

指定管理者モニタリングシート

令和3年5月(令和2年度実績)

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	R2.4.1~R7.3.31	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、老人デイサービスセンター事業の実施に関する業務				
利用状況	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
利用者数(人)	6,987				

(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)	
実施結果	主な問題点	新型コロナウイルス感染症の拡大防止に向け、万全の対策を講じる必要が生じた。
	上記に対する指定管理者への指導・助言内容	毎日の検温実施及び体調確認を送迎時等に実施する他、手洗いやマスク着用などの感染症対策を徹底するよう依頼した。
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3年2月1日~26日 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65%、まあ良い21%、普通14%、あまり良くない0%、良くない0% 未回答0% 回収率:72.22%(対象者72名、回答者数52名、未回答20名)
	上記への対応	「体温計を脇ではないものに変えてほしい」という意見があったため、送迎時には非接触式体温計により測定することとした。
実施結果②	利用者への対応	利用者のご家族から、「連絡帳は、(利用者本人でなく)家族に対して記述してほしい。」という意見があった。
	上記への対応	一人暮らしの方以外のご家族に向けて記載するようにした。
実施結果③	事故内容	令和2年11月利用中に、トイレ内にて利用者様が手すりを持ち移動したため、カーテンをして席を離れた。その後、ドスンという音が聞こえ、かけつけると手すりにしがみついた状態で倒れていた。
	上記への対応	利用者様は痛みがあり、職員の運転にて病院受診を行い、打撲と診断。ご家族への謝罪を行う。通院期間終了時には事故見舞金を支払う。
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、感染症対策に配慮しながら適切な管理状態が保たれており、期待どおりの業務内容である。			

(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。