

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	郡山市湖南デイ・サービスセンター	施設区分	事業実施型
施設所在地	郡山市湖南町福良字台畠8588番地	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)	2	自然災害発生及び感染症予防まん延防止計画の整備及び訓練を実施している。	2	
小計		4	4		4	
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	利用者が、解約(死亡・入院等)30名に対し、新規利用者16名と減少した。	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)	3		3	
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)	4	地元の団体による歌や踊りを鑑賞し、交流を図った。	4	
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)	3	利用者アンケートに加え、独自のアンケートを実施し、ニーズに対応した。	3	
小計		33	22		22	
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)	4	帳簿等、適正に管理できた。	5	帳簿管理や財務等は適正に執行された。
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	利用者数の落ち込みによる収入減が約8%で、支出を抑えたものの、改善に至らなかった。	2	
小計		10	6		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	1名、社会福祉主事の資格を取得し、より専門的な対応ができるようになった。研修も、定期的実施した。	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)	1	利用者減により、大幅な赤字となった。	1
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、相談等を適切に行っているか。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	市への届出、提出等を適切に行った。	4
小計			15	9		9

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)	3		3
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	17		17

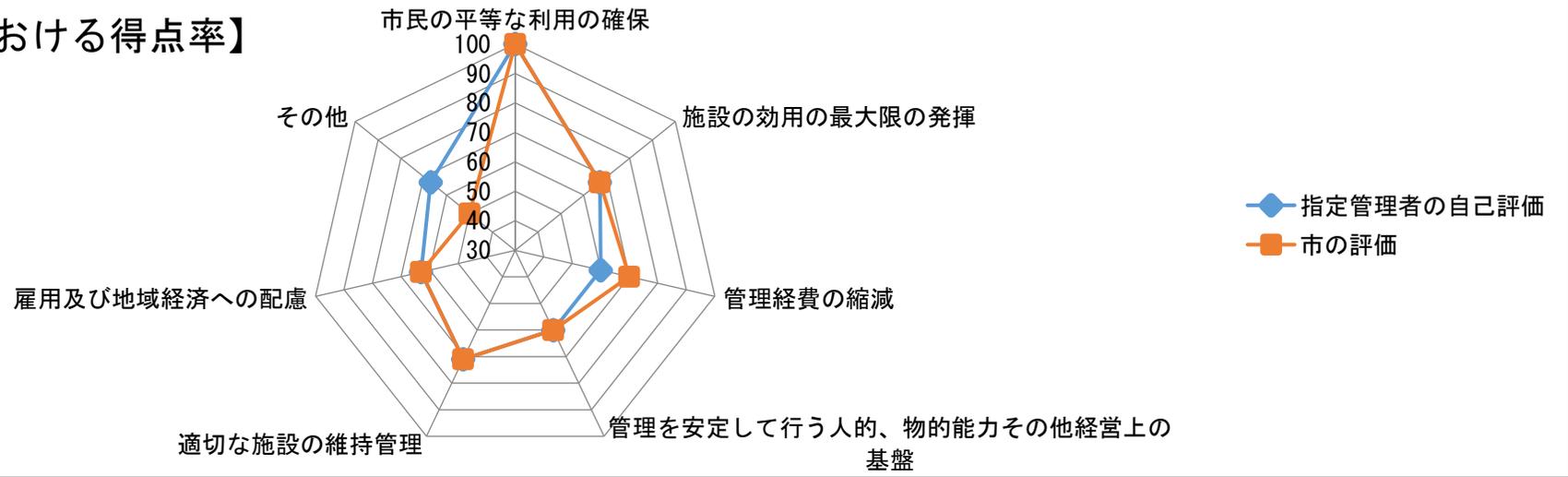
VI 雇用及び地域経済への配慮						
22	雇用・労働条件への配慮	労働基準法等の労働関係法令、郡山市公契約条例等の順守がなされているか。労働条件への配慮は十分か。	3(2)	2		2
23	地域経済への配慮 (地元採用・地元発注)	計画通りに市内からの職員採用を行っているか。再委託は計画通り適正に行われているか。市内事業者への再委託を行っているか。	3(2)	2		2
24	地域経済への配慮 (経済波及効果の広範性)	広範な経済波及効果が見込まれる取組みを実施したか	2(1)	1		1
小計			8	5		5

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、339日）を達成しているか。	2(1)	2	100%達成した。	2
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、5,525人）を達成しているか。	2(1)	1		0 約85%の達成率となった。
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)	1		1
小計			6	4		3
合 計 点			100	67		67

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）	11,191					11,191
利用料金収入（千円）	35,659					35,659
利用者数（人）	4,703					4,703
二次評価 （市の評価）	A					
備 考						

サービス向上対策	
<p>通院や都合による休みの振替を積極的に働きかけ、家族の介護負担軽減に努めた。 週替わりのゲームは利用者の楽しみであり、毎回手作りのオリジナルゲームを提供し、喜ばれた。 毎月の行事は、全員が参加できるように、参加の仕方を工夫しながら実施し、利用者の笑顔が多く見られた。</p>	

【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	67	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <p>独自のアンケートを実施、利用者のニーズを把握するとともに、日々のゲームや毎月の行事に反映し、喜んでいただいた。</p> <p>抵抗力のない利用者であるため、感染症の予防を継続し、体調に変化があれば、速やかにご家族や関係事業所に連絡し、早期発見、早期治療に繋がるよう心がけた。</p> <hr/> <p>【今後に向けて改善が必要な点】</p> <p>解約（死亡・入院等）が30名、新規利用者は16名で、利用者数は減少傾向にある。特にショートステイの利用が増えたことで、デイサービスの利用回数が減少し、収入減につながった。広報誌の配布先を拡大するなどPR活動を行ったが、利用者数の増加には至っていない。今後はPR活動の方法を見直し、利用者数増加に向けた更なる取り組みが必要である。</p> <hr/> <p>【改善のための行動計画】</p> <p>引き続き、安定して利用していただくために、健康の維持と健康管理の強化、生きる喜びを感じるサービスの提供に努めたい。</p> <p>デイサービスの行事でボランティアに来ていただいた際、いきいきデイの方や温泉のお客様にも参加していただき、デイサービスの理解と交流により、利用者増に繋げたい。</p>

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
A	67	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <p>施設利用者数が目標値（5,525人）を下回る結果となったが、人口減少が進む湖南地域での利用者増が困難な中、利用者ニーズに合わせたサービス内容の充実を図るなど、利用者のサービスの質の向上に努めている。</p> <hr/> <p>【今後に向けて改善が必要な点】</p> <p>利用者数の向上</p> <hr/> <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図っていただきたい。</p>