理学療法士の多職種がチームとなって横断的な情報共有とアセスメントを行
	②重点ポイント	- 利用者への自立支援に関する取り組み - 課題のある事例への取り組み - 職員の資質向上に向けた取り組み - 人材育成に関する取り組み			
	③アピールポイント	＊祝日についても、開所し利用者の生活の基盤の確保に努めている。 ＊専門性の高い職員体制を活かし、医療ニーズ、混乱の激しい認知症、重介護等利用者等を積極的に受け			

		入れている。また、個別機能訓練を通して在宅生活の限界点を引き上げるなど、利用者側の立場で積極的な支援を行っている。 * 専門職間で横断的に利用者の情報共有とアセスメントを行い、誰もが均質なサービスを提供できるように努めている。これによりチーム力の向上や職員のスキルアップにもつながっている。	
(B) 利用者モニタリング		* 満足度は、昨年度の 93% から更に高くなっている。不満の回答はなし。 * どの項目も 80% 以上の高い満足度を得ている。 * 認知症・身体障がい・知的障がい・精神障がい等の困難事例に対し、個性性を重視しチームケアを行う一方、比較的元気な高齢者に対しては役割をもち生きがいが見いだせるよう対応するなど、職員のスキルの高さが評価されている。	い、誰もが均質なサービスを受けられるように努めている。 さらに、個別機能訓練を通して在宅生活の限界点を引き上げるなど、市民が最後まで社会との繋がりを持ち、住み慣れた地域で暮らすことに寄り添い支援を行っている。 なお、利用者の総合満足度についても 97.3% と、非常に高い満足度を維持している。
(C) 財務モニタリング	97.3%		

(様式2) 評価シート

(A) - ①チェック項目

【高齢者総合センター・デイ】

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A 住民の満足の向上			* ストマ・ガン末期・在宅酸素・尿管カテーテル・重度心不全・ポート埋め込み・嚥下障害等医療のニーズの高い利用者の受け入れを行った。また、認知症により攻撃性がある等の理由で、他事業所で断られた困難事例や虐待ケースも積極的に受け入れを行い、在宅生活を支えた。 * 1 日 15 名の入浴を上限に、入浴のニーズに対応するために、送迎時間の調整等を行い、入浴を拒否する認知症利用者に対して個別に対応策を考えスムーズな入浴ができるようアプローチした。 * 家族とのノート・メール・電話連絡、季節行事への参加、送迎時のコミュニケーションに加え、個別面談を行い、情報共有や傾聴・助言を行い、家族の介護負担の軽減と精神的な支援に努めた。 * 在宅介護支援センターと協働し家族介護支援プログラムを実施した。 * センター内の社会活動センター受講者との交流・季節行事に家族や地域住民を招待・保育園児との交流をもち、今年度は軒下フェスタに利用者と参加をした。利用者の社会性の確保・地域に開かれた施設の拡大に努めた。 * 武蔵野市摂食嚥下支援事業のモデル事業に協力し、スクリーニングを実施し、5 名の嚥下評価と嚥下指導を受け支援の継続を行った。 * 要支援の 2 名を自立に向けての支援を行い、サービスを終了し、社会活動センター等の利用へと介護保険サービスを終了した。	* 民間事業所では対応困難と思われる利用者を積極的に受け入れており、公設民営のデイサービスセンターとしての役割を果たしている。また、専門性の高いサービスを提供し、可能な限り在宅生活が継続できるよう支援している。 * 利用者の入浴ニーズを適えるため、きめ細やかな対応をしている。 * 利用者家族に対し、密な情報提供やきめ細かな助言を行い、家族の介護負担の軽減と精神的な支えになるよう努めている。 * 在宅介護支援センターと協働し家族介護支援プログラムを実施している。 * 利用者が地域や世代間の交流が行えるよう努め、利用者との社会的な維持が図られている。この取り組みにより地域に開かれた施設として浸透が図られている。 * 先進的な取り組みに積極的に参加し、新たな利用者の支援に取り組んだ。 * 自立支援を積極的に行い、要支援から非該当への移行 2 名という実績を残した。
	45/45	45/45		

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
B安全への取り組み	15/ 15	15/ 15	*毎日の「ヒヤリはっ」とを職員間で共有し、月毎に再確認している。 *送迎車両が追突される事故・センター内での転倒事故や非常階段から帰宅する等の事故があったが、速やかに対応し、被害の拡大はなく、再発防止に努めた。 *電動介護用ベッドは4台となり、臥床する利用者が安心して休息が取れるようになった。高さ調整等ができ、介護職員の身体的負担も軽減された。 *規定の避難訓練に加え、福祉避難所訓練を実施。電気の無い夕方の中での設営を行い、BCPの見直しを行った。 *来所時のうがい手洗いの励行とインフルエンザ流行期の朝の検温の実施、衛生管理と手指消毒の励行により、昨年に続き今年度もインフルエンザの罹患者がなかった。	*日々、職員間で危機管理の意識をもって情報共有し、事故防止に努めている。 *事故やトラブルの発生時には速やかに対応し、事態の悪化、拡大を防ぎ、事後は再発防止に努めている。利用者の要介護度の重度化に合わせ、設備の更新等により対応している。 *市と連携しながら、施設設備向上のため計画を立て、予算の範囲内で対応し、利用者の安全の向上と職員の負担軽減を行った。 *実践に即した内容の避難訓練になるようメニューを工夫しながら実施するとともに、必要に応じてマニュアルの見直しを実施している。 *すべての利用者に、来所時の手洗いうがい徹底といった基本対策を実施することにより、今年度もインフルエンザの罹患が発生せず、感染予防の効果を維持させている。
C適正な運営	30/ 30	30/ 30	*利用者の重度化によりショートステイの利用が多く、入院や入所するケースが多く、稼働率は安定しないが、82%から94%を維持した。令和2年2月までに24名の新規契約を行った。 *令和元年4月から認知症加算の取得を行い、令和元年10月から特定処遇改善加算の取得を行い、安定した運営ができるよう努めた。 *天皇即位に伴う10連休は営業を行い、通常と同じ稼働率での利用があった。年末の12月30日の営業を行い、虐待ケースを含む4例の臨時利用を行った。	*要介護度の重い利用者を積極的に受け入れることはサービスの利用率を低下させる要因にもなるが、高い稼働率を維持し、新規契約の獲得もしている。 *認知症加算、介護職員等特定処遇加算を取得し、増収を図り安定した運営に努めている。 *祝日も開所を行い、利用者への安定したサービスの提供を行った。

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
D施設・整備等の適正な管理	10/ 10	10/ 10	*長期浴槽のカランが1か所使用できなかったが、工事が実施され給湯ができるようになった。 *女子トイレの和式トイレを洋式に変更した。 *アコーディオンカーテンの設置してある天井が剥がれ落ち、排気口が開かなくなる等、施設面の経年劣化が課題ではあるが、保守点検・備品管理・清掃等適正に実施している。	*施設の老朽化が進んでいるが、適正な保守点検・備品管理・清掃等により維持管理している。 *予期しない箇所の破損等が発生するようになってきたが、修繕が必要な箇所は速やかに対応し利用者サービスに支障が出ないように努めている。 *施設の老朽化については、主管課と指定管理者の間で情報を共有しながら、計画的に修繕及び更新を行なう。

(A) - ②重点ポイント（サービス評価項目以外で、施設の特性にあわせた独自の取り組み）

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	・利用者への自立支援に関する取り組み	・個別機能訓練では、個々の在宅生活で必要な機能の維持・向上を目的に、階段・屋外歩行等の実践的な訓練を行った。訓練の継続の為、生活内の同様な場面を確認し職員の対応を統一したことにより、本人のADLも維持でき、職員のスキルアップにも繋がった。また、訪問リハビリの担当者と情報共有し内容の確認を行うことで本人の意識も高まった。 ・機能訓練加算の対象ではない利用者に対しても理学療法士を中心に、体操内容の見直しや、安全なシーティング等ができるよう支援を行った。	*在宅生活の限界の延伸という具体的な目標をもって、実践的な訓練を実施している。訪問リハビリの担当者等と連携を図りながら利用者の支援にあたっている。 *介護報酬の加算の有無に関わらず、利用者の残存能力に応じて効果的な体操を実施している。

(2)	・課題のある事例への取り組み	・高齢知的障がい者が、障がいの施設から介護保険の施設利用への変更に戸惑い他利用者とトラブルが増えたため、知的障がいについての勉強会を持つ等の対応を行い週4回のサービス利用を安定させた。この事例の事業報告を行い表彰された。 ・前頭葉側頭葉型認知症で他事業所から断られた事例に対応しデイサービス利用を安定させた。 ・徘徊を続けて生活する虐待疑いのケースを受け入れ、医療につながり入所するまでの間を関係機関と連携を持ち支援した。他の虐待ケースにも臨時利用など柔軟に対応した。 ・MCS活用事例は2事例。相談員は常に関係機関と連携を持ち対応している。	*困難事例や課題に対して、積極的に勉強会を行い、課題解決に努めている。また、その姿勢が評価されている。 *関係機関と連携を取りながら、柔軟に対応することができている。
(3)	・職員の資質向上に向けた取り組み	・事例についてチームで情報共有・アセスメント・対応策・評価を行い、月のモニタリングは居宅介護計画の目標に沿って報告している。介護士・看護師・理学療法士からの専門的な意見があり、対応力は非常に高い。 ・中堅職員のスキルアップ研修等に参加し、新任職員のOJTを行った。 ・内部研修・外部研修に積極的に参加し、伝達研修を行った。 ・居宅介護支援専門員の資格試験・昇任試験に各自挑戦しスキルアップを目指した。	*多職種で横断的な連携を行い、一つのチームとして効果を上げている。 *困難事例については事例検討を通じてチーム内で対応策を協議し、知識や情報の共有を図ることにより職員全体の能力向上につなげている。 *職員が各種研修の受講や資格等試験への受験といった、自己研鑽に努めている。

(4)	・人材育成に関する取り組み	・ボランティア勉強会を2回開催し、ボランティアセンター武蔵野のボランティアにも参加を募り、市内のボランティアの質の向上に努めている。 ・大学等からの実習を積極的に受け、福祉教育に係る人材の育成に努めた。	*市内のボランティア向けの勉強会を行い、市内ボランティアの質の向上に寄与している。 *大学等各機関から実習生を積極的に受け入れ、福祉医療教育に係る人材育成の一端を担っている。
-----	---------------	---	---

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度		■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計	「不満」と「やや不満」の合計	*満足度は、昨年度の93%から更に高くなっている。どの項目も80%以上の高い満足度を得ている。 *認知症・身体障がい・知的障がい・精神障がい等の困難事例に対し、個別性を重視しチームケアを行う一方、比較的元気な高齢者に対しては役割をもち生きがいが見いだせるよう対応するなど、職員のスキルの高さが評価されている。
	97.3%	

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

【高齢者総合センター・デイ】

指定管理者 (記入欄)
<アピール点> *看護師を3名(常勤2名・非常勤1名)、介護福祉士国家資格を持つ、経験豊富な熟練した介護職を多く配置し、理学療法士とも協議しやすい職場環境が整備されている。困難事例にも対応が可能であり、在宅支援センターの多課題事例や地域包括支援センターからの虐待事例等に対応している。高齢知的障がい者・若年性認知症・末期がん等の様々な状態像の利用者に対し、同じ場所で安心して過ごせるよう工夫を凝らし、個別に対応できるスキルをもっている。

＜モニタリング評価委員会での指摘事項への対応＞	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
＊現在、介護福祉士国家資格保有者で経験が豊富な熟練した介護職が多数配置されており、困難事例にも対応することができているので、その経験を次の世代に引き継ぐ仕組みを構築していただきたい。 ＊武蔵野市版地域包括ケアシステムをさらに推進するため、内部での情報共有を密にしながら、関係機関との連携をさらに図っていただきたい。	＊困難事例への対応は事業報告会での発表を行った。次年度はケアリンピックでの発表を検討している。 ＊関わりの困難事例においては、MCS の活用や、在宅介護支援センター・居宅介護支援専門員との連携が必須である。重度者が多いため、緊急時の体制は常に確認しながら対応した。
＜改善が必要と思われる点＞ ＊ベテラン職員が多く退職者も少ない為、新人に対する OJT ができる職員が限られている。中堅職員のスキル向上が必要。 ＊身寄りのない生活保護世帯・後見までではない地域権利擁護利用者は、平日は居宅介護支援専門員に連絡ができるが、土曜日は事業所が営業していないことが多く、連絡がつかず判断できない場合がある。	

主管課（記入欄）	
＜主管課として特に評価できる点＞ ＊医療依存度が高い、要介護度が重いなど民間事業所で受入や対応が困難な利用者、また混乱症状が見られる重度認知症利用者等を積極的に受入れ、公設民営のデイサービスセンターとしての役割を果たしている。 ＊介護職・看護職・理学療法士の多職種がチームとなって横断的な情報共有とアセスメントを行い、誰もが均質なサービスを受けられるように努めている。 ＊個別機能訓練を通して在宅生活の限界点を引き上げるなど、市民が最後まで社会との繋がりを持ち、住み慣れた地域で暮らすことに寄り添い支援を行っている。	
＜モニタリング評価委員会での指摘事項への対応＞	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
＊現在、介護福祉士国家資格保有者で経験が豊富な熟練した介護職が多数配置されており、困難事例にも対応することができているので、その経験を次の世代に引き継ぐ仕組みを構築していただきたい。 ＊武蔵野市版地域包括ケアシステムをさらに推進するため、内部での情報共有を密にしながら、関係機関との連携をさらに図っていただきたい。	＊対外的には、困難事例について事業報告会での発表を行った。また、次年度はケアリンピックでの発表を検討している。対内的には、事例検討を通じてチーム内での対応策の協議、知識や情報の共有を図っている。 ＊在宅介護支援センター・居宅介護支援専門員との連携を密に行っている。緊急時の体制の確認を常に行っている。

＜主管課として指定管理者に改善を期待したい点＞	
＊新人に対して、職場内の具体的な業務を通じて、実践的に指導・育成する者は中堅職員が望ましい。中堅職員のスキル向上と指導力の向上のための仕組みを検討されたい。 ＊新型コロナウイルス感染予防による利用自粛のための減収が見込まれる中で、感染予防をしながら事業運営ができるよう、市と連携を取りながら検討されたい。	

(C) 財務評価

指定管理者の算出した数値等に基づき、主管課が評価し、記入	
■ 安全性評価	*
■ 効率性評価	*
■ 自立性評価	*
■ その他	*

(D) 特記事項

新型コロナウイルス感染症拡大予防対策として、館内の定期的な換気・消毒、職員のマスク着用の徹底及び全ての利用者に対し手指消毒や検温等を実施し、事業を継続した。

(様式3)チェック項目シート(指定管理者)

【高齢者総合センター・デイ】

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価	
A 住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数 21/21問
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
		11 地域ニーズを把握している。	○	
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
		13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
		14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。	○	
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
		19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○	
		21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	○	
評価の理由	モニタリングアンケートの結果総合満足度が97.3%と高い水準を維持している。幅広い対象へのプログラムは2つに分け、さらにその中での役割を分けて対応している。祝日の営業を行い、利用者のニーズに答えた。			
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
		24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
		25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	適正な警備	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
		29 事件・事故が発生していない。	×	
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由	ヒヤリハット報告の共有を行い事故の予防に努めている。事故発生時はマニュアルに沿って対応し、市に報告し、再発防止に努めた。		

視点		チェック項目	可否 (○×)	評 価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数 21/22問
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
		39 個人情報は適切に管理されている。	○	
		40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○	
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○	
	適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
		44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
		46 計画通りの収入が得られている。	×	
		47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○		
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○		
	50 現金等が適正に管理されている。	○		
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○		
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由		重度の利用者を多く受け入れ、入院入所等により稼働率が安定しにくい傾向にあるが、平日の年間稼働率の平均は87.4%を維持した。4月から認知症加算、10月からは介護職等特定処遇改善加算Ⅰの取得を行い、祝日営業をし、収益を上げるよう務めた。		
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × ○の数 10/10問
		54 保守点検等の計画を立てている。	○	
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
		56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	適正な備品管理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
		62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由		適正な管理が行われている。		

(様式3)チェック項目シート(主管課)

【高齢者支援課】

【高齢者総合センター・デイ】

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○
		11 地域ニーズを把握している。	○
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○
		13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○
		14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○
	職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○
		18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○
	自主事業への取組	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○
		20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	○
		21 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	○
評価の理由		*総合満足度は、93.1%と非常に高い満足度を得ている。昨年より更に、満足度が向上している。 *利用者からの要望を細かく拾い、状況を観察しながら対応について協議を行い、改善に努めている。 *在宅生活の限界を上げるべく、個別ニーズの把握と家族との連携を強化するため家族個人面談を毎年実施している。 *社会活動センター受講生との交流や、在宅介護支援センターと協働での家族介護支援プログラムの実施、地域の未就学児親子を季節行事に招待する。吉祥寺保育園と交流を行うなど、地域・世代間交流を行っている。	
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○
		24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○
		25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○
	適正な警備	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○
		29 事件・事故が発生していない。	×
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○
評価の理由		*「ヒヤリはっ」とがなかったか、毎日ミーティングで確認を行い、情報共有を行ったうえで再発防止策をたてるなど、事故発生防止に努めている。 *利用者がソファベッドから転落したため、今後の防止策を市と協議し、介護用ベッド2台を購入した。更に、31年度はリハビリ用ベッドも購入する予定である。 *インフルエンザなどの感染症の流行は、ない。 *転倒事故や、認知症の利用者が他の利用者を叩く等事件があったが、ケガには至っておらず、見守り体制強化している。	

 45点
×
○の数 21 / 21
問

 15点
×
○の数 8 / 9
問

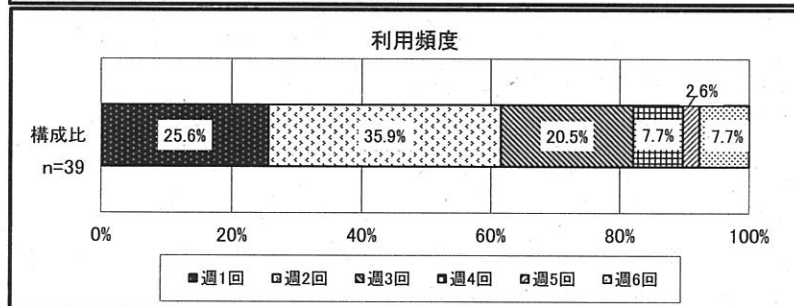
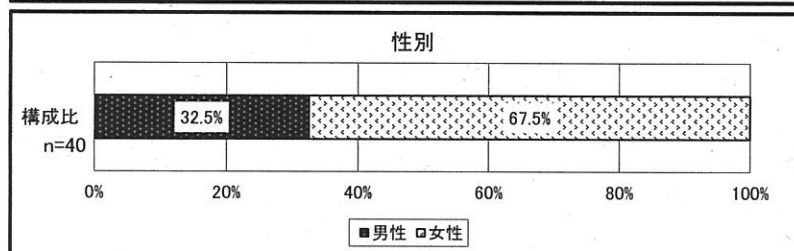
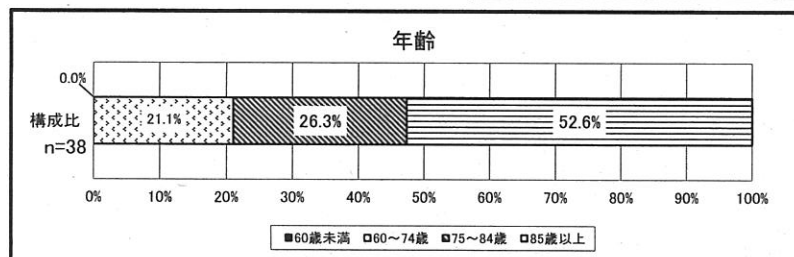
視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数21 / 22 問
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
		39 個人情報は適切に管理されている。	○	
		40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○	
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○	
	適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
		44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
		46 計画通りの収入が得られている。	×	
		47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
		49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
		50 現金等が適正に管理されている。	○	
	経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○	
		52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由		*在宅生活限界に近い認知症独居高齢者や医療ニーズが高い利用者が多いため、入院・入所が続く、稼働率が下がった。31年度は徐々に回復をしている。介護報酬改定があり、減収となっている。 *新規相談は多く、入浴数も可能な限り対応し、個別機能訓練Ⅱの数が増加している。 *毎月空き情報を地域の居宅介護支援事業所に広報している。		
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × ○の数10 / 10 問
		54 保守点検等の計画を立てている。	○	
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
		56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	適正な備品管理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
		62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由		*日常の清掃や備品管理、保守点検は適正に行っている。設備等の異常時には、速やかに対処している。 *懸念の浴室天井のカビおよび洗面所改修等については、市と連絡・調整を行い工事を施工した。浴室の環境が改善され、利用者も快適な空間で過ごせるようになった。 *給湯設備の不具合については、来年度、主管課及び施設課と調整のうえ更新予定である。		

 30点
×
○の数 21 / 22
問

 10点
×
○の数 10 / 10
問

【問1】

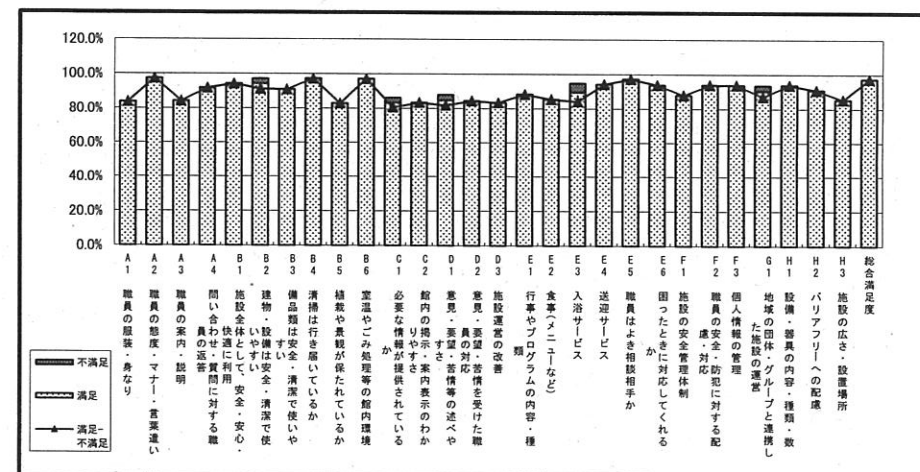
施設名 高齢者総合センター【デイサービスセンター】



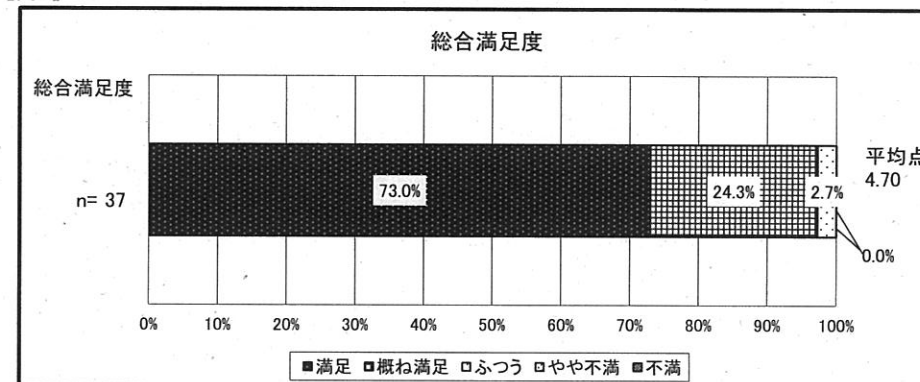
【回答者の属性】に関するコメント

調査月の登録利用者数は88名、実利用者数77名。そのうち40名からの回答を得た。認知症の自立度のⅡ以上は54.5%、そのうちⅢ以上は23.9%を占める、また要介護Ⅲ以上の方が48.9%であり、回答できる利用者が減少した。

年齢構成・男女比・利用頻度は昨年とほぼ同様。実際には53歳から103歳までの利用者があり、幅広い世代への対応が必要とされている。(総合事業2名、要介護者86名 平均年齢85.2歳)



【問3】



(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

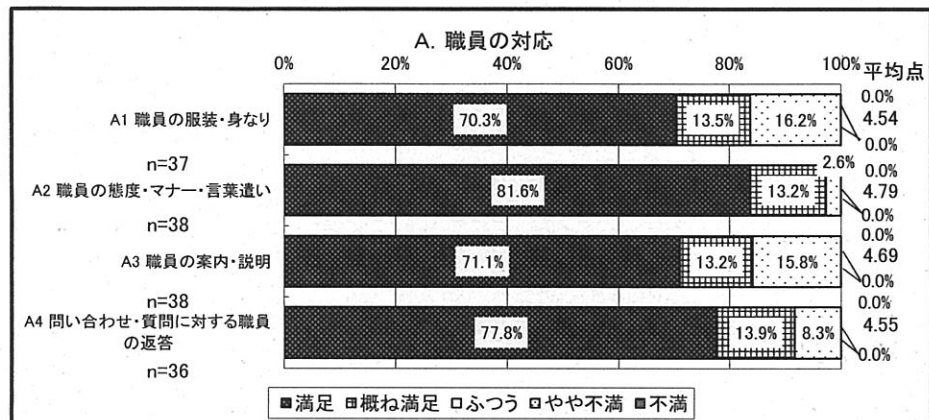
【総合満足度】に関するコメント

満足とおおむね満足の回答が97.3%を占めており、昨年の93.1%より上がっている。非常に高い満足度を維持している。不満の回答はない。認知症・身体障がい・知的障がい・精神障がい等の困難事例に対し、個別性を重視しチームケアを行い、一方、比較的年元な高齢者に対しては役割をもち生きがいが見い出せるよう対応している。職員のスキルの高さが評価されていると考える。

【問2】

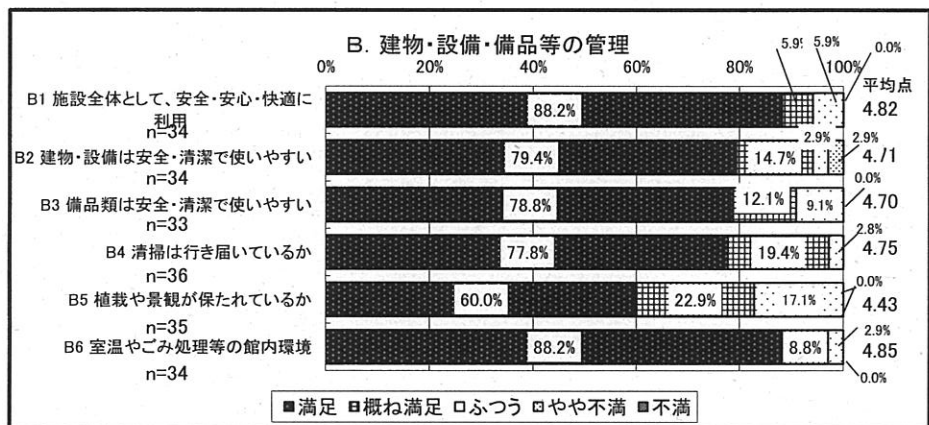
施設名 高齢者総合センター【デイサービスセンター】

【集計結果】



【A職員の対応】に関するコメント

高い評価を受けており、不満の回答はない。引き続き丁寧な対応と説明に心掛ける。

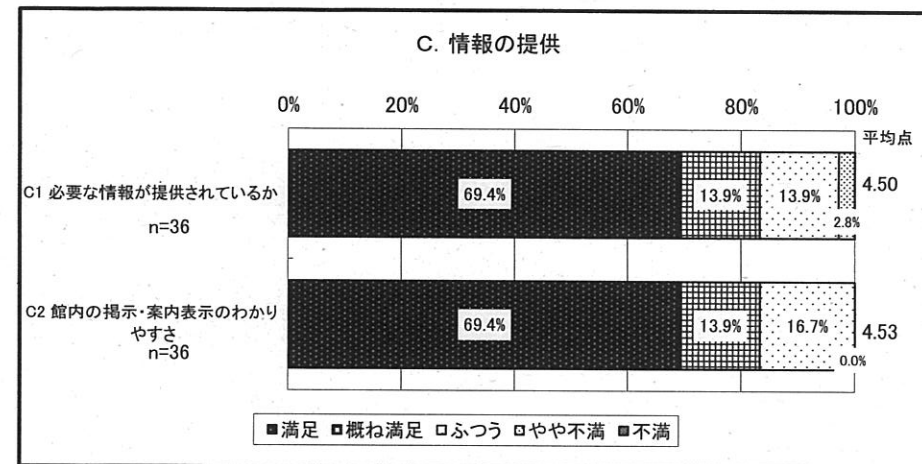


【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

全体に高い満足度が得られているが、植栽や景観が保たれているかの問いは昨年より満足度が94%から81%に下がっている。花や実を口に入れる危険性が高い利用者が増え、テーブルに飾る機会が減ったことが原因と考えられる。今後は景観に工夫を凝らすよう努めたい。

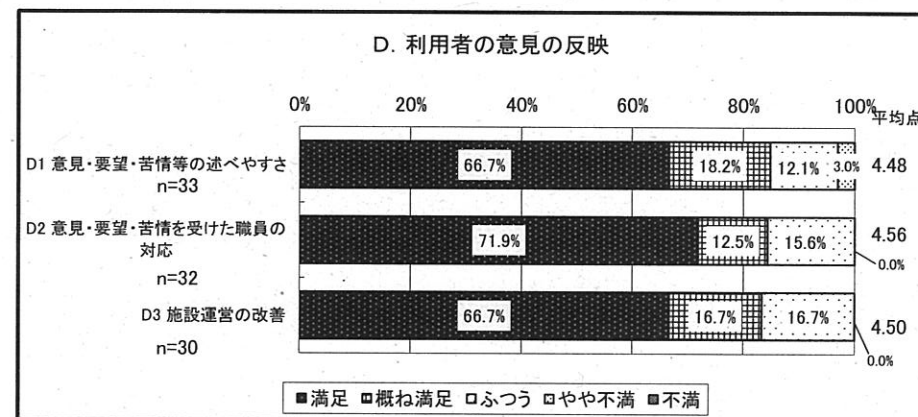
【集計結果】

施設名 高齢者総合センター【デイサービスセンター】



【C情報の提供】に関するコメント

高い満足度を維持しているが、必要な情報が提供されているかにやや不満と回答した方が1名あった。利用者は様々な障害を持ち感覚機能も低下している為、情報収集力や理解力が低下しているため、今後も個別に配慮を行い必要な情報が提供できるよう努めたい。

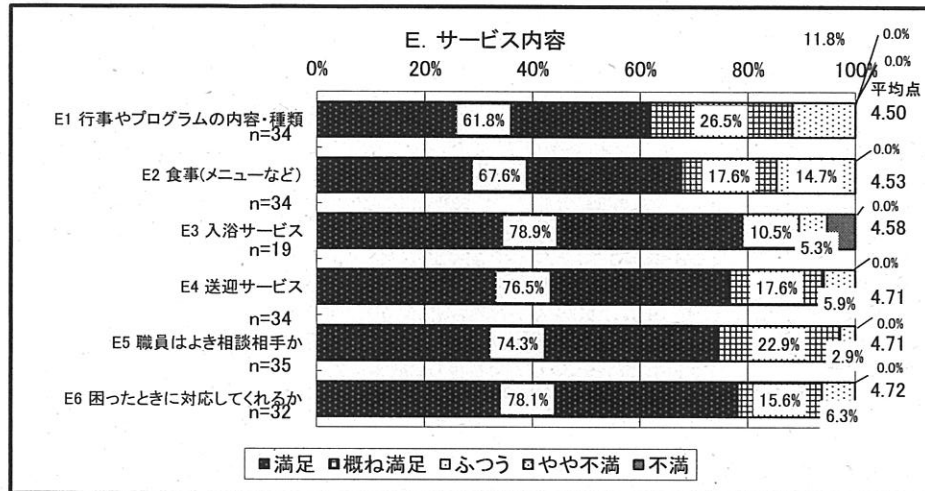


【D利用者の意見の反映】に関するコメント

高い満足度は維持している。意見の述べやすさでは1名がやや不満の回答があった。利用者の重度化により、個別に時間を取られる利用者が増え、比較のお元氣な方が訴えられないでいる可能性がある。今後も送迎時・家庭訪問等を通じ個別に利用者の意見を聞き、要望を把握し個々への配慮が行き渡るよう努める。

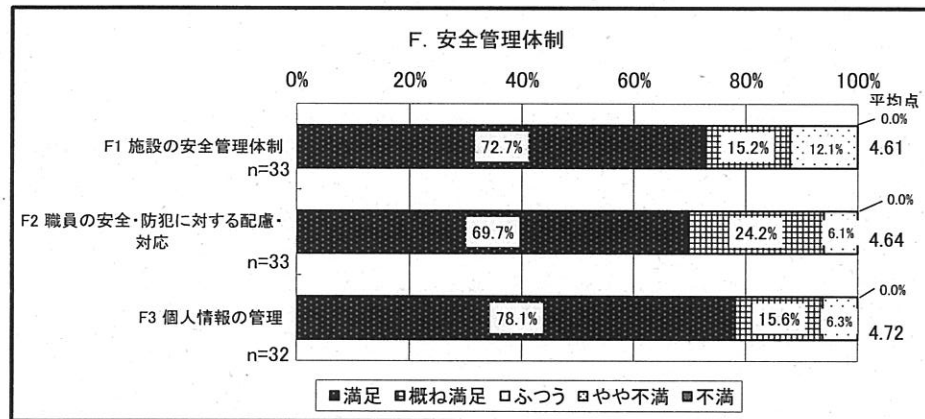
【集計結果】

施設名 高齢者総合センター【デイサービスセンター】



【Eサービス内容】に関するコメント

高い満足度を維持している。E5・E6職員の対応には高い満足度が得られている。入浴サービスに不満の回答が1名あった。入浴は体調面が優先されることがあり、ご希望通りにならないこともあるためと考えられる。

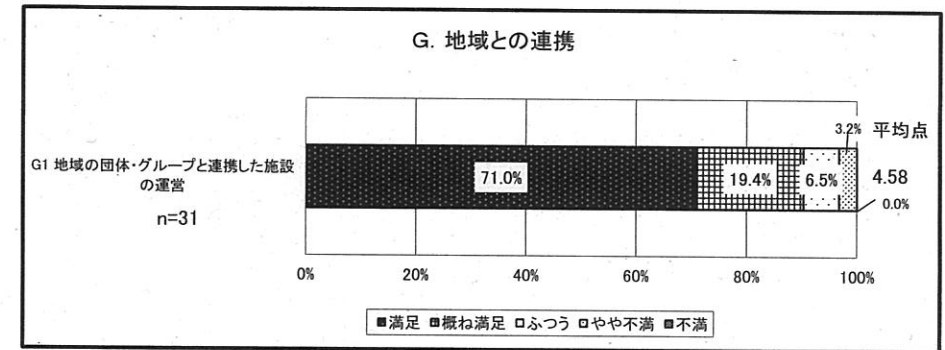


【F安全管理体制】に関するコメント

高い満足度が維持できている。引き続き安全管理体制を整え、安心して過ごしていただけるよう努める。

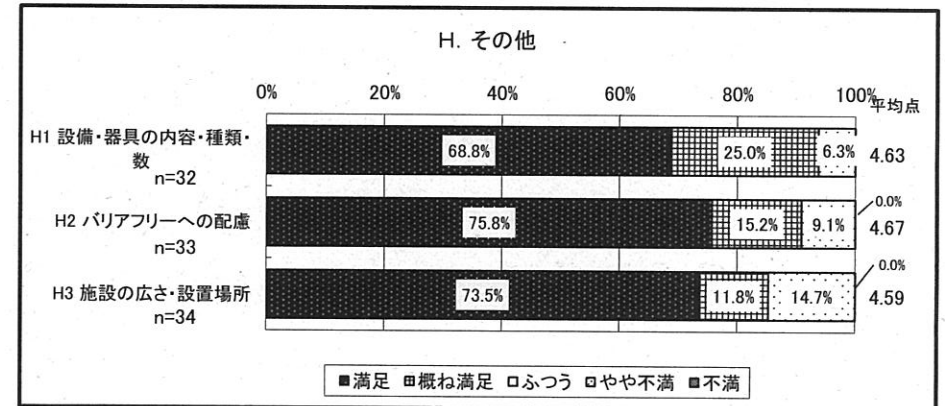
【集計結果】

施設名 高齢者総合センター【デイサービスセンター】



【G地域との連携】に関するコメント

高い満足度が維持できている。館内ボランティアや社会活動センター受講生との交流、コミュニティカフェへの参加、地域保育園との交流などを積み重ねている。今年度は軒下フェスタにも利用者と参加した。質問の意味が分からない利用者が多かった。



【Hその他】に関するコメント

全体に高い評価を得ており、不満の回答はない。

4 高齢者総合センター・デイサービスセンターへの意見・要望

[illegible]

北町高齢者センター

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立北町高齢者センター		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町4-1-16		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社		
代表者	理事長 萱場 和裕		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町1丁目9番1号		
指定の期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日		
指定管理業務の内容	①センター利用の承認に関する業務 ②小規模サービスハウスの管理に要する経費 ③センターの施設及び設備の維持管理 ④コミュニティケアサロンにおける事業に関する業務 ⑤小規模サービスハウスにおける事業に関する業務		
指定管理委託料	予算	5,665,891円	決算 5,665,891円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目		評価したポイント		総合評価	
				評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	97.6/100	入居者が安心・安全に生活できるよう努めた。清潔かつ快適に過ごせるよう建物、設備の管理を行った。	B	今年度は2名の利用者が退去、回答は現在居住者3名から提出があった。職員対応等は高い評価ではあるが、設備に関しては経年劣化による故障が多く、不信感払拭されないでいるように思われる。
	②重点ポイント		入居者への相談業務に関する取組 施設の安全管理		
	③アピールポイント		デイサービスを併設している利点から昼食の提供や、行事参加等案内した。一般住宅と違い介護・看護職員が日中いることで生活相談等できること、夜間休日でも管理人が常駐していることで安心した生活が送れるよう支援した。		
(B) 利用者モニタリング		33.3%	今年度2名退去で、定員5名のところ現在居住者3名の提出があった。設備面以外は比較的高い評価を得られているが、老朽化に伴う故障が多く、対応はしているものの迅速とは言えないこと、共同使用部分の不満や高齢者向け住宅とは言えない設備等が満足度の向上に繋がらない。		
(C) 財務モニタリング					

(2) 主管課による総合評価

評価項目		評価したポイント		総合評価	
				評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	97.6/100	＊入居者が安心・安全に生活できるよう、北町高齢者センター全員で見守るなど支援に努めている。 ＊清潔かつ快適に過ごせるよう建物、設備の管理を行い、老朽化した設備の修繕等を主管課と連絡・調整を行いながら、速やかに行っている。	B	現在入居中の利用者が3名のみであるため、評価が難しい状態である。職員対応等には高い評価があるが、設備に関しては経年劣化による故障が多いため、利用者の満足度につがっていない。故障に迅速に対応できるよう引き続き市と施設で連携を取りながら対応願いたい。 心身ともに自立して生活ができる方が入居する施設だが、高齢化により認知面や身体面で継続して入居することが困難な入居者が現れは始めている。施設職員や管理人が、生活相談等を行いながら見守っている状況である。また、一人一人の性格や認知症の傾向など個人差が多く、根本的な解決を図ることは困難である。 このような状況下で、施設職員が一丸となって対応している。
	②重点ポイント		＊入居者への相談業務に関する取組 ＊施設の安全管理		
	③アピールポイント		＊デイサービスを併設している利点から、昼食の提供やボランティア活動、行事参加等の案内を行い、生活の活性化が図れるよう支援した。 ＊利用者の高齢化が進み、認知面や身体面で、サポートの必要性が増えてきている中、デイサービスの介護・看護職員による生活相談等や夜間休日でも管理人（ハウスキーパー）が常駐していることで、安心して生活を送れるよう支援した。入居者の相談には、随時対応しているが、必要に応じて、関係各機関と連携や情報共有を行っている。		
(B) 利用者モニタリング		33.3%	現在、利用者が3名のみであり、評価が難しい状態である。設備面以外は比較的高い評価を得られているが、建物の老朽化にものも多く、対応はしているものの今年度も雨漏りが複数回起こるなどした。また共同使用部分の不満や高齢者向け住宅とは言えない設備等が満足度の向上に繋がらないと思われる。		
(C) 財務モニタリング					

(A) - ①チェック項目

【北町高齢者センター・サービスハウス】

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A住民の満足の向上	42.5 /45	42.5 /45	*総合的な相談支援を行った。定期的に懇親会を行い職員だけではなく入居者同士の交流の機会を作った。行事参加等の働きかけをした。	*入居者全員が80歳以上になり、認知面、身体面で入居条件に合致しなくなってきている。総合的な相談支援を行い、自立した生活を支援している。定期的に懇親会を行い、交流の機会を作っている。
B安全への取り組み	15 /15	15 /15	*災害時マニュアルに基づきデイサービス利用者と合同の避難訓練を実施した。 *施設の老朽化による修繕箇所が増加している。その都度迅速に対応した。	*デイサービスと合同で避難訓練を行い、災害に備えている。 *修繕については主管課と迅速に連絡・協議を行うなど、安全を損なわないよう適切に対応している。
C適正な運営	30 /30	30 /30	*法令遵守し、適切・適性に業務遂行した。職員は定期的に研修に参加した。	*法令遵守し、適切・適性に業務遂行している。職員は定期的に研修に参加し、職場にフィードバックしている。
D施設・整備等の適正な管理	10 /10	10 /10	*保守点検、設備管理、清掃は適性を実施している。経年劣化による修繕箇所が増加しており、その都度対応し入居者が安心、安全に生活できるよう努めた。	*保守点検、設備管理、清掃は適性を実施している *経年劣化による修繕箇所の増加や深刻な故障等が見られるが、その都度適切に対応し、入居者への説明や必要備品の貸出などを行っている。 *職員が老朽化した施設の不具合に対応する時間が増加している状況が見受けられる。

(A) - ②重点ポイント (サービス評価項目以外で、施設の特性にあわせた独自の取り組み)

	項目	評価	
		指定管理者	主管課
(1)	入居者への相談業務に関する取組	定期的に懇親会を開催した。相談には随時応じ必要に応じて関係機関と連携、情報共有した。	入居者同士のトラブルは互いの加齢が遠因になっている点もあり、対応に苦慮するところだが、定期的に懇

		退去された利用者については日常生活の支援を行うと共に、家族及び支援センターと密に連絡を取り対応した。 入居者の内虚弱高齢者からは個別の相談を受け、必要な相談場所へ繋げ、安定した生活を継続できるよう支援した。	親会を行い入居者同士の交流の機会を作るなど、状況を見ながら対応を工夫している。 また、退去した利用者に対しても、関係機関と連携し、フォローをしている。 個別相談も適宜行い、利用者の安定した生活ができるよう支援した。
--	--	--	---

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入			
総合満足度		■結果の概要	
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	33.3%	*現在、利用者が3名のみであり、評価が難しい状態である。	
		*設備面以外は比較的高い評価を得られているが、建物の老朽化にものも多く、対応はしているものの雨漏りが今年度だけで複数発生した。また共同使用部分の不満や高齢者向け住宅とは言えない設備等が満足度の向上に繋がらないと思われる。	

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

【北町高齢者センター・サービスハウス】

指定管理者 (記入欄)	
<アピール点> *建物、設備の老朽化は課題であるが、デイサービスが併設されている利点から行事への参加の働きかけを行い、随時相談できる場として日中はデイサービス職員、夜間休日は常駐しているハウスキーパーが対応し安心して生活できる居住環境を作った。	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】
*老朽化に伴う大規模改修などを踏まえ、修繕計画について、入居者の高齢化等により施設に求められる役割等も含めて、引き続き市と連携して検討を進めていただきたい。 *入居者の高齢化に伴い、身体・認知機能が低下	*修繕計画については引き続き市に相談し、小規模の修繕箇所については市と連絡を取りながら実施した。 *今年度2名の入居者が退去したが、その際は、家族、支援センター等と密に連携を取りつつ対

しい、サービスハウスでの生活が困難な入居者を見極め、家族と連携しながら、住み替え等支援を進めていただきたい。	応じた。 *3名の入居者の健康状況・生活状況等は、ハウスキーパーからの報告や、個別の訪問で把握しており、必要に応じて各関係機関と連絡を取りながら対応している。
<改善が必要だと思われる点> *雨漏りの箇所が昨年より増え、対応が遅れている。建物・設備の保守点検だけでなく大規模修繕を含めた修繕計画を策定し、居住者に影響が出る前に対応していく必要がある。 *今年度退去した2名の利用者はハウスキーパーへの依存度が高く、職員の支援も必要となっていた。現在の3名の入居者も高齢である。ことから、自立生活の維持が困難になる前に生活の場所をどこに定めるのか早急に検討する必要がある。 *	

主管課（記入欄） <主管課として特に評価できる点> *職員の対応に関して、満足度が高い。 *心身ともに自立して生活ができる方が入居する施設だが、高齢化により認知面や身体面で継続して入居することが困難な入居者が現れはじめている。施設職員や管理人が、生活相談等を行いながら見守っている状況である。また、一人一人の性格や認知症の傾向など個人差が多く、根本的な解決を図ることは困難である。このような状況下で、施設職員が一丸となって丁寧に対応している。	
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応>	
【前年度指摘事項】 *老朽化に伴う大規模改修などを踏まえ、修繕計画について、入居者の高齢化等により施設に求められる役割等も含めて、引き続き市と連携して検討を進めていただきたい。 *入居者の高齢化に伴い、身体・認知機能が低下しい、サービスハウスでの生活が困難な入居者を見極め、家族と連携しながら、住み替え等尾支援を進めていただきたい。	【指摘事項への対応】 *施設、設備の老朽化については概算要求による提案も含め、主管課と連携して出来る限りの対応を行っているが、それ以上に老朽化の進行が深刻である。故障が発生した際は主管課と連携してできる限りの対応をしているが、指定管理者の対応の範疇を超える事案が増加している。 *今年度2名の入居者が退去したが、その際は、家族や支援センター等と密に連携を取りつつ対応した。身体・認知機能の低下に伴う入居者の住替えについては、家族と疎遠な場合や、親族がいない入居者が多く、入居者本人が自身の身体・認知機能の低下を自覚するに至っていない状況などがあり、容易に解決できないが、各機関と連携し引き続き支援されたい。

<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> *雨漏り等建物・設備の不具合の増加による、対応の遅れが発生している。建物・設備の保守点検だけでなく大規模修繕を含めた修繕計画を策定し、居住者に影響が出る前に対応していく必要がある。 *今年度2名の退去者がいたが、現在入居中の3名の高齢であることから、自立生活の維持が困難になる前に生活の場所をどこに定めるのか早急に検討する必要がある。施設老朽化に伴う大規模修繕などを踏まえ、おおむね10年後の施設の姿や求められる役割を現場の視点で考え、主管課とともに検討を進めてほしい。
--

(C) 財務評価

指定管理者の算出した数値等に基づき、主管課が評価し、記入	
■ 安全性評価	*
■ 効率性評価	*
■ 自立性評価	*
■ その他	*

(D) 特記事項

新型コロナウイルス感染症拡大予防対策として、入居者及びハウスキーパーへの周知、消毒液の設置、マスクの着用や手洗いの徹底などを実施し、事業を継続した。

(様式3)チェック項目シート(指定管理者)

【北町高齢者センター・サービスハウス】

視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の 満足の 向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数 18/19 間 =42.6
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	×	
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
		11 地域ニーズを把握している。	○	
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
		13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
		14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
		19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	—	
		21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	—	
	評価の理由		北町高齢者センター条例に基づき管理運営を行っている。日中はデイサービス職員、夜間休日は管理人（ハウスキーパー）が相談支援の対応をしている。定期的に懇親会等を行っている。しかし、設備、修繕に関する不満・意見は多く満足度も低い。	
B 安全への 取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数 9/9間 =15
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
		24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
		25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
	適正な警備	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○	
		29 事件・事故が発生していない。	○	
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	評価の理由		管理人（ハウスキーパー）が適宜施設を巡回し安全確認を行っている。避難訓練も実施し、今年度はデイサービス、子育てひろばと合同の訓練を実施した。	

視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な 運営	確実な業務の 履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数 18/18 問 =30
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
		39 個人情報に適切に管理されている。	○	
		40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○	
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○	
	適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
		44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
		46 計画通りの収入が得られている。	—	
		47 利用増加に向けた取組を行っている。	—	
	指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。		—		
50 現金等が適正に管理されている。		—		
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○		
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由		基本協定、年度協定に基づき適正な職員配置で業務を行っている。職員は定期的に法令遵守、個人情報保護の研修を受講した。		
D 施設・ 設備等の 適正な 管理	適正な建物・ 設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × ○の数 10/10 問 =10
		54 保守点検等の計画を立てている。	○	
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
		56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	適正な備品管理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
		62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由		保守管理、設備管理、清掃は適正かつ適切に実施されている。今年度は、ブラインド・網戸・浴室グローブ・電磁調理器・コンセント等建物、設備の不具合に関しては主管課に随時報告し迅速な対応を心掛けているが、建物が完全なバリアフリーではなく、高齢者には住みにくい住宅であると評価に繋がっていない。		

(様式3)チェック項目シート(主管課)

【高齢者支援課】

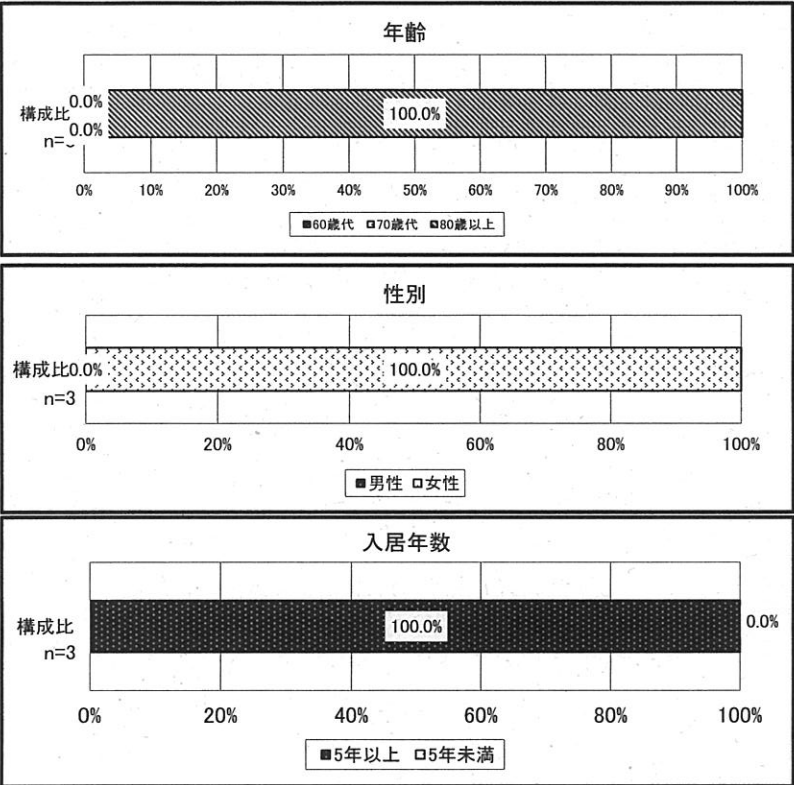
【北町高齢者センター・サービスハウス】

視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数 18/19 間 =42.6
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	×	
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
		11 地域ニーズを把握している。	○	
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
		13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
		14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時に実施している。	○	
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
		19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
	自主事業への取組	20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	—	
		21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	—	
評価の理由		*北町高齢者センター条例に基づき管理運営を行っている。 *日中はデイサービス職員、夜間休日は管理人（ハウスキーパー）が相談支援の対応をしている。 *心身ともに自立している方が入居する施設だが、全員が80歳以上のため、自立した生活が難しくなっている。総合的な相談支援を行い、自立した生活を支援している。 *高齢化が進み入居者同士のトラブルが増えたため、定期的に懇親会を行い入居者同士の交流の機会を作り、行事等への参加の働きかけを行うなど、円滑な共同生活をおくれるよう支援している。 *設備、修繕に関する不満・意見は多い。 *入居者は3名。入居者が少なく、その高齢化による質問に対しての理解度も低下しているため、評価が難しい。		
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数 9/9間 =15
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
		24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
		25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
		適正な警備	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	
	29 事件・事故が発生していない。		○	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。		○	
	評価の理由		*管理人（ハウスキーパー）が適宜施設を巡回し安全確認を行い、入居者の相談にも応じている。 *避難訓練を実施し、今年度もデイサービス、子育てひろばと合同の訓練を実施した。	

視点		チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	確実な業務の履行	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数 18/18 間 =30
		32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
		33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	必要な組織体制の構築	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
		35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	効率的な運営	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
		37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	適正な個人情報保護	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
		39 個人情報は適切に管理されている。	○	
		40 個人情報保護に関する研修が定期的実施されている。	○	
	法令順守	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
		42 法令順守に関する研修が定期的実施されている。	○	
	適正な再委託先管理	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
		44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
	利用増加への取組	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
46 計画通りの収入が得られている。		—		
47 利用増加に向けた取組を行っている。		—		
指定管理料の適正執行	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○		
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	—		
	50 現金等が適正に管理されている。	—		
経費節減への取組	51 経費は節減されている。	○		
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由		*基本協定、年度協定に基づき適正な職員配置で業務を行っている。 *職員は、定期的に法令遵守、個人情報保護の研修を受講している。 *研修した知識を施設に持ち帰り、フィードバックを行っている。		
D 施設・設備等の適正な管理	適正な建物・設備管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × ○の数 10/10 間 =10
		54 保守点検等の計画を立てている。	○	
		55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
		56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	適正な備品管理	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
		58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	適正な清掃	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
		60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	その他	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
		62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由		*保守管理、設備管理、清掃は適正かつ適切に実施している。 *建物、設備の不具合に関しては、主管課に随時報告し迅速な対応を行っているが、利用者の感じ方に個人差もあり評価に繋がっていない。		

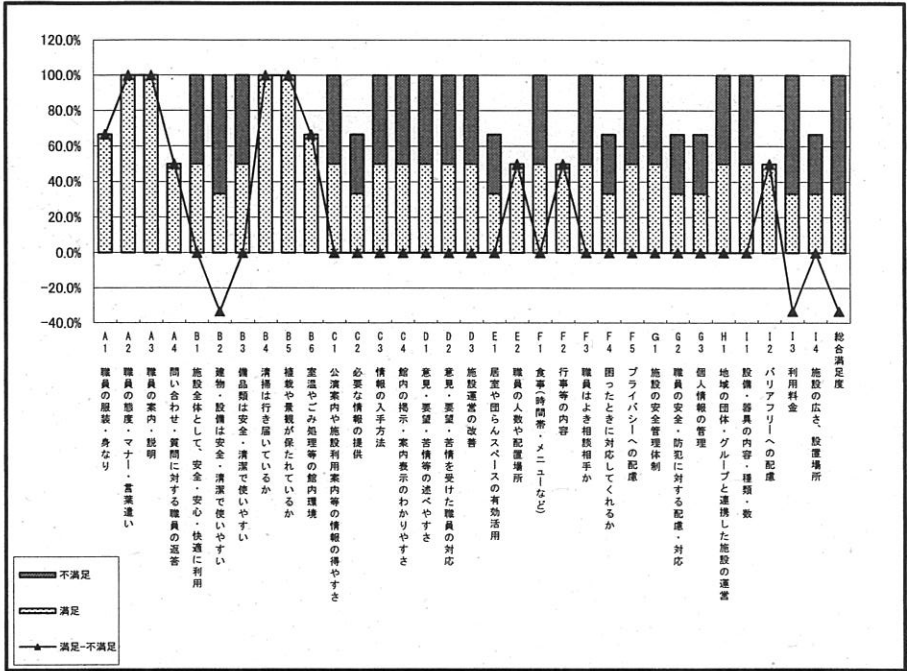
【問1】

施設名 北町高齢者センター・サービスハウス

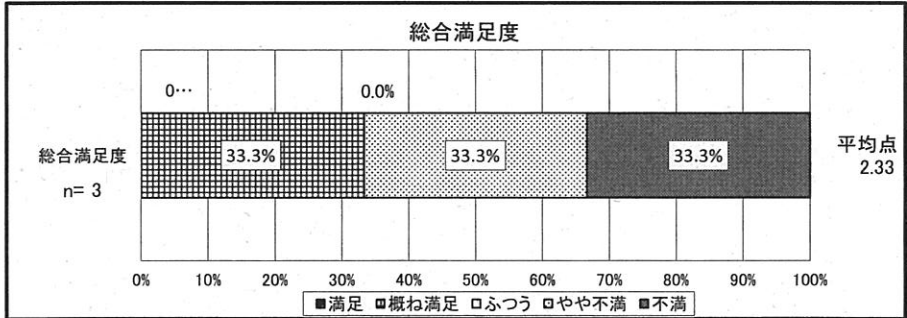


【回答者の属性】に関するコメント

3名の居住者は全員女性、5年以上居住、年齢は、95歳、87歳、86歳。要支援1が2名、自立1名。



【問3】

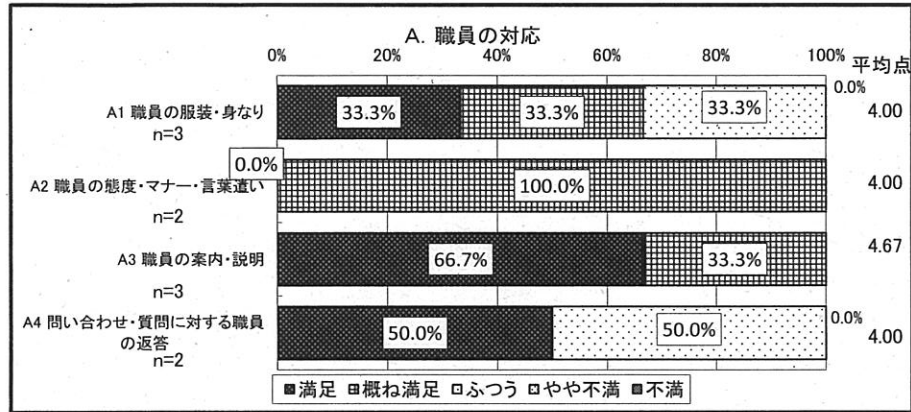


(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつ」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

【総合満足度】に関するコメント

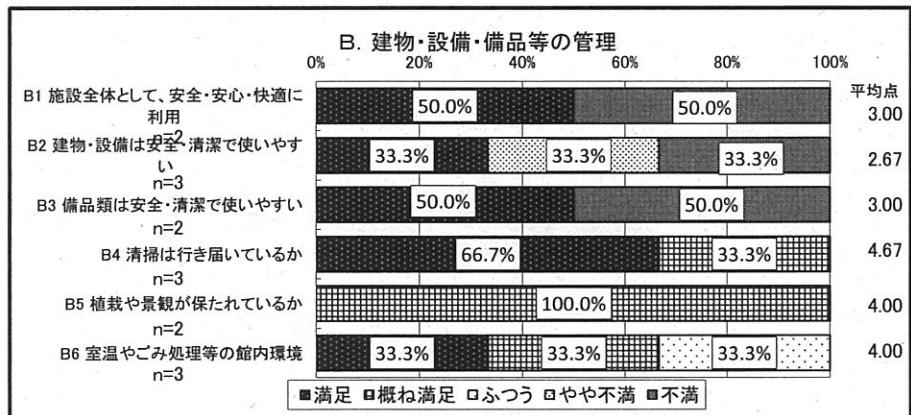
総合満足度は「利用者が不満を感じており改善の必要がある」という結果である。回答者が3名であり、しかも個性が見られ統計として捉えられ得るのか疑問であり、個別面接による調査の対象ではないかと思う。

施設名 北町高齢者センター・サービスハウス



【A職員の対応】に関するコメント

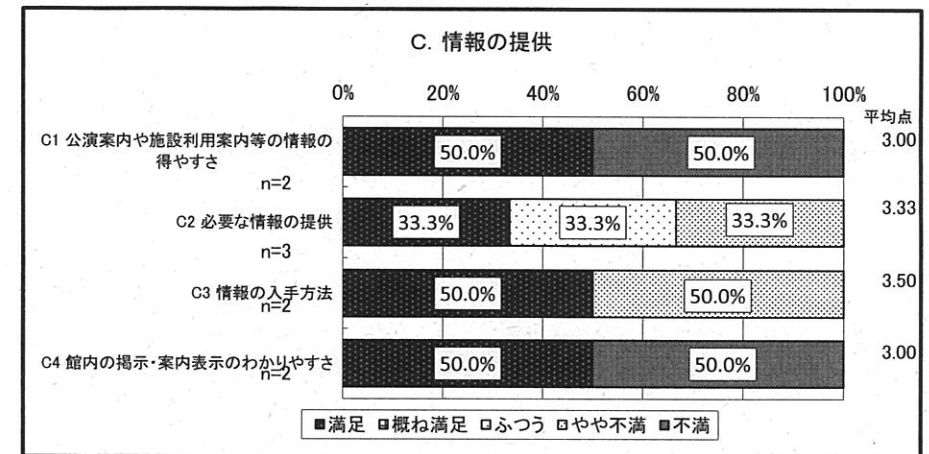
昨年より満足度が高いのは、職員の案内・説明である。それ以外は満足度が下がっている。以前より施設整備等について改善が見られず、満足のいく結果を得られていないことに起因すると考えられる。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

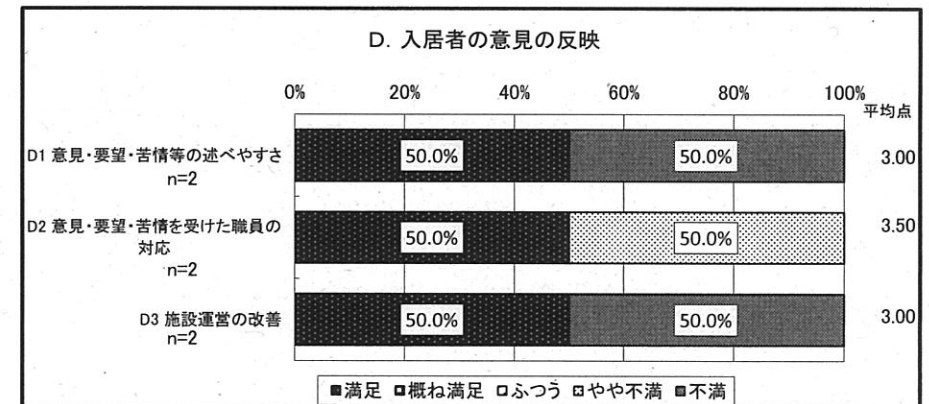
清掃の項目以外満足度が下がっている。いずれの設問においても、「満足」「不満」の両極端の回答が見られる。

施設名 北町高齢者センター・サービスハウス



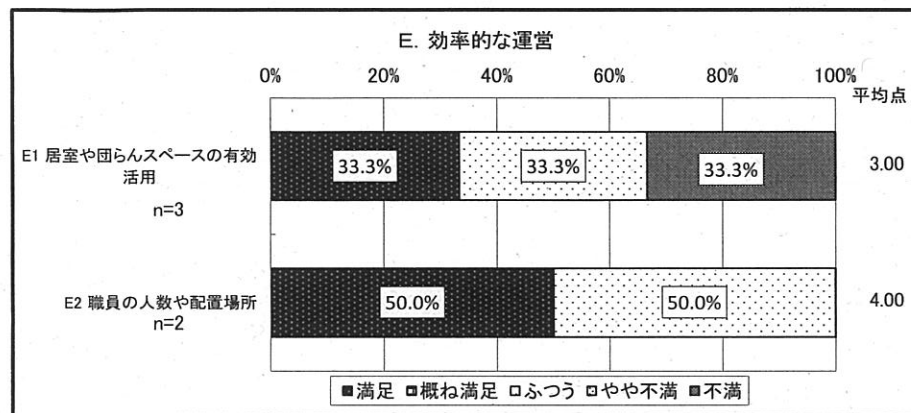
【C情報の提供】に関するコメント

掲示板活用その他、各居住者に手紙を配布、ハウスキーパーの協力を得て連絡をしているが、満足度には繋がっていない。



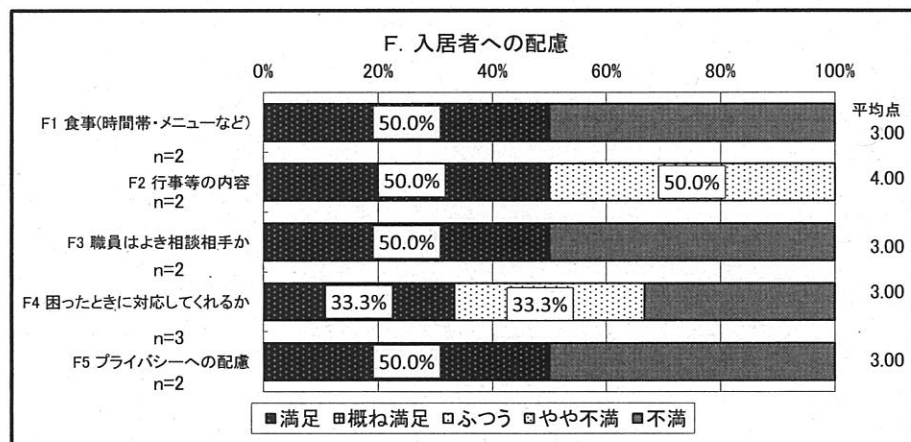
【D入居者の意見の反映】に関するコメント

ハウスキーパーは月1回の親睦会を開催しており、職員も個別に居住者へ声掛けを行って相談しやすい雰囲気、及び居住者の状況把握に努めている。



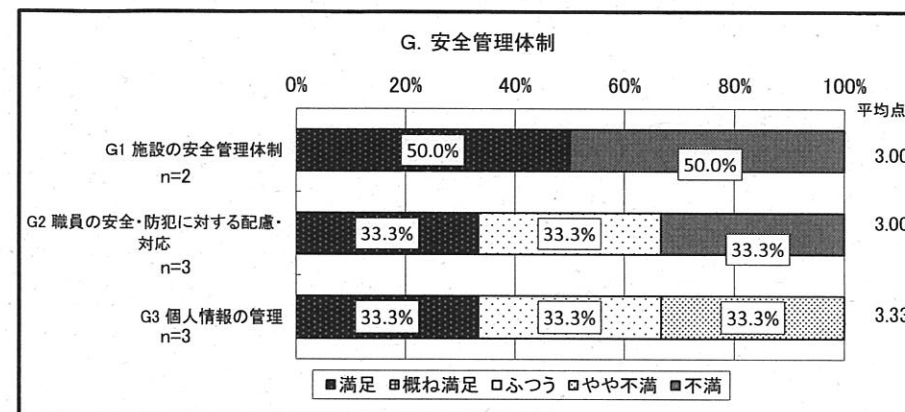
【E効率的な運営】に関するコメント

職員の人員配置は昨年と変化なく、スペースについても変わりがないが、昨年度はなかった職員人数や配置場所に「やや不満」回答があった。F設問と同じく、相談に迅速な対応ができない場合の、丁寧な説明を今後も心がけたい。



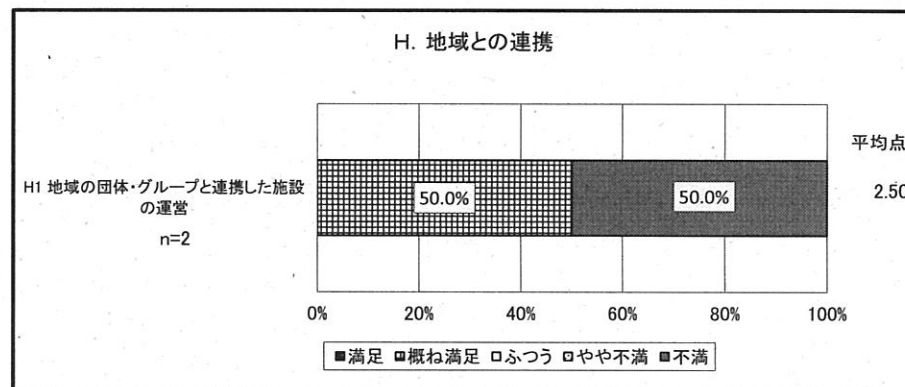
【F入居者への配慮】に関するコメント

昼食を常時利用居住者は1名で「満足」回答。利用なし居住者1名は「不満」。提供時間が昼だけであり、日曜祭日、朝・夜の提供がないことに起因するかと推測できる。北町の従来の食事の提供がデイサービス開所時であることから、不満に対しては対応できない。行事は先日、歯科検診に全員ご参加いただいた。職員は良き相談相手かという設問に、「不満」回答があった。施設設備上の不満等を訴えられた場合に、直ちに解決することできないことがあり、真摯に対応しているが不満は払拭できておらず、今後も丁寧に説明し対応していきたい。



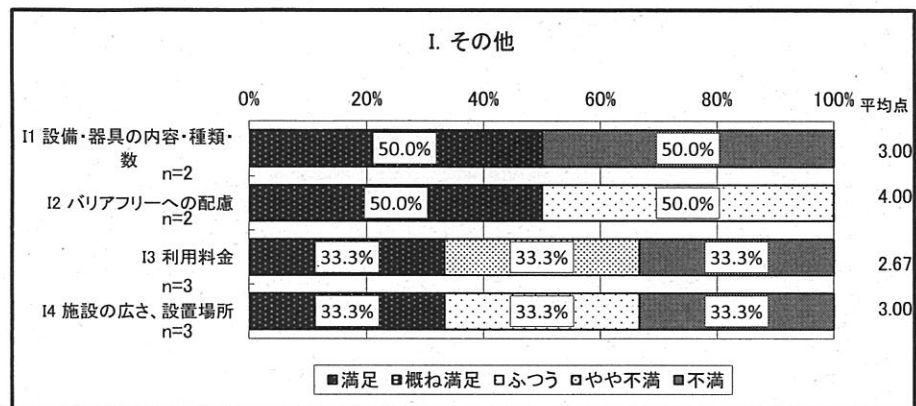
【G安全管理体制】に関するコメント

「やや不満」ではなく「不満」の回答が増えた。10月の台風の際の2階会議室の雨漏り、11月の洗濯機前の雨漏りは、老朽化建物であることを痛感した事象であったために、居住に対する不安が不満回答となったのだと考えられる。また、入居者が二人退去し新規の入居者を募集しないことによる自分自身の将来への不安感もあると思われる。



【H地域との連携】に関するコメント

昨年度の回答数は1で満足。今回は2名で1名「満足」1名「不満」1名無回答である。居住者はそれぞれ通院・アルバイト・買い物等で外出が多くデイサービスの行事への参加はなかなかできない現状がある。今後もデイサービスのイベント時、みずぎっこの交流会等への勧誘を引き続き行いたい。



【Iその他】に関するコメント
「やや不満」「不満」が増えた。以前から施設整備に対して居住者の意見が反映されないため、やや不満が、不満へ変化したかと推測できる。

4 北町サービスハウスへの意見・要望

項目	内容
	なし

北町高齢者センター【コミュニティケアサロン】

1 指定管理業務等の概要

公の施設名	武蔵野市立北町高齢者センター		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町 4-1-16		
指定管理者の名称	公益財団法人 武蔵野市福祉公社		
代表者	理事長 萱場 和裕		
所在地	武蔵野市吉祥寺北町 1丁目9番1号		
指定の期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日		
指定管理業務の内容	コミュニティケアサロンにおける事業に関する業務 ①コミュニティケアサロンの利用の承認に関すること。 ②高齢者の生活向上を目的とする指導、相談及び趣味生きがい活動に関すること。 ③高齢者の健康増進を目的とする指導、相談、訓練等に関すること。 ④高齢者に対する食事の提供に関すること。 ⑤乳幼児及びその保護者が相互に交流を行う場の提供に関すること。 ⑥子育てに関する相談及び助言、情報の提供並びに講習に関すること。 ⑦地域との交流及び教育学習に関すること。		
指定管理委託料	予算	8,951,163円	決算 8,951,163円

2 モニタリングの結果総括

(1) 指定管理者による総合評価

評価項目		評価したポイント	総合評価	
			評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	市民生活の延長線上のデイサービスという開設当初からの特徴を生かし多くの市域ボランティアと協働して利用者の日常生活の支援、入浴・昼食サービス等の提供を行った。多彩なプログラムや行事、世代間交流を企画・実施し利用者の社会参加の機会を作った。また、清潔かつ快適な施設を安心して利用できるよう施設管理を行った。 子育てひろばの運営も順調で多くの親子が相談・情報共有の場として活用された。世代間交流、共同行事も定着しており、みずきっこ利用者アンケートからももっと交流したいという意見もあり、高齢者センターの利用者はもとより、双方共に好影響を与えあつ	A	デイサービス利用者からは96.9%、みずきっこから100%とどちらも非常に高い満足度を得られ不満回答もなかった。 プログラム等のアンケート及び、家族との個人面談を実施することで、家族と情報共有しサービス提供の向上に繋がった。 子育てひろばも運
				98.3/100

		ている様子がうかがえる。また、子育て世代とボランティアの世代間交流も実施した。	営は順調であることが満足度の結果を見てもわかる。男親利用者も増加していること、30代だけでなく40代の親もおり、子育て世代に幅広く必要とされていることが認識できる。
	②重点ポイント	利用者の自立支援、在宅生活の継続に関する取組 コミュニティケアサロンとしての世代間交流 子育て世代の交流の場の提供と支援に関する取組 地域ボランティアの育成、支援に関する取組 職員によるサービスの資質向上に向けた取組	
	③アピールポイント	利用者像が変化し、認知症利用者、虚弱高齢者の割合が増加している中、施設の構造・設備上車椅子利用や重介護利用者への対応が困難であるが、市民生活の延長線上のサービスであるコミュニティケアサロンとして通所介護の導入的役割、家庭的な入浴、ボランティアとの協働、みずきっこの世代間交流の実施、北町の昼食試食会の開催等を各居宅介護支援事業所にアピールし利用者獲得に努めた。 子育てひろばに関しても、高齢者施設に併設されており世代間交流が盛んなこと、職員との距離が近い等を様々な方法で広報し、多くの利用者が来所されている。	
(B) 利用者モニタリング		デイサービスは96.9%と高い満足度を得られ「不満」「やや不満」回答もなかった。今後も「みんながいてやすらぎはぐくむ」センターとして利用者一人一人に寄り添うサービス提供ができるよう努めたい。 子育てひろばも100%と非常に高い満足度を得られた。個人情報の取り扱い、イベントの申込み方法等提案があり、今後検討する余地はあるものの、市民への周知は進み利用者が増加している。施設の利用についても、利便性を考え、今後も利用者のニーズに合わせた事業展開ができるよう努めサポートしていきたい。	98.95% (平均)
(C) 財務モニタリング			

（2）主管課による総合評価

評価項目		評価したポイント		総合評価	
				評価	理由
(A) 主管課・指定管理者によるモニタリング	①チェック項目	98.3/100	*市民生活の延長線上のデイサービスという開設当初からの特徴を生かし多くの市域ボランティアと協働して利用者の日常生活の支援、入浴・昼食サービス等の提供を行った。多彩なプログラムや行事、世代間交流を企画・実施し利用者の社会参加の機会を作った。 *清潔かつ快適な施設を安心して利用できるよう施設管理を行った。 *子育てひろばについて、多くの親子が相談・情報共有の場として活用された。世代間交流、共同行事も定着し、両施設利用者好影響を与えている。また、子育て世代とボランティアの世代間交流を実施した。	A	デイサービス利用者からは96.9%、みずきっこ利用者からは100%とどちらも非常に高い満足度を得ており、不満回答は見られない。デイサービス利用者は高齢化が進むとともに認知症利用者が増加している中で、利用者家族との個人面談を継続的に実施し、家族の理解や協力を得ながらサービス提供を行っていることは高く評価できる。 子育てひろばは、市民への周知が進み、地域の子育て施設として浸透していることが、利用者数の増加やその構成から伺える。
	②重点ポイント		*利用者の自立支援、在宅生活の継続に関する取組 *コミュニティケアサロンとしての世代間交流 *子育て世代の交流の場の提供と支援に関する取組 *地域ボランティアの育成、支援に関する取組 *職員によるサービスの資質向上に向けた取組		
	③アピールポイント		*開設から30年以上が経過し、認知症利用者割合が増加している中、施設本来の構造・設備上の制約により車椅子利用や重介護利用者への対応が困難であるが、通所介護サービスの導入的役割、ボランティアとの協働、世代間交流の実施等を各居宅介護支援事業所にアピール等、利用者獲得に努めている。 *みずきっこについて、高齢者施設に併設された子育てひろばという特色を生かし、世代間交流を積極的に行い、その様子についても広報し、多くの利用者が来所した。		
(B) 利用者モニタリング		98.95%	*デイサービスは96.9%と昨年に引き続き高い満足度を得ている。「不満」の回答もない。利用者やその家族との情報共有などが、利用者一人一人に合ったきめ細かなサービス提供につながっている。利用者の状態像の変化を適切に捉え、利用者本位のサービス提供を心がけていることがうかがえる。 *子育てひろばは100%と昨年を上回る非常		

		に高い満足度を得られた。市民への周知が進み利用者が増加していることは喜ばしいことだが、過密な状態にならないようオンラインひろばも含め、工夫をした運営を検討していく必要がある。		
(C) 財務モニタリング				

(A) - ①チェック項目

【北町高齢者センター・コミュニティケアサロン】

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
A 住民の満足の向上	45/45	45/45	*利用者の自立を支援し、在宅で可能な限り長く生活できるよう利用者とその家族に対しプログラム等のアンケートを実施した。また、家族面談、家庭訪問を実施することにより個別ケアに生かせるよう努めた。 *地域ボランティアと協働しプログラムを企画・運営しただけではなく大学生や子育てひろばのボランティアによる発表の場の提供も実施した。 *高齢者センターの「コミュニティカフェ」へ参加することで、ボランティアのモチベーションが上がりボランティアが元気になった。 *子育てひろばでは相談、情報共有の場として多くの親子が利用された。またデイサービスとの世代間交流も定着化した。ひろば利用者とデイサービスボランティアとの世代間交流も昨年以上に実施した。	*年々要介護度が重くなる傾向や、認知症の利用者が増加している中、利用者の自立を支援し、できるだけ在宅で生活できるよう利用者とその家族からの意見を取り入れ支援をしている。家族面談や家庭訪問は、効果的な個別ケアにつながっている。 *地域ボランティアとの協働により様々なプログラムを企画・運営している。大学生や子育てひろばのボランティア等に発表の場を提供するなど、多方面からの参画を促している。 *子育てひろばは相談、情報共有の場としても多くの親子が利用している。また工夫を重ねながらデイサービスとの世代間交流を行っている。ひろば利用者とデイサービスボランティアとの世代間交流も実施するなど、高齢者施設に併設する子育てひろばとしての特色を存分に生かしている。
B 安全への取り組み	13.5/15	13.5/15	*災害時マニュアルに基づきデイサービス利用者と子育てひろば利用者、及びコミュニティケアサロン住民が参加した合同避難訓練を実施した。 *毎日のミーティングでヒヤリハットをチェックし運転手も含め共有しケアの向上に努めた。 *運転手との定期的な打ち合わせを実施することで情報共有を密にし、スムーズなサービス提供に努めた。 *65歳以上の運転手は適齢診断を受け、安全運転の方法を自覚す	*災害時マニュアルを整備し、デイサービス利用者と子育てひろば利用者が連携して災害時対応を取ることができるよう、複合施設としての対応を想定しながら取り組んでいる。また、福祉避難所開設訓練を職員で実施している。 *ヒヤリハット事例のチェックなど毎日のミーティングを欠かさず、送迎運転手も含めた情報共有とケアに努めている。

視点	評価		評価の理由	
	指定管理者	主管課	指定管理者	主管課
			る必要性を理解してもらう研修を実施した。	*高齢の運転手に対して適性診断や研修を行い利用者の安全の確保に努めた。
C 適正な運営	30/30	30/30	*定期的に法令遵守、個人情報保護の研修に積極的に参加した。 *居宅介護事業所に毎月空き情報を入れた通信を送付するだけではなく、電話連絡や会議等で情報共有と当センターをアピールし、新規利用者獲得や利用増に努めた。 *公社の組織体制を整え「特定介護処遇改善加算Ⅱ」を取得したが、昨年同様、ショートステイや入所等があり安定した利用者獲得は難しい。	*定期的に法令遵守、個人情報保護の研修に参加している。 *月例の定型媒体を頼るだけではなく、電話連絡や会議等積極的に情報共有と北町高齢者センターのアピールを行い、新規利用者獲得や利用増に努めている。報酬改定による減収など困難が多々あるが、継続して取り組んでいる。
D 施設・整備等の適正な管理	10/10	10/10	*保守点検、設備管理、清掃等を適切に実施している。しかしながら老朽化による、所々の修繕は必要であり、大規模改修等に該当するまでの間、丁寧に補修を行い大切に使用していきたい。 *今年度は修繕費が予算計上されたため、洗濯機の排水・倉庫の改修等サービス提供の利便性を高める修繕が行えた。また、雨漏り等についてはその都度主管課に報告し利用者に影響がないよう迅速な修繕に努めた。	*保守点検、設備管理、清掃等は適切に実施されている。施設のいたるところで老朽化による不具合が出ているが、その都度適切に対応し主管課と協力して出来る限り利用者に影響がないよう迅速な修繕に努めている。

(A) - ②重点ポイント (サービス評価項目以外で、施設の特性にあわせた独自の取り組み)

項目	評価	
	指定管理者	主管課
(1) 利用者の自立支援に関する取組	地域ボランティアと協働し、利用者が選択できるプログラムを提供した。認知症等により通常プログラムに参加困難な方に対しては、少人数で個別対応できるプログラムを火・木・金に開設した。入浴サービスを開始し、自宅で1人では入浴することができない方、自宅での入浴拒否がある方等に対しサービス提供した。看護師が利用者及び家族からの健康不安の相談にのり、在宅生活を支援した。	地域ボランティアとの協働によりプログラムの提供を行っている。認知症等に対応した少人数向けのプログラム参加を促している。入浴サービスの開始により、自宅での入浴に支障がある方等にサービ

			ス提供を行っている。
(2)	地域ボランティアの育成・支援に関する取組	シニア支え合いポイント利用の新規登録者は2名あった。また、不定期で演奏活動をされる大学生やイベントでゲストとして参加されるボランティアは多かった。	多くの大学生やボランティアがイベントに参加し、地域に開かれた施設として浸透している。
(3)	子育て世代の交流の場の提供と支援に関する取組	広く広報を行い、地域にも浸透し多くの親子が利用している。小規模な施設の利点としてスタッフとの距離も近く気になるケースは子ども家庭支援センターに繋げ共有した。また、デイサービス利用者との世代間交流も定着し、毎回多くの親子が参加され楽しまれた。また、デイサービスのボランティアとの世代間交流も企画し好評だった。	子育てひろばとして、地域に浸透している。施設規模が小さいため入館制限がかかる日もあるが、スタッフと利用者の距離が近い目配りが行き届き、子ども家庭支援センターとの連携も的確に行われている。また、デイサービス利用者との交流が特徴ある事業となっている。デイサービスのボランティアとの世代間交流など新たな取り組みを行っている。

(A) - ③アピールポイント (次ページ)

(B) 利用者モニタリング評価

【北町高齢者センター・コミュニティケアサロン】

指定管理者の実施したアンケートに基づき、主管課が評価し、記入		
総合満足度		■結果の概要
「満足」と「おおむね満足」の合計 - 「不満」と「やや不満」の合計	デイサービス 96.9% 子育てひろば 100%	* デイサービス、子育てひろばとも不満回答がなく、総合満足度は非常に高い結果となった。

(様式2) 評価シート

(A) - ③アピールポイント

【北町高齢者センター・コミュニティケアサロン】

指定管理者（記入欄）					
<アピール点> 多くの地域ボランティアと協働しサービス提供に努めた。コミュニティケアサロンとして開設され30年以上が経過し、当時のサロンの雰囲気は継承されているが、認知症利用者と虚弱高齢者が増えているのは否めない。現在の施設、設備上、重度介護者等すべての高齢者が通所できる施設ではないが、初めてデイサービスを利用する高齢者が利用しやすいプログラムや、職員による雰囲気づくりをアピールし、利用者確保に努めた。 デイサービスの利用者、ご家族様へはプログラム等のアンケートを実施し、祝日の開所・プログラム内容の検討等サービス向上に努めた。また、ケアマネージャーへの試食会も行い、デイサービスのPRと共に、サービス内容についてのアンケートでご意見をいただき、サービス提供の参考とさせていただいた。 5月の10連休の祝日、及び9月の敬老の日にも開所し、利用者、家族の安定した生活を支援した。 子育てひろばには多くの親子が利用された。周知されるにつれ昨年同様、安全面から利用者制限が必要になる日もあった。少人数制であることで、利用者の状況を把握しやすく手厚くフォローすることができ、気になるケースは子ども家庭支援センターに繋げ共有することができた。デイサービス利用者との世代間交流も合同行事だけではなく非定期的な交流も定着した。また、メモリアルルーム開所日にはデイサービスボランティアと親子の世代間交流も企画実施した。					
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> <table border="1"> <thead> <tr> <th>【前年度指摘事項】</th> <th>【指摘事項への対応】</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>* みずきっこについては、開設後1年間での地域への浸透が目覚ましい一方、スペースに限りがあるため、対象年齢に応じたスペースの確保が困難になっていたりと、利用制限を行う必要性が生じたりしている。利用所の安全面に配慮しながらの効率的な運用を検討いただきたい。</td> <td>* 今年度も利用者が増加し、イベントの申し込みが盛況であり、広場利用の安全性から入場制限を設けた日が数日あった。そのため、イベントの申込みや相談時の待合場所として、デイサービスの部屋の利用を検討した。ひきつづき安全に配慮しながらサービス運営に努めていく。</td> </tr> </tbody> </table>		【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】	* みずきっこについては、開設後1年間での地域への浸透が目覚ましい一方、スペースに限りがあるため、対象年齢に応じたスペースの確保が困難になっていたりと、利用制限を行う必要性が生じたりしている。利用所の安全面に配慮しながらの効率的な運用を検討いただきたい。	* 今年度も利用者が増加し、イベントの申し込みが盛況であり、広場利用の安全性から入場制限を設けた日が数日あった。そのため、イベントの申込みや相談時の待合場所として、デイサービスの部屋の利用を検討した。ひきつづき安全に配慮しながらサービス運営に努めていく。
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】				
* みずきっこについては、開設後1年間での地域への浸透が目覚ましい一方、スペースに限りがあるため、対象年齢に応じたスペースの確保が困難になっていたりと、利用制限を行う必要性が生じたりしている。利用所の安全面に配慮しながらの効率的な運用を検討いただきたい。	* 今年度も利用者が増加し、イベントの申し込みが盛況であり、広場利用の安全性から入場制限を設けた日が数日あった。そのため、イベントの申込みや相談時の待合場所として、デイサービスの部屋の利用を検討した。ひきつづき安全に配慮しながらサービス運営に努めていく。				
<改善が必要と思われる点> * 子育て世代にみずきっこが周知されればされるほど、利用者親子が増加し人数制限があるイベントへの参加が難しくなる状況にある。イベントの申し込み時や相談時の待合場所として、デイサービスの部屋の利用は検討したが、一日の利用者制限は撤廃することができない。市としての対応を考えていただきたい。 * 施設の老朽化に伴い、デイルーム、ケアルームの汚れ等が目立っており、今年度は床ワックス、壁拭きを行い施設が明るく快適に過ごせるようになったが、施設維持には定期的にそのような補修が必要である。					

(様式3)チェック項目シート(指定管理者)

【北町高齢者センター・デイ】

主管課(記入欄)					
<主管課として特に評価できる点> *デイサービスは、施設開設当初からの事業であり、利用者の要介護度の重度化や認知症利用者の増加などにより多くの時間と気配りが求められるようになっている。施設の老朽化により様々な不便が発生する中で、利用者や家族の立場に立ったきめ細かなサービス提供に一丸となって努めている点は高く評価できる。 *みずきっこは、子育てひろばとして地域にしっかりと浸透し、乳幼児にとっては安心して楽しめるひろばとして、不安やストレスを感じがちな子育て中の親にとっては気分をリフレッシュし、共感や情報を交換し合える場所として利用者から高い評価を得ている。スタッフのデイサービスへの理解や関心の高さが子育てひろばの活動をより活発なものにしており、高く評価できる。					
<モニタリング評価委員会での指摘事項への対応> <table border="1"> <tr> <td>【前年度指摘事項】</td> <td>【指摘事項への対応】</td> </tr> <tr> <td> *みずきっこについては、開設後1年間での地域への浸透が目覚ましい一方、スペースに限りがあるため、対象年齢に応じたスペースの確保が困難になっていた。利用制限を行う必要性が生じたりしている。利用所の安全面に配慮しながらの効率的な運用を検討いただきたい。 </td> <td> *場合によって、入場制限を行うなど広場利用の安全性の確保に努めている。オンラインでのイベントの検討も含め、ひきつづき安全に配慮しながらサービス運営に努めていただきたい。 </td> </tr> </table>		【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】	*みずきっこについては、開設後1年間での地域への浸透が目覚ましい一方、スペースに限りがあるため、対象年齢に応じたスペースの確保が困難になっていた。利用制限を行う必要性が生じたりしている。利用所の安全面に配慮しながらの効率的な運用を検討いただきたい。	*場合によって、入場制限を行うなど広場利用の安全性の確保に努めている。オンラインでのイベントの検討も含め、ひきつづき安全に配慮しながらサービス運営に努めていただきたい。
【前年度指摘事項】	【指摘事項への対応】				
*みずきっこについては、開設後1年間での地域への浸透が目覚ましい一方、スペースに限りがあるため、対象年齢に応じたスペースの確保が困難になっていた。利用制限を行う必要性が生じたりしている。利用所の安全面に配慮しながらの効率的な運用を検討いただきたい。	*場合によって、入場制限を行うなど広場利用の安全性の確保に努めている。オンラインでのイベントの検討も含め、ひきつづき安全に配慮しながらサービス運営に努めていただきたい。				
<主管課として指定管理者に改善を期待したい点> *みずきっこの利用者親子の増加への対応。施設老朽化に伴う大規模修繕などを踏まえ、おおむね10年後の施設の姿や求められる役割について、ひろばの拡張を含め現場の視点で考え、主管課とともに検討を進めてほしい。					

(C) 財務評価

指定管理者の算出した数値等に基づき、主管課が評価し、記入	
■ 安全性評価	*
■ 効率性評価	*
■ 自立性評価	*
■ その他	*

(D) 特記事項

新型コロナウイルス感染症拡大予防対策として、令和2年2月27日からみずきっこを休館としたが、3月下旬にはオンライン子育てひろばを立ち上げ、配信を始めた。コミュニティケアサロンについては、定期的な館内の換気・消毒、職員のマスク着用の徹底、利用者の検温、手洗い、体調確認等を徹底し、事業を継続した。ただし、コミュニティケアサロンの運営を補助するボランティアの活動については、利用者とボランティア従事者双方の安全を考慮し休止した。ボランティア従事者は高齢の方が多いため、46名に対し状況説明と安否確認も含めて職員が訪問した。利用者に対しては、お知らせ文を作成し周知した。

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
A 住民の 満足 の 向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○
		11 地域ニーズを把握している。	○
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○
		13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○
		14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○
	職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。	○
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○
		18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○
	自主事業への取組	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○
		20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	—
		21 自主事業は利用者から支持を得られている(受講人数、企画内容、満足度等)。	—
評価の理由		昨年に引き続き職員の対応について非常に高い評価を得られた。利用者像が変化している中、利用者情報を家族、関係機関と共有し、家族面談等の実施により利用者の在宅での様子と施設内での様子を共有し日々のケアに繋げている。職員間では、ミーティングの実施によりサービス内容の統一を図り、利用者の個性に適切に対応できるよう情報共有を密にしている。また、プログラムを補助するボランティア等と協働し、利用者が安心して心地よく過ごせる空間づくりに努めた。	
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○
		24 災害発生時の対応体制(マニュアル整備、防災訓練の実施等)が整備されている。	○
		25 その他緊急時の対応体制(指針やマニュアル等)が整備されている。	○
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○
	適正な警備	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	○
		29 事件・事故が発生していない。	×
		30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。	○
	評価の理由		災害時対応マニュアルに基づきデイサービス利用者、みずきっこ利用者、コミュニティケアサロン住人との合同の避難訓練を実施した。ノロウイルス、インフルエンザ等の感染症の対応について職員研修を行い、万一事故が発生した際には迅速かつ適切な対応ができるよう心掛けていく。また、送迎時の緊急事態発生についても想定した研修を行った。認知症、虚弱高齢者が増加している中、日々のヒヤリハットも職員間で確認し対策を共有している。

視点	チェック項目	可否 (○×)	評価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数 21/21 間 =30点
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
51 経費は節減されている。	○		
52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○		
評価の理由	福祉公社の中長期事業計画、年度計画に基づき業務遂行している。法令遵守・個人情報保護等の外部研修に参加しその後の内部研修で職員共有した。入院、体調不良による長期利用中止、ショートステイ、入所による利用終了等リスク要因は増え安定した継続利用を確保することが困難になっている。福祉公社の組織体制を整え、通所介護特定処遇改善Ⅱを取得し介護報酬のアップを図るとともに、職員の自覚を促しより良いサービス提供に努めている。		
D 施設・設備等の適正な管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × ○の数 10/10 間 =10点
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	保守・設備点検、清掃を適切に実施し利用者が快適に生活できる空間の保持に努力した。修繕については主管課と連絡を行い迅速に対応できるよう努めた。		

(様式3)チェック項目シート(主管課)

【高齢者支援課】

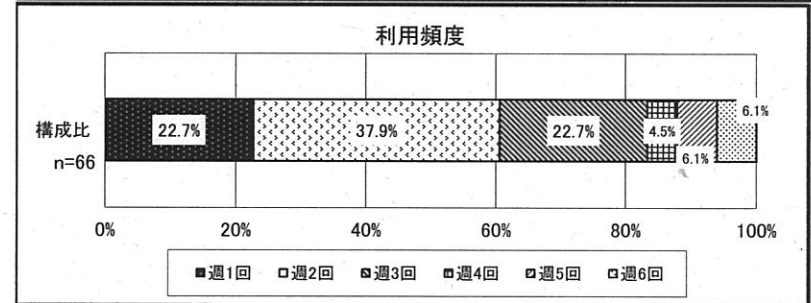
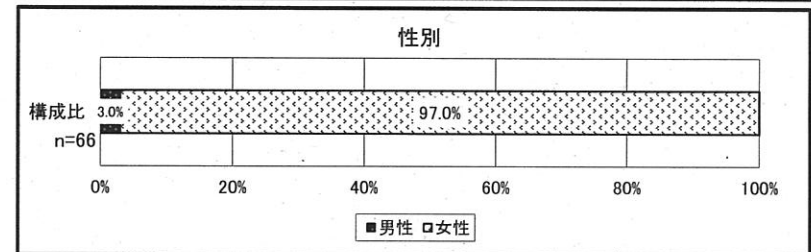
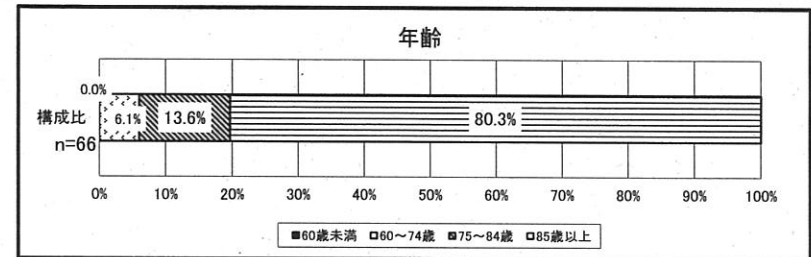
【北町高齢者センター・デイ】

視点		チェック項目	可否 (○×)	評 価
A 住民の満足の向上	設置目的の達成	1 設置目的を達成できている。	○	45点 × ○の数 19/19 間 =45点
		2 設置目的に基づいた基本方針が確立され、職員に周知を行っている。	○	
		3 基本方針に沿った管理運営が、職員によってなされている。	○	
	市民、利用者の意見の反映	4 利用者の満足度は高い。	○	
		5 モニタリング用利用者アンケート以外に意見・要望・苦情の収集を行っている。	○	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備している。	○	
		7 利用者の意見・要望・苦情に適切に対応し、改善活動を行っている。	○	
		8 利用者のニーズを積極的に生かした運営を心がけている。	○	
		9 利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されている。	○	
	地域との連携等	10 地域や地域住民との交流・連携の取組が行われている。	○	
		11 地域ニーズを把握している。	○	
	情報提供	12 行事開催や施設利用案内などの情報提供を積極的に行っている。	○	
		13 市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫している。	○	
		14 館内の掲示・案内表示など利用のしやすさに配慮している。	○	
	職員対応	15 利用者が気持ちよく施設を利用できるよう職員は心がけている。	○	
		16 接客マナー等の研修を定期又は随時実施している。	○	
		17 利用者案内や受付が適切になされている。	○	
		18 職員の交代時において、引継ぎが文書等で確実になされている。	○	
	自主事業への取組	19 職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っている。	○	
		20 事業計画に沿って自主事業を実施している。	—	
	評価の理由	21 自主事業は利用者から支持を得られている（受講人数、企画内容、満足度等）。	—	
		昨年に引き続き職員対応に対する評価が非常に高い。高齢化に伴い、認知面等で機能低下がみられる利用者が増えているが、家族や関係機関と情報共有し、利用者ができるだけ長くサービスを受けられるよう体制を整えている。また、家族面談等により利用者の在宅時と通所時の様子について相互に情報を共有し、サービスに反映している。職員のミーティングを密に行い、サービスの均質化、一定化を図っている。ボランティア等と協働し利用者が安心して過ごせる空間づくりに努めている。		
B 安全への取り組み	適正な危機管理	22 事件、事故防止のための体制整備・取組を行っている。	○	15点 × ○の数 8/9間 =13.3点
		23 事件、事故発生時の対応指針やマニュアル等が整備されている。	○	
		24 災害発生時の対応体制（マニュアル整備、防災訓練の実施等）が整備されている。	○	
		25 その他緊急時の対応体制（指針やマニュアル等）が整備されている。	○	
		26 事件、事故、災害等緊急事態が発生したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
		27 市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じている。	○	
		適正な警備	28 利用者の身体及び財産の安全を確保する取組を行っている。	
	29 事件・事故が発生していない。		×	
	30 警備業務の実施状況を定期的に確認している。		○	
	評価の理由		災害時対応マニュアルに基づきデイサービス利用者とはみずきっこ利用者合同の避難訓練を実施、職員のみで福祉避難所開設訓練を行うなど実践的な訓練を行っている。事故等の発生時は職員が連携して迅速かつ適切な対応を行っている。認知症利用者の増加に対し事故対応やヒヤリハット等、職員間の情報共有や対応確認を密に行っている。	

視点	チェック項目	可否 (○×)	評 価
C 適正な運営	31 仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を実施している。	○	30点 × ○の数 21/21 間 =30点
	32 事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正の活動を行っている。	○	
	33 業務改善のための具体的な取組を行っている。	○	
	34 業務執行体制、業務ごとの責任体制などが明確になっている。	○	
	35 市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られている。	○	
	36 施設や設備の効率的な運営を行っている（空きや無駄がない）。	○	
	37 適正に（多くもなく少なくもなく）職員を配置している。	○	
	38 個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備している。	○	
	39 個人情報は適切に管理されている。	○	
	40 個人情報保護に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	41 法令等で定められた事項を順守している。	○	
	42 法令順守に関する研修が定期的に実施されている。	○	
	43 再委託先を適正に選定している（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。	○	
	44 再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしている。	○	
	45 利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）。	○	
	46 計画通りの収入が得られている。	○	
	47 利用増加に向けた取組を行っている。	○	
	48 事業計画や支出計画に照らして支出を適正に行っている。	○	
	49 利用料や使用料は適正に徴収・管理できている。	○	
	50 現金等が適正に管理されている。	○	
	51 経費は節減されている。	○	
	52 積極的に経費削減に取り組んでいる。	○	
評価の理由	計画的な業務遂行が行われている。法令遵守・個人情報保護等の外部研修に参加しその後の内部研修で職員共有が行われている。法改正や、利用者の高齢化により、入院、体調不良による長期利用中止、ショートステイ、入所による利用終了等が増加する傾向にあり、減収のリスク要因が増えているが、ケアマネジャーへの情報提供や、新規利用者獲得だけではなく利用日を増やすなど積極的に働きかけることに努めている。		
D 施設・設備等の適正な管理	53 建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持している。	○	10点 × ○の数 10/10 間 =10点
	54 保守点検等の計画を立てている。	○	
	55 保守点検等の実施記録を備え、確認・検収の体制を整備している。	○	
	56 施設・設備に異常を発見したときは、速やかに市に報告をしている。	○	
	57 備品台帳を整備し、備品類を適切に管理している。	○	
	58 必要に応じて備品類の保守点検を行っている。	○	
	59 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っている。	○	
	60 清掃業務の実施状況を定期的に確認している。	○	
	61 利用者が快適に施設を利用できるよう植栽や景観の保持に努めている。	○	
	62 環境問題に配慮し、分別処分など適切な廃棄物処理を行っている。	○	
評価の理由	保守・設備点検、清掃を適切に実施している。修繕に対しては利用者に影響が出ないよう主管課と連絡を密に行い迅速に対応できるよう努めている。		

【問1】

施設名 北町高齢者センターコミュニティケアサロン

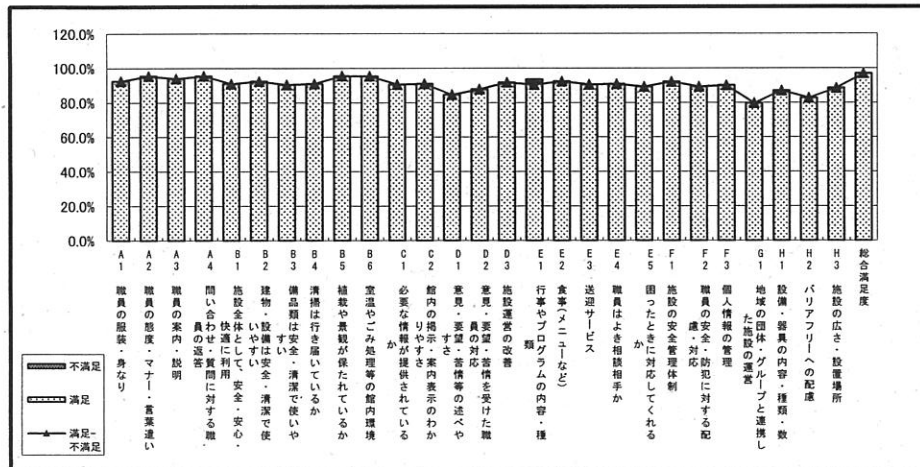


【回答者の属性】に関するコメント

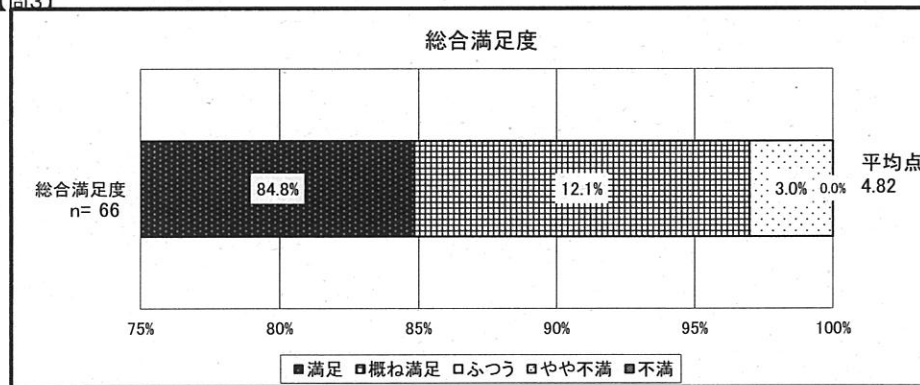
85歳以上が80.3%を占めており、昨年より高齢化が進んでいる。男女比も95.5%が女性利用者であり、『女性のデイサービスセンター』であるという事が一目瞭然である。利用頻度は昨年よりも3回/週が22.7%と増え、逆に1回/週の利用者が減っている。北町が心地よく感じられ通所日1日から初めた利用者が通所に慣れて通所回数を増やす傾向にあるという実態がわかる。

【集計結果】

施設名 北町高齢者センターコミュニティケアサロン



【問3】



(注)平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつ」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

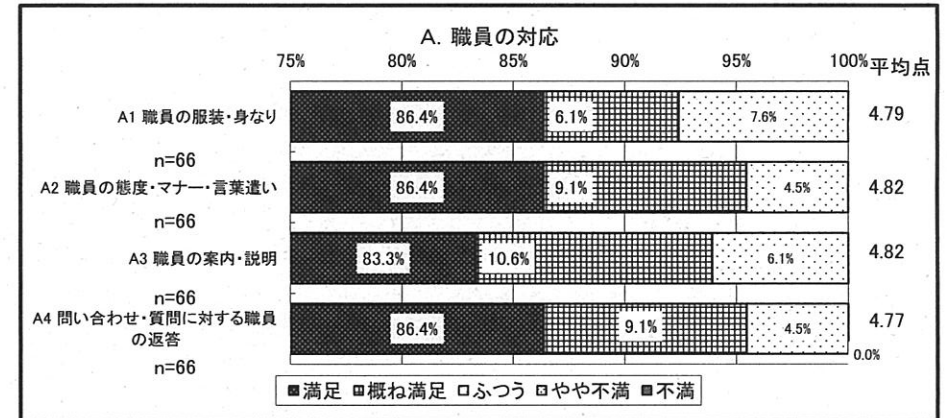
【総合満足度】に関するコメント

総合満足度は96.9%と非常に高い満足度が得られ、「やや不満」「不満」回答はなかった。「職員の対応」「サービス内容」についての設問は理解しやすく、信ぴょう性が高いと思われるが、「地域との連携について」「その他」についての設問の意味は理解が難しいと思われる。

【集計結果】

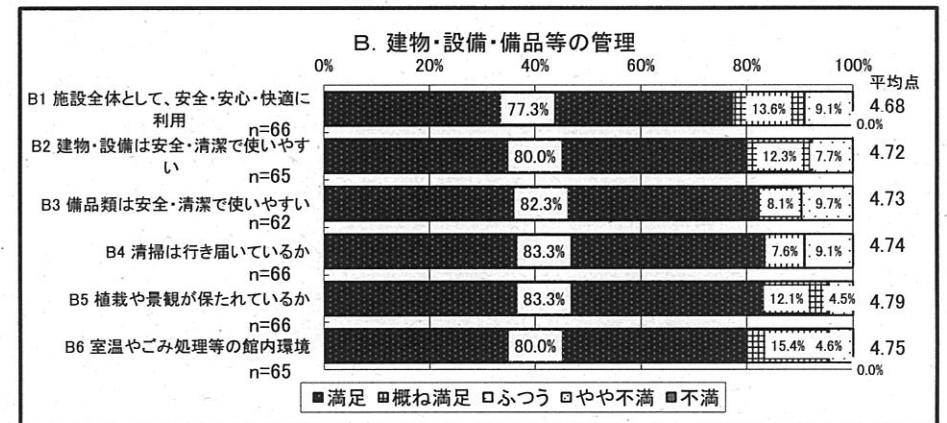
施設名 北町高齢者センターコミュニティケアサロン

【問2】



【A職員の対応】に関するコメント

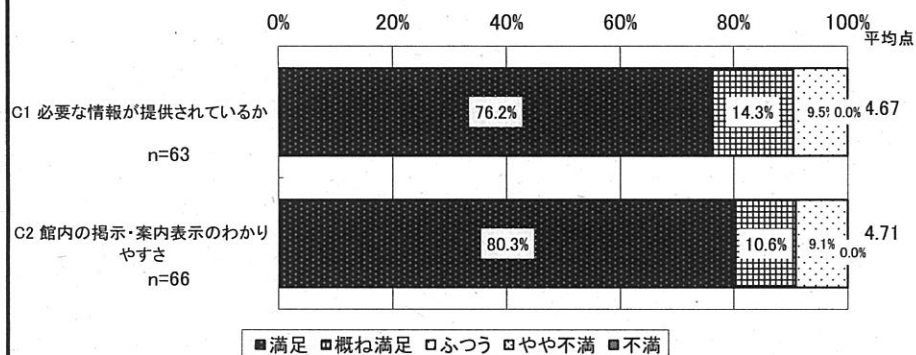
職員の対応は昨年度より高い評価を得られた。昨年度の結果を踏まえ、利用者に寄り添い一人一人丁寧に対応した結果と理解できる。引き続き、利用者の希望等を聞き、利用者の認知・身体状況を踏まえて、一人一人を大切にサービス提供に励みたいと思う。



【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

昨年度より高い満足度が得られ、「不満」回答は見られなかった。しかしながら、個別意見として、「入り口なので足元が寒い」「冬場は場所によっては寒いところはある」との回答があり、施設の構造上の問題を指摘されている。年明けにはお玄関入口付近にファンヒーターを設置すると共に、寒さ除けのボードを置く対応を行った。今年もデイルームで数回雨漏りがあり、皆様にご不快な思いをお掛けした。建物の老朽化は引き続き課題であり、早々の対応が望まれる。

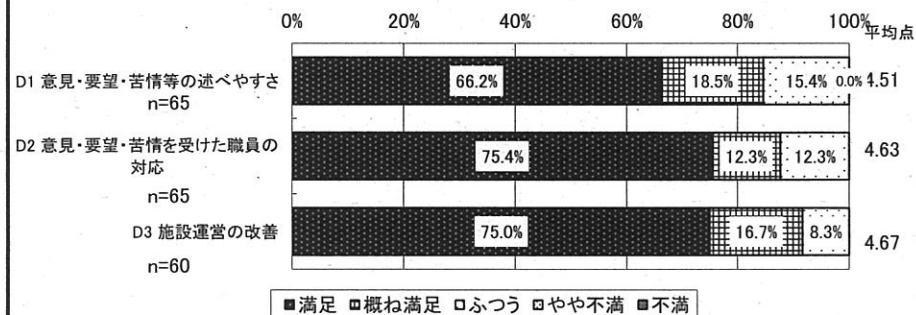
C. 情報の提供



【C情報の提供】に関するコメント

引き続き高い満足度を得られた。フロア内のディスプレイには利用者の作品を用いたり、センターの四季折々の庭の写真等掲示する心配りをしており、明るい雰囲気作りに努めている。それに対する評価結果であると思われる。

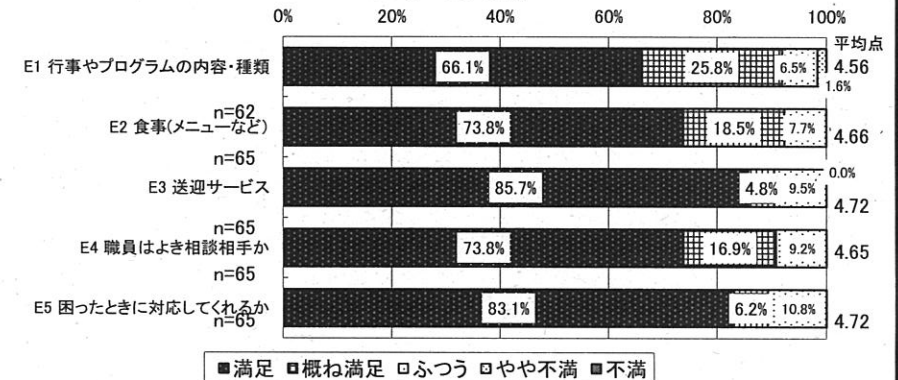
D. 利用者の意見の反映



【D利用者の意見の反映】に関するコメント

昨年度と同じ満足度を得られ、「不満」回答もなかった。認知症のご利用者様も多く、耳が遠く、歩行がふらつくといった身体機能低下がみられる方もおり、一人一人の状態にあったより個別的な支援が必要になってきているため、それに対応する職員のスキルアップに努めていきたい。

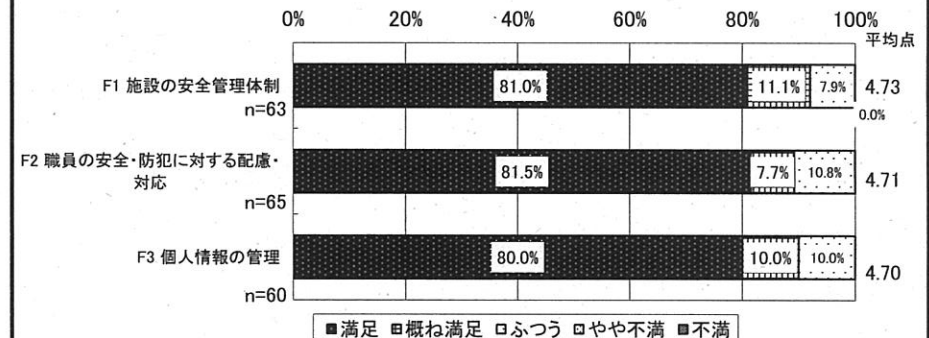
E. サービス内容



【Eサービス内容】に関するコメント

高い満足度を得られたが、「行事やプログラムの内容・種類」においてやや不満の回答があった。具体的な内容は定かでないが、天候によるはなみずき祭りの中止、オーブンガーデンが雨のため寒かった等の影響、敬老会の臨時利用を控えた等も考えられる。来年度に向けてプログラムのアンケートを実施しており、利用者に一層の満足いただけるプログラム作りについて努力していきたい。

F. 安全管理体制



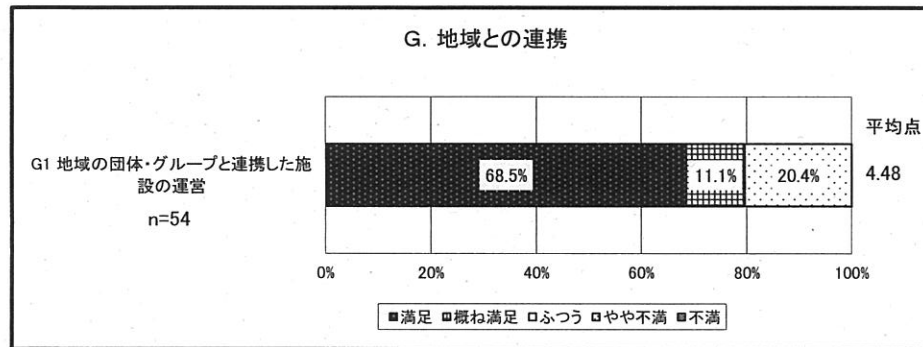
【F安全管理体制】に関するコメント

どの項目も昨年度より高い評価を得られ「不満」回答はなかった。今年度は大型の加湿器・温風機も設置しより快適な環境設備に努めた。消防訓練も利用者に参加いただき、いざという時は職員が利用者を守るという実体験をしていただいたことも、高評価をいただいた一因かと考え得る。

【集計結果】

施設名 北町高齢者センターコミュニティケアサロン

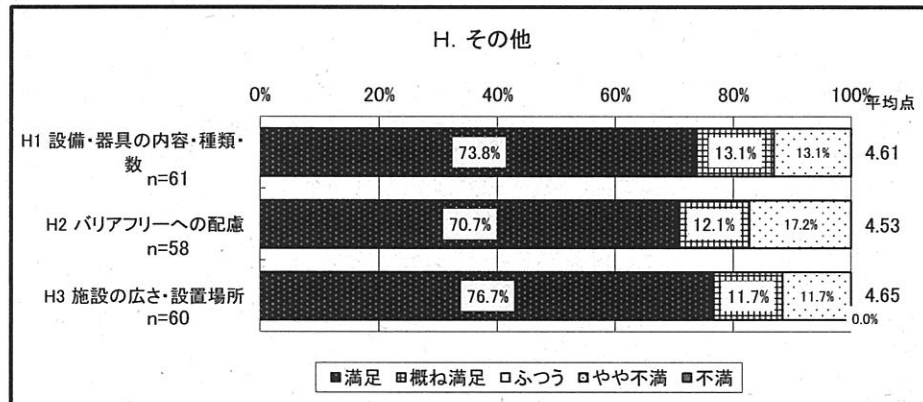
4 北町コミュニティケアサロンへの意見要望



【G地域との連携】に関するコメント

昨年と同じ満足度を得られた。子育て広場「みずきっこ」との交流は定例化し、大学生や地域の方も引き続きイベントのゲストとして来所されている。ボランティアの受け入れをはじめ、地域住民の活動の場を含め連携を大切にしていきたい。

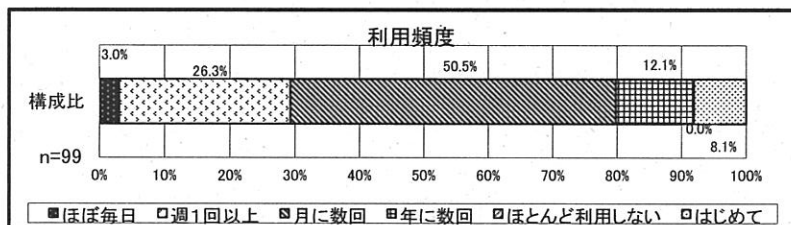
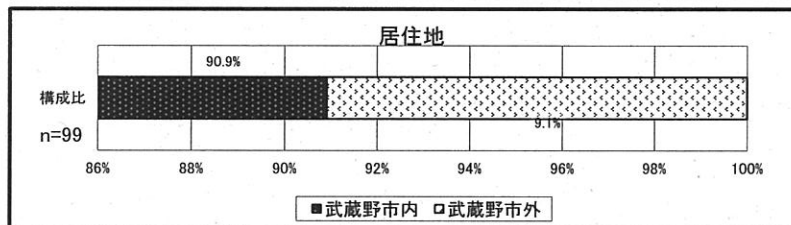
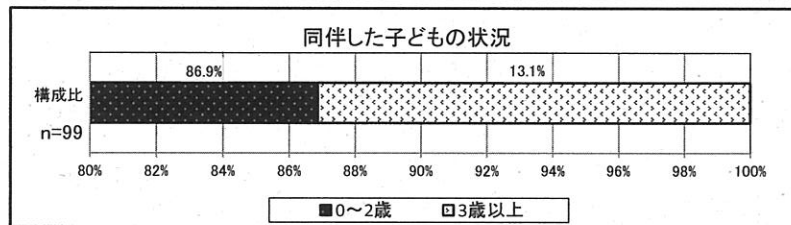
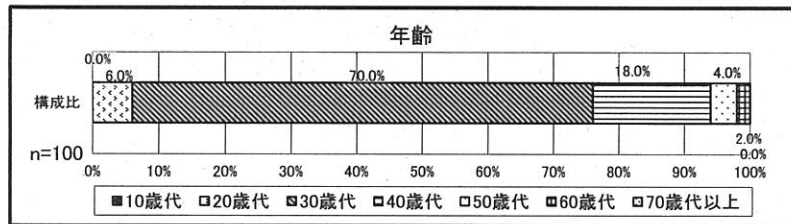
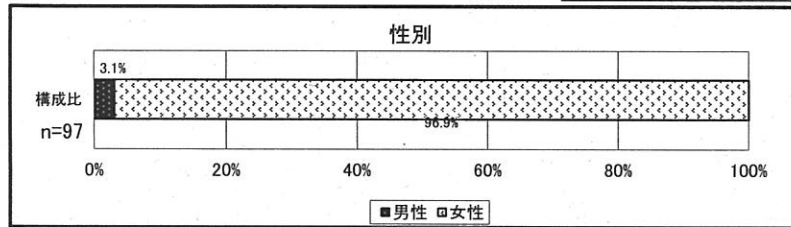
項目	内容
運営面・事業	施設の方は皆様ほんとうに優しく接してくださるのでとても過ごしやすいです。楽しく過ごしております。感謝しております。
	満足しております。
	皆様親切にしてくださり満足しています。
	皆さんが親切にしてくれます。
	私の返事にはよくしてくださいます。
	いつも大変お世話になっています。ありがとうございます。
施設整備	とても良くしていただいています。感謝で一杯でございます。
	冬の季節は場所によっては寒いところがあるので改善してほしい。
評価	スタッフの皆様は明るく、とても満足しております。席が入口のため足元が寒いのが残念です。
	北町高齢者センターのセンター長以下皆様大変親切をモットーにしておられる事には敬服しております。私は隣接した住宅に居住しており、このセンターには心を寄せておりました。指定管理者の公益財団法人武蔵野市福祉公社が益々、市の福祉事業に携わって発展されることを祈っております。



【Hその他】に関するコメント

昨年同様の満足度を得られた。要介護1の自立歩行の利用者が70%を占めているが、平均年齢は88.7歳であり高齢化は否めない。快適な環境づくりのためにデイルームのレイアウトを考え対応している。昼食時の休憩タイムがもう少しゆっくりとっていただけるような施設の広さがあると一層の満足度を得ることができると思う。

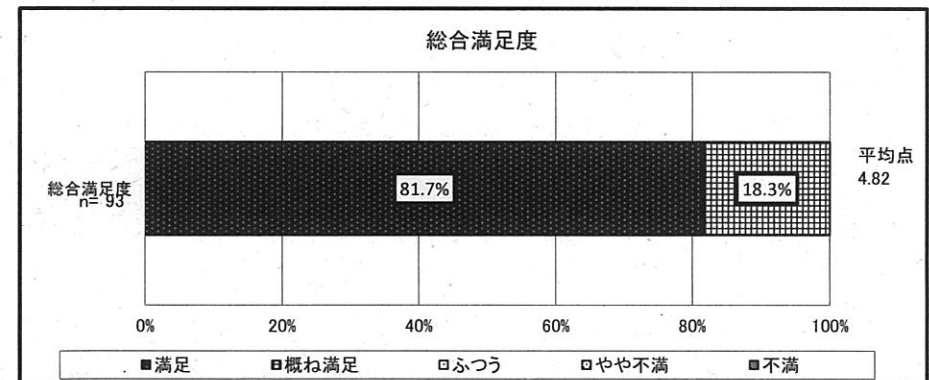
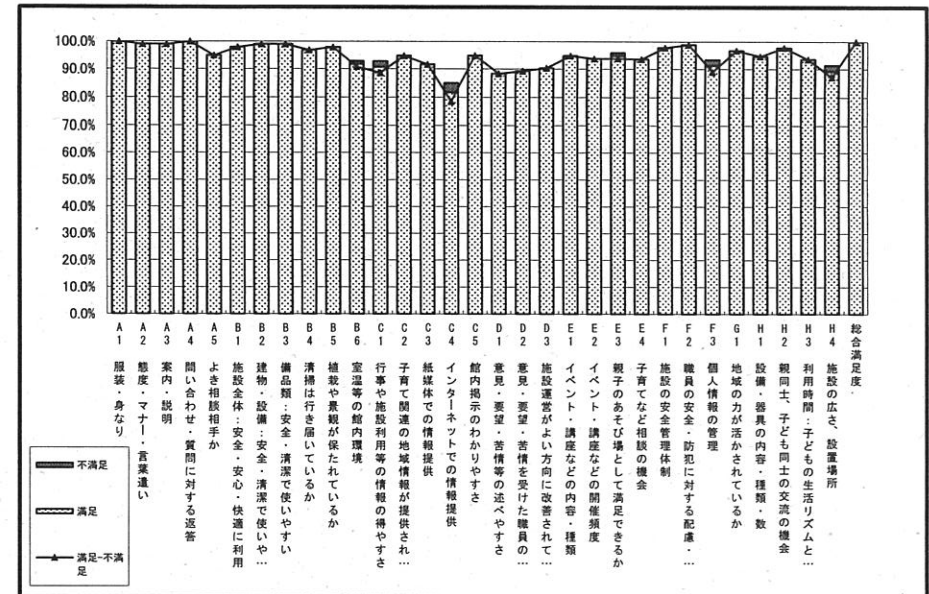
施設名 北町高齢者センター【みずきっこ】



【回答者の属性】に関するコメント

男女比については、アンケートを回答いただいた方は、女性が圧倒的に多かったが、年間を通したイメージとしては、男性(パパ)の利用は非常に増えており、男性一人でも利用しやすい施設の一つとして、認識されつつあると思う。最近では育児休暇を取られる男性も多いので、引き続き、パパの育児を支援できる施設でありたいと考えている。また30代の子育て世代がメインであることは、予想内だが以外に40代の高齢出産、または第2子以降の親の利用も多い。この世代は、一人です育てるには不安が大きかったり、悩みが多い世代でもあるので、きめ細やかな対応をしていきたい。

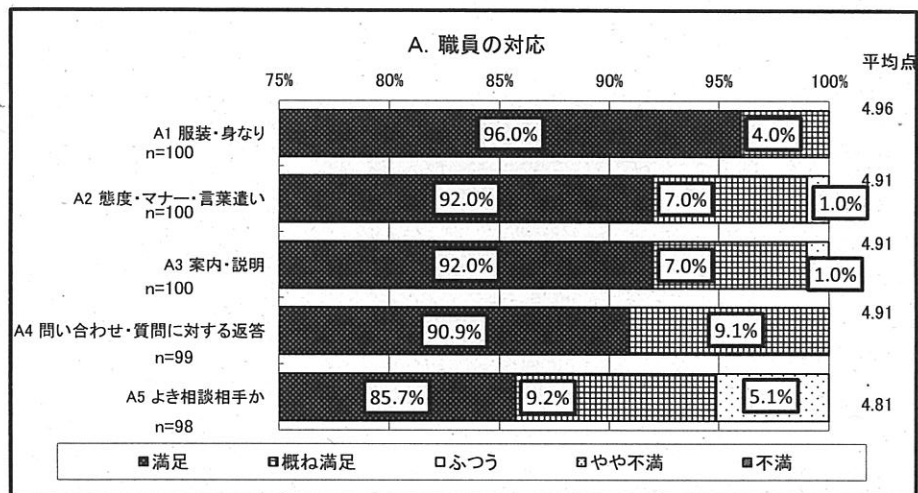
施設名 北町高齢者センター【みずきっこ】



(注) 平均点は「満足」5点、「概ね満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「不満」1点として点数化したもの

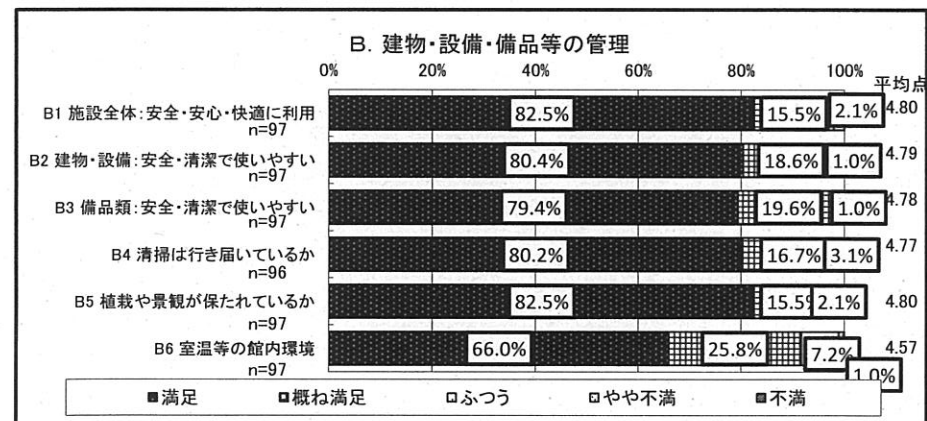
【総合満足度】に関するコメント

全員が満足だと回答してくれる結果となり、総合満足度も高評価となった。コメントの要望では、改善できそうな点もまだ見つかりそうだが、スタッフ全員、利用者さんとは一期一会の精神で接するよう心がけており、日々の中での問題点や利用者の要望には、その都度こまやかに対応してきたと思うので、このような結果に結びつき、嬉しく思っている。



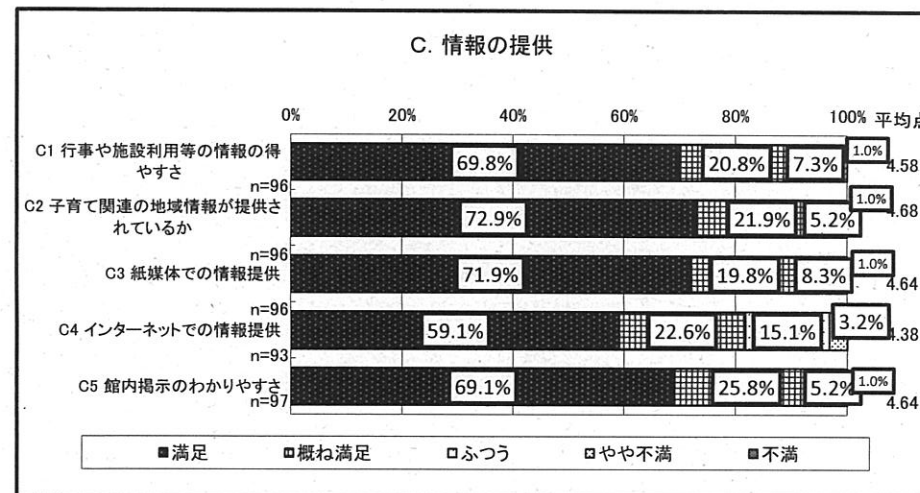
【A職員の対応】に関するコメント

子育て中の親子にとって、こうした施設の大きな存在意義である、「よき相談相手か」という項目においても、高評価となっていることを、今後にもつなげていけるよう大きく受け止めたいと思う。服装・身なり・言葉遣いについても研修を行い、問合せについても毎日出勤していないスタッフにも共有できるように、伝達システムをしっかりとさせているので、そうしたことが評価につながっていることを、スタッフにも伝え維持していけるようにしたい。



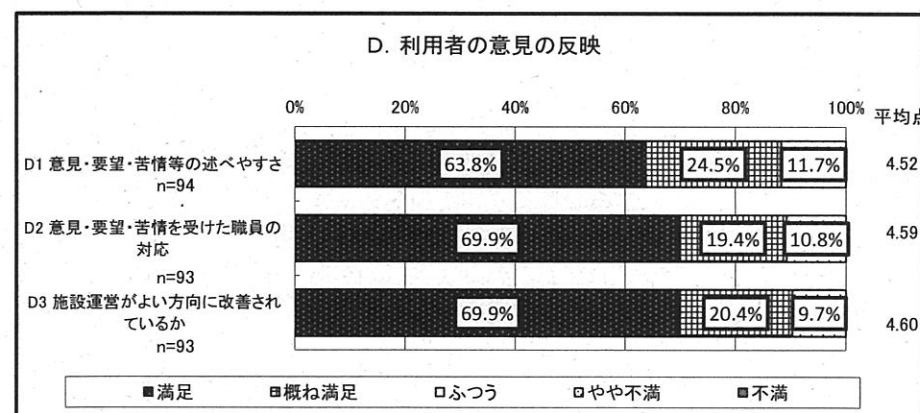
【B建物・設備・備品等の管理】に関するコメント

概ね満足はしているようだが、室内温度管理については、少し建物の欠陥として低評価の方もおり、スタッフも認識している。床暖房が、子どもの集まりやすい端には通っておらず寒い事、昼下がりの日当たりが大変よい事、エアコンが家庭用な事などがあり、夏は暑く、冬は朝夕が寒いのにあわせるとお昼前後は暑くなりすぎ、温度管理が難しい。窓の開閉をまめにしたり、敷物をいれたりなど、可能な限りは対応してけるようにしたい。



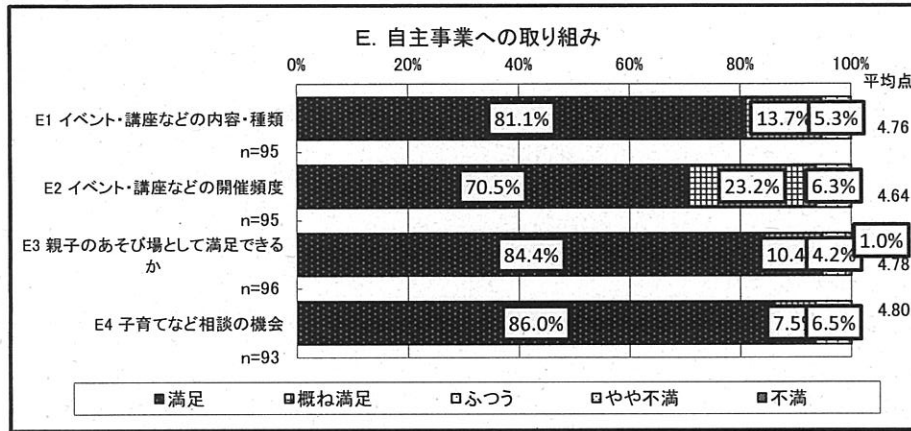
【C情報の提供】に関するコメント

ひろばの一角に情報コーナーを設けているほか、メールマガジン配信、市役所からのすくすくナビへの掲載、紙媒体での毎月のつうしん、HPの更新、ブログの更新、みずきっこ外でのひろばでの人による宣伝など、様々な媒体で情報提供はしているため、全体としてはおおむね満足していただけているようだ。たが、HPでの情報共有に関してはまだ改善点がありそうなので、具体的なご指摘などで改善可能な点に関しては改善していきたいと思う。



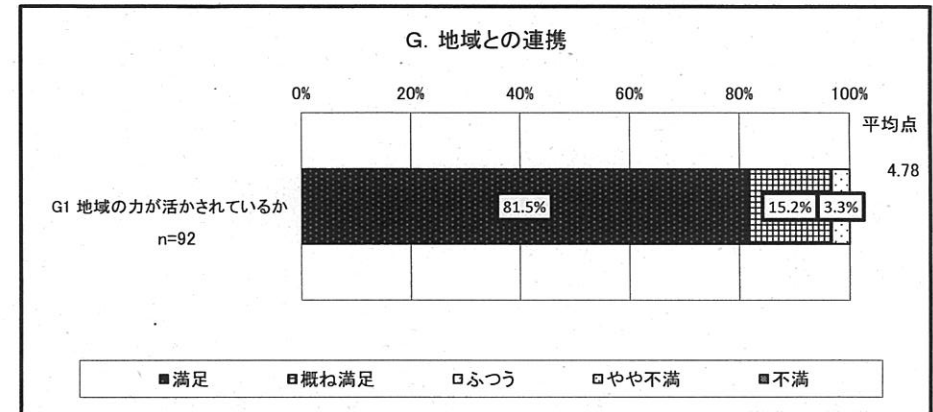
【D利用者の意見の反映】に関するコメント

イベントに関しては利用者アンケートをとるなどして、随時利用者さんの意見を取り入れている。苦情に関しても、相手が納得いくまで少しづつこいらいに何度もお話を聞き、可能な限り対応しようとしている。概ね対応には満足していただけているようだが、意見を直接言える方ばかりではないため無記名投書箱が一つ常時おいてあるとよいのご意見が1点あったため、来年度以降検討してみようと思う。



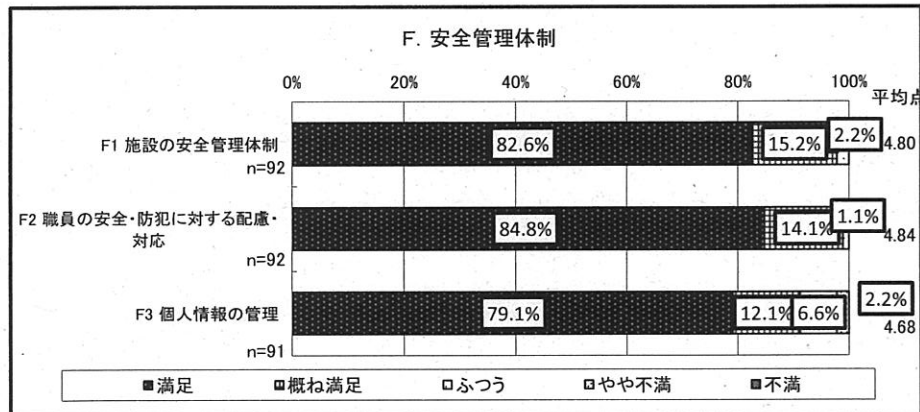
【E自主事業への取り組み】に関するコメント

はじめての方の来所や仲間作りのきっかけの一つとして、30分～1時間のイベントを多くとりいれているのが当施設の特徴でもある。その点はよく効果を発揮していて、新しい利用者さんも随時来所してきてくれている状態で、一人でも来所しやすいのが他の施設と違う、と全体としての満足度は高いようだ。ただ、イベントとして人気が高すぎるものに関しては、建物の広さと安全面の観点から、入場制限をや事前予約制の定員を設けるなどしているため、その点に関しては、不満につながりやすいので、対応に気を付けていきたい。



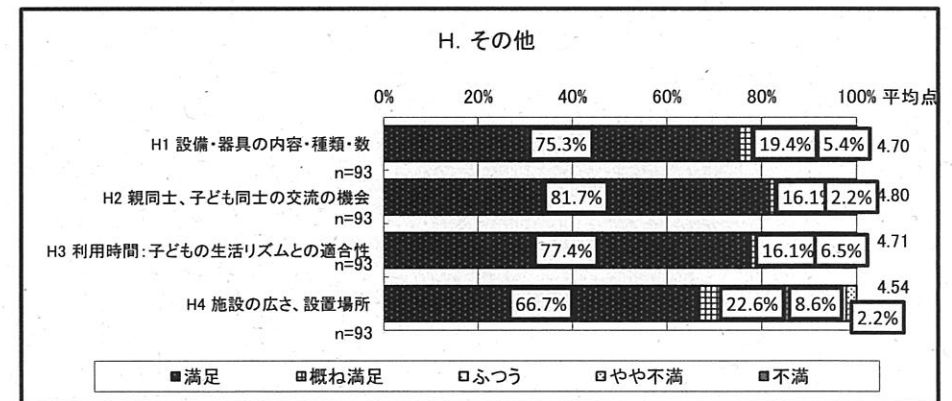
【G地域との連携】に関するコメント

コミセン親子ひろば、まっとうさん、助産師さん、お話会など、地域のイベントや施設と連携したり、出張してもらったりしている。また、地域の子育て情報や他の施設のイベント情報をみずきっこのHPやメルマガやブログなどからも発信したり、チラシを掲示したりしており、みずきっこから他の地域へつながる機会を意識的にもつようになっているので、その点が高評価につながっているとしたら、引き続き、続けていきたい。



【F安全管理体制】に関するコメント

概ね満足をしていただけているようだが、イベントの申込時に他の申込者の氏名などの個人情報が見える点については、気にされている方がいるようなので申込方法に関しては改善を試みようと思う。



【Hその他】に関するコメント

概ね満足はしていただけているようだが、常連さんにとってもっと目新しいおもちゃが時々でくるようなおもちゃの入れ替えの機会を設けたり、の工夫の余地はまだある。開所時間と閉所時間の延長に関する要望は常にあるが、これに対しては対応が難しいので、その点が若干生活リズムとの適合性とミスマッチな家庭が出てきているように思う。

4 子育てサロンみずきこへの意見要望

	内容
1	いつも温かく見守っていただいています。
1	お茶とお花に参加させていただいています。
2	イベントの申込時、他の申込者の名前が見えてしまうので聞き取り式にするなど工夫していただくと良いかもしれません。(こういった遊び場では普通のやり方なのかもしれませんが、、、)
3	たまに暑いときがあるのですが調整していただけるのでありがたいです。
3	15時おやつを食べてから来館するには16:00閉館より17:00だとありがたいです。午後遊びに来ると15分～20分しか遊べなかったりするので、、、中野から引越してきましたが、中野は17時～18時閉館が多く利用しやすかったです。
4	イベント申込の際、直接記入するため他の人の個人情報が見れることが少し気になっている。記入用紙は別に用意して面倒だかスタッフさんが転記するなどしていただいた方が安心。
6	床暖があるのはとてもいいと思った。
14	いつも本当に楽しい安心な場を提供していただき助かっています。
15	いつもありがとうございます！
16	これからも利用したいと思っています。いつも優しく接してもらっています。
16	きれいです。
16	ネットをよく見えています。
16	ベビマよかったです。
19	どの方もいつも大変親切にいただき本当にありがとうございます。
19	いつも綺麗な館内でうれしいです。おもちゃ等汚してもスタッフの方が優しく対応して下さって助かっています。(部屋の)はしこがちょっと寒い。
19	よく訪れる私は情報を得やすいのですが、あまり行かない方は少々イベントなど分かりにくいようです。
19	親子ともいつも親切にして頂いて何度助けられたかわかりません。今年もありがとうございます。良いお年を。
21	職員の方は皆優しく、初めて来所した際とても安心した。
21	要望や苦情を伝えたら受け入れてくれるだろうと感じているが、直接口頭で言いにくい事もある人もいるかと思うので無記名の目安箱のようなものがあったらいいかと思う。
21	イベントの内容には大変満足しているが、利用者が増えたことで予約しづらくなっている点が少し不満。
21	イベントで来場者が多いとき、子供が走り回れるようになると赤ちゃんにぶつかったりしないか不安なときがある。
22	いつも快適に利用させていただいています。
25	皆さん丁寧に安心して利用できます。
25	イベントの人数制限がもう少し多いといいなと思います。
25	もう少し広いといいなと思います。
26	たまに少し暑いです。
29	いつも気さくに話しかけていただいて育児相談などにものっていただいています。
29	いつも快適に利用させていただいています。
29	みずきこだよりのカレンダー一部分はネット記載されているので助かります。表のイベント紹介部分の面もアップしていただけると嬉しいです。
29	人気のイベントはキャンセル待ちが多いので回数が増えると嬉しいです。
30	毎回こちらが質問したことに対して素早くきめ細やかに対応していただき感謝です！
30	個人情報はイベント申込時に前の方のTELなどが見えるので隠していただけると嬉しいです。
31	トイレを含めいつも清潔に保たれていてとても気持ちよく利用させていただいています。ありがとうございます。
31	いつも温かい雰囲気でも迎えてくださり、とても安心感があります。ありがとうございます。
32	このままでありがたいです。
32	特にないです。
37	スタッフのかたがた皆さんいつも親切です。

37	イベントが非常に人気なので、予約が難しいのが残念。
38	いつも優しく話を聞いてくれる。
40	室内の広さから仕方ないと思いますが、人気のイベントは前日で予約が埋まってしまいう点が残念です。イベント内容が素敵だけに改善できるならうれしいです。
42	冬は少し暑いと感じます。
42	小さい子には充分だが、大きい子には少し狭いかなと。
43	いつも大変お世話になっています。皆さん大好きです！ありがとうございます！
45	子供も母自身も親戚の家に行く気分です楽しんでます。
45	時々暑い(冬)ので、薄着してきています。
45	助かっています。いつもありがとうございます。
48	気分転換にととても良い場所だと思います。いつもありがとうございます。
52	初めて利用させていただきましたが、子育てについて色々親切に教えてくださり、とても嬉しかったです。室内もきれいで快適に過ごさせていただきました。本当にありがとうございます。
53	いつも居心地よくしていただき、本当に感謝しています。ありがとうございます。
54	まだ二回目ですがよくわかりませんが、イベントなどの案内も頂き、いけばなに参加できたり良い機会となりました！
54	綺麗なお屋敷で、とても素敵な気分になります。
54	いけばなは格安でよかったです。プロの先生でびっくりしました。
58	飲み物だけでも自動販売機があるといいと思います。
58	いつも綺麗で入りやすく、スタッフの方も温かく迎えてくださりありがたいです。
59	子供に関する話以外にスタッフの方々とお話しできる機会がありとても楽しいです。
59	子供は車のおもちゃが大好きで満足してます。
59	これからも宜しくお願いします。
60	たまに少しあたたかいかなー。
61	イベント情報がメールでくるので、お知らせしてくれるのでありがたい。ラインでお知らせだともっとありがたい。
61	こじんまりしていて人も少ないので親同士も話しやすい。
61	イベントの予約は施設に行かないといけないので、用事がある日は予約に行けないのが残念。TELだと殺到するので予約できないのかもしれないけど、3か月くらい予約できていないものもあるので他に何か良い方法があれば取り入れてほしい。
61	全体的に利用しやすいイベントも興味深いものも多く内容も良いと思います。ベビーサインのイベントがあると良いなと思います。スタッフの方も優しくありがたいです。これからも宜しくお願い致します。
64	いつも気さくに話してくださって私の息抜きの場所になっています。スタッフさんも皆さん本当に優しくいってホッとします。
64	床暖が一部入らないところは少しお尻が冷たいです。
64	素敵な講座が沢山あっていつも楽しみです。
64	土日、どちらかだけでも開所していると助かります。
64	スタッフの方がいつも玄関まで出迎え見送ってくださるのが嬉しい。歓迎されていると感じる。すぐ居心地がいい第二の家のような場所。これからもお世話になります！
66	兄弟が多いと来所時階段上る際目が行き届かないことが多い中(自分)、子供達を見守っていただき感謝しております。自分がついていてあげたいがなかなかそうできない場合が多く(走って行ってしまっ)、どうしたらいいかなと思うことがありました。
66	いつもありがとうございます。
69	ハイハイをする息子の手足にすごい量のほこりが、、、笑。お忙しいと思いますが、少し端っこどころもクイックルワイパーしてほしいです。
69	息子が吐き戻したとき、丁寧に処理していただきうれしかったです。ありがとうございます。
70	たまにしか来れませんが、とても居心地がよく楽しませてもらってます。
71	人気のあるイベントの定員がすぐ埋まってしまう。
73	いつも大変助かっています。多くの目や手ががかることは子育てにとっても大切なことだと思います。
74	皆さん優しく、こちらから話しやすい雰囲気を作ってください、とても過ごしやすいです。

74	いつもキレイで快適です。
74	色々なお子さんと遊べ、親同士も話ができてリフレッシュできます。
75	いつもお世話になりありがとうございます。スタッフの方たちの対応に毎回感謝しております。これからも宜しくお願い致します。
76	(5の質問に対して) あまり相談したことがないです。
76	床暖房がありがたいです。
76	特に何か伝えたことはないですが、相談しやすい雰囲気だと思います。
76	(4の質問に対して) あまり相談したことがないです。
77	皆さんあたたかく親身になって世話をしてくれます。
78	こまめに消毒してくれています。
78	メルマガ配信やHPもわかりやすい。
78	少し転がっただけでもすぐ冷やすものを持ってきました。
78	避難訓練にも参加しました。
79	スタッフの皆さんが優しくお話も楽しいので初めての利用でもとても楽しむことができました。ありがとうございます。
80	私自身はイベントに参加していますが、初めていらした方がその月のイベントにどれも参加できない(満席で)等を時々目にするので、初めての方の枠をもう少し拡充するか何か考えられたらと思います。
80	いつもありがとうございます。いつ来てもあたたかく迎えていただいて本当にうれしいです。外で会うお母さんたちにも必ずみずきっこを紹介しています。4月から保育園に入園すると来られなくなってしまうことがとても残念です。あと2か月、たくさん遊びにきたいと思っています。
83	高齢者センターとの交流会等いいなと思っています。
85	お昼ごはんの時など消毒等できれいにして頂いてありがたいです。
85	イベントがあるときは入場制限がかかることが多いので待ち時間い他のスペースも利用できると思います。
85	カードとかだけでなく家で遊べるような製作があるといいなと思います。
85	いつも気持ちよく利用させていただいてありがたいです。
87	スタッフの方がとてもフレンドリーに接して下さるので男性であっても溶け込みやすい雰囲気です。
88	スタッフの皆さんが話しかけてくださり、あたたかい雰囲気です。
91	いつもあたたかいふんいきでむかえてくださってありがたいです。
93	いつも親切にさせていただいて助かっています。ありがとうございます。
93	新しいおもちゃがあるといいなと思います。
93	まっとうさんスタンプを10個集めたいのでまっとうさんがたくさんきてくれると嬉しいです。
94	いつも少し暑め
	せっかく老人ホームとへいせつしているのも、もっとふれあえるきかいがほしい。他の施設にないようなキャラクターのおもちゃがあるのがよい！
96	もう少し広いといいなと思います。
99	季節の工作がいつもすぐできで子どもも楽しんでます。幼稚園の迎えにあり、平日OPENしているのでとても助かっています。
100	ぐるりん、0123はらっぱ、すくすくも利用していますが、一番親身に話をきいてはげましてくださるなあいつも感謝しています。