

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 浦安市猫実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	307日	6,535人		6,456人		62,488,159円	円	62,488,159円
前年度	306日	6,253人		6,253人		61,187,300円	円	61,187,300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） 第4四半期は新型コロナウイルスの感染拡大時期であったが、濃厚接触者と特定される人、閉鎖、縮小運営などはなく、地域の方々の需要に対し生活機能訓練、入浴、社会参加など必要な支援を提供できた。 昨年の同時期と比較数すると利用人数は149人増加した。 （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	<ul style="list-style-type: none"> ・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) 利用者、職員への感染拡大を防止するため、施設の入り口に面会制限の看板を設置。テーブルのパーテーション設置、マスク着用、感染対策への協力を継続的に呼びかけた結果、マスクの着用、手洗い、うがい、手指消毒などが習慣となり、感染者がいても濃厚接触者と特定される方はいなかった。 デイサービスの各居宅支援事業所への利用状況の案内も毎月更新し配布している。 新型コロナウイルスの感染状況やデイサービスの空き曜日情報など速やかに、ホームページに掲載し、必要に応じて更新している。 (施設所管課) 新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、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、その状況等を利用者や利用者のご家族に対して正しく周知することができた。

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	6	職員の接客	<ul style="list-style-type: none"> ・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)
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)

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	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>	<p>（指定管理者）</p> <p>（施設所管課）</p>
維持 管理 事項	9	清掃	<ul style="list-style-type: none"> ・施設内の清掃が、適切に行われている。 	<u>3</u>	<u>3</u>	<p>（指定管理者）</p> <p>通常の清掃に加え、集団感染と濃厚接触者を発生させないため、感染対策マニュアルを活用し、車内、フロア内、トイレ内、脱衣室など全てを消毒している。その他、常時換気や食事前後のテーブルの消毒、手指消毒を徹底し継続できている。</p> <p>（施設所管課）</p> <p>新型コロナウイルス感染症の対策として、対策マニュアルを活用し、徹底した清掃の結果、適正な施設管理が行われた。</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）
維持管理事項	10	計画書等 鍵管理 防災	<ul style="list-style-type: none"> ・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>	<p>(指定管理者)</p> <p>(施設所管課)</p>
維持管理事項	11	樹木管理 花壇管理	<ul style="list-style-type: none"> ・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>3</u>	<u>2</u>	<p>(指定管理者)</p> <p>デイサービス以外に外出する機会がない方々やご自宅でガーデニングを楽しむことができない方を巻き込みながら、冬から春にかけて楽しめる花をご利用者と一緒に花壇に植えることを継続的に取り組んだ。</p> <p>(施設所管課)</p>
運営関連事項	12	非常時・緊急時の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・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>	<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 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>2</u>	<u>2</u>	(指定管理者) (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)
運営 事項	16	管理運営	・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>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	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>	(指定管理者) (施設所管課)
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>	(指定管理者) 厚生労働省、千葉県、保健所からの感染対策に関する情報提供及び法定で定められている研修などに参加できるように、継続的に動画で閲覧できるシステムを利用している。その結果、感染対策、介護に対する新しい知識や技術など習得できている。 (施設所管課) 外部研修に積極的に参加することで、職員の資質・能力向上に取り組んでいると認められる。
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>	(指定管理者) (施設所管課)

○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

第4四半期モニタリング評価表

・今年度の第4四半期は、一日の平均利用人数が21.3人であり、昨年度の第4四半期と比較すると一日平均利用人数は2.1人増加した。

要因は、With コロナへの方針転換に伴い、新型コロナウイルス感染症に対する利用者の自粛がなかったことである。

令和4年度年間のモニタリング評価

・今期を振り返ると、新型コロナウイルスの感染者が5名発生しましたが、濃厚接触者はいなかった。また日々の感染対策を徹底したことで、感染の拡大もなく運営を継続できた。With コロナへの方針転換により、ご利用者、ご家族の感染に対する不安を軽減するために、職員、ご利用者の体調管理の徹底とできる限りの感染対策の実施に努めた結果、

今年度の年間利用者は、6,535人で昨年度と比較すると85人多い運営状況であった。

・4月より、地域のニーズであった利用者の自立支援、重度化防止のための個別機能訓練Ⅱを実践した結果、今年度の平均介護度は1.7を維持できた。10月には、管理栄養士を配置し、栄養アセスメント加算を開始した。その効果によって利用者の低栄養状態のリスクや課題が把握でき栄養改善サービスが支援できたことで利用人数の増加となった。

管理運営項目

・利用者アンケートでは、実利用者65名に配布し、55名の方から回答がありました。25項目のアンケートを実施した結果、6割以上のご利用者から満足していると回答があった項目が22項目あり、半数以上方より好評を頂けた。特に職員の接遇、対応、技術に関しては8割の方が良いとの好評価を頂ける結果であった。

第三者評価、苦情受付窓口、サービスを受けるようになってからやりたいと思うことや行動範囲が広がるなどの変化があったかの問いに対しては、5割の方からご理解や改善があったと回答があった。次年度は第三者評価、情報開示、行動範囲が広がる仕組み作りを実践し満足度が上がるように取り組む。

広報関係、清掃

・利用者、職員の感染を守るため、施設の入り口に面会制限の看板を設置。テーブルにパーテーションの取り付け、マスク着用の案内を置き、感染対策への協力の呼びかけを継続した結果、マスクの着用、手洗い、うがい、手指消毒など継続的に徹底できた。また、国や県の集団感染を発生させないための、感染対策マニュアルを活用し、車内、フロア内、トイレ内、脱衣室など全てを消毒した。その他、定期的な換気や食事前のテーブルの消毒、手指消毒、職員、利用者の午前と午後の検温を徹底した。職員に関しては、マスク以外にさらに感染を防止するため、フェイスシールドの着用を徹底した。ホームページに新型コロナウイルス感染状況やデイサービスセンターの空き曜日情報を掲載し必要に応じて更新ができた。

法定、定期点検、修理

・設備面は、経年劣化の厨房機械、ナースコールの入れ替え、排水溝パイプの部品交換は、健康センター所管課及び高齢者福祉課と連携を図り、交換や修繕をして頂き法的に必要な衛生管理や設備の維持と管理に努めた。

機器、システム管理

・ICTを活用した研修会にて、コンプライアンス、内外部研修、施設内での虐待、身体拘束、ターミナル、感染、事故、介護技術などの知識を学ぶ機会が継続的に持てた。

植木、花壇の管理

・花壇の手入れは、デイサービス以外で園芸を楽しめない方々を巻き込んで、四季折々の花々を植え、散策、趣味、生活機能訓練などをする機会と季節感を味わえた。

上記以外の分類についての報告

・業務従事者の責任、法令で定められた書類の提出期限、事業計画、収支予算、事業報告収支決算、施設案内のパンフレット定期更新、災害、防災時の対応マニュアル作成と訓練の実施、法律にかかる個人情報の取り扱いやヒヤリハット、事故報告書の管理、配置基準人数など滞りなく実施できた。

・施設所管課

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。また、コロナ禍での適正な施設管理の下で、一日平均利用人数は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。

また、徹底した施設内の清掃により適正な施設管理が行われた。今後も徹底した施設清掃に努めていただきたい。

今後も利用者が安心安全に利用できるようなサービスを提供し、利用者と家族の要望に応え、必要に応じたプログラムの見直し検討を続けていただきたい。