

施設名	刈谷市高齢者福祉センター(老人デイサービスセンターひまわり)				
主管部課等名	福祉健康部長寿課				

(1)概要

指定管理者	社会福祉法人刈谷市社会福祉協議会				
指定期間	H27.4.1~R2.3.31	指定方法	任意		
管理業務の内容	施設の管理運営に関する業務、老人デイサービス事業の実施に関する業務				

利用状況	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度
利用者数(人)	6,060	6,468	6,735	6,544	6,720

(2)日常的モニタリング

実施方法	指導・助言(随時)、書類等の確認(12回)、現地訪問(4月・10月)、ヒアリング(10月、3月)				
実施結果	主な問題点	①備品の管理にあたり、備品シールのないものや備品台帳の内容と相違しているものが見受けられた。 ②新型コロナウイルス感染症拡大対策			
	上記に対する指定管理者への指導・助言内容	①定期的に備品台帳の一覧表を送付し、所在やシール貼付に加えその安全性についても確認するよう依頼した。 ②施設の閉館など、新型コロナウイルス感染症拡大対策のために検討を行った。			
その他特記事項					

(3)セルフモニタリング

実施方法	①アンケート ②要望・苦情対応 ③事故対応				
実施結果①	アンケート概要	実施時期:令和元年12月~令和2年1月 実施方法:利用者へのアンケート用紙の配付・回収 総合評価:良い78%、まあ良い13%、普通9%、あまり良くない0%、良くない0%、未回答0% 回収率:74.32%(対象者74名、回答者数55名、未回答19名)			
	上記への対応	アンケートに基づき、レクリエーションの時間が長すぎるとのご意見に対しグループを2つに分けて所要時間を短くし、対処している。			
実施結果②	利用者への対応	①利用日なのに、迎えが来なかった。 ②利用者様が靴を探していたため、家族が不在なのに、職員が勝手に家に上がった。			
	上記への対応	①に対して、謝罪とご家族より対応の提案があり施設到着時と帰宅時に携帯へ着信を入れる。出欠席の確認作業を重複チェックする。 ②に対して、謝罪と個人情報の取り扱いの周知徹底を図っている。			
実施結果③	事故内容	利用中に、利用者様(A様)が利用者様(B様)に声をかけ、驚いて利用者様(A様)を押しつけてしまい、転倒し救急車を要請した。			
	上記への対応	大腿骨頸部骨折との連絡あり。当施設の対応について苦情もあり、当施設は謝罪及び入院中の面会を行う。 退院後も定期的に利用者様(A様)のご家族と連絡を取り、不安等の聞き取りを行っている。(退院後は、当施設を利用している。)			
その他特記事項					

(4) 評価・今後の対応

単 年 度 の 評 価	法令等の遵守	B	管理経費等の収支状況(経理状況や経費節減の取組み)	B
	適正なサービスの提供(苦情対応・アンケートなど)	B	自主事業の実施状況	B
	運営状況(協定書、事業計画書等に沿って運営されているか)	B	施設の維持管理状況	B
	施設の利用状況(稼働状況、事業計画の達成度など)	B	保守管理の実施状況	B
評価の理由・今後の対応	利用者の満足度が高く、また、適切な管理状態が保たれているため。			

(4) 評価・今後の対応の欄について

判定は、各項目につき、下記の4段階評価し、評価不能な項目は「-」とする。

- A: 協定書、仕様書に定める内容を上回る成果があった。
- B: 概ね協定書、仕様書に定める内容どおりの成果があった。
- C: 協定書、仕様書に定める業務内容に達しない面があり、改善の努力が必要。
- D: 管理運営が適切に行われたとは認められず、大いに改善を要する。
- : 実施していない。