

指定管理者制度通期モニタリング 実施結果

令和3年9月
府中市

目次

| | |
|-----------------------|----|
| 市立心身障害者福祉センター | 1 |
| 市立特別養護老人ホームよつや苑 | 2 |
| 市立よつや苑高齢者住宅サービスセンター | 4 |
| 市立特別養護老人ホームあさひ苑 | 6 |
| 市立あさひ苑高齢者住宅サービスセンター | 9 |
| 市立しみずがおか高齢者住宅サービスセンター | 12 |
| 市立介護予防推進センター | 14 |
| 市立府中の森芸術劇場 | 15 |
| 府中駅南口市営駐車場 | 16 |

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
平成28年4月1日から令和3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 | :市民サービスの提供 | :事業展開等 | :施設の適正な管理 | :定期モニタリング総合評価 |
|--------------|------------|--------|-----------|---------------|
| 平成28年度 | B | B | B | A |
| 平成29年度 | B | B | B | A |
| 平成30年度 | B | B | B | A |
| 平成31年度 | B | B | B | A |
| 令和2年度 | B | B | B | A |

3 指定期間を通じた総評

（主な取組と成果）

機能訓練事業では、現利用者の5割が3年未満の利用期間であり、通過施設として定着している。また、OT療法への参加者も多く、PT療法でも利用者の繋がりができている。

生活介護事業では、利用者の重度化・高齢化への対応を行った。また、在籍者数は減少傾向であったが、令和元年度には増加している。

児童発達支援事業では、今までは入園から就学まで一貫して通所する児が多かったが、最近は1、2年通所し、その後保育所や幼稚園に移行するといった通過型の利用も増えている。その中で、民間事業所では対応できない継続的な専門性の高い療育の提供を実施した。

地域生活支援センター事業では、障害児者の理解啓発や地域の身近な相談機関としての役割を果たした。

また、毎年自治体の資源ごみ回収や、センターまつり等で地域とのかかわり、地域連携の強化を図っている。

（課題等）

機能訓練事業では、新規利用者数が減少傾向にあり、新規利用者拡大が課題である。

生活介護事業では、利用者の重度化が進んでおり、職員体制の整備や育成が課題である。また、導尿等の医療的ケアが必要な方への体制作り、看護師の確保等、環境整備を進めていく必要がある。

児童発達支援事業では、保育所等の募集時期の変更等の影響から辞退者が多く、定員割れが起き二次募集をかける状況が続いており、募集・選考の時期や定員数の検討が課題となっている。

また、築30年以上が経ち、施設の老朽化が進み、雨漏りやスペースの狭あい化が課題となっている。

送迎バスでは、利用者及びその家族の高齢化が進む中、バス停送迎を続けていくか、また、乗車時間が長いという課題がある。

（今後の展開等）

医療的ケアをはじめ、他施設での受け入れが困難なケース等、今後の利用者のニーズに対し、専門性を活かした柔軟な対応をしていくよう努める。

風水害の増加や感染症が拡大する中、災害対応マニュアルの見直し・強化を図っていく。

老朽化が進む中で、日々の安全管理、衛生管理だけでなく、施設の修繕計画を立てつつ、適宜、補修、修繕を行い施設維持管理に努めていく。

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
平成28年4月1日から令和3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 | :市民サービスの提供 | :事業展開等 | :施設の適正な管理 | :定期モニタリング総合評価 |
|--------------|------------|--------|-----------|---------------|
| 平成28年度 | B | B | B | A |
| 平成29年度 | B | B | B | A |
| 平成30年度 | B | B | B | A |
| 令和元年度 | B | B | B | A |
| 令和2年度 | B | C | A | A |

3 指定期間を通じた総評

（主な取組と成果）

介護保険法に規定する介護福祉施設サービスを入所者に提供するとともに、良好な施設管理運営に努めた。また、指定管理者の自主的な経営努力を発揮しやすくするとともに、本市及び指定管理者の会計事務の効率化を図るため、平成26年度から利用料金制を導入した。そのほか、主な評価と成果については、次のとおりである。

1 サービス向上のための具体的な取り組みについて

職員自ら問題意識を持ち行動できるようになることを、施設全体の課題としている。そのために職員の教育という点での具体的な実践としては、特別養護老人ホームの利用者の生活環境の改善、また職員の職場環境の改善を職員自ら考え改善活動を行った。環境改善シートを使用し5S活動を実践し続けることで、「誰かがやってくれる」「責任者、担当者がやってくれる」という考えから「自分たちで考え実践する」という考え方への意識転換を図ることができた。整い始めた生活環境は直接利用者に反映するものであり、また家族や第三者評価の内容、外部の見学者からの評価も変わってきており成果が出てきている。

特養・短期・通所の稼働率においても東京都平均またはそれ以上の成果となって現れており、引き続き地域に愛され選ばれるよつや苑を目標として事業運営を行っていただきたい。

2 経費節減について

日常における購買活動においては、製品比較や調達方法の見直しを行うなど運用面の改善は継続的に行っている。第2期指定期間においては、照明設備のLED化や水道の節水工事など設備面の更新を行った。結果、第3期指定期間においては、事業費・事務費支出ともに横ばいを維持している。

3 建物及び設備等の維持管理について

月次の巡回点検のほか、年次点検を欠かさず行っている。第3期指定期間においては、大規模な設備更新は無く、小破修繕が漸増発生しているため、市と連携して対応している。機器によっては部品の製造が終了し、代替品で対応できるものもあれば、できないものもあり一式交換が必要となることがあった。

4 防災への取組について

宿直者が365日夜間帯に2回、夜勤従事者が夜間帯に1回、敷地内巡視を行い、火気点検・閉鎖障害・施設確認などを行い、出火防止措置を行っている。

また、避難訓練、消火訓練、地域総合防災訓練、災害用伝言ダイヤル運用訓練などを通年で行っており、地域総合防災訓練については、平成28年より府中市立府中第8中学校と近隣自治会とで避難所開設訓練へと発展した。

水害対策として、令和元年9月に多摩川洪水時における避難確保計画を作成している。停電に備え、エレベータを使わない垂直避難の実施方法の検証を行うなど訓練を行っている。

5 地域との交流について

地域との関わりを深める行事などを中心に実施し、またこの交流などは地域貢献活動としても考えており様々な形でつながりを持ちました。具体的には、地域防災訓練への参加協力、災害時の避難場所の提供、地域の清掃活動、施設の開放、職場体験、ボランティアの受け入れ、講師派遣、地域・学校行事への参加などを実施しました。

引き続き、地域のニーズ、困りごとを把握しながら地域の拠点施設として運営をお願いしたい。

(課題等)

1 人材の確保と育成について

(人材確保について)

新卒、中途、無資格未経験、外国人材などインターネットツールの活用やイベントへの参加、実習生の受け入れなど採用に向けた接点を広げながら必要な人材確保をおこないます。立地条件等、人材確保において課題となる点については支援制度の再検討を行う。

(人材育成について)

心の成長なくして尊厳ある介護は実践できないため、介護技術の向上だけでなく、施設基本方針3にもあげているように、職員が自ら考え行動できるようになることが介護技術と同様に重要と認識している。

2 安定した経営について

経営という点ではどの事業においても稼働率の維持=収入であることから安定した利用者の確保と無駄な支出をしないことが重要である。利用者の確保については、多くの競合施設があるなかで府中市立よつや苑を選んでもらえるようなサービスを提供し続ける努力を続けていく。支出については人件費をはじめ、事業運営にかかわる必要な経費について過去の実績も踏まえながら収支のバランスに注視していく。

(今後の展開等)

次年度以降としては、あらためて「委託運営」から「経営」へを意識した中での事業展開が必要となる。高齢者人口もいずれ減少し、先にも述べた競合施設が多くある中で、事業を継続して実施するために何が必要かなど、サービスのあり方について検討し続け、選ばれる施設になることが課題となる。

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
平成28年4月1日から令和3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 | :市民サービスの提供 | :事業展開等 | :施設の適正な管理 | :定期モニタリング総合評価 |
|--------------|------------|--------|-----------|---------------|
| 平成28年度 | B | B | B | A |
| 平成29年度 | B | B | B | A |
| 平成30年度 | B | B | B | A |
| 令和元年度 | B | B | B | A |
| 令和2年度 | B | C | A | A |

3 指定期間を通じた総評

（主な取組と成果）

介護保険法に規定する通所介護、短期入所生活介護、認知症対応型通所介護を利用者に提供するとともに、良好な施設管理運営に努めた。また、指定管理者の自主的な経営努力を発揮しやすくするとともに、本市及び指定管理者の会計事務の効率化を図るため、平成26年度から利用料金制を導入した。そのほか、主な評価と成果については、次のとおりである。

1 サービス向上のための具体的な取り組み

- (1) サービスの質の継続的改善を目的として、福祉サービスの第三者評価を毎年受審し、また ISO 品質マネジメントシステムを運用しながら、2回の審査更新をすることができた。
- (2) 「ありがとう・ナイスシート」を運用し、成功事例を共有することで、資質向上を図った。
- (3) 利用者からのリハビリテーションへのニーズに応えるために専用機器を購入し、パワーリハビリテーションを導入した。
- (4) 改善活動報告書を作成し、5S活動の強化を図った。
- (5) 在宅生活に不安が生じたときに施設機能を生かした生活トレーニングを実施することで、在宅生活復帰、在宅生活継続を推進する在宅入所相互利用を実施した。
- (6) 虐待防止改善計画に基づき、サービス内容の改善・職員教育・職員配置など職場環境も含めて施設全体で取り組んできた結果、施設全体が変わってきているとの評価があった。

2 経費節減

経費削減のため、水道蛇口及びトイレの水栓の節水タイプへの変更や、白熱電球を一部 LED 化（23年度）全館的に照明設備の LED 化（26年度）を行った。さらに、空調機の運転時間を見直した。この取組によって、光熱水費の削減に繋げることができた。

また、紙オムツの使用製品変更により価格調整やオーバーホール等の実施による機械設備の保全、法人単位での入札による設備管理業者選定、法人単位での購入業者選定等、様々な取組を実施し、経費削減に努めた。

3 建物及び設備等の維持管理

- (1) 敷地陥没補修、ハロゲン化物消火設備のポンペを更新した。
- (2) 食堂パーティションの塗り替え、網戸全面補修、消火器全面更新、外壁全面打診調査、建物総合診断を行った。
- (3) 冷温水発生機改修、屋根防水処置、タイルカーペット整備、居室トイレ壁面整備を行った。
- (4) 居室トイレ手すり改装、オゾン脱臭機総合メンテナンス、外気調和機整備を行った。

4 防災への取組

宿直者が365日夜間帯に2回、敷地内巡視を行い、火気点検・閉鎖障害・施設確認などを行い、出火防止措置を実施した。

また、避難訓練、消火訓練、地域総合防災訓練、災害用伝言ダイヤル運用訓練などを通年で実施し、地域総合防災訓練については近隣3自治会・府中消防署と合同で実施した。

災害時優先電話の指定を取得し、火災予報運動で表彰を受ける等、防災についての意識の向上と機能の強化に努めた。

5 地域との交流

交通安全運動への参加や、自治会活動の場所提供（会議室：総会・ハロウィン）府中市立の小中学校の行事の受け入れ、多摩川清掃等、積極的に地域との交流を行った。

（課題等）

1 人材の確保と育成

質の高いサービスを提供し続けるために、サービスマナーを高め、職員を定着させる必要がある。

2 安定した経営

公の施設としての役割を果たすため、継続してサービスを提供し続け、それぞれの事業の安定した稼働率、経費の削減に取り組んでいく。

（今後の展開等）

看取り介護をはじめ、重度化した要介護高齢者の受入をする一方で、多職種連携による在宅と施設の継続したケアマネジメントを实践し、住み慣れた地域で暮らし続けることを支援する在宅支援型施設を目指す。

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
平成28年4月1日から令和3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 | :市民サービスの提供 | :事業展開等 | :施設の適正な管理 | :定期モニタリング総合評価 |
|--------------|------------|--------|-----------|---------------|
| 平成28年度 | B | B | B | A |
| 平成29年度 | B | B | B | A |
| 平成30年度 | B | B | B | A |
| 令和元年度 | B | B | B | A |
| 令和2年度 | B | B | A | 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り組みについて

- ・在宅からやむを得ず施設入所になっても馴染みの職員の顔で利用者が安心できるよう、職員の担当変更を意図的に行い、利用者の不安が軽減するよう努めている。
- ・平均要介護度は介護4で推移し、認知症状のほか精神的疾患の方の入所も多い。身体的、精神的な支援のため、職員のみならず、地域、ボランティア、実習生、ご家族のかかわりが多く持てるよう関係づくりを行った。
- ・日常の活動として、歌や体操を中心に、楽しみながら健康維持を行っている。
- ・ご本人、ご家族の意向をふまえ最期の時を家族と過ごす看取りが増えた。
- ・今年度、新型コロナウイルス感染予防のため、インターネットを利用した面会を行ったが、状況を見据え直接の面会も検討を続けたい。

2 経費節減について

- ・新システム導入を契機としたペーパーレスへの取り組みとした。
利用者ケースファイリングと申し送り削減
- ・2019年度後半から、ZOOM、iPad、プロジェクターを利用した会議を開催
プロジェクターの利用によるペーパーレス化へ
- ・電気、水道、ガス等の使用量をグラフ化し、経営会議で前年・前月との比較、検討し省エネの啓蒙を行った。
- ・電力契約会社の変更及び、ピークカットによる電力消費削減をした。
- ・サービスに影響のない範囲で照明を消した。
- ・蛍光灯からLED照明への移行中（1F一部未実施）
- ・厨房調理器具をガスから電気へ変更したことで、厨房内の温度上昇の抑制・環境整備ができ、冷房温度も安定した。
- ・カット野菜の利用や残菜調査をもとに日々の食事発注量を明確にし、ごみの減量に努めた。
- ・エコの取り組みとして、クールビズの実施とグリーンカーテンの取り組みを行っている。
- ・2019年度入浴機器の更新を行い、特に水道の使用量が削減できた。

3 建物及び設備等の維持管理について

- ・2019年4月から、17:00～23:00は設備保守要員（日本管財）不在となり、管理宿直者の業務見直しを行った。
- ・2019年6月から8月にかけて冷温水発生機故障により、全館の空調不良となる。扇風機、冷風扇等で手当てをするが、利用者、職員に体調不良者が出た。また、設備保守要員不在の時間帯に機械のトラブルによる停止も度々あった。冷温水発生機の故障は完全には改善できず、夏以降の対応に不安を残す。（冷風扇は冬、

加湿機として使用)

- ・2020年2月下旬から新型コロナウイルス感染予防に取組む。(消毒、換気、職員の検温)特養(2階、3階)では認知症の方が多数入居している中、2018年度のサッシ更新で設置した小窓による換気が功を奏す。一方、1階は排煙窓の開放も行い、常時換気している。
- ・特養には個室が28室(各階14室)あるが認知症状の方も多く、窓の開放ができない。現状では換気ができないため非常に有効であった小窓の設置を願いたい。

4 防災への取組について

- ・法人災害対策会議での検討をもとに、毎月施設内で防災訓練を行った。2018年度から図上訓練を取り入れ、防災や災害、防犯の意識を高めることができた。
防災訓練/地震、火災、防犯、設備等を図上訓練 実重信訓練
2019年度自衛消防訓練審査会に参加した。(準優勝)
- ・ラグビーワールドカップ開催にあたり、防犯対策の強化に努めた。
- ・台風19号(10/11-10/13)の対応。(風雨対応、停電、建物設備の備え、計画運休、職員体制、利用者サービス調整、ハザードマップの確認、避難者対応、地域住民との情報共有)
- ・地域の防災訓練に参加(朝日町町会合同防災訓練、榊原記念病院、けやきの森学園防災訓練及び防災教育推進委員)
- ・東部地区の通所介護事業所連絡会を2018年から開催し、災害時の事業所間の連携と施設機能を活用した連携について行政も含めたうえで情報共有を行った。
- ・ハザードマップ上、あさひ苑周辺での災害危険度は低いが、2019年台風19号のような大型台風の上陸が頻繁になると思われ、新型コロナウイルスの感染が続く中、福祉避難所の考え方など改めて検討が必要と思われる。

5 地域との交流について

- ・市内小学校、中学校及び特別支援学校との交流を定期的にも実施した。また、就労体験事業にも協力し(中学校、特別支援学校)就労した生徒もいる。
- ・地域の様々なボランティアの活動の場及び、発表の場として施設を利用してもらい、異世代交流の機会とした。
- ・地域の納涼祭などの催しには手伝いに出向き、あさひ苑の納涼祭・餅つき・地域防災訓練・お花見などにボランティアとして参加を依頼し、利用者とその家族も含め交流した。

(課題等)

1 人材の確保と育成について

- ・近年人材確保が非常に困難な時代にある。ハローワークからの求人や専門学校からの新卒の入職がほとんどなく「派遣」および「紹介」に頼らざるを得ない中、できる限りのプロパー化を目指す(育成軸およびコスト軸を踏まえても派遣は効率悪く、2018年度末以降派遣はゼロ)そのためにも採用チャンネルの拡大が急務である(法人および施設採用、実習受け入れ先とのネットワーク構築、職員からの紹介等)
- ・正職員のキャリアパスの推進と準職員との役割の明確化
法人共通の職務要件(共通・職種別)を踏まえたスキルアップ(チャレンジプランに基づくOJT中心の職員育成)

2 安定した経営について

- ・各事業の利用実績目標の達成
とりわけ、収入の源である「特養」 利用実績95%の確保
- ・収入を踏まえた、収支バランスの見極め
とりわけ人件費の抑制
正、準職員の役割分担を前提とした適正配置、紹介に頼らない人材確保の推進、超過業務の削減
- ・リスクマネジメントの推進

(今後の展開等)

ご利用者によって「安心」「安全」な施設経営の推進

新型コロナウイルスの発生により施設の安心・安全維持は難し状況になってきた。虚弱な高齢者が入所されている特養と在宅サービスの利用者を受け入れているあさひ苑は、公設施設として利用者、家族を中心に事業を運営している。特養利用者の感染予防で重要なことはウイルスを持ち込まないことだが、在宅サービス利用者の健康管理の難しさを痛感している。仮に感染が発生した場合、特養及び在宅利用者への対応について市との調整が大切になると思われる。(通所事業の利用者は増加傾向にある)

世間の新型コロナウイルス発生下で、特養は、家族の面会・ボランティア・行事などの中止で、利用者の楽しみが減っているが、職員が利用者によく寄り添い、その人のための時間を持つよう取り組んでいる。特に福祉事業への人材難が続くなか利用者を理解し、職員間で共有できるよう育成したい。一方、ICT化による情報の共有、業務の効率化を進め、サービス向上に努めたい。

感染予防のため地域及びボランティアとの交流・受入れを制限しているが、地域の民生委員などから包括への相談は絶えることがない。今後も特養及び在宅サービスセンターは包括を後方支援する機能として連携を促進する。

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
平成28年4月1日から令和3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 | :市民サービスの提供 | :事業展開等 | :施設の適正な管理 | :定期モニタリング総合評価 |
|--------------|------------|--------|-----------|---------------|
| 平成28年度 | B | B | B | A |
| 平成29年度 | B | B | B | A |
| 平成30年度 | B | B | B | A |
| 令和元年度 | B | B | B | A |
| 令和2年度 | B | B | A | A |

3 指定期間を通じた総評

（主な取組と成果）

介護保険法に規定する通所介護、短期入所生活介護、認知症対応型通所介護を利用者に提供するとともに、良好な施設管理運営に努めた。また、指定管理者の自主的な経営努力を発揮しやすくするとともに、本市及び指定管理者の会計事務の効率化を図るため、平成26年度から利用料金制を導入した。そのほか、主な評価と成果については、次のとおりである。

1 サービス向上のための具体的な取り組みについて

複合的なサービスを提供しているあさひ苑は、利用者や家族の状況を把握し必要に応じて適切なサービスが切れ目なく提供できるよう、常にケアマネジャー等関係機関と情報の共有に取り組んでいる。特に、認知症状を有する利用者へは、入浴・食事・排泄といった基本介護サービスの個別ケアを充実させ、家族へのフィードバックを行い家庭での介護負担が軽減できるよう取り組んだ。

（1） デイサービス

高齢独居・高齢世帯・日中独居やライフスタイルの変化に対応し、利用目的を意識した活動による満足感の向上に取り組んだ。

- ・利用者、家族のライフスタイルに合わせたサービス提供の設定
（4時間-5時間、5時間-6時間、6時間-7時間、7時間-8時間、8時間-9時間）
- ・見学・体験利用時に送迎の実施
- ・認知症高齢者の家族を対象とした懇談会、事業参観、運営推進会議の開催
- ・認知症に対する職員研修の実施と東京都認知症介護実践者研修及びリーダー研修への積極的参加と専門性の向上
- ・食事サービスメニューの拡大（夕食対応 / 利用時及び帰り）

（2） ショートステイ

介護者の怪我、慶弔などによる突発的なショートステイ利用で、利用者の不安が軽減されるよう取り組んだ。

- ・公設として民間で受入が難しい認知症の方を積極的に受入れた。地域包括支援センターや居宅支援事業所からの緊急利用について、夕方の受入や夜間の警察からの依頼にも対応した。
- ・認知症緊急ショートステイ（府中市独自事業）事業の受託

2 経費節減について

- ・新システム導入を契機としたペーパーレスへの取り組みとした。
利用者ケースファイリングと申し送り削減
- ・2019年度後半から、ZOOM、iPad、プロジェクターを利用した会議を開催

プロジェクターの利用によるペーパーレス化へ

- ・電気、水道、ガス等の使用量をグラフ化し、経営会議で前年・前月との比較、検討し省エネの啓蒙を行った。
- ・電力契約会社の変更及び、ピークカットによる電力消費削減をした。
- ・サービスに影響のない範囲で照明を消した。
- ・蛍光灯から LED 照明への移行中（1F 一部未実施）
- ・厨房調理器具をガスから電気へ変更したことで、厨房内の温度上昇の抑制・環境整備ができ、冷房温度も安定した。
- ・カット野菜の利用や残菜調査をもとに日々の食事発注量を明確にし、ごみの減量に努めた。
- ・エコの取り組みとして、クールビズの実施とグリーンカーテンの取り組みを行っている。
- ・2019 年度入浴機器の更新を行い、特に水道の使用量が削減できた。

3 建物及び設備等の維持管理について

- ・2019 年 4 月から、17:00～23:00 は設備保守要員（日本管財）不在となり、管理宿直者の業務見直しを行った。
- ・2019 年 6 月から 8 月にかけて冷温水発生機故障により、全館の空調不良となる。扇風機、冷風扇等で手当てをするが、利用者、職員に体調不良者が出た。また、設備保守要員不在の時間帯に機械のトラブルによる停止も度々あった。冷温水発生機の故障は完全には改善できず、夏以降の対応に不安を残す。（冷風扇は冬、加湿機として使用）
- ・2020 年 2 月下旬から新型コロナウイルス感染予防に取組む。（消毒、換気、職員の検温）特養（2 階、3 階）では認知症の方が多数入居している中、2018 年度のサッシ更新で設置した小窓による換気が功を奏す。一方、1 階は排煙窓の開放も行い、常時換気している。
- ・特養には個室が 28 室（各階 14 室）あるが認知症状の方も多く、窓の開放ができない。現状では換気ができないため非常に有効であった小窓の設置を願いたい。

4 防災への取組について

- ・法人災害対策会議での検討をもとに、毎月施設内で防災訓練を行った。2018 年度から図上訓練を取り入れ、防災や災害、防犯の意識を高めることができた。
防災訓練/地震、火災、防犯、設備等を図上訓練 実動訓練
2019 年度自衛消防訓練審査会に参加した。（準優勝）
- ・ラグビーワールドカップ開催にあたり、防犯対策の強化に努めた。
- ・台風 19 号（10/11-10/13）の対応。（風雨対応、停電、建物設備の備え、計画運休、職員体制、利用者サービス調整、ハザードマップの確認、避難者対応、地域住民との情報共有）
- ・地域の防災訓練に参加（朝日町町会合同防災訓練、榊原記念病院、けやきの森学園防災訓練及び防災教育推進委員）
- ・東部地区の通所介護事業所連絡会を 2018 年から開催し、災害時の事業所間の連携と施設機能を活用した連携について行政も含めたうえで情報共有を行った。
- ・ハザードマップ上、あさひ苑周辺での災害危険度は低いですが、2019 年台風 19 号のような大型台風の上陸が頻繁になると思われ、新型コロナウイルスの感染が続く中、福祉避難所の考え方など改めて検討が必要と思われる。

5 地域との交流について

- ・市内小学校、中学校及び特別支援学校との交流を定期的実施した。また、就労体験事業にも協力し（中学校、特別支援学校）就労した生徒もいる。
- ・地域の様々なボランティアの活動の場及び、発表の場として施設を利用してもらい、異世代交流の機会とした。
- ・地域の納涼祭などの催しには手伝いに出向き、あさひ苑の納涼祭・餅つき・地域防災訓練・お花見などにボランティアとして参加を依頼し、利用者とその家族も含め交流した。

(課題等)

1 人材の確保と育成について

- ・近年人材確保が非常に困難な時代にある。ハローワークからの求人や専門学校からの新卒の入職がほとんどなく「派遣」および「紹介」に頼らざるを得ない中 できる限りのプロパー化を目指す(育成軸およびコスト軸を踏まえても派遣は効率悪く、2018年度末以降派遣はゼロ)
そのためにも採用チャネルの拡大が急務である(法人および施設採用、実習受け入れ先とのネットワーク構築、職員からの紹介等)
- ・正職員のキャリアパスの推進と準職員との役割の明確化
法人共通の職務要件(共通・職種別)を踏まえたスキルアップ(チャレンジプランに基づくOJT中心の職員育成)

2 安定した経営について

- ・各事業の利用実績目標の達成
とりわけ、収入の源である「特養」 利用実績95%の確保
- ・収入を踏まえた、収支バランスの見極め
とりわけ人件費の抑制
正、準職員の役割分担を前提とした適正配置、紹介に頼らない人材確保の推進、超過勤務の削減
- ・リスクマネジメントの推進

(今後の展開等)

ご利用者によって「安心」「安全」な施設経営の推進

新型コロナウイルスの発生により施設の安心・安全維持は難しい状況になってきた。虚弱な高齢者が入所されている特養と在宅サービスの利用者を受け入れているあさひ苑は、公設施設として利用者、家族を中心に事業を運営している。特養利用者の感染予防で重要なことはウィルスを持ち込まないことだが、在宅サービス利用者の健康管理の難しさを痛感している。仮に感染が発生した場合、特養及び在宅利用者への対応について市との調整が大切になると思われる。(通所事業の利用者は増加傾向にある)

世間の新型コロナウイルス発生下で、特養は、家族の面会・ボランティア・行事などの中止で、利用者の楽しみが減っているが、職員が利用者によく寄り添い、その人のための時間を持つよう取り組んでいる。特に福祉事業への人材難が続くなか利用者を理解し、職員間で共有できるよう育成したい。一方、ICT化による情報の共有、業務の効率化を進め、サービス向上に努めたい。

感染予防のため地域及びボランティアとの交流・受入れを制限しているが、地域の民生委員などから包括への相談は絶えることがない。今後も特養及び在宅サービスセンターは包括を後方支援する機能として連携を促進する。

しみずがおか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
平成28年4月1日から令和3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 | :市民サービスの提供 | :事業展開等 | :施設の適正な管理 | :定期モニタリング総合評価 |
|--------------|------------|--------|-----------|---------------|
| 平成28年度 | B | B | B | A |
| 平成29年度 | B | B | B | A |
| 平成30年度 | B | B | B | A |
| 令和元年度 | B | B | B | A |
| 令和2年度 | B | B | B | A |

3 指定期間を通じた総評

（主な取組と成果）

介護保険法に規定する通所介護を利用者に提供するとともに、良好な施設管理運営に努めた。また、指定管理者の自主的な経営努力を発揮しやすくするとともに、本市及び指定管理者の会計事務の効率化を図るため、平成26年度から利用料金制を導入した。そのほか、主な評価と成果については、次のとおりである。

1 サービス向上のための具体的な取り組みについて

- (1) 福祉サービス第三者評価の実施
- (2) 職員の資質・専門性の向上
- (3) 記録物のオフィス・オートメーション化による事業の効率化
- (4) ボランティア等の積極的な受け入れ
- (5) 認知症対応型通所介護事業廃止後の対象利用者のスムーズな移行

2 経費節減について

- (1) 節電・節水や消耗品類の計画的購入と調整に努めた
- (2) 法令を遵守した人員配置の中で、収支の整合にあった正規・嘱託・臨時職員の配置を行った
- (3) 記録物のオフィス・オートメーション化により残業時間を縮小している
- (4) 午後5時以降は施設施設錠を行い、有人警備の削減をした
- (5) 送迎車の運行台数を利用者数に応じて削減を図った
- (6) 運行台数の削減により、送迎車を売却し、収入の確保に努めた

3 建物及び設備等の維持管理について

- (1) 施設管理業務の実施
 - ア 建築物環境衛生管理業務
 - イ 電気、空調、給排水衛生設備保守運転業務
 - ウ 冷暖房給排水業務
 - エ 警備業務
 - オ 総合清掃業務
 - カ エレベーター設備保守点検業務
 - キ 消防設備保守点検業務
 - ク 建築設備劣化調査及び法定点検
 - ケ 植木の剪定
 - コ 事務所照明等のLED化
 - サ 各種設備等の修繕

(2) 衛生委員会及び事業場安全衛生委員会の実施

4 防災への取組について

(1) 防火防災委員会の開催及び防災訓練の実施

(2) BCP (事業継続計画) の検証

5 地域との交流について

(1) しみずがおかだよりの発行

(2) ボランティアの受け入れの活発化、活躍の場の拡大

(3) 近隣保育園との交流

(4) 夏休みの体験ボランティア受け入れ

(5) 近隣中学校の職業体験受け入れ

(6) 競馬場花火大会に合わせて、施設を開放し夕涼み会を実施

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
平成28年4月1日から令和3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 | :市民サービスの提供 | :事業展開等 | :施設の適正な管理 | :定期モニタリング総合評価 |
|--------------|------------|--------|-----------|---------------|
| 平成28年度 | B | A | B | A |
| 平成29年度 | B | A | B | A |
| 平成30年度 | B | A | B | A |
| 令和元年度 | B | A | B | A |
| 令和2年度 | B | A | B | A |

3 指定期間を通じた総評

（主な取組と成果）

【市民サービスの提供】

- ・事業計画は非常に具体的に策定されており、事業ごとに目標値や評価指標が明確である。
- ・有資格者の配置は適正であり、新たな雇用についても努力がみられる。
- ・苦情対応は、苦情解決の体制が整っており、報告書など丁寧に処理されている。

【事業展開等】

- ・利用状況は、目標値が多数設定されるなかで、そのほとんどのもので目標値をクリアしている。
- ・65歳対象体力測定会において、新たな利用者層を取りこむための努力がみられる。
- ・毎年第三者評価を取り入れ、さらにサービスの向上を目指していることは評価できる。
- ・介護予防活動評価では多岐にわたる事業分析をしており、今後の事業展開が期待できる。
- ・市民ニーズの把握の一環として、光明高倉保育園・市立介護予防推進センター地域懇談会を開催し、地域の声を聴取している。
- ・いきいきプラザまつりをはじめとする世代間交流事業を実施しており、複合施設としての特色を生かしている。

【施設の適正な管理】

- ・消防計画、防災訓練等では、綿密な消防計画の策定をはじめ、防災に対する意識が高いことがうかがえる。

（課題等）

- ・通いの場の機能を活かしながら、住民主体の自主グループの育成支援を推進していくため、介護予防推進センターとしての特色や役割をどのように醸成していくか引き続き検討していく。
- ・3階いきいきハウス改装後の「研修室5・6」について、自主グループの会議等への貸室として利用する等、事業の効率化と貸室の方法等を検討する。

（今後の展開等）

- ・介護予防保険法改正等により、今後、さらに介護予防事業の推進が求められている。その拠点としての介護予防推進センターの機能充実が必要となるため、介護予防の普及啓発、人材育成等、介護予防の拠点施設として機能をさらに強化する。

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
平成28年4月1日から令和3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 | :市民サービスの提供 | :事業展開等 | :施設の適正な管理 | :定期モニタリング総合評価 |
|--------------|------------|--------|-----------|---------------|
| 平成28年度 | B | A | B | A |
| 平成29年度 | B | A | B | A |
| 平成30年度 | B | A | B | A |
| 令和元年度 | A | B | B | A |
| 令和2年度 | A | B | B | A |

3 指定期間を通じた総評

（主な取組と成果）

府中の森芸術劇場（公益財団法人府中文化振興財団）は、市の芸術文化の拠点として、クラシック、演劇、伝統芸能などに加え、魅力ある共催事業等を誘致することにより、市民に幅広いジャンルの舞台芸術を提供し、多くの市民に親しんでいただける機会を提供してきた。また、子ども・青少年支援事業を始め、初の試みで実施した「避難訓練コンサート」など、幅広い層の市民が参加・体験できる地域に根差した事業を実施してきた。

3ホールの平均稼働率が落ち込んだ年があったものの、DM送付やポスターによる利用促進、利用者アンケートを参考に事業の見直しを行い、経営改善の努力をしている。また、利用者アンケートでも、施設全体について高評価を得ている。

（課題等）

開館から30年を迎える施設であるため、これまで修繕していない設備等の老朽化が顕著になっている。日々の点検を強化し、今後も安全で快適にご利用いただけるよう細心の注意を払い、これまで以上に適切な施設の維持管理に取り組む必要がある。

（今後の展開等）

これまでと同様に、一流アーティストによる優れた芸術文化の展開の場として、また、地域に根ざした文化の創造拠点の場としての役割を果たすべく、事業を展開していく必要がある。また、施設の老朽化対策については、日頃からの適正な施設管理に努めるとともに、長期的な修繕計画を立てていく必要がある。

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
平成28年4月1日から令和3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 | :市民サービスの提供 | :事業展開等 | :施設の適正な管理 | :定期モニタリング総合評価 |
|--------------|------------|--------|-----------|---------------|
| 平成28年度 | B | B | B | A |
| 平成29年度 | B | B | B | A |
| 平成30年度 | B | B | B | A |
| 令和元年度 | B | B | B | A |
| 令和2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、「広びる駐車場エリア」の設置や「駐車場予約システム」の導入、「駐車場定期利用」の開始など、利用者サービスの向上のための取組みが多くなされた。

管理面では、施設の性質上、特に求められる利用者の安全確保について、ガードパイプの設置による事故防止など積極的な取組みを行った。また、路面の再舗装や減速ランプの設置など、市の行う修繕が円滑に行われるよう協力した。

（課題等）適正な運営、管理に努め安定収入を維持してきたが、令和元年度9月末に伊勢丹府中店の撤退があり、それ以降、市営駐車場では料金収入の減少が続いている。更に新型コロナウイルス感染拡大に伴う外出自粛も重なり、市営駐車場の経営は厳しいものとなっている。令和3年度に後続のテナントがオープンする予定のため、より周辺状況の変化等に注視し、より多くの利用者を獲得するとともに、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、市が策定した長期修繕計画に基づき、適切な維持・修繕を行っていく必要がある。

（今後の展開等）新しいテナントのオープンが来春に予定され、周囲の状況が変わっ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みを行っていく。

また、新型コロナウイルスの感染状況についても予測がつかず、予断を許さない状況が続くことから、市と指定管理者で緊密に連携しながら、管理運営を行っていく。