

板橋区立高齢者在宅サービスセンター指定管理者
自己評価及び所管課モニタリング実施要領

平成25年8月15日
健康生きがい部長決定

(目的)

第1条 指定管理者制度導入施設のモニタリング・評価に関する基本方針(平成20年8月22日区長決定)に基づき、板橋区立高齢者在宅サービスセンターの運営状況等について、指定管理者による自己評価及び所管課によるモニタリングを実施するため、本要領を定める。

(指定管理者による自己評価)

第2条 指定管理者は、地方自治法第244条の2第7項に基づき板橋区へ提出する事業報告書の内容及び次項の利用者アンケート調査の結果をもとに、毎年度、別表の「板橋区立高齢者在宅サービスセンター指定管理者評価基準」により指定管理者評価シート(第1号様式)に基づく自己評価を行い、その結果を事業報告書とともに板橋区へ報告する。

2 指定管理者は、利用者アンケート調査を高齢者在宅サービスセンター利用者アンケート(第2号様式)により毎年度1回実施し、結果の集計及び分析を行う。ただし、東京都福祉サービス評価推進機構が認証する第三者評価機関による福祉サービス第三者評価(以下「第三者評価」という。)を受審する場合は、利用者アンケート調査を行わないことができる。

(所管課モニタリング)

第3条 介護保険課職員(以下「職員」という。)は、毎年度、次に掲げる事項について、指定管理者による高齢者在宅サービスセンターの運営状況等についてモニタリングを行い、その結果をモニタリング結果(第3号様式)としてまとめる。

- (1) 事業報告書の内容
- (2) 次条の立入調査の結果
- (3) 指定管理者が実施した利用者アンケート調査の結果又は指定管理者が受審した第三者評価の結果

2 介護保険課長は、モニタリングを行った結果、改善を要する事項があると認めた場合は、指定管理者に対し、改善のための措置を講ずるよう、期限を定めて必要な指示をする。

(立入調査)

第4条 職員は、毎年度1回、指定管理者施設立ち入り調査票(第4号様式)に基づき、高齢者在宅サービスセンターの立入調査を実施する。

付 則

- 1 この要領は、決定日から施行する。
- 2 板橋区立高齢者在宅サービスセンター指定管理者評価モニタリング実施要領(平成21年7月27日健康生きがい部長決定)は廃止する。

付 則(平成27年3月13日 部長決定)

この一部改正は、平成27年4月1日から施行する。

付 則（平成30年3月20日 部長決定）

この一部改正は、平成30年4月1日から施行する。

付 則

この一部改正は、令和元年6月18日から施行する。

別表 板橋区立高齢者在宅サービスセンター指定管理者評価基準

指定管理者による一次評価及び区(所管課)による二次評価

評価点	採点方法	
	サービス水準の評価	管理運営等の評価
5点	達成率100%以上	要求水準を上回る成果を出している
4点	達成率90%以上100%未満	要求水準どおりの成果を出している
3点	達成率70%以上90%未満	要求水準を概ね満たしているが、工夫の余地がある
2点	達成率50%以上70%未満	要求水準を満たしていない
1点	達成率50%未満	要求水準を著しく下回っている

区(所管課)による総合評価

採点方法(二次評価の満点に対する評価項目の合計点の割合)	
9割以上	特に優れている
8割以上	優れている
6割以上	適正である
4割以上	やや劣る
4割未満	劣る

第1号様式 指定管理者評価シート[自己点検・所管課モニタリング用](年度実績)

施設概要

施設名称		所在地	
所管課名		指定期間	
指定管理者名		指定管理者の所在地	
設置目的			
基本理念	① ②		
行動規範			
業務内容			

評価結果

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価(指定管理者による自己点検)		二次評価(所管課による評価)						
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価点	評価理由	評価点					
【施設の経営方針に関する事項】										
1 施設の現状認識・取り巻く環境の理解・管理運営の方向性										
施設の設置目的や基本理念、行動規範などを踏まえた現状認識並びに経営方針を確立しているか			/ 5		/ 5					
2 経営方針に基づく具体的な行動										
基本理念	具体的な目標	サービス水準	目標値・実績値(経過)					評価点	評価理由	評価点
			年度	年度	年度	年度	年度			
基本理念の達成に向けて、経営方針に基づく具体的な目標や取組、サービス水準を設定し、業務に取り組んでいるか			目標					/ 5		/ 5
			実績							
			増減理由							
			目標					/ 5		/ 5
			実績							
			増減理由							

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価(指定管理者による自己点検)		二次評価(所管課による評価)	
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価点	評価理由	評価点
【行動規範に関する事項】					
法令遵守(法令、区条例、区規則、その他区が定める規程及び協定書に則り、信義に従い誠実に対応しているか)			/ 5		/ 5
暴力団等の排除(暴力団等の排除について適切に対応しているか)			/ 5		/ 5
平等な利用の確保(特定の団体や個人に偏ることなく、平等な利用実態となっているか)			/ 5		/ 5
ノーマライゼーション(障がい者や高齢者等に配慮した運営となっているか)			/ 5		/ 5
【管理体制に関する事項】					
職員の雇用形態(施設運営に責任の担える安定的な雇用形態となっているか)			/ 5		/ 5
職員の労働条件(労働法規等を遵守した適正な勤務体制となっているか、職務能力等に対応した適正な給与体系が整っているか、休暇制度や職場環境の改善、福利厚生制度等就業状況に配慮がなされているか)			/ 5		/ 5

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価(指定管理者による自己点検)		二次評価(所管課による評価)	
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価点	評価理由	評価点
職員の配置体制 (適正な職員配置 となっているか)			/ 5		/ 5
職員の専門性 (必要な専門性を 備えた職員が配 置されているか)			/ 5		/ 5
職員の研修体制 (職員の指導育 成、研修体制は 適切であるか)			/ 5		/ 5
危機管理体制 (事故・災害など に対する綿密な 危機管理体制が 整っているか、B CPや災害対応マ ニュアルの内容 は適切であるか)			/ 5		/ 5
安全対策(利用 者の安全につい てきめ細かい対 策がとられている か)			/ 5		/ 5
情報管理(個人 情報の保護等に 関する指導の徹 底など、対策は 万全か)			/ 5		/ 5
地域貢献(区内 事業者の活用、 区民の雇用など 地域への貢献、 地域との連携へ の配慮がなされ ているか)			/ 5		/ 5

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価(指定管理者による自己点検)		二次評価(所管課による評価)	
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価点	評価理由	評価点
【管理活動に関する事項】					
経済性・効率性 (費用対効果は適切か、当初の目標どおり管理運営経費が縮減されているか)			/ 5		/ 5
妥当性(管理運営経費は、その内訳を含め妥当であり、適正に執行されているか)			/ 5		/ 5
設備の保守点検 (設備機能の維持に向けた保守点検は適切であるか)			/ 5		/ 5
委託業務の妥当性(委託されている業務の範囲は適切であるか)			/ 5		/ 5
備品の管理(備品の機能維持に向けた保守点検等は適切になされているか、購入備品の登録手続きに遺漏はないか)			/ 5		/ 5
環境対策(区の環境施策を理解し、省エネ、省資源など地球環境に配慮した管理運営がなされているか)			/ 5		/ 5
施設の利用促進のため、積極的な広報活動に取り組んでいるか			/ 5		/ 5

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価(指定管理者による自己点検)		二次評価(所管課による評価)	
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価点	評価理由	評価点
【業務改善に関する事項】					
アンケート結果への対応(利用者アンケートの結果を踏まえた対応は適切か)			/ 5		/ 5
要望への対応(利用者からの苦情や要望等を把握する取組はなされているか、その対応は迅速かつ的確か)			/ 5		/ 5
一次評価合計			0 / 125	二次評価合計	
評価点割合(%)			0.0%	評価点割合(%)	
				0 / 125	
				0.0%	

*サービス水準の採点方法

(5点:達成率100%以上、4点:達成率90%以上100%未満、3点:達成率70%以上90%未満、2点:達成率50%以上70%未満、1点:達成率50%未満)

*管理運営等の採点方法

(5点:要求水準を上回る成果を出している、4点:要求水準どおりの成果を出している、3点:要求水準を概ね満たしているが、工夫の余地がある、2点:要求水準を満たしていない、1点:要求水準を著しく下回っている)

一次評価(指定管理者)	
-------------	--

二次評価 (所管課)	経営基盤に関する評価 (中間年)	安定的な管理運営を行える経営基盤を有しているか【財務諸表審査の5段階評価において3以上「○」、2以下「×」】	
	総合評価	【評価できる点】	
		【改善すべき点】 [助言] [指導] [勧告] [命令]	

*総合評価の採点方法(二次評価の合計点)…特に優れている(9割以上)、優れている(8割以上)、適正である(6割以上)、やや劣る(4割以上)、劣る(4割未満)

高齢者在宅サービスセンター利用者アンケート

ご回答者に○印をおつけください。

- 1.利用者本人 2.本人が家族や介助者と相談しながら回答
3.家族が本人の気持ちを推察して回答 4.その他

以下の質問について、ご自分のお気持ちに近い番号に○印をおつけください。

問1. 在宅サービスセンターの建物や設備はあなたが安全に活動できるようになっていますか？

1. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ 4. わからない

問2. 在宅サービスセンターの共有部分（食堂、お風呂場、トイレなど）は清潔で気持ちよいですか？

1. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ 4. わからない

問3. 職員の言葉遣いや態度は丁寧ですか？

1. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ 4. わからない

問4. 職員は挨拶以外にも、よく声をかけてくれますか？

1. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ 4. わからない

問5. （お風呂やトイレなどで）あなたが恥ずかしい思いをしないような配慮がありますか？

1. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ 4. わからない

問6. あなたや家族等と事業者間の連絡は十分できていますか？

1. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ 4. わからない

問7. デイサービスでの一日はあなたのペースにあっていましたか？

1. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ 4. わからない

問8. 車での送迎の時に、職員はあなたの安全に気を使ってくれていますか？

1. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ 4. わからない

裏につづきます ⇒

問9. 食事はいつもおいしいですか？

1. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ 4. わからない

問10. 行事やレクリエーションに楽しく参加できますか？

1. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ 4. わからない

問11. 家での生活に役立つような活動・リハビリになっていますか？

1. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ 4. わからない

問12. 緊急時（体調不良時・ケガなど）の対応は十分ですか？

1. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ 4. わからない

問13. 帰りの車を待つ間も退屈しないで過ごせていますか？

1. はい 2. どちらともいえない 3. いいえ 4. わからない

問14. ご利用者本人の性別は 1. 男 2. 女

問15. ご利用者本人の年齢は

1. 65歳～69歳 2. 70歳～74歳 3. 75歳～79歳
4. 80歳～84歳 5. 85歳～89歳 6. 90歳以上

問16. その他在宅サービスセンターに対してお気づきの点がありましたら、お聞かせください。

アンケートにご協力ありがとうございました。

モニタリング結果

施設名

指定管理者名

年 月 日

評価項目	評価
施設の経営方針に関する事項	
行動規範に関する事項	
管理体制に関する事項	
管理活動に関する事項	
業務改善に関する事項	
総合評価	
評価できる点	
改善すべき点	

※評価方法は、第1号様式 指定管理者評価シート及び別表 指定管理者評価基準のとおり。

第4号様式

指定管理者施設立ち入り調査票

(高齢者在宅サービスセンター)

確認者

実施日

年 月

日

確認内容	確認事項	チェック欄 (○・×)	備 考
1. 介護保険法、省令等の法令に基づき、必要な人員を配置しているか	①福祉サービス第三者評価の実施状況の確認		
	②勤務体制（配置表、出勤簿、有資格者の証明書等）の確認		
	③事故報告書の確認		
	④現金の取扱・管理		
2. 職員健康管理	職員全員の定期健康診断の実施状況の確認		
3. 研修	施設内研修の実施状況、施設外研修の参加状況の確認		
4. 施設の維持管理は適切に行われているか	①建物及び設備の法定点検を定期的に行っているか		
	②備品台帳を整備し、適切に管理しているか		
	③異常を発見した場合の修繕及び修理は速やかに行われているか		
5. 環境衛生管理業務は適正に行われているか	①浴室		
	②空調（ボイラー設備）		
6. 給食は適正に行なわれているか	①調理従事者の健康管理		
	②厨房内の衛生管理		
	③利用者の状況に応じた献立や給食の提供方法の工夫、利用者の評判		
	④食物アレルギー等への対応		
7. 個人情報の管理は適切に行われているか	①利用者の個人情報関係書類は鍵のかかるところに保管されているか		
	②パソコンなどのセキュリティ管理は適切か		
8. 災害対策・緊急時の対応は適切か	①定期的に消防訓練や消防用具の点検を行っているか		
	②緊急時の連絡体制がだれもがわかるように表示されているか		
9. 苦情処理	利用者アンケートや苦情対応担当者が置かれており、利用者の意見や要望が出しやすい体制になっているか		

10. 環境マネジメントシステム	「板橋区環境マネジメントシステムの具体的な取り組みについて」が遵守されているか		
11. 第三者への委託	基本協定書で定めている業務に限ってのみ行っているか		
12. 管理業務費の適正な執行	管理業務費が適正に執行されているか		