

指定管理者モニタリングシート

令和4年5月(令和3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	施設の管理運営業務、老人デイサービスセンター事業の実施業務				
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	6,231			

(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	高さ調整テーブルが老朽化しており、特殊歩行車の数が不足していた。あわせて、感染症対策を継続する必要がある。
	上記に対する指定管理者への指導・助言内容	必要な予算措置を講じ、不具合の解消を図った。加えて、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4年2月7日~令和4年3月4日 実施方法:利用者へのアンケート用紙の配布・回収 総合評価:良い72%、まあ良い12%、普通14%、あまり良くない0%、良くない0% 未回答2% 回収率:59.15%(対象者71名、回答者数42名、未回答29名)
	上記への対応	利用者に対して、落ち着いた環境で居心地の良い雰囲気を提供できるように、利用者並びにご家族の声を聴き入れてご要望に沿うようにしていきます。
実施結果②	利用者への対応	ご家族より、ひまわりでの利用者本人の状況を知りたいとの要望がありました。
	上記への対応	連絡帳での情報交換や送迎時での家族への報告で、ひまわりの状況をお伝えしています。利用者、家族と情報を共有し、信頼関係の構築に努めています。
実施結果③	事故内容	本人より「えらい」と訴えあり。意識はあるが、ぐったりしており、検温で39℃と高熱であった。
	上記への対応	症状が重度のため、家族に報告し救急車を手配した。家族が病院に来るまで看護師が付き添った。家族に前日や今日の状態を確認し、特記すべきことがあれば伝えていただく。
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(経理状況や経費削減の取組み)	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。