

指定管理者通期モニタリング 実施結果

令和8年8月
府 中 市

目次

府中駅南口市営駐車場・ ・ ・ ・ ・	1
府中の森芸術劇場・ ・ ・ ・ ・	2
府中の森芸術劇場分館・ ・ ・ ・ ・	3
生涯学習センター・ ・ ・ ・ ・	4
市立介護予防推進センター・ ・ ・ ・ ・	5
市立特別養護老人ホームよつや苑・ ・ ・ ・ ・	6
市立特別養護老人ホームあさひ苑・ ・ ・ ・ ・	8
市立よつや苑高齢者在宅サービスセンター・ ・ ・ ・ ・	1 1
市立あさひ苑高齢者在宅サービスセンター・ ・ ・ ・ ・	1 4
市立心身障害者福祉センター・ ・ ・ ・ ・	1 7

府中駅南口市営駐車場 指定管理者通期モニタリング評価シート

1 指定期間

令和3年4月1日から令和8年3月31日まで（5年間）

2 各年度の定期モニタリング評価結果

定期モニタリング実施年度	I：市民サービスの提供	II：事業展開等	III：施設の適正な管理	IV：定期モニタリング総合評価
令和3年度	B	B	B	A
令和4年度	B	B	B	A
令和5年度	B	B	B	A
令和6年度	B	B	B	A
令和7年度	B	B	B	A

3 指定期間を通じた総評

（主な取組と成果）

府中駅南口市営駐車場の開業以来、管理を行ってきたことにより蓄積したノウハウを活かし、適正な管理運営を実施している。

運営面では、クレジットカード・二次元コード決済の追加、ミッテン・フォーリスからの地下1階出入口の自動ドア化など、利用者サービスの向上のための取組が多くなされ、料金収入は増加傾向にある。

管理面では、施設の性質上求められる利用者の安全確保について、場内案内図やサインパネルのリニューアルなどの取組を行った。また、地下階漏水補修修繕など、市の行う修繕が円滑に行われるよう協力した。

（課題等）

令和8年9月に新たにオープンする市役所市営駐車場について、これまで培ってきたノウハウを生かし、適正に管理運営を行うことで、より一層の管理運営の効率化に努める必要がある。

また、施設老朽化が進んでいることから、長期的な修繕計画を作成し、適切な維持・修繕を行っていく必要がある。

（今後の展開等）

市役所市営駐車場のオープンが令和8年9月に予定され、管理体制が変化していく中でも安定した経営・利用者のサービス向上のため、利用者の視点に立ち、多様なニーズに合わせた取組を行っていく。

また、物価の更なる上昇など今後目まぐるしく変容していくであろう社会情勢に柔軟に対応し、利用者のニーズを適切に捉えた駐車場運営を行っていく。

府中の森芸術劇場 指定管理者通期モニタリング評価シート

1 指定期間

令和3年4月1日から令和8年3月31日まで（5年間）

2 各年度の定期モニタリング評価結果

定期モニタリング実施年度	I：市民サービスの提供	II：事業展開等	III：施設の適正な管理	IV：定期モニタリング総合評価
令和3年度	A	B	B	A
令和4年度	A	B	B	A
令和5年度	A	B	B	A
令和6年度	B	A	B	A
令和7年度	B	A	B	A

3 指定期間を通じた総評

（主な取組と成果）

受付におけるデジタル化を推進した。具体的には、ホール・練習室のインターネット予約制と、支払いにおけるキャッシュレス化を導入し、これにより利用者は劇場に直接来館することなく月初の抽選に参加することができ、大金を持参しなくとも支払いすることができるようになった。

また、令和6年度の改修工事による休館のタイミングでこれまでの芸術劇場メンバーズを終了し、令和7年より新たな会員サービスF i v oを立ち上げた。これまでより安価な年会費にするとともに、入会からチケット購入までを即時に完結できるようにし、利用者の利便性を向上することができた。公演告知についても、情報紙の郵送からメールマガジン配信を中心とした案内に移行することにより、最新情報を的確な時期にお届けできるようにした。

（課題等）

令和6年度に改修工事を実施したものの、対象外となった部分は経年劣化が進行しており、特に躯体部分は大きく痛んでいる。引き続き、劣化状況を共有しながら優先順位を整理し、必要な修繕を進めていく必要がある。

また、2,000人規模のコンサートや終日行われるコンクールの際など、東府中駅と芸術劇場の間の通行者が多くなると、近隣住民にとっては騒音、通行の妨げになることもある。とりわけ芸術劇場の南東角の交差点は信号もなく、歩行者の通行量が増えると車両が通れず、東西・北へ延びる渋滞の元となっており、この状況が続けば住民とのトラブルや交通事故が発生することが想像される。現在、混雑が予想される催しの開催時には、主催者との打合せにおいて警備員配置の調整をすることや、周辺の見回りを依頼することなどの対策を講じているが、安全確保や地域への配慮について継続的な対応が必要である。

府中の森芸術劇場分館 指定管理者通期モニタリング評価シート

1 指定期間

令和4年4月1日から令和8年3月31日まで（4年間）

2 各年度の定期モニタリング評価結果

定期モニタリング実施年度	I：市民サービスの提供	II：事業展開等	III：施設の適正な管理	IV：定期モニタリング総合評価
令和4年度	B	B	A	A
令和5年度	B	B	A	A
令和6年度	B	B	A	A
令和7年度	B	B	B	A

3 指定期間を通じた総評

（主な取組と成果）

指定期間を通じて、市民の自主的な芸術文化活動を支えるため、施設・設備の計画的な維持管理と利用者サービスの向上に継続して取り組んでいる。施設面では、武蔵国府太鼓の練習拠点として、市や関係団体と連携しながら太鼓及び関連備品の修繕・更新を行ったほか、ピアノ補助ペダルや加湿器の設置、椅子の増設、防音扉補助把手やサニタリーボックスの設置など、利用者ニーズに応じた環境整備を実施した。また、自衛消防訓練や避難経路確認に加え、緊急通報システムを導入するなど、安全・安心な施設運営にも努めている。

利用者サービスの面では、市役所デジタルサイネージやSNS、芸術劇場本館のイベントマガジンを活用した施設PRを実施し、市内外への情報発信に取り組むことで、利用に関する問合せや新規利用者の獲得につなげている。また、芸術劇場本館改修期間中にはチケット預り販売を実施し、改修後も継続するなど、利用者の利便性向上に寄与した。

こうした取組の結果、令和4年度以降の平均稼働率は80%を超えて推移しており、令和6年度は87.5%、令和7年度は86.4%と高い水準を維持している。また、令和7年度の利用料金収入も好調な状況を維持しており、市民の芸術文化活動を支える施設として安定した運営が行われている点が評価できる。

（課題等）

施設運営においては、利用者の利便性向上に向けた環境整備が引き続き課題となっている。施設予約は現在窓口での対面抽選を中心に実施しているため、来館負担軽減を目的としたWeb抽選の導入検討が必要である。また、利用料金の支払いについても現金中心であることから、キャッシュレス決済やWeb予約・コンビニ支払いの活用促進が求められる。

設備面では、利用者からWi-Fi整備を求める声が継続して寄せられていることから、「TOKYO FREE Wi-Fi」の導入を含めた通信環境の整備について検討する余地がある。

また、令和7年度以降は夜間区分の利用が減少傾向にあることから、利用状況や利用者ニーズを分析しながら、施設の周知方法や利用促進策について検討を進める必要がある。

今後も利用者の利便性向上や利用促進に資する取組を進めることで、さらなるサービス向上と施設の有効活用につながることを期待する。

生涯学習センター 指定管理者通期モニタリング評価シート

1 指定期間

令和5年4月1日から令和8年3月31日まで（3年間）

2 各年度の定期モニタリング評価結果

定期モニタリング実施年度	I：市民サービスの提供	II：事業展開等	III：施設の適正な管理	IV：定期モニタリング総合評価
令和5年度	B	B	B	A
令和6年度	B	B	B	A
令和7年度	B	B	B	A

3 指定期間を通じた総評

（主な取組と成果）

令和5年度からは指定管理者が変更となり、ミズノ・KPBグループが前指定管理者の業務を引き継ぐ形となったが、学習センターの年間総利用者数は減少することなく、年々増加している。特に、令和7年度の体育施設の利用者数は193,536人となっており、コロナ禍前の水準（平成30年度は228,955人）に迫りつつある。これは、指定管理者が積極的に当該施設の魅力をSNS等の広報を通じて発信し続けていることや、新規講座も積極的に取り入れ、市民のニーズに合わせた講座展開をしつつも、不採算事業は見直しを行うなど、効率的な事業運営を行った結果、指定管理者の努力が実ったものと思われる。

また、防災訓練や日々の利用者安全確保のための訓練を欠かさず行うことで、緊急時の際に適切に対応できるよう備えている点も評価できる。

（課題等）

体育施設は年々利用者数が伸びているものの、学習施設の利用者数は減少していることから、空きのある諸室を気軽に利用できる仕組みや、Wi-Fiルーターを利用者へ貸し出すことで、学習環境の向上を図り、既存利用者のみならず新規利用者の獲得も進めていく必要がある。

また、施設の老朽化が進んでいることから、施設の運営に影響が出る不具合も過去に発生している。引き続き細かな施設巡回を徹底し、不具合の早期発見に努め、不具合が発生した場合は迅速な対応に努めてもらいたい。

市立介護予防推進センター 指定管理者通期モニタリング評価シート

1 指定期間

令和3年4月1日から令和8年3月31日まで（5年間）

2 各年度の定期モニタリング評価結果

定期モニタリング実施年度	I：市民サービスの提供	II：事業展開等	III：施設の適正な管理	IV：定期モニタリング総合評価
令和3年度	B	A	B	A
令和4年度	B	A	B	A
令和5年度	B	B	B	A
令和6年度	B	B	B	A
令和7年度	B	B	B	A

3 指定期間を通じた総評

（主な取組と成果）

指定期間中、新型コロナウイルス感染症への対応や施設改修工事による休館など環境の変化があった中でも、オンライン事業や地域への出張事業等を柔軟に展開し、継続的な介護予防支援を実施した。

特に、フレイル予防教室、スマホ教室、みんなチャレ講座、短期集中予防サービス事業などを通じて、高齢者の健康づくりや社会参加の促進に寄与したほか、長いいきいき★フェスタ等による普及啓発に積極的に取り組んだ。

利用者ニーズを踏まえた事業改善や広報活動を継続するとともに、地域包括支援センターや関係団体との連携、多世代交流の推進により、市の介護予防施策を牽引する拠点施設として機能したことは高く評価できる。

（課題等）

指定期間を通じて、介護予防推進センターは市の介護予防の拠点として着実に機能してきた。一方で、今後は後期高齢者人口の増加が見込まれる中、介護予防事業への参加経験がない市民や外出機会の少ない高齢者へのアプローチが重要となる。

引き続き、地域包括支援センターや関係機関との連携を強化するとともに、地域における社会参加を支援しながら、介護予防を地域全体へ広げる取組を推進し、市民が「長いいきいき生活」を続けられる地域づくりに寄与することを期待する。

市立特別養護老人ホームよつや苑 指定管理者通期モニタリング評価シート

1 指定期間

令和3年4月1日から令和8年3月31日まで（5年間）

2 各年度の定期モニタリング評価結果

定期モニタリング実施年度	I：市民サービスの提供	II：事業展開等	III：施設の適正な管理	IV：定期モニタリング総合評価
令和3年度	B	C	B	B
令和4年度	A	B	B	A
令和5年度	A	B	B	A
令和6年度	A	B	B	A
令和7年度	A	B	B	A

3 指定期間を通じた総評

（主な取組と成果）

1 サービス向上のための具体的な取組について

指定期間を通じて、災害対応や感染症対応の経験を踏まえ、職員が非常時に適切に行動できるよう、避難訓練や感染症発生時を想定したシミュレーション研修を継続的に実施しており、利用者の安全確保に向けた体制づくりが図られていることが確認できた。

また、ICTを活用した動画研修の導入により、雇用形態にかかわらず職員が必要な知識や技術を学べる環境を整備するとともに、法人独自の資格認定制度を活用した自立支援介護の推進など、サービスの質の向上に資する取組が確認できた。

さらに、技能実習生や特定技能人材など外国人材の採用、チーム内での勉強会の実施など、多様な人材の活用と育成に取り組んでおり、将来的な人材不足への対応を見据えた運営が行われている。これらの取組は、利用者が安心して生活できるサービス提供につながるものとして評価できる。

2 効率的な管理・経費縮減について

毎月の運営会議において予算執行状況や各事業の運営状況を確認し、物価高騰の影響を踏まえた人員配置や効率的な事業運営について継続的に協議しており、適正な管理運営に努めていることが確認できた。

また、給食調理においては、食材調達、人員体制の検討、施設管理においては、コンストラクションマネジメントの導入によるコスト管理及びメンテナンス管理の徹底により、事業支出の増加抑制に取り組んでいる点は評価できる。このほか、職員の時間外勤務について、令和4年度の2,407時間から、令和7年度は1,916時間へと約490時間削減しており、業務改善及び労務管理の面でも一定の成果が認められる。

3 建物及び設備等の維持管理について

建物及び設備等については、設備管理事業者による月次点検及び年次点検を実施し、必要に応じて修繕又は更新を行っていることが確認できた。また、市と年1回、設備に関する協議を行い、施設の現状及び課題を共有しており、計画的な修繕及び更新に向けた情報共有が図られている。今後も、施設の老朽化を踏まえ、市と連携しながら、適切な維持管理に努めていただきたい。

4 防災への取組について

防火管理者及び防災管理委員会を中心に、夜間を想定した防災訓練、消火訓練、備蓄食料品の確認、炊き出し訓練、BCPシミュレーション研修等を計画的に実施しており、非常時における職員の対応力向上に努めていることが確認できた。

また、福祉避難所としての役割を踏まえ、府中第八中学校における避難所開設訓練に自治会とともに参加

しており、地域との連携体制の確認が行われているほか、多摩川洪水時の避難確保計画に基づく避難訓練も実施しており、防災面における取組が適切に行われていると評価できる。

5 地域との交流について

新型コロナウイルス感染症の影響により、指定期間中は家族面会、ボランティアの受入れ、利用者の外出及び行事の実施方法等に一定の制限が生じたが、5類感染症への移行後は、感染対策に留意しながら、ボランティア及び実習生の受入れ、地域行事への参加、外出企画等を段階的に再開している。

今後は、地域のニーズや課題を的確に把握し、地域に開かれた福祉の拠点施設として、公の施設に求められる役割を一層果たしていくことが期待される。

6 リスクマネジメントについて

リスクマネジメント委員会を月1回開催し、介護事故、感染症、食中毒、災害、車両事故、苦情、虐待、身体拘束、褥瘡、情報事故等の各種リスクについて、発生状況の共有、再発防止策及び予防策の検討、職員教育の充実に取り組んでいる。高齢者福祉施設として多様なリスクを抱える中、組織的なリスク管理体制が整備されている点は評価できる。今後も、重大事故の未然防止及び発生時の迅速な対応に向け、継続的な改善をお願いしたい。

(課題等)

1 人材の確保と育成について

介護人材確保が全国的な課題となる中、新卒採用、経験者の中途採用、無資格・未経験者の非常勤採用、外国人材の活用等、多様な手法を組み合わせた取組が必要となる。今後も、採用媒体の活用、就職イベントへの参加、学校との関係構築、実習生の受入れ等を通じて、安定的な人材確保に努めていただきたい。あわせて、就業祝金制度、資格取得支援制度、リファラル採用等について積極的に情報発信し、施設の魅力を高めていただきたい。

また、人材育成については、ICTを活用した研修環境の整備により、法令、介護技術、感染症対策、防災対応等を継続的に学べる仕組みが構築されている。今後は、介護技術の向上に加え、利用者本位の視点を持ち、課題を自ら捉えて行動できる職員の育成を進めることで、サービスの質の更なる向上につなげることが期待される。

2 安定した経営について

過去5年間の稼働状況については、令和6年度を除き、概ね93%から95%の利用率を維持しており、安定した施設運営が行われている。各事業の稼働率を維持することは収入確保に直結するため、引き続き利用者の確保と効率的な運営に努めていただきたい。また、法人内他施設の運営状況や他自治体の動向を把握し、複数施設・複数事業を運営する法人としての強みを活かしながら、安定的な事業運営に取り組んでいる点は評価できる。

(今後の展開等)

高齢者人口、要介護認定者数及び認知症高齢者数の推移を踏まえると、当面の間、施設に求められる役割は引き続き大きいものと考えられる。今後も、国の制度動向や地域ニーズを踏まえ、公の施設として、介護を必要とする地域住民が公平にサービスを利用できる体制を維持することが求められる。また、建物の老朽化に伴う維持管理及び計画的な修繕は、今後の大きな課題であり、市と指定管理者が施設の現状を共有しながら、適切な対応を検討していく必要がある。

(総評)

指定期間を通じて、感染症対応、防災対策、人材確保・育成、施設の維持管理等に継続的に取り組み、利用者の安全・安心を確保しながら、特別養護老人ホームとしての役割を適切に果たしてきたものと評価できる。今後も、施設の老朽化や介護人材の確保といった課題に的確に対応しつつ、市との連携を図りながら、地域福祉の拠点施設として安定的かつ質の高いサービス提供を継続していくことを期待する。

市立特別養護老人ホームあさひ苑 指定管理者通期モニタリング評価シート

1 指定期間

令和3年4月1日から令和8年3月31日まで（5年間）

2 各年度の定期モニタリング評価結果

定期モニタリング実施年度	I：市民サービスの提供	II：事業展開等	III：施設の適正な管理	IV：定期モニタリング総合評価
令和3年度	B	C	A	A
令和4年度	A	B	B	A
令和5年度	A	B	B	A
令和6年度	A	B	B	A
令和7年度	A	B	B	A

3 指定期間を通じた総評

（主な取組と成果）

1 サービス提供及び利用者支援に関する取組について

サービス提供に係る各種マニュアルについて、運用状況、制度改正、現場で把握した課題等を踏まえ、必要に応じて見直しを行っていることが確認できた。また、サービス担当者会議において、利用者や家族等が参加する機会を確保し、本人の意向や生活状況を踏まえた支援内容の確認・共有に努めていることが確認できた。

利用者本人の意向を踏まえた支援内容の確認や、家族を含めた情報共有が継続的に行われている点を評価する。今後も、制度改正や利用者ニーズの変化に応じたマニュアルの見直しを継続し、個別性に配慮したサービス提供のさらなる充実を期待する。

2 事故防止、苦情対応及び業務改善に関する取組について

事故防止及び苦情対応については、発生原因の把握、課題の整理、再発防止策の検討を行い、必要に応じて法人の危機管理部門から助言・指導を受けながら、組織的な改善につなげていることが確認できた。

また、音声により介護記録等の入力ができる「ハナスト」、利用者の睡眠状態等が把握できる「眠りスキャン」等のICT機器及び、介護用リフト等の福祉機器を導入し、介護の質の向上、職員の負担軽減及び業務効率化に取り組んでいることが確認できた。

事故・苦情への対応を個別案件の処理にとどめず、原因分析や再発防止策の検討を通じて組織的な業務改善につなげている点を評価する。また、ICT機器及び福祉機器の活用により、介護の質の確保と職員負担の軽減を両立しようとする取組は、今後の安定的な施設運営に資するものとする。

3 効率的な管理運営及び経費縮減について

電気、水道、ガスの使用量については、毎月の使用状況をグラフ化し、事業ごとの削減計画及び実施状況を経営会議で確認しており、前年度及び前月との比較・分析を行うことにより、エネルギー使用量の把握と改善に努めていることが確認できた。

食材、日常消耗品、おむつ等の購入についても、法人の業者選定会議で価格及び品質を確認した上で業者選定を行い、法人全体のスケールメリットを活用しながら、必要な品質の確保と経費縮減の両立に努めていることが確認できた。

光熱水費の使用状況を定量的に把握し、会議体で確認・分析している点を評価する。物価高騰等により経費管理が難しい状況にある中で、品質を確保しつつ経費縮減に努める姿勢は、指定管理施設として適切な管理運営につながるものとする。

4 建物及び設備等の維持管理について

建物及び設備については、年1回の建物診断の結果を踏まえ、修繕の優先順位を整理しながら対応している。また、排水設備及び水回り設備については、定期的な高圧洗浄等を実施し、機能維持及び不具合の未然防止に努めていることが確認できた。

建物診断の結果を踏まえ、修繕の優先順位を整理しながら対応している点を評価する。一方で、施設の老朽化が進行していることから、指定管理者による日常的な点検及び予防保全と、市による計画的な施設整備を連携して進めていく必要がある。

5 防災及び危機管理について

BCP（事業継続計画）を踏まえ、年間計画に基づく図上訓練及び実地訓練を実施し、地震等の災害、感染症、水害時の受入対応、防犯対策等について、訓練を通じて課題を確認していることが確認できた。

また、福祉避難所としての役割について、地域との役割分担や情報共有のあり方を確認するとともに、市内特別養護老人ホーム間の相互協力の枠組みを踏まえ、災害時の連携体制確保に努めていることが確認できた。

BCPに基づく訓練を継続し、災害、感染症、防犯等の複合的なリスクに備えている点を評価する。特に、福祉避難所としての役割を踏まえ、地域及び市内特別養護老人ホーム間の連携体制を確認していることは、災害時における要配慮者支援の観点から重要である。

6 地域との交流及び連携について

防災訓練、文化センターまつり等の地域行事への参加、市内中学校の職場体験、夏季ボランティア、親子体験ボランティア、就労体験及び就労支援等の受入れを通じ、地域に開かれた施設運営に努めていることが確認できた。

地域行事への参加や体験・ボランティアの受入れを通じ、施設が地域に開かれた存在として運営されている点を評価する。今後も、地域住民、関係機関及び福祉人材の育成につながる交流の継続を期待する。

7 感染症対策及び発生時対応について

感染症対策については、新型コロナウイルス感染症をはじめとする感染症への備えとして、年2回の訓練を実施するとともに、必要な備品の確保に努めており、感染症対策に係る指針及びマニュアルについても、感染状況や国・東京都等の動向を踏まえ、随時見直しを行っていることが確認できた。

さらに、多摩・府中保健所が実施する研修への参加や担当者との連携を通じて、発生時に迅速かつ適切に対応できる体制の維持に努めていることが確認できた。

感染症対策に係る訓練、備品確保、マニュアルの見直し及び保健所との連携が継続されている点を評価する。高齢者施設においては感染症発生時の影響が大きいことから、平時からの備えと発生時対応の実効性を高める取組を引き続きお願いしたい。

8 個人情報保護及び情報管理について

利用者、家族及び職員等の個人情報について、法人の個人情報管理規程及び特定個人情報取扱規則に基づき、適切な管理に努めていることが確認できた。また、個人情報を取り扱う職員に対し、規程に沿った取扱いを徹底し、漏えい等の防止に向けた意識啓発を行っていることが確認できた。

個人情報管理に関する法人規程に基づき、職員への周知及び意識啓発が行われている点を評価する。利用者情報を多く取り扱う施設であることを踏まえ、情報漏えい防止、記録管理、ICT機器利用時の安全管理について、継続的な確認と見直しをお願いしたい。

（課題等）

1 人材の確保と育成について

介護人材の確保が継続的な課題となる中、ホームページ、SNS等を活用した広報活動の充実、ハローワーク求人等の外部媒体の効果的な活用、外国人材の就労に向けた環境整備を進める必要がある。また、職員教育及び育成については、業務マニュアルの整備、内外研修プログラムの充実、キャリアパス及び職務要件表の見直しと活用により、職員の定着及び資質向上を図ることが求められる。

人材確保及び職員育成は施設運営の安定性とサービスの質に直結する重要課題であると認識している。多様な人材の確保に向けた広報・採用活動の工夫に加え、職員が継続して働きやすい職場環境の整備及び計画的な育成体制の強化をお願いしたい。

2 安定した経営について

安定的な施設運営を継続するため、介護保険各事業における加算算定要件を的確に把握し、取得に向けた取組を進める必要がある。また、欠員及び空きベッドの減少に向け、医療機関を含む関係機関との連携を強化し、入退所に係る対応の迅速化を図ることが重要である。あわせて、生産性向上に向けた5 S活動を推進し、「むり・むだ・むら」の削減及び業務整理を進めることで、超過勤務の削減につなげていくことが求められる。

安定した経営基盤の確保は、継続的なサービス提供及び指定管理施設としての役割発揮に不可欠であると考えている。加算取得、稼働率の維持・向上、業務効率化等の取組を通じて、収支改善とサービス品質の維持を両立することを期待する。

(今後の展開等)

今後は、外国人材を含む多様な人材の確保、職員育成及び研修の充実、業務・育成マニュアルの整備、各事業における専門職の適正配置を進めることにより、安定したサービス提供体制の確保が求められる。

収入確保の面では、加算算定要件の理解及び取得に向けた取組を継続するとともに、入退所への速やかな対応及び関係機関との連携強化により、稼働率の維持・向上を図る必要がある。また、生産性向上に資する5 S活動を継続し、直接介護及び間接的介護に係る業務の整理を進めていくことが求められる。

以上の課題に着実に取り組むことにより、安定したサービス提供を継続し、指定管理施設として求められる役割を果たしていくことが期待される。あわせて、地域包括ケアシステムの推進に資する福祉施設として、利用者及び市民が安心して生活できる環境を確保するため、施設の老朽化等を踏まえた大規模修繕を含む環境整備について、市と協力し進めていくことが求められる。

(総評)

指定期間を通じて、利用者支援、事故防止、施設管理、防災、地域連携、感染症対策及び情報管理等の各分野において、適切な管理運営が行われてきたものと評価する。一方で、人材確保、経営の安定化及び施設老朽化への対応は、今後も継続的に取り組むべき課題であり、指定管理者と市が役割分担を明確にしながら、安定的かつ持続可能な施設運営に向けて協力していく必要がある。

市立よつや苑高齢者在宅サービスセンター 指定管理者通期モニタリング評価シート

1 指定期間

令和3年4月1日から令和8年3月31日まで（5年間）

2 各年度の定期モニタリング評価結果

定期モニタリング実施年度	I：市民サービスの提供	II：事業展開等	III：施設の適正な管理	IV：定期モニタリング総合評価
令和3年度	C	C	B	B
令和4年度	B	B	B	A
令和5年度	B	B	B	A
令和6年度	A	B	B	A
令和7年度	A	B	B	A

3 指定期間を通じた総評

（主な取組と成果）

1 サービス向上のための具体的な取組について

指定期間を通じて、職員一人ひとりが課題意識を持ち、主体的に行動できる組織づくりを重点課題として位置付け、継続的に取り組んできたことが確認できた。特に、令和元年の台風19号に伴う避難勧告や、令和2年以降の新型コロナウイルス感染症への対応経験を踏まえ、災害時及び感染症発生時に職員が冷静かつ適切に行動できるよう、避難訓練や感染症対応シミュレーション研修を継続して実施しており、危機対応力の向上に資する取組を行っていることは評価できる。

また、職員の資質向上に向け、ICTを活用した動画研修を導入し、雇用形態にかかわらず必要な知識や技術を学ぶ機会を確保している点は、サービス水準の維持・向上に資するものと認められる。あわせて、法人独自の資格制度を活用し、自立支援介護の推進に取り組んでいることも評価できる。

人材確保については、技能実習生や特定技能人材などの外国人材の採用を進めるとともに、チーム内での勉強会を定期的実施しており、今後懸念される人材不足への対応を早期から進めている。これらの取組は、利用者が安心して潤いのある生活を送ることができるサービス提供体制の充実につながるものとして評価できる。

2 効率的な管理・経費縮減について

毎月開催している運営会議において、予算の執行状況を確認し、物価高騰の影響や各事業の運営状況を踏まえながら、適正な人員配置及び効率的な事業運営に努めていることが確認できた。

また、経費縮減については、給食調理において、法人全体で食材の選定や人員体制の検討を進め、給食費高騰の影響を最小限に抑えるよう努めていることが確認できた。このほか、施設管理においては、コンストラクションマネジメントの導入により、コスト管理及びメンテナンス管理を徹底し、事業支出の増加抑制を図っている点も、効率的な施設運営の観点から評価できる。

このほか、通所事業における職員の時間外勤務については、令和4年度の2,667時間に対し、令和7年度は、1,181時間となり、約1,490時間の削減が図られており、業務改善及び人員配置の見直しによる一定の成果が確認できる。

3 建物及び設備等の維持管理について

設備会社による月次点検及び年次点検を実施し、必要に応じて修繕及び更新を行っていることが確認できた。また、年1回、設備に関する市との協議を実施し、施設設備の現状について情報共有を図っている点は、適切な維持管理に資する取組として評価できる。今後も、点検結果や協議内容を踏まえ、計画的な修繕及び更新につなげていくことを期待する。

4 防災への取組について

施設利用者の安全を確保するため、防火管理者及び防災管理委員会の委員を中心に、夜間想定防災訓練、消火訓練、備蓄食料品の確認、炊き出し訓練、BCPシミュレーション研修等を実施しており、災害時対応力の向上に向けた継続的な取組が確認できた。

また、地域総合防災訓練については、福祉避難所としての役割を踏まえ、府中第八中学校の避難所開設訓練に自治会とともに参加・協力していることが確認できた。このほか、水害対策として、多摩川洪水時における避難確保計画に基づき、停電時を想定したエレベーターを使用しない避難訓練を実施している点も、実効性のある防災対策として評価できる。

5 地域との交流について

令和5年5月に新型コロナウイルス感染症が5類感染症へ移行するまでの期間は、利用者家族の面会制限、ボランティア受入れの中止、利用者の外出及び行事開催方法の制限等、感染防止対策を優先した運営が行われていたが、5類感染症への移行後は、ボランティア及び実習生の受入れ、地域行事への参加、外出企画等を段階的に再開しており、地域との交流機会の回復に努めている。今後も、地域のニーズや課題の把握に努め、地域における福祉の拠点施設として、公の施設に求められる役割を果たしていくことを期待する。

6 リスクマネジメントについて

施設のリスクマネジメント機能を強化するため、月1回、リスクマネジメント委員会を開催していることが確認できた。同委員会では、リスクマネジメント規程に定めるリスク類型に基づき、介護事故、感染症、食中毒、災害、車両事故、苦情、虐待、身体拘束、褥瘡、情報事故等について、再発防止、予防、職員教育等の観点から情報共有及び検討を行っており、適切なリスク管理に努めている点は評価できる。

(課題等)

1 人材の確保と育成について

介護職員の確保については、新卒採用、経験者の中途採用、無資格・未経験者の非常勤採用、外国人材の活用、既存施設からの異動等、多様な手法を組み合わせた取組が必要となる。介護人材の確保は引き続き重要な課題であることから、インターネットツールの活用、スカウト型採用、就職イベントへの参加、学校との関係づくり、実習生の受入れ、ハローワークを通じた高卒求人等により、採用に向けた接点の拡大を図っていただきたい。あわせて、就業祝金制度、資格取得支援制度、リファラル採用等について、キャリアパスの仕組みや法人独自の資格認定制度とともに、これらの取組をホームページやSNS等で効果的に発信し、人材確保につなげていくことを期待する。

人材育成については、ICT等を活用し、職員が法令、介護技術、感染症対策、防災対応等を継続的に学ぶことができる仕組みづくりを進めている。今後は、介護技術の向上に加え、利用者支援に対する主体性や責任感を育み、職員が互いに支え合いながら課題に向き合う組織風土の醸成を図っていただきたい。

2 安定した経営について

短期入所事業の過去5年間の稼働状況については、新型コロナウイルス感染症の影響が大きかった令和4年度を除き、おおむね98%から106%の利用率を維持しており、安定した運営状況が確認できる。一方、一般通所事業についてはおおむね62%（24.8人）から65%（26人）、認知症対応型通所介護については、おおむね38%（4.5人）から55%（6.6人）で推移しており、利用者確保及び稼働率の向上が引き続き課題である。

安定した経営を確保するためには、各事業において稼働率を維持し、安定的な利用者確保を図ることに加え、不要な支出を抑制することが重要である。法人内他施設の運営状況や他自治体の動向等の情報を把握し、複数施設・事業を運営する法人の強みを活かしながら、効率的かつ安定的な運営に努めている点は評価できる。

(今後の展開等)

短期入所事業については、現時点において施設としての役割が大きく変化するものではないと考えられる。今後も事業を継続して安定的に運営していくためには、建物の維持管理及び計画的な修繕が重要な課題である。

一方、通所事業については、建物の維持管理及び修繕への対応に加え、府中市内における事業所数、利用者数、利用者ニーズ等を把握しながら、サービス提供時間やサービス内容のあり方を継続的に検討する必要がある。今後の状況に応じて、利用者ニーズに即した柔軟な見直しを行い、持続可能な事業運営を図ることを期待する。

(総評)

指定期間を通じて、感染症対応、防災対策、人材確保・育成、設備管理等に継続的に取り組み、公の施設として求められるサービス水準の維持・向上に努めてきたものと認められる。今後も、通所事業の利用者確保や介護人材の確保といった課題に対応しながら、地域福祉の拠点施設として安定的な運営を継続していくことを期待する。

市立あさひ苑高齢者在宅サービスセンター 指定管理者通期モニタリング評価シート

1 指定期間

令和3年4月1日から令和8年3月31日まで（5年間）

2 各年度の定期モニタリング評価結果

定期モニタリング実施年度	I：市民サービスの提供	II：事業展開等	III：施設の適正な管理	IV：定期モニタリング総合評価
令和3年度	A	C	A	A
令和4年度	A	B	B	A
令和5年度	A	B	B	A
令和6年度	A	B	B	A
令和7年度	A	B	B	A

3 指定期間を通じた総評

（主な取組と成果）

1 サービス提供及び利用者支援に関する取組について

サービス提供に係る各種マニュアルについて、運用状況、制度改正、現場で把握した課題等を踏まえ、必要に応じて見直しを行っていることが確認できた。また、サービス担当者会議において、利用者や家族等が参加する機会を確保し、本人の意向や生活状況を踏まえた支援内容の確認・共有に努めていることが確認できた。

利用者及び家族の意向を踏まえた支援内容の確認・共有が継続的に行われている点を評価する。今後も、制度改正や利用者ニーズの変化を的確に捉え、マニュアルの実効性を確保しながら、サービスの質の維持・向上を図ることを期待する。

2 事故防止、苦情対応及び業務改善に関する取組について

事故防止及び苦情対応については、発生原因の把握、課題の整理、再発防止策の検討を行い、必要に応じて法人の危機管理部門から助言・指導を受けながら、組織的な改善につなげていることが確認できた。

また、音声により介護記録等の入力ができる「ハナスト」等のICT機器及び、介護用リフト等の福祉機器を導入し、介護の質の向上、職員の負担軽減及び業務効率化に取り組んでいることが確認できた。

事故・苦情を単なる個別対応にとどめず、原因分析及び再発防止策の検討を通じて組織的な改善につなげている点を評価する。また、ICT機器等の活用により、職員負担の軽減とサービス品質の向上を両立しようとする取組は、安定的な事業運営に資するものと考ええる。

3 効率的な管理運営及び経費縮減について

電気、水道、ガスの使用量については、毎月の使用状況をグラフ化し、事業ごとの削減計画及び実施状況を経営会議で確認しており、前年度及び前月との比較・分析を行うことにより、エネルギー使用量の把握と改善に努めていることが確認できた。

食材、日常消耗品、おむつ等の購入についても、法人の業者選定会議で価格及び品質を確認した上で業者選定を行い、法人全体のスケールメリットを活用しながら、必要な品質の確保と経費縮減の両立に努めていることが確認できた。

光熱水費の使用状況を定量的に把握し、会議体で確認・分析している点を評価する。物価高騰等により経費管理が難しい状況にある中で、品質を確保しつつ経費縮減に努める姿勢は、指定管理施設として適切な管理運営につながるものと考ええる。

4 建物及び設備等の維持管理について

建物及び設備については、年1回の建物診断の結果を踏まえ、修繕の優先順位を整理しながら対応していることが確認できた。また、排水設備及び水回り設備については、定期的な高圧洗浄等を実施し、機能維持及び不具合の未然防止に努めていることが確認できた。

建物診断の結果を踏まえて修繕の優先順位を整理し、設備の機能維持及び不具合の未然防止に取り組んでいる点を評価する。今後も、施設の老朽化を踏まえ、市と指定管理者が情報を共有しながら、計画的な維持管理を進める必要がある。

5 防災及び危機管理について

BCP（事業継続計画）を踏まえ、年間計画に基づく図上訓練及び実地訓練を実施し、地震等の災害、感染症、水害時の受入対応、防犯対策等について、訓練を通じて課題を確認していることが確認できた。

また、福祉避難所としての役割について、地域との役割分担や情報共有のあり方を確認するとともに、市内特別養護老人ホーム間の相互協力の枠組みを踏まえ、災害時の連携体制確保に努めていることが確認できた。

BCPに基づく訓練を継続し、災害、感染症、水害、防犯等の多様なリスクに備えている点を評価する。特に、福祉避難所としての役割や市内施設間の相互協力を意識した取組は、地域の災害対応力の向上にも資するものとする。

6 地域との交流及び連携について

防災訓練、文化センターまつり等の地域行事への参加、市内中学校の職場体験、夏季ボランティア、親子体験ボランティア、就労体験及び就労支援等の受入れを通じ、地域に開かれた施設運営に努めていることが確認できた。

地域行事への参加や体験・ボランティアの受入れを通じ、施設が地域に開かれた存在となるよう努めている点を評価する。今後も、地域課題の把握及び相談支援機能の充実につなげることを期待する。

7 感染症対策及び発生時対応について

感染症対策については、新型コロナウイルス感染症をはじめとする感染症への備えとして、年2回の訓練を実施するとともに、必要な備品の確保に努めており、感染症対策に係る指針及びマニュアルについても、感染状況や国・東京都等の動向を踏まえ、随時見直しを行っていることが確認できた。

さらに、多摩・府中保健所が実施する研修への参加や担当者との連携を通じて、発生時に迅速かつ適切に対応できる体制の維持に努めていることが確認できた。

感染症発生時に備えた訓練、備品確保、マニュアル見直し及び保健所との連携を継続している点を評価する。高齢者施設において感染症対策は利用者の安全確保に直結することから、今後も実効性のある体制維持が重要である。

8 個人情報保護及び情報管理について

利用者、家族及び職員等の個人情報については、法人の個人情報管理規程及び特定個人情報取扱規則に基づき、適切な管理に努めていることが確認できた。また、個人情報を取り扱う職員に対し、規程に沿った取扱いを徹底し、漏えい等の防止に向けた意識啓発を行っていることが確認できた。

個人情報保護に関する法人規程に基づき、職員への周知徹底及び漏えい防止に向けた意識啓発を行っている点を評価する。今後も、情報管理に関する研修や点検を継続し、指定管理業務における個人情報の適正な取扱いをお願いしたい。

（課題等）

1 人材の確保と育成について

介護人材の確保が継続的な課題となる中、ホームページ、SNS等を活用した広報活動の充実、ハローワーク求人等の外部媒体の効果的な活用、外国人材の就労に向けた環境整備を進める必要がある。また、職員教育及び育成については、業務マニュアルの整備、内外部研修プログラムの充実、キャリアパス及び職務要

件表の見直しと活用により、職員の定着及び資質向上を図ることが求められる。

介護人材の確保・育成は施設運営の継続性に直結する重要課題であると認識している。指定管理者においては、多様な採用手法の活用、職員教育の体系化、働きやすい職場環境の整備を一体的に進め、安定した人員体制の確保につなげていただきたい。

2 安定した経営について

安定的な施設運営を継続するため、介護保険各事業における加算算定要件を的確に把握し、取得に向けた取組を進める必要がある。また、生産性向上に向けた5S活動を推進し、「むり・むだ・むら」の削減及び業務整理を進めることで、超過勤務の削減につなげていくことが求められる。

安定した経営基盤の確保は、利用者への継続的なサービス提供を支える前提であるとする。加算取得、関係機関との連携強化、入退所対応の迅速化及び業務効率化を総合的に進めることで、経営の安定化とサービス水準の維持を図ることを期待する。

(今後の展開等)

1 短期入所生活介護について

短期入所生活介護は在宅生活を支える重要なサービスであり、家族介護者の負担軽減や緊急時の受入れ機能の観点からも、指定管理施設としての役割は大きいと評価する。今後も、関係機関との連携を強化し、必要性の高い利用者を適切に受け入れられる体制の充実を期待する。

2 通所介護事業について

通所介護事業は、利用者が可能な限り自宅で自立した日常生活を継続できるよう支援する重要な事業であることから、指定管理者には、利用者ニーズを踏まえ、サービス内容等を検証し、在宅高齢者の生活支援に資する事業として持続可能な運営をお願いしたい。

(総評)

指定期間を通じて、利用者及び家族の意向を踏まえたサービス提供、事故防止及び苦情対応、感染症対策、防災・危機管理、個人情報保護等について、各種マニュアルや法人内の体制を活用しながら、適切に管理運営を行ってきたものと評価する。

一方で、介護人材の確保・育成、物価高騰等を踏まえた経営の安定化、通所介護事業における利用率の低下や利用者ニーズの変化への対応など、今後も継続的に取り組むべき課題であり、指定管理者と市が役割分担を明確にしながら、安定的かつ持続可能な施設運営に向けて協力していく必要がある。

市立心身障害者福祉センター 指定管理者通期モニタリング評価シート

1 指定期間

令和3年4月1日から令和8年3月31日まで（5年間）

2 各年度の定期モニタリング評価結果

定期モニタリング実施年度	I：市民サービスの提供	II：事業展開等	III：施設の適正な管理	IV：定期モニタリング総合評価
令和3年度	B	B	B	A
令和4年度	B	B	B	A
令和5年度	B	B	B	A
令和6年度	B	B	B	A
令和7年度	B	B	B	A

3 指定期間を通じた総評

（主な取組と成果）

事業運営について、サービスの質を維持しながら、他施設での受入れが困難な重度障害者をはじめ、多様な利用者のニーズに対応できる施設として、利用者の安全確保に努めるとともに、利用者本位の各種事業を検討・実施できた。

ドア to ドア送迎の導入や、多摩川氾濫を想定した水害を含む災害時の避難訓練に取り組むなど、現状の課題を踏まえた検討を重ね、新たな取組の定着に努めている。

また、施設の老朽化が進む中で、適切な保守管理及び修繕等による施設管理を行っているほか、省エネルギーに向けた取組も確認できた。

福祉センターまつりの実施や福祉避難所及びクーリングシェルターとしての機能を果たすなど、地域に開かれた施設として、地域とのつながりを深めている。

（課題等）

今後も、重度障害者をはじめ多様な支援ニーズを有する利用者に対し、安定的かつ質の高いサービスを継続して提供できるよう、職員体制の確保及び専門知識の継承・向上に引き続き取り組む必要がある。

また、送迎方法の見直しや災害時対応については、利用者の安全確保と利便性の向上を両立させる観点から、実施内容を検証し、必要に応じて改善を図ることが求められる。

施設の老朽化が進行していることから、計画的な保守管理及び修繕を継続するとともに、省エネルギーの取組についても、施設運営上の効果を確認しながら、持続可能な施設管理につなげていく必要がある。

（今後の展開等）

多様な利用者のニーズに対応できる施設として人材の確保と育成を継続して取り組むとともに、利用者の安全確保のため、適切な施設管理及び修繕をはじめ災害時の対応について訓練を継続していく必要がある。

機能訓練に関する理学療法士、作業療法士等の専門職を社会的資源として捉え、各事業の更なる充実に努めるほか、地域の障害福祉サービス事業所等へ派遣するなど、地域社会へ還元することが求められる。