

令和元（2019）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29-9	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	平成31年4月1日～令和6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	指定管理者自己評価	自己評価コメント	市評価	市評価コメント	特記事項
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	2	平等公平性が保たれている	2	平等利用・公平性が保たれている。
2	危機管理、事故・災害等への対策・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	2	危機管理体制の対策が図られている	1	危機管理等の対策が適切に行われている。
		小計	4	4		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	管理運営指針に基づき運営された	3	水準どおりの管理運営がなされている。
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	6	計画していた事業は実施できた	6	計画通りの事業が実施されている。
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	周知啓発のための取組みを実施した	3	事業団ウェブサイトへの掲載や各包括支援センター等へのイベントニュースの配布等を行っている。
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	電話対応や利用者に対し適切な対応が図られた	4	利用者アンケートにおいて職員への賞賛の意見があった。
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) 特に重要な事業については、遅滞なく市へ報告しているか。	4	4	意見要望には迅速に対応できた	4	苦情受付簿で管理し、適切な対応が取られている。
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：施設間の巡回・相互利用、地元とのタイアップ、積極性等 等)	4	3	関係機関等との連携が図られている	3	関係機関との連携が図られている。
9	利用者アンケートへの対応状況	利用者アンケートによる指摘のうち、改善すべき事項について対応を図っているか。	3	2	利用者アンケートに対し迅速に対応できた	2	適切な対応が取られている。
		小計	33	24		25	

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	5	帳簿管理や財務等は適正に執行できた	5	適正な管理・経理がなされている。
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	適正な予算執行に努めた	3	適正に行われている。
		小計	10	8		8	

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	知識経験を有する職員が配置されている	3	適切に行われている。
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	2	利用者増に取り組んでいるが、他会計からの長期借入を受けた。	2	指定管理会計収支は黒字、他会計繰入金を除いた収支は赤字。前年度と比較し、収入増。
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	4	連絡調整は適正に行われた	4	各種届出等が適切になされている。
		小計	15	9		9	

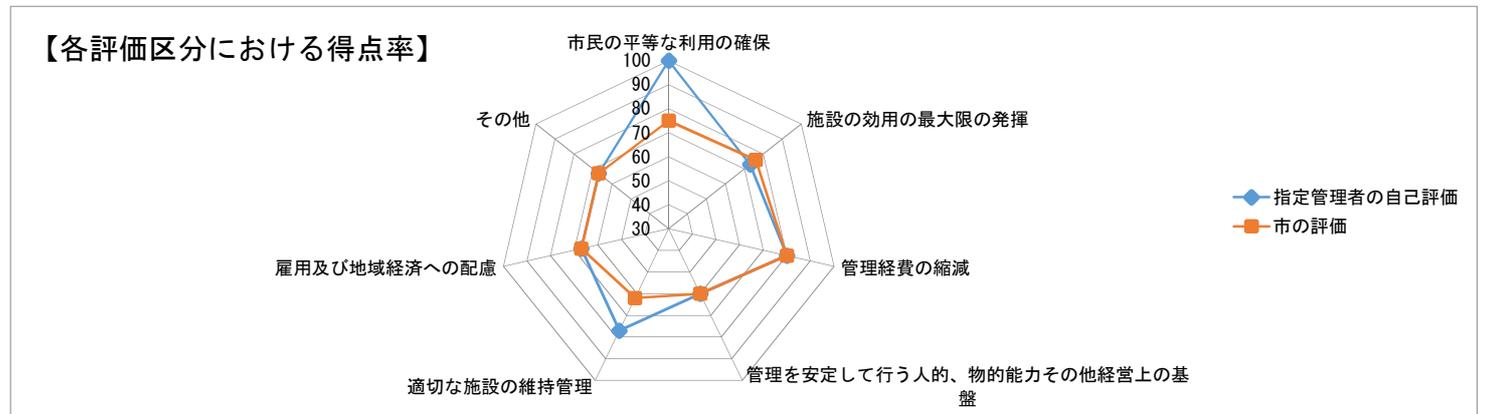
V 適切な施設の維持管理							
15	施設・設備の保守管理	法定点検が確実に実行されているか。施設・設備が適切に利用できるような状態が保持されているか。(修繕を含む。)	10	8	法定で決められた点検は実施できた	6	法定点検等が適切に行われている。
16	安全の確保	建物・設備等が安全に利用できるような状態が保持されているか。	4	3	安全配慮のためのマニュアルが整備にされている	3	リスク対応のための訓練やマニュアルの整備等がなされている。
17	清掃・衛生・美観維持	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。市の指定管理施設にふさわしくないチラシやパンフレットの陳列、ポスター掲示等はないか。	4	3	利用者が利用しやすい環境整備に努めている	3	利用者が快適に利用できる状態が保持されている。
18	備品の管理	備品が適切に管理されているか。	2	2	備品管理は適正に行われている	1	適切に管理されている。
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)	2	2	物品管理は適切である	1	適切に管理されている。
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	1	法令等に基づき必要な手続き等を行っている	1	法令等が順守されている。
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	1	法令等に依り個人情報保護に努めている	1	適切な個人情報の管理がなされている。
		小計	26	20		16	

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	労働基準法等順守されている	2	適切な雇用・労働条件がなされている。
23	地域経済への配慮	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	地元業者に配慮した契約や物品購入に努めた	2	適切に行われている。
		小計	6	4		4	

VII その他							
24	活動指標	設定した指標の目標値(開館日294日)を達成しているか。	2	1	80%~100%未満	1	開館日292日(祝日増)
25	成果指標	設定した指標の目標値(施設利用者数4,998人)を達成しているか。	2	1	80%~100%未満	1	利用者数4,674人 94%
26	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	2	市に協力し積極的な管理運営に努めている	2	市に協力的であり、関係機関との円滑な関係が構築されている。
		小計	6	4		4	
合計点			100	73		69	

		実 績					
		令和元（2019）年度	令和2（2020）年度	令和3（2021）年度	令和4（2022）年度	令和5（2023）年度	合計
指定管理料	（千円）	10,523					10,523
利用料金収入	（千円）	32,577					32,577
利用者数	（人）	4,674					43,100
二次評価 （市の評価）		C ⁺					
備 考		新型コロナウイルス感染症の発生					

サービス向上対策	
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職員全員同じ認識をもちサービスを提供している。	
毎日朝・晩の2回ミーティングを実施して利用者及び家族からの情報も共有して作業にあたっている。	



【一次評価（指定管理者による自己評価）】

評価	点数	評価内容
B	73	<p>【総合評価（評価できる点等）】 利用者のケースに合わせた介護サービスに努め、安全安心に配慮しながら常に効率性を考え改善に努め事業を実施した。</p> <p>【次年度に向けて改善が必要な点】 同じことを繰り返す中でもっと効率よく作業ができないか日々検討が必要である。</p>

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
C ⁺	69	<p>【総合評価（評価できる点等）】 大型連休及び年末年始に4日間の臨時閉館の実施や自主事業として見守り訪問サービスの実施など、利用者へのサービス向上に努めている。 利用者家族や関係機関と情報共有を図り、その利用者に適したサービスの提供や車いす等の点検の実施など、利用者が安心・安全に施設を利用できる取り組みを行っている。</p> <p>【次年度に向けて改善を望む点】 利用者獲得のため、関係機関等に施設の空き情報の提供などを行っているが、利用者数は目標値まで達していないことから、利用者増加に向けたさらなる取り組みを実施願いたい。</p>

【改善のための行動計画】

行動計画
【前年度の指摘事項】
【改善対応状況】