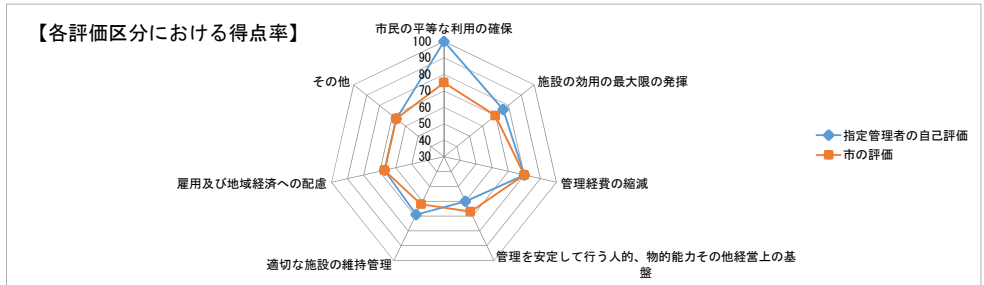


令和2（2020）年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

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		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（標準点）	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 (1)	2	平等公平性が保たれている	2		
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 (1)	2	危機管理体制の対策が図られている	1	標準どおり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)	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 (6)	6		6		
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：事業の開業案内、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	電話対応や利用者に対し適切な対応が図られた	2	利用者や利用者家族に誤解等を与えてしまうような事項が一部みられた。	
7	苦情・要望の把握・対応	苦情、他の指定管理者、関係機関、施設施設、施設施設、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）		4 (3)	4	迅速に対応し、苦情受付簿にて管理、報告をしている	4		
8	市、関係機関、施設施設、地元等との連携	市、他の指定管理者、関係機関、施設施設、施設施設、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）		4 (3)	3		3		
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)	2		2		
		小計		33	25		23		
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（精算）が行われたか。業務委託や移転について適正な監督、換収が行われたか。		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)	3		3		
		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、勤務時間、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)	3		3		
13	収支状況	収支予算書とどりの収支状況となっているか。		5 (3)	2	利用者増に取り組んでいるが、利用者の退所も多かった	3	昨年度に比べ、収益額増	
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 (3)	4	連絡調整は適正に行われた	4		
		小計		15	9		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状態が保持されているか。（修繕を含む。）		10 (6)	6		6		
16	安全の確保	建物・設備等が安全に利用できるよう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状態が維持されているか。 市の指定管理施設におきくわしいラッシュ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	備品の管理	備品が適切に管理されているか。		2 (1)	2	備品管理は適正に行われている	1	標準どおり適正に管理されている。	
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 (1)	2	物品管理は適切である	1	標準どおり適正に管理されている。	
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)	1		1		
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)	1		1		
		小計		26	18		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遵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	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		
		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293日）を達成しているか。		2 (1)	1		1	開館日：292日/293日	
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)	1		1	利用者数：4,691人/4,998人	
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 (1)	2	市に協力し積極的な管理運営に努めている	2		
		小計		6	4		4		
合 計 点				100	72		68		

	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	11,216				21,739
利用料金収入（千円）	32,577	34,213				66,790
利用者数（人）	4,674	4,691				88,529
二次評価（市の評価）	C+	C+				
備 考	新型コロナウイルス感染症の発生	令和2年11月20日 新型コロナウイルス感染症予防対策のため休館				

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。
コロナ禍でボランティアの受入れは困難であったが、感染予防対策を行い、月に一度の行事を実施し楽しんでいただいた。
毎日、朝・夕の2回の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いる。



【一次評価（指定管理者による自己評価）】		【総合評価（評価できる点等）】 常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるとともに、関係事業所と連絡を密にして利用者及びその家族のニーズを的確に捉え、利用者が必要とする適切なサービスを提供した。
B	72	【改善年度に向けて改善が必要な点】 コロナ禍で各事業所へ訪問しての新規利用者紹介依頼、実習生・ボランティアの受け入れ、職員の研修などが困難であったため、状況を把握しながら実施し、利用者増、利用者へのサービス、職員の資質の向上を図ってきたい。

【二次評価（市による評価）】		【総合評価（評価できる点等）】 コロナ禍で利用者の利用控えもある中、新規利用者獲得のため、事業団のホームページでの情報提供や施設内でのイベントニュースの配信、各地域包括支援センターや各居宅支援事業所への情報提供を行う等、積極的なPRにより、利用者数は昨年度と比べ、若干ではあるが増加している。
C +	68	【改善年度に向けて改善を望む点】 利用者数は、昨年度に比べ増加したが、目標値の93.9%であったため、引き続き利用者確保に向けた取組みを実施願いたい。 施設の老朽化に加え、近年は災害による被害も増えていることから、施設設備等点検の充実と危機管理の強化を図り、利用者の安全確保に迅速に対応できるよう努めていただきたい。

【改善のための行動計画】		行動計画
【前年度の指摘事項】 利用者確保のため、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。		
【改善対応状況】 コロナ禍で各地域包括支援センター、各居宅支援事業所への訪問ができない状況で、郵送での実績報告書、空き情報及びイベントニュースの提供を行った。また、事業団のホームページや郡山市総合福祉センター内にもイベントニュースを配置し、地域住民に向けてPRを行った。		