

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	郡山市富久山デイ・サービスセンター	施設区分	事業実施型
施設所在地	郡山市富久山町久保田字大原123-1	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	平等利用、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	マニュアル整備、訓練実施、緊急時連絡網整備等実施している。	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	管理運営方針、仕様書を職員が理解し概ね水準どおり運営がなされた。	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	仕様書や指定申請時の提案どおりに実施、利用者満足度も概ね問題なし。	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	申請時の提案内容で適正に実施、HPにデイ広報誌掲載しPRに取り組んだ。	3	事業団ウェブサイトへの掲載や広報誌の発行等を行っている。	
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	言葉づかい、電話対応等、利用者に対する適切な対応をしている。	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。) 特に重要な事案については、遅滞なく市へ報告しているか。	4	3	利用者からの意見、苦情に迅速に対応している。	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：施設間の回遊・相互利用、地元とのタイアップ、積極性等 等)	4	3	利用者・家族・住民を含めたセミナー等を実施。域交流事業3講座は人気、抽選実施。デイ施設PRにつながっている。	4	民間企業、関係機関や地元等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	利用者アンケートの指摘について、改善すべき点に迅速に対応している。	2	適切な対応が取られている。	
小計		33	23		26		

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	帳簿管理をはじめ、目安の5項目、適切に実施している。	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ている。	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	適正な職員配置、研修受講と伝達研修を実施している。	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、成果が出ていない。	2	収支状況は赤字であるが、指定管理料以外の収入確保に取り組んでいる。	
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	適切に行っている。	4	各種届出等が適切になされている。	
小計		15	9		9		

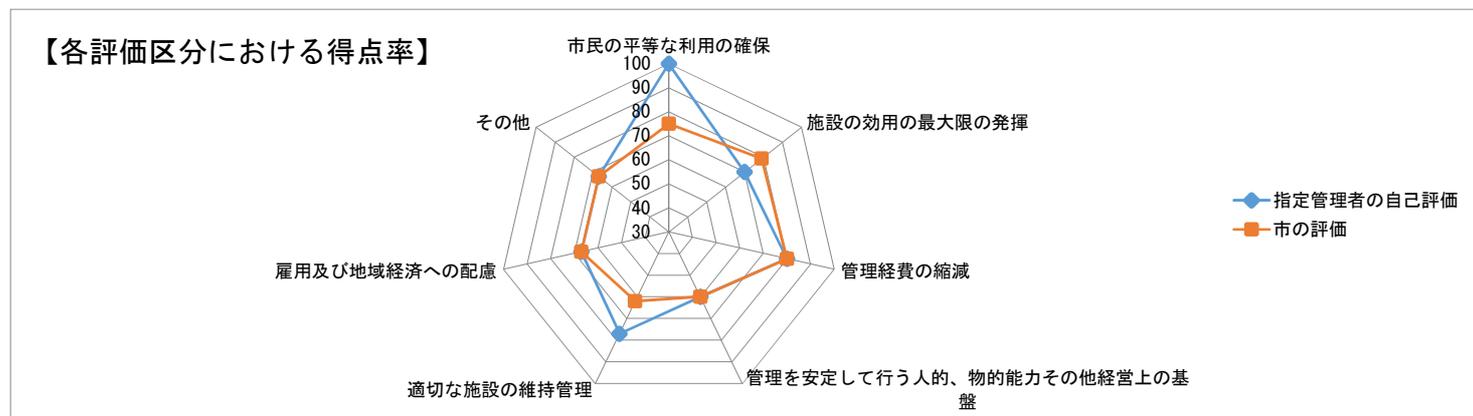
V 適切な施設の維持管理							
15	施設・設備の保守管理 法定点検が確実に実施されているか。施設・設備が適切に利用できるような状態が保持されているか。(修繕を含む。)	10	8	法定点検、定期点検等実施。修繕実施は事前に市の承認を得た。	6	法定点検等が適切に行われている。	
16	安全の確保 建物・設備等が安全に利用できるような状態が保持されているか。	4	3	仕様書や指定申請時の提案内容を適正に実施。保険に適正加入している。	3	リスク対応のための訓練やマニュアルの整備等がなされている。	
17	清掃・衛生・美観維持 利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。市の指定管理施設にふさわしくキレイな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	仕様書や指定申請時の内容実施利用者の快適利用状態を保持している。	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	備品台帳とも整合が図れており、適正に管理されている。	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	持ち込み物品管理簿と一致、物品も適正に管理されている。	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、仕様書、指定申請時の提案を概ね適正に実施した。	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、仕様書、指定申請時の提案を概ね適正に実施した。	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	指定申請時の提案内容通りの雇用・労働条件である。	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	地元企業への発注が指定申請時の提案内容通りの内容である。	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、講座開催回数15回)を達成しているか。	2	1	団体目標値(開館日294日→292日(99.3%) 講座開催15回(100%))	1	開館日292日(祝日増) 講座回数15回 100%	
25	成果指標 設定した指標の目標値(施設利用者数、5,880人)を達成しているか。	2	1	団体目標値(利用者数5,880人→5,614人(95.4%))	1	利用者数5,757人 98%	
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、適正な管理運営を実施している。	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	72		70		

		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)	11,201					11,201
利用料金収入	(千円)	40,359					40,359
利用者数	(人)	5,757					51,560
二次評価 (市の評価)		B					
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
利用者を楽しんでいただけるよう、毎月行事を実施し、季節を感じていただいた。ボランティアによる鑑賞型「敬老会」「百寿を祝う会」を開催した。
土や植物に触れる園芸活動を通し、利用者同士のコミュニケーションや手指を動かすことにより脳の活性化を図った。
連絡ノートを活用し、家族との連絡を密にすることで、家庭と施設間での利用者に関する情報共有を図った。



【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	72	<p>【総合評価（評価できる点等）】 利用者・家族・住民を含めたセミナー等、及び域交流事業3講座は人気があり、抽選で受講者決定しており、富久山デイ・サービスセンターのPRにつながっている</p> <p>【次年度に向けて改善が必要な点】 利用者数の団体目標値5,880人に対し実績5,614人で95.4%と下回り、事業収入決算額も収入予算額を下回ったことから、利用者増を図るための方策が必要である</p>

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
B	70	<p>【総合評価（評価できる点等）】 利用者へのサービス向上のため、大型連休及び年末年始に4日間臨時開館したほか、地域交流事業の実施や民間企業と連携したセミナーを実施し、利用者や利用者家族、地域の方々との交流を図っている。 また、連絡ノートを活用し、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おらず、前年度よりも減少していることから、利用者増加に向けたさらなる取り組みを実施願いたい。 施設全体が老朽化していることから、日常点検を強化するとともに、修繕できる範囲のものについての計画的な修繕を実施願いたい。</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】