

## 令和4年度モニタリング評価表

モニタリング評価表

施設名 浦安市老人福祉センター

指定管理者名 社会福祉法人浦安市社会福祉協議会

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<br>(利用料金収入) | 他収入<br>(自主事業収入等) | 計 |
| 今年度 | 292日 | 117,129人 |    | 117,129人 |     | 円                 | 円                | 円 |
| 前年度 | 281日 | 66,622人  |    | 66,622人  |     | 円                 | 円                | 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<br>管理者<br>評価 | 施設<br>所管課<br>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>2</u>        | <u>2</u>        | (指定管理者)<br><br>(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。<br>・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)<br><br>(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。<br>・年度当初に業務計画書、収支予算書が提出されている。<br>・年度末に事業報告書、収支決算書が提出されている。<br>・報告書の内容に不備は無い。 | <u>2</u>        | <u>2</u>        | (指定管理者)<br><br>(施設所管課) |
| 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)<br><br>(施設所管課) |

| 分類     | NO | 評価項目          | 評価の視点   | 指定<br>管理者<br>評価 | 施設<br>所管課<br>評価 | 評価意見（加減点した場合に記載）   |
|--------|----|---------------|---|-----------------|-----------------|--|
| 総則事項   | 5  | 広報関係          | <ul style="list-style-type: none"> <li>施設内の案内表示等が適切になされている。</li> <li>パンフレット類が整備されている</li> <li>ホームページが見易く、適宜更新されている。</li> </ul>  | <u>2</u>        | <u>2</u>        | (指定管理者)<br><br>(施設所管課)   |
| 総則事項   | 6  | 職員の接客         | <ul style="list-style-type: none"> <li>職員の服装やマナー、言葉遣いは適切である。</li> <li>利用者への案内や説明は適切に行われている。</li> </ul>  | <u>3</u>        | <u>2</u>        | (指定管理者)<br>職員によるセンターの案内の他、コロナワクチンの申請方法の説明やスマートフォンの操作解説など日常の困りごとに対して、利用者に寄り添った対応をしている。<br><br>(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"> <li>各種業務計画書、点検記録が適切に整備、保管されている。</li> <li>施設の修繕、事故等の履歴が整備、保管されている。</li> <li>業務日誌等の報告書が整備、保管されている。</li> <li>加入している保険を市に報告している（傷害保険等。）</li> </ul> | <u>2</u>        | <u>2</u>        | (指定管理者)<br><br>(施設所管課)   |

| 分類             | NO | 評価項目                       | 評価の視点   | 指定<br>管理者<br>評価 | 施設<br>所管課<br>評価 | 評価意見（加点・減点した場合に記載）     |
|----------------|----|----------------------------|---|-----------------|-----------------|------------------------|
| 維持<br>管理<br>事項 | 8  | 取扱説明<br>法定点検<br>定期点検<br>修理 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・機器等の取扱説明書が適切に整備・保管されている。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・修繕工事は適切に行われ、市に報告している。</li> </ul> | <u>2</u>        | <u>2</u>        | (指定管理者)<br><br>(施設所管課) |
| 維持<br>管理<br>事項 | 9  | 清掃                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設内の清掃が、適切に行われている。</li> </ul>   | <u>2</u>        | <u>2</u>        | (指定管理者)<br><br>(施設所管課) |
| 維持<br>管理<br>事項 | 10 | 計画書等<br>鍵管理<br>防災          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務が計画書に基づいて実施されている。</li> <li>・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。</li> <li>・マスターキー等は、適切に管理されている。</li> <li>・防災マニュアルが作成されている。</li> <li>・災害時の職員配備体制が明確になっている。</li> </ul>  | <u>2</u>        | <u>2</u>        | (指定管理者)<br><br>(施設所管課) |

| 分類             | NO | 評価項目           | 評価の視点   | 指定<br>管理者<br>評価 | 施設<br>所管課<br>評価 | 評価意見（加点・減点した場合に記載）     |
|----------------|----|----------------|---|-----------------|-----------------|------------------------|
| 維持<br>管理<br>事項 | 11 | 樹木管理<br>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)<br><br>(施設所管課) |
| 運営<br>関連<br>事項 | 12 | 非常時・緊急<br>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。<br>・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)<br><br>(施設所管課) |
| 運営<br>関連<br>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)<br><br>(施設所管課) |
| 運営<br>関連<br>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。<br>・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)<br><br>(施設所管課) |

| 分類   | NO | 評価項目        | 評価の視点  | 指定<br>管理者<br>評価 | 施設<br>所管課<br>評価 | 評価意見（加点・減点した場合に記載）     |
|------|----|-------------|--|-----------------|-----------------|------------------------|
| 運営事項 | 15 | 機器管理、システム管理 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修を実施している。</li> <li>・更新・変更は常になされている。</li> <li>・トラブルが起きた場合、適切に処置している。</li> </ul>                    | <u>2</u>        | <u>2</u>        | (指定管理者)<br><br>(施設所管課) |
| 運営事項 | 16 | 管理運営        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が安全に快適に使用できている。</li> <li>・利用者からのクレーム対応は適切に行った。</li> <li>・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。</li> </ul> | <u>2</u>        | <u>2</u>        | (指定管理者)<br><br>(施設所管課) |
| 運営事項 | 17 | 平等利用の確保     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>             | <u>2</u>        | <u>2</u>        | (指定管理者)<br><br>(施設所管課) |
| 運営事項 | 18 | 職員体制        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の管理運営にあたる人員の配置は合理的である。</li> <li>・職員の資質・能力向上を図る取組みがなされている。</li> </ul>                             | <u>2</u>        | <u>2</u>        | (指定管理者)<br><br>(施設所管課) |

| 分類   | NO | 評価項目    | 評価の視点   | 指定<br>管理者<br>評価 | 施設<br>所管課<br>評価 | 評価意見（加点・減点した場合に記載）  |
|------|----|---------|---|-----------------|-----------------|---|
| 運営事項 | 19 | 事業の実施状況 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画に基づいた事業が実施されている。</li> <li>・施設の設置目的に沿った、自主事業が実施されている。</li> </ul> | <u>2</u>        | <u>3</u>        | <p>（指定管理者）</p> <p>（施設所管課）<br/>独居使用者の見守りを普段の業務と並行して行えているのは、施設の設置目的以上だと評価します。</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

1日の平均来館者数は401名と、昨年より100名増え大幅に上回る結果となった。これは6月より教室・講座やサークルといった通常運営を再開しており、Uセンター祭りもコロナ対策を講じて縮小開催をするなどwithコロナを実施した結果であると考えられる。また、コロナ対応を適切に行ってきた事により、クラスターの発生は1件も無かったことで「Uセンターは安全」といったイメージができあがったことがアンケート結果から見て取れた。

事業面では、教室・講座について利用者のコロナ禍以降の体力低下を考慮し、新たに「エアロビクス」を取り入れた単発イベントを実施した。利用者からは好評を博し定員以上の応募があったため、講師と調整し次年度以降は定期開催をすることになった。また、お昼の体操では体力が低下した人でもできるように杖を使った体操を実施した。

イベント面では、Uセンター祭りと講座卒業作品展・発表会をコロナ禍以降はじめて開催した。両イベントとも制限を設けたため、コロナ禍以前より来場者は少なかったが、参加した利用者からは成果の発表ができたことと好評であった。withコロナが継続されても同様の形で開催していきたいと考えている。また、Uセンター祭りと同時開催した秋山武雄写真展は、浦安の原風景の写真展示であったため、浦安が地元である方からは昔を懐かしむ声が多数寄せられた。

センターの事業ではないが独居利用者の見守りは昨年引き続き継続している。一昨年と違い、本年に対応したケースは、残念ながら利用者はお亡くなりになっていたが早めの発見ができた。引き続き地域包括支援センターや市役所、民生委員などと連携をしていきたいと考えている。

・施設所管課

- ・令和4年度も昨年度に引き続き新型コロナウイルス感染症の影響により、事業の制限を余儀なくされた中で高齢者の健康増進や生きがいに、貢献できるような施設運営を実施できたと評価します。
- ・独居老人者の見守りについては、事業外にも関わらず継続して行えていて、実際に対応しているのは、評価に値することなので、今後も引き続き対応に努めていただきたい。
- ・利用者アンケートによると、満足度が高く職員の対応も高い評価で、利用者のニーズに合った事業や講座などを行えているとのことなので、今後も感染症対策と併せ、地域の高齢者の健康増進、生きがいの拠点として、様々な事業展開に期待しています。