

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価		今回の評価がA+である 特筆すべき点【指】【市】	今回の評価がBである理由 【指】【市】	対前回比でランクアップ 又はランクダウンした 理由【指】【市】
			指定 管理者	市			
1 基本的な考 え方・姿勢	指定管理業務に係る基本的な考え方 や職員の姿勢が、当該施設の設置目的、 施設の特性及び市の求める指定管理者像 に合致しているか。	当該施設の設置目的、施設の特性及び 市の求める指定管理者像が配置職員に共 有されている。 現場責任者及び配置職員の考え方や姿 勢が、本市の意図するものとなっている。	A	A			
	団体等の持つノウハウ等の強みを活か した意欲的な創意工夫等を行う姿勢が見ら れるか。	利用者等のニーズの把握、利用拡大に 向けた取り組み、効率化の推進などに係る 創意工夫への積極的な姿勢が見られる。 当初の提案やその他具体的な目標等が あり、そのための取組を行っていく姿勢が 見られる。					
2 サービス向 上及び利用促進 の取組	サービス向上及び利用促進、地域の活 性化等、発展性のある独創的で魅力的な 取組が行われているか。	指定管理者の独創的で魅力的な取り組 みが、利用者サービスの向上や利用者 増、地域活性化などにつながっている。 自主事業の開催に当たっては、利用者 ニーズを反映させ、事業目的や効果を明確 にし、より多くの利用者に参加してもらえ るよう、各種工夫を行っており、また、対象別 に多様な事業を実施している。	A	A			
	適切な利用者への接客・対応、社会的 弱者への配慮や、利用者の公平、公正な 利用が確保されているか。	施設のサービス水準を確保するため、受 付・電話対応・その他接客マナーなど、標 準的な業務実施手順や注意点をマニユ アル化している。 利用者、特に社会的弱者にとって公平・ 公正に利用できるマニュアル及びシステム を構築・運用している。 職員の意見を取り入れながら、標準的な 業務実施手順等をスタッフミーティング等 において定期的に見直している。 わかりやすい言葉づかいや図、イラスト 、写真等を活用し、誰にでもわかる工夫を して情報提供している。					
	利用者のニーズ等を収集し、それを反映 する仕組みや、トラブル、苦情処理の適切 な対応と未然防止・再発防止に向けた具体 的な方策がとられているか。	利用者アンケート等からサービスに係る 課題を抽出し、課題への対応策を講じて改 善するなどの工夫が見られる。 苦情処理の適切な対応が可能なマニユ アルや体制が整備されている。 利用者が苦情や意見を述べやすいよう、 窓口(苦情係、ご意見箱の設置、HPでの受 付等)を設置している。 利用者からの苦情や意見等が寄せられ た際には、内容を記録し、対応策を実施し ている。 日々の利用実績を記録し、定期的(週単 位、月単位等)に集計している。 利用実績、稼働率の推移を分析し、これ を踏まえた改善に取り組んでいる。					
	ホームページや広報紙等を活用し、積極 的な情報提供による利便性の向上や利用 者増に向けた取組を行っているか。	誰にでもわかりやすいホームページや広 報紙等となっている。 潜在的な利用者の掘り起こしや利用拡 大に向けたアピールができるホームページ や広報紙等となっている。 施設内の掲示板等を有効に活用して、 利用者にわかりやすく情報提供をしてい る。					
3 施設の維持 管理等	施設及び設備の保守点検、備品等の管 理、施設清掃・植栽等の維持管理、計画的 な修繕等、法令等に基づいた適正な業務 計画となっており、実行をしているか。	事業計画書等に沿って、建物・設備・備 品・樹木等が適切に管理されている。 利用者が安全に利用できる状態が保た れている。 施設内及び敷地内の美観が保たれてい る。 ・市所有の備品と指定管理者所有の備品 が区別されており、備品台帳に記された備 品がすべて揃っている。 トイレ等の衛生状態が保たれている。 日常的、定期的に施設内外の巡回を行 い、事故や犯罪を未然に防止するように努 めている。 鍵の管理方法が明確になっており、適切 に管理している。	A	A			
	廃棄物の処理方法と合わせて、省エネ ルギー対策やごみ減量への取組等、環境 法令を踏まえた環境負荷低減への取組が 行われているか。	廃棄物の処理について、適正な考え方 や取り扱いとなっている。 環境法令を踏まえ、省エネルギー対策 やごみ減量に向けた実効性のある取組 みが行われている。					
	業務の一部を外部委託する場合、業務 の実施や履行確認等、管理指導の体制が 整っているか。	外部への委託について、契約書等の書 類があり、契約内容が確認できる。 外部委託先からの業務報告が書面にて 定期的に行われており、履行確認ができ る。 委託先の現場代理人等に対し、必要に 応じて指導ができる体制にある。					

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価		今回の評価がA+である 特筆すべき点【指】【市】	今回の評価がBである理由 【指】【市】	対前回比でランクアップ 又はランクダウンした 理由【指】【市】
			指定 管理者	市			
4 緊急時の対応等	緊急時・災害時の連絡体制、役割分担等が明確となっており、事態を想定した研修・訓練等の取組が行われているか。	事故発生時及び災害時の連絡体制や対応体制がマニュアル等で明確になっている。 事故発生時及び災害時のマニュアル等に基づき、防災訓練等を実施している。また、事故対応及び災害対応に係る研修や事例研究等を実施している。 発生した事故又は災害等の内容及び対応等について記録を作成している。	A	A			
	安全管理、衛生管理、危機管理等の徹底に向けたマニュアルの整備、全職員の対応力の平準化や意識啓発に向けた取組が行われているか。	事故防止のチェックリストや事故対応マニュアル等を整備し、職員に周知徹底がされている。また、事故防止策の研修や事例研究等を実施している。 当該施設の管理に係る法令・基準等を職員が把握している。 管理瑕疵・過失に起因する事故は発生していない。 金銭取り扱いのマニュアル等を作成し、職員間で情報の共有化を図り、事故防止に努めている。					
5 職員配置等	実施業務に即した職員配置等(人数、専門職、勤務体制、責任体制)であり、法令等に基づく雇用・労働条件等を管理監督する体制を有しているか。	事業計画書・水準に沿った職員体制であり、管理職は、他の職員の業務状況を適切に把握している。 報告書等で職員配置等を確認することができる。	A +	A +	【指】中重度の要介護者を多く受け入れられる体制を整え、中重度ケア体制加算の取得を継続している。職員の退職もなく、配置基準を超える職員体制により安心できるサービスを提供できた。職員研修は、感染対策を講じながらの集合研修に加え、ZOOMを活用したオンライン研修等も取り入れ、年間計画に沿って実施することができた。 【市】基準以上の手厚い職員配置によって中重度者の積極的な受け入れがなされている。		
	従事職員の資質向上や人材育成に係る取組は、効果的かつ適正なものであるか。	常勤・非常勤職員に関わらず、職員の研修計画を作成し、内部研修を実施しており、外部研修や勉強会に参加できる環境を整えている。また、必要に応じて、職員の専門技術を高めるため、事例検討会、勉強会や意見交換会等を開催している。					
6 その他	市、関係機関、地域団体等との有効な連携・協力体制を確保しているか。	協定書に定められた協議事項について、適切に協議が行なわれるなど、責任者間での十分な連絡が行われている。 地域住民、町内会、自治会等の地域の団体、関係機関などの関係団体との連携を図るため、情報交換を行っている。 地域住民の意見・要望を把握している。 人的資源や場所の提供を通じ、各種地域活動へ参加している。 【共同事業体が対象】 共同事業体団体間の連絡体制が確立され、連絡方法の手順及び頻度が具体的に示されている。	A	A			
	管理運営にあたり、関係法令等の遵守、情報公開及び個人情報保護に対する適切な運用方針が示されており、実行されているか。	各種規程及び体制が整備されている。 制度を理解し、法令を遵守している。また、法令遵守に対する職員の意識啓発に向けた取り組みを行っている。 個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、責任者が特定されている。 個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集し、目的以外に使用していない。 情報公開に関するルールやマニュアル等が整備され、責任者が特定されている。					
経費の節減等(共通項目)	1 適正な経理事務等	当該年度の経費の積算や執行に係る考え方が具体的に示され、適正な経理処理が見込めるか。	A	A			
	当該期間の収支は、事業計画等に基づく積算の根拠が明確に示され、無理や漏れ等のない確実なものであるか。	収支計画の積算根拠が明確である。 当該施設の指定管理料に係る会計処理と他の事業(自主事業等)の会計処理が分けられている。 経理を担当する職員を配置している。 事業計画と収支計画の関係が明確である。 指定管理業務用の通帳や印鑑などが適切に管理されている。 収支決算書に記載されている費目に関し、伝票等が存在する。 適切な経理書類が作成されている。 内部もしくは外部による監査体制がとられている。 決算の収支が極端な赤字でない。					
2 コスト縮減等	民間のノウハウが発揮され、創意工夫による効率的な管理運営の取組や、コスト縮減に向けた取り組みが行われ、高い実効性が認められるか。	民間ノウハウを活かした経費節減及び効率化への取り組みを実施しており、成果をあげている。 利用者の増加に向けた創意工夫等の取り組みが見られる。 【利用料金制の場合】 利用料金収入の目標値を明確にし、目標に向けた取り組みを実施している。	A +	A +	【指】今年度は1日当たり利用者数22.3名を目標としたが、後期の平均利用者数は21.6名であった。家庭内での新型コロナウイルス感染が多くあったものの、感染対策を講じながら新規利用者や見学の受け入れに積極的に対応した。目標利用者数には僅かに届かなかったものの、中重度者の受け入れが多数あったことから、予算を上回る収益となった。費用面では、水道光熱費の高騰に対応するため、電力消費の大きい冬場の床暖房は電気料金が安い夜間に稼働し日中は余熱を活用することにより、室温を保ちつつ電気使用量を最低限に抑える取り組みを行った。食材料費も上昇しているが、ご利用者に請求する金額も据え置きとすし、ご利用者の満足度を落とすことなくサービスが提供できた。 【市】自主的な利用控えが見込まれる状況下での運営であったが、安心してサービスを受けられる環境を整えることにより、計画を上回る介護報酬を得ることができた。		

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価		今回の評価がA+である 特筆すべき点【指】【市】	今回の評価がBである理由 【指】【市】	対前回比でランクアップ 又はランクダウンした 理由【指】【市】	
			指定 管理者	市				
個別項目	相談、助言等の実施について	利用者及びその家族からの健康相談や生活相談等に対して具体的かつ適切な助言を実施しているか。	・具体的な助言を行っている。 ・利用者だけでなく、その家族やその他市民等からの問い合わせにも適切に答えている。	A	A			
	健康づくり等の推進について	利用者の健康づくりや介護予防の推進に積極的であり、具体的な事業を実施しているか。	・利用者の健康づくりや介護予防について具体的でわかりやすい事業を実施している。 ・職員が新しい知識を会得するなど、努力している。 ・事故防止研修や安全マニュアルの整備により、安全面に配慮している。	A +	A +	【指】ご利用者が、楽しみながら体力低下の予防や維持向上を目指せるような取り組みを行った。近隣の地図に歩数の目安を表示し、ご自身が目的地までの歩数が達成できるかを視覚的に分かりやすく具体化することで、ご利用者の活動意欲の向上に繋げた。この取り組みを2月に開催された済生会学会で発表した。また、ご自宅の2階から継続して昇降ができるよう踏み台昇降機を使用して下肢の強化に取り組んでいただいたり、座ったまま行える体操を毎月配信のエルダーシステムを見ながら実施した。多くのご利用者が意欲的に取り組まれ、大変好評であった。 【市】家族から寄せられた介護の疑問や相談に答えるため、連絡ノートや送迎時の家族に会う時間を活用する等、工夫しながら情報提供を行っている。		
	レクリエーション等の実施について	レクリエーションや創作活動について具体的な事業を実施しているか。	・レクリエーションや創作活動について具体的な事業を実施している。 ・事故防止研修や安全マニュアルの整備により、安全面に配慮している。	A +	A +	【指】新型コロナウイルスの感染状況を確認しながら、年間行事計画の実施内容や日々のレクリエーションについて、毎月のミーティングにて検討を行った。レクリエーションを行う際には十分な感染対策を講じ、ご利用者が周りの方と一緒に楽しめるように取り組んだ。運動会では、密にならないように環境をつくり、紅白の鉢巻きを締め、綱引き・玉入れ・鈴割・パン喰い競争を実施した。優勝チームには職員が作成した記念メダルを贈呈し、ご利用者からは「楽しく身体を動かせた」と笑顔が多く見られた。 【市】レクリエーションや創作活動について、地域や家族の他、居宅介護事業所にも来場を呼び掛けることで、多くの来場者を得ることができ、積極的な取り組みが見られた。		
	利用者へのサービス提供の実施について	利用者への送迎や食事、入浴等のサービス提供について十分に配慮して実施しているか。	・利用者への送迎や食事、入浴等のサービス提供について十分に配慮して実施している。 ・事故防止研修や安全マニュアルの整備により、安全面に配慮している。	A +	A +	【指】送迎や食事等は、ご利用者一人一人の意向を確認して送迎時間や食事の嗜好調査を行いサービスを提供している。 日々の体調の変化や症状があった際は、ご家族やケアマネジャーに逐一報告している。施設のボイラー故障により11月と2月の20日間、入浴設備の使用が困難な状況が発生したが、厨房の給湯器を活用するなどの工夫により、温水シャワー浴を提供することができた。要介護者の身体を清潔に保ち感染症を予防する目的も達成することができ、ご利用者からの不満も聞かれず、サービスの質を落とすことなく運営を継続することができた。 【市】事故対策委員会や苦情に関する第三者委員会が設けることで、事故の未然防止や再発防止のための対策を検討する体制が整えられている。		
	自主事業の実施について	自主事業・行事に対する方針・計画が具体的に優れているか。	・利用者、利用者の家族、地域住民が参加できる行事を行っている。 ・利用者が目標を持って継続的に実行する事業計画を立てている。	A +	A +	【指】複合館であるなぎさふれあいセンター合同の「ふれ愛・なぎさ祭り」では、今年で16回目を迎える「袖ヶ浜作品展覧会」を同時開催した。これは、ご利用者が1年間取り組まれた作品を地域の来場者やご家族、居宅介護支援事業所等の関係機関の方々に見ていただくことと始めたもので、ご利用者にとって一作品ごと丁寧に仕上げ作品展覧会に出展しようという目標形成につながっている。 【市】「ふれ愛・なぎさ祭り」や湘南ひらつか七夕祭りコンクール地区別部門に参加し、定期的な発表の場を提供することで利用者のやりがいや生きがいの創出につながることができている。		
コメント	・アピールしたいポイント ・課題または今後の改善点など	<p>「明るくアットホームな雰囲気の中で、ご利用者ひとりひとりの個性と人格を尊重し、生活の質を高めることができるようお手伝いをさせていただくことを継続して実践している。後期の稼働日数は144日であり、延べ利用者数は3,117名、1日当たりの平均利用者数は21.6名、稼働率86%であった。ご利用者、職員の新型コロナの家庭内感染が幾度あったが、お迎え時及び午後の検温やご家族からの報告により症状を早期に発見することができ、施設内での感染は確認されなかった。また、所管課や神奈川県等から支給された抗原検査キットで週2回検査ができたこと、同法人の済生会湘南平塚病院でも検査が可能であったことや緊急時のサポート体制も充実していたことから、ご利用者、ご家族の在宅生活が安心して過ごせるよう、途切れることなくサービスを提供できた。施設見学や新規利用の受け入れもスムーズに行えるよう、感染防止対策にも取り組んだ。人工肛門や褥瘡といった医療面での支援の必要な方や、コロナ禍により外出の機会が無く自宅で籠られていた方、統合失調症、不衛生な住環境にある独居の方々等、様々な理由により在宅生活で苦労されていた地域の方々を率先して受け入れる体制づくりに取り組んだ。</p> <p>年間行事は、十分な感染対策を講じた中で、敬老会・運動会・作品展覧会・クリスマス御膳・餅つき等、季節の節目の行事を大切に、安心して楽しんでいただけるよう実施した。敬老会では、職員が諸先輩方に日頃の感謝と労いの気持ちを伝えたいと、個々に持ち寄りの演奏や手品を披露させていただいた。記念品として職員が作成した写真立てに、ご利用者お一人お一人の最高の笑顔を厳選した写真を入れて手渡し、ご本人やご家族からは大変好評であった。運動会では、密にならないように環境をつくり、紅白の鉢巻きを締め、綱引き・玉入れ・鈴割・パン喰い競争を実施した。優勝チームには職員が作成した記念メダルを贈呈し、ご利用者からは「楽しく身体を動かせた」と笑顔が多く見られた。複合館であるなぎさふれあいセンター合同の「ふれ愛・なぎさ祭り」では、今年で16回目を迎える「袖ヶ浜作品展覧会」を同時開催した。これは、ご利用者が1年間取り組まれた作品を地域の来場者やご家族、居宅介護支援事業所等の関係機関の方々に見ていただくことと始めたもので、ご利用者にとって一作品ごと丁寧に仕上げ作品展覧会に出展しようという目標形成につながっている。クリスマスバイキングは、新型コロナ第8波の影響もあり、昨年同様に感染防止のためクリスマス御膳の提供とさせていただいた。10月頃から厨房サイドとご利用者の召し上がりやすい料理をリサーチし、美味しく楽しい食事を提供しようという目標を設定し、2日毎に和洋中と内容を分け、いつもの食事とは一味違った色とりどりの料理を提供させていただき大変好評であった。</p> <p>その他、年間行事に沿って定期的に季節感を取り入れながら、運動機能や認知機能の維持向上やコロナ禍でも他者とのコミュニケーションが促進できるよう取り組んだ。感染対策上の理由により、3月13日以降もご利用者及び職員等のマスク着用は継続して実施している。今後も感染状況を見ながら適切な感染対策を行い、ご利用者の在宅生活が安心して過ごせるようサービスの提供を検討していきたい。</p>						
総括								

評価について

A +	継続的に適切・良好であり、高く評価できる部分がある。
A	継続的に適切・良好である。
B	一部に適切・良好でない部分があったが、改善済み又は見込みである。
	水準に未達の場合

判断の目安に対する指標

良	水準を満たしている。
可	支障があった。迅速に改善し、対応に問題はなかった。
不可	重大な支障があった。
	支障があった。改善されていない。 支障があった。改善への対応が著しく遅滞または不十分で、不適切であった。