

令和4年度 年度モニタリング評価表

モニタリング評価表

施設名 浦安市高洲高齢者デイサービスセンター

指定管理者名 社会福祉法人聖隷福祉事業団

令和5年4月1日

| | 営業日数 | 利用者数 | | | | 収入額(指定管理料を除く) | | |
|-----|------|--------|----|--------|-----|-------------------|------------------|-------------|
| | | 個人 | 団体 | 年間利用者 | 達成率 | 施設利用料 (利用料金収入) | 他収入 (自主事業収入等) | 計 |
| 今年度 | 306日 | 5,416人 | | 5,416人 | | 49,633,300円 | 円 | 49,633,300円 |
| 前年度 | 280日 | 4,415人 | | 4,415人 | | 41,084,055円 | 円 | 41,084,055円 |

(注1) 達成率は、事業計画書に年間利用者の目標人数等を掲げた施設のみ記載します。

(注2) 施設利用料は、該当する施設のみ記載します。

(1) モニタリングの内容

- ① 評価の視点を参考に、各評価項目を総合的に評価します。
- ② 協定書や仕様書等で実施することになっている事業などを規定どおりに実施した場合を2点(標準)とします。
- ③ 協定書や仕様書等の内容以上の取り組みや優れた成果が見られた場合に3点とします。
- ④ 協定書や仕様書等に定められた事項が様々な事情で実施できなかった又は予定した水準に到達していない部分がある場合は1点とします。
- ⑤ ③又は④に該当する場合は、その評価を行った理由を評価意見欄に記載します。
- ⑥ 四半期モニタリングでは、その時点での評価を行います。

*施設の性質や設置目的等により、評価の視点を追加変更します。

| 分類 | NO | 評価項目 | 評価の視点 | 指定 管理者 評価 | 施設 所管課 評価 | 評価意見（加点・減点した場合に記載） |
|------|----|-----------|--|-----------------|-----------------|--|
| 総則事項 | 1 | 設置目的の達成 | ・施設を最大限活用し、施設の設置目的に沿った成果を得られている。 | <u>3</u> | <u>2</u> | （指定管理者） 7月に同法人内デイケアでコロナ蔓延に係る営業休止期間があり、その間に利用できないご利用者11名を受け入れた。11月に他部署へ応援職員を派遣したことにより8日間入浴を中止したものの、営業自体は感染対策を行ったうえで止めることなく継続した。12月の自施設での新型コロナウイルス感染者のクラスター発生時はすぐに関動履歴を作成、経過観察を含め感染対策の強化により約3週間で終息させ、営業休止することなく継続することができた。 （施設所管課） |
| 総則事項 | 2 | 業務従事者の要件等 | ・業務執行体制（各業務・作業責任者等）が明確になっている。 ・従事者の変更があった場合は速やかに市に報告している。 | <u>2</u> | <u>2</u> | （指定管理者） （施設所管課） |
| 総則事項 | 3 | 報告書提出 | ・法令等で定められた書類が提出されている。 ・年度当初に業務計画書、収支予算書が提出されている。 ・年度末に事業報告書、収支決算書が提出されている。 ・報告書の内容に不備は無い。 | <u>2</u> | <u>2</u> | （指定管理者） （施設所管課） |

| 分類 | NO | 評価項目 | 評価の視点 | 指定 管理者 評価 | 施設 所管課 評価 | 評価意見（加点・減点した場合に記載） |
|------|----|-------|---|-----------------|-----------------|--|
| 総則事項 | 4 | 意思疎通 | ・市と指定管理者との間で適宜十分な連絡、打合せがなされている。 | <u>2</u> | <u>2</u> | (指定管理者) (施設所管課) |
| 総則事項 | 5 | 広報関係 | ・施設内の案内表示等が適切になされている。 ・パンフレット類が整備されている ・ホームページが見易く、適宜更新されている。 | <u>3</u> | <u>3</u> | (指定管理者) 3月より新たにデイサービスの空き状況をホームページに半月に1度のペースで掲載することによりデイサービスの案内が分かりやすくなった。ただ、このホームページを見ての問い合わせ等はまだないので、まずは空き状況がホームページで確認できることを居宅介護支援事業所等に周知していきたい。 (施設所管課) 新たな取り組みとしてホームページに空き状況を掲載することで、より広く市民に周知されることが期待される。 |
| 総則事項 | 6 | 職員の接客 | ・職員の服装やマナー、言葉遣いは適切である。 ・利用者への案内や説明は適切に行われている。 | <u>2</u> | <u>2</u> | (指定管理者) (施設所管課) |

| 分類 | NO | 評価項目 | 評価の視点 | 指定 管理者 評価 | 施設 所管課 評価 | 評価意見（加減点した場合に記載） |
|----------------|----|----------------|---|-----------------|-----------------|------------------------|
| 維持 管理 事項 | 7 | 各種管理記録等の整備・保管 | <ul style="list-style-type: none"> ・各種業務計画書、点検記録が適切に整備、保管されている。 ・施設の修繕、事故等の履歴が整備、保管されている。 ・業務日誌等の報告書が整備、保管されている。 ・加入している保険を市に報告している（傷害保険等。） | <u>2</u> | <u>2</u> | (指定管理者) (施設所管課) |
| 維持 管理 事項 | 8 | 取扱説明法定点検定期点検修理 | <ul style="list-style-type: none"> ・機器等の取扱説明書が適切に整備・保管されている。 ・法定保守点検は点検内容、時期等が法令基準に基づいて実施され、選任資格者の責任によって計画・実施されている。 ・点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っている。 ・不都合が生じた場合の報告を適切に行い、修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告している。 ・修繕工事は適切に行われ、市に報告している。 | <u>2</u> | <u>2</u> | (指定管理者) (施設所管課) |

| 分類 | NO | 評価項目 | 評価の視点 | 指定 管理者 評価 | 施設 所管課 評価 | 評価意見（加点・減点した場合に記載） |
|----------------|----|-------------------|--|-----------------|-----------------|------------------------|
| 維持 管理 事項 | 9 | 清掃 | ・施設内の清掃が、適切に行われている。 | <u>2</u> | <u>2</u> | (指定管理者) (施設所管課) |
| 維持 管理 事項 | 10 | 計画書等 鍵管理 防災 | ・業務が計画書に基づいて実施されている。 ・不審者に対するの適宜質問、警察へ通報する等マニュアルを作成している。 ・マスターキー等は、適切に管理されている。 ・防災マニュアルが作成されている。 ・災害時の職員配備体制が明確になっている。 | <u>2</u> | <u>2</u> | (指定管理者) (施設所管課) |
| 維持 管理 事項 | 11 | 樹木管理 花壇管理 | ・植栽の手入れが行き届いており、適切に管理されている。 | <u>2</u> | <u>2</u> | (指定管理者) (施設所管課) |
| 運営 関連 事項 | 12 | 非常時・緊急 時の対応 | ・緊急事態発生時の対処マニュアルが整備、保管されている。 ・緊急事態発生時や危険が予測された場合、直ちに措置を講じ市に報告した。 | <u>2</u> | <u>2</u> | (指定管理者) (施設所管課) |

| 分類 | NO | 評価項目 | 評価の視点 | 指定 管理者 評価 | 施設 所管課 評価 | 評価意見（加減点した場合に記載） |
|----------------|----|-------------|---|-----------------|-----------------|---|
| 運営 関連 事項 | 13 | 個人情報保護 | ・利用者等の個人情報を保護するための対策が適切に実施されている。 | <u>2</u> | <u>2</u> | (指定管理者) (施設所管課) |
| 運営 関連 事項 | 14 | 業務関連情報の共有化 | ・職員間で情報を共有化する機会が設けられている。 ・ヒヤリハット事例などが施設内で共有化されている。 | <u>3</u> | <u>2</u> | (指定管理者) 10月から11月にかけて転倒事故が3件発生しており、その都度入念な事故分析を行った。対策として送迎車乗降時の見守り方法見直し、排泄誘導のチェックリストを作成し抜けがないように対策を立てるとともに、フロア内の見守りの強化も行い、常にフロア全体が見守れる体制を整えた。結果、12月以降はL3の転倒事故の発生を防ぐことができた。 (施設所管課) |
| 運営 事項 | 15 | 機器管理、システム管理 | ・研修を実施している。 ・更新・変更は常になされている。 ・トラブルが起きた場合、適切に処置している。 | <u>2</u> | <u>2</u> | (指定管理者) (施設所管課) |

| 分類 | NO | 評価項目 | 評価の視点 | 指定 管理者 評価 | 施設 所管課 評価 | 評価意見（加点・減点した場合に記載） |
|------|----|---------|--|-----------------|-----------------|---|
| 運営事項 | 16 | 管理運営 | <ul style="list-style-type: none"> ・利用者が安全に快適に使用できている。 ・利用者からのクレーム対応は適切に行った。 ・利用者アンケート等の結果から、施設利用者の満足が高い。 | <u>3</u> | <u>2</u> | <p>（指定管理者）</p> <p>11月に利用者調査票を55名に配布し41名の回答を頂いた（回答率74.5%）</p> <p>内容としては「職員やヘルパーは丁寧に接してくれていますか。（嫌なことを言ったり、したりする職員はいない）」のところは92.7%の方から「はい」の回答を頂き、前年度と比較して5%伸びた。</p> <p>一方「事業所や職員は、生活や介護に関する情報提供・相談・助言などをしてくれますか。」の項目では「いいえ」「どちらともいえない」を選択された方が31.7%となっており、特に認知症の利用者への対応方法などより具体的な助言が欲しいといったお言葉を頂いており、今後の課題として受けとめた。</p> <p>（施設所管課）</p> |
| 運営事項 | 17 | 平等利用の確保 | <ul style="list-style-type: none"> ・利用者が限定されない場合、利用者が平等に利用できるよう配慮されている。 ・利用者が限定される場合、利用者の選定が公平に行われている。 | <u>2</u> | <u>2</u> | <p>（指定管理者）</p> <p>（施設所管課）</p> |

| 分類 | NO | 評価項目 | 評価の視点 | 指定 管理者 評価 | 施設 所管課 評価 | 評価意見（加点・減点した場合に記載） |
|------|----|---------|--|-----------------|-----------------|--|
| 運営事項 | 18 | 職員体制 | <ul style="list-style-type: none"> 施設の管理運営にあたる人員の配置は合理的である。 職員の資質・能力向上を図る取組みがなされている。 | <u>3</u> | <u>3</u> | <p>（指定管理者） 個別機能訓練加算Ⅱ算定に向けての勉強会を職員に対して行った。</p> <p>（施設所管課） 法人として職員の研修体制が組まれており、職員の資質・能力向上に取り組んでいると認められる。</p> |
| 運営事項 | 19 | 事業の実施状況 | <ul style="list-style-type: none"> 事業計画に基づいた事業が実施されている。 施設の設置目的に沿った、自主事業が実施されている。 | <u>2</u> | <u>2</u> | <p>（指定管理者）</p> <p>（施設所管課）</p> |

○総評（総合的に判断した管理運営に関する評価・コメント）
・指定管理者

令和4年度年間のモニタリング評価

今年度の年間利用者は5,416人であり、昨年度より1,001人増加となった。年間33名の新規利用者獲得や、ご利用者やご家族のニーズに対し柔軟に対応し、利用日の調整やスポット利用・振替利用の対応ができたことが要因として挙げられる。また、新型コロナウイルス感染症の対応は、陽性者・濃厚接触者となりお休みされる方の行動履歴を迅速に作成し、体調確認等の徹底に努め適切に対応することによりサービスを休止することなく運営できた。

広報関係

毎月発行している広報誌（高デイ便り）をA3版に拡大し、より見やすく、デイサービスの雰囲気などが伝わるように工夫しご利用者・ご家族から好評を頂いた。

職員の接客

ご利用者・ご家族への言葉遣いやマナーに関しては職員同士で気になった場面は職場会や朝礼で振り返り、お互いに気をつける風土を醸成し接遇に関する苦情報告はなかった。

取扱説明・法定点検・定期点検・修理

特殊浴槽を新しいものに交換し、より安全で快適な入浴支援をすることができた。今後はこの特殊浴槽を活用し、中重度の方が安心してデイサービスを利用していただけよう、職員教育を行いながら受け入れられる体制を整えていきたい。

職員体制

法定研修に積極的に参加することでサービスの向上につながった。特に身体拘束・虐待に関する研修では、自分たちが日々ご利用者にかけている言葉が拘束に繋がっていないか等振り返るきっかけになり、声の掛け方などが変化し接遇の向上が見えた。また、個別機能訓練加算Ⅱ算定に向けて勉強会を開催し、理解を深めることができた。2023年度は、よりご利用者の生活課題を明確にし、PDCAサイクルに基づいて個別機能訓練をすすめていきたい。

・施設所管課

前年度は新型コロナウイルス感染症の影響によりサービスの中止を余儀なくされたが、今年度は指定管理者の日々の感染対策の徹底と迅速な対応により、施設運営を継続できた。年間利用者数は約千人増加し、新規利用者が33人増加したことは評価したい。新型コロナウイルス感染症の情勢は日々変わり、感染者の発生状況も変わるので、その都度の情勢に合わせて、予防対策の見直しや徹底を行い、利用者、家族が安心して利用できるデイサービスを目指していただきたい。

広報関係では新たな取り組みやより周知できるよう工夫がみられ、現在の利用者と利用者のご家族が満足いただけるよう期待したい。また、新規利用者の更なる増加にも繋がることを期待したい。

職員の研修体制については、資質向上に十分に取り組んでいるところである。その研修成果が利用者にとどのように反映されているのか、今後の職員に対する信頼度やサービスに対する満足度の向上に繋がることを望む。