

令和6（2024）年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

施設名称	郡山市中央デイ・サービスセンター	施設区分	事業実施型
施設所在地	郡山市朝日一丁目29番9号	指定管理者	社会福祉法人郡山市社会福祉事業団
指定期間	令和6（2024）年4月1日～令和11（2029）年3月31日	施設所管部課	保健福祉部健康長寿課

評価項目	評価基準	配点 (標準点)	【一次評価(指定管理者による自己評価)】		【二次評価(市による評価)】	
			点数	「標準点」以外の評価とした理由	点数	一次評価と異なる理由
I 市民の平等な利用の確保						
1	平等利用 市民の利用にあたり、公平であるか。（例：使用許可、使用料等の減免、利用の制限等）	2(1)	2	平等利用、公平性が保たれている。	2	
2	危機管理、事故・災害・感染症等への対策・対応 事故・災害発生時又は危険予測時の対策・対応が行われているか。（例：マニュアル整備、訓練等）	2(1)	1		1	
小計		4	3		3	
II 施設の効用の最大限の発揮						
3	管理運営方針 市が示している管理運営方針及び仕様書に合致した、施設の管理運営がなされているか。	4(3)	3		3	
4	事業実施状況 計画どおり事業が実施されているか。サービス向上の取り組みがなされているか。	10(5)	3	利用者数が減少している。	3	
5	広報・PRの実施 利用促進のための取組みを実施しているか。（例：事業の開催案内、ホームページの管理等）	4(3)	3		3	
6	接客態度 言葉づかい、態度、電話対応、名札、服装等は適切か。	4(3)	4	利用者アンケートにおいて、賞賛の意見あり。	4	
7	苦情・要望の把握・対応 利用者からの意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。（記録簿整備を含む。）特に重要な事案については、遅滞なく市へ報告しているか。	4(3)	3		3	
8	市、関係機関、類似施設、地元等との連携 市、他の指定管理者、関係機関、類似施設、周辺施設、地元等との連携を図っているか。（例：施設間の回遊・相互利用、地元とのタイアップ、積極性等）	4(3)	3		3	
9	利用者ニーズの把握・反映のための取組状況 利用者アンケートを適切に実施し、改善すべき事項やニーズへの対応を図っているか。	3(2)	2		2	
小計		33	21		21	
III 管理経費の縮減						
10	帳簿管理・経理 帳簿等は適正に管理されているか。契約にあたり、適正な経費算定（積算）が行われたか。業務委託や修繕について適正な監督、検収が行われたか。	5(3)	5	帳簿管理や財務等は適正に執行された。	5	
11	収入確保・支出の適正化等、予算の執行状況 収入確保の取組みを推進しているか。指定管理料を含め、支出が適正に行われたか。	5(3)	2	利用者数の減少があり、改善に向けて取り組んでいる。	2	
小計		10	7		7	

IV 管理を安定して行う人的、物的能力その他経営上の基盤						
12	人員・研修体制	人員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。必要な資格、経験等を有する人員が確保されているか。職員に対し研修を実施しているか。	5(3)	4	法定研修の他、内外部研修へ参加した。	4
13	収支状況	収支予算書どおりの収支状況となっているか。	5(3)	2	利用者数の減に伴う収入減が大きかった。	2
14	連絡調整	協定書等に従い、市への各種届出、報告、提出、協議、相談等を適切にしているか。市や地域、関係機関との連携調整を適切に行っているか。	5(3)	4	適切に行った。	4
小計			15	10		10

V 適切な施設の維持管理						
15	施設・設備の保守管理	法定点検が確実に行われているか。施設・設備が適切に利用できるような状態が保持されているか。(修繕を含む。)	10(5)	5		5
16	安全の確保	建物・設備等が安全に利用できるような状態が保持されているか。	4(3)	3		3
17	清掃・衛生・美観維持	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。市の指定管理施設にふさわしくないチラシやパンフレットの陳列、ポスター掲示等はないか。	4(3)	4	イベントニュースや活動の様子の写真を掲示し、利用時に楽しみのひとつとなった。	4
18	管理上必要な物品の管理	管理上必要な物品が適切に管理されているか。	1(1)	1		1
19	持ち込み物品等の管理	持ち込み物品等が適切に管理されているか。(例：持ち込み物品等管理簿、表示 等)	1(1)	1		1
20	法令等遵守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告、手続き等を行っているか。	2(2)	2		2
21	個人情報保護	個人情報保護に関する規定が整備されているか。個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じているか。	2(2)	2		2
小計			24	18		18

VI 雇用及び地域経済への配慮						
22	雇用・労働条件への配慮	労働基準法等の労働関係法令、郡山市公契約条例等の順守がなされているか。労働条件への配慮は十分か。	3(2)	3	介護職員等処遇改善加算について、算定要件を満たし、より上位の加算を算定した。	3
23	地域経済への配慮 (地元採用・地元発注)	計画通りに市内からの職員採用を行っているか。再委託は計画通り適正に行われているか。市内事業者への再委託を行っているか。	3(2)	2		2
24	地域経済への配慮 (経済波及効果の広範性)	広範な経済波及効果が見込まれる取組みを実施したか	2(1)	1		1
小計			8	6		6

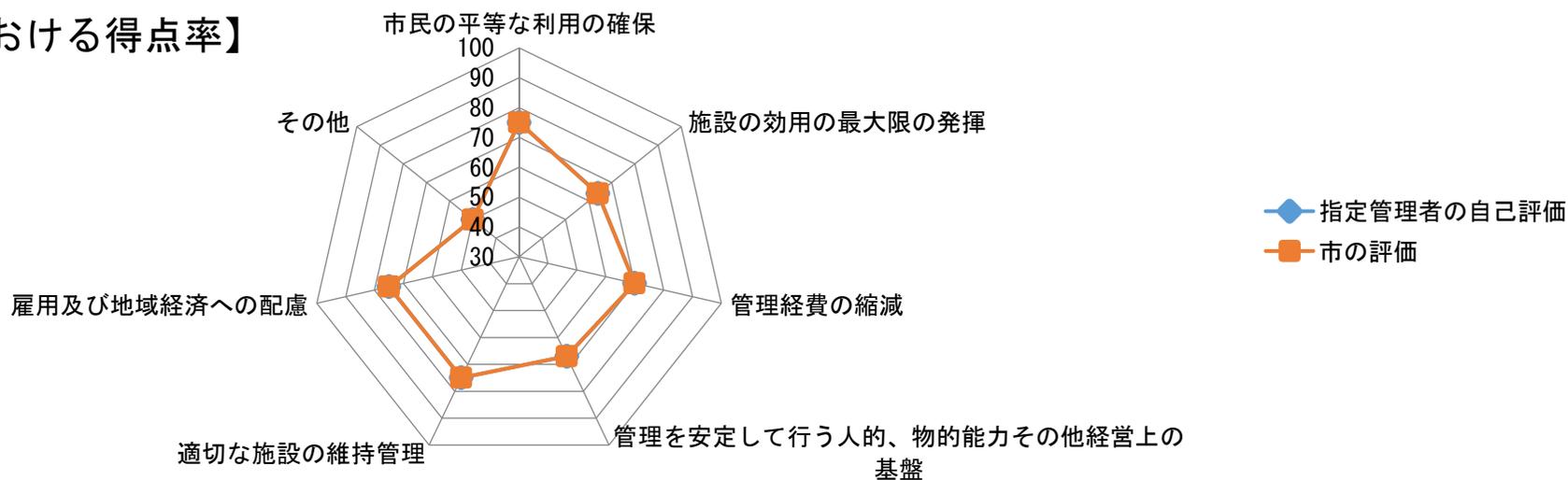
VII その他						
25	活動指標（アウトプット）の達成状況	設定した指標の目標値（施設開館日数、293日）を達成しているか。	2(1)	1		1
26	成果指標（アウトカム）の達成状況	設定した指標の目標値（施設利用者数、3,977人）を達成しているか。	2(1)	0	利用者数の減少により80%未満の達成率となった。	0
27	指定管理業務への姿勢	積極的な管理運営、市に協力的であるか 地域や民間事業者と円滑な関係を構築しているか	2(1)	2	市に協力し積極的な管理運営に努めた。	2
小計			6	3		3
合 計 点			100	68		68

実 績						
	令和6（2024）年度	令和7（2025）年度	令和8（2026）年度	令和9（2027）年度	令和10（2028）年度	合計
指定管理料（千円）	17,350					17,350
利用料金収入（千円）	18,573					18,573
利用者数（人）	2,391					2,391
二次評価（市の評価）	A					
備 考	コロナ感染症により8/10～8/15までの4日間休館。 12/28、1/4は臨時開館。					

サービス向上対策

職員全員が同じ認識を持ち、利用者の安全安心を最優先に日々の健康状態等を把握し、サービスを提供している。感染予防対策を講じながら今まで出来なかった外出行事やボランティアを受け入れた行事とアイデアあふれる創作活動等を行った。イベントニュースや活動の様子の写真についても外出行事やボランティアによる行事、アイデアあふれる行事に参加することで、笑顔あふれるものを残すことができた。朝夕のミーティングにて利用者・家族及び各支援事業所からの情報等を共有している。カイゼン活動「やってみよう！動作訓練 この体操はここに効く！」では、動作訓練時のストレッチの仕方と効果をきちんと学び、利用者へのサービス向上へと繋げた。BCP（業務継続計画）などの法定研修や内部外部の研修へ参加し、職員の資質向上を図った。

【各評価区分における得点率】



【一次評価（指定管理者による自己評価）】

評価	点数	評価内容
A	68	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <p>新型コロナウイルス感染症の5類移行を受け、ボランティア団体を受け入れた行事を増やした。また職員研修についても法定研修の他、内部、外部の研修に積極的に参加し、資質向上を図った。 福祉センター内、デイサービスセンター訓練室前、4階中央老人福祉センター前にパンフレット、イベントニュースを配置し福祉センターを利用する一般の方への周知した。また事業団ホームページにもイベントニュースを掲載し周知をした。</p> <p>【今後に向けて改善が必要な点】</p> <p>新規利用者の確保。利用者の高齢化、重度化及び転倒等での入院や自宅での介護が困難となり、ショートステイ利用や入院、施設入所等で利用者数の減少となった。 現在利用している利用者の利用満足度の向上。</p> <p>【改善のための行動計画】</p> <p>各地域包括支援センター及び各居宅介護支援事業所へ引き続き空き状況及びパンフレットやイベントニュース等配布し、情報を共有しながら新規利用者の紹介依頼をしていく。 現在利用している利用者にも外出行事等を多く実施し、楽しみのあるサービスを提供し、満足度の向上を目指したい。 行事ボランティアの受け入れだけでなく、学生のボランティアや実習生など外部との交流も増やす。また、職員は法定研修のほか内外研修にも参加し、職員資質の向上とサービス内容の向上を図る。</p>

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
A	68	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <p>他施設との競争状況等、外的な要因も一定程度影響しているものと考えられ、施設利用者数が目標値を下回る結果となったが、職員研修を充実させるなど、サービスの質の向上に努めている。</p> <p>【今後に向けて改善が必要な点】</p> <p>利用者数の向上</p> <p>【改善に向けて指定管理者に取り組んでほしい点及び市が取り組む事項】</p> <p>新規利用者獲得に向け、各地域包括支援センターや居宅介護支援事業所とのさらなる連携強化を図っていただきたい。</p>