# (様式2)

# 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	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

1								
1	評価項目		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
	市民の平等な利用 平等利用	市民の利用にあたり、公平であるか。	2(1)	2	平等利用、公平性は保た	2		
		(例:使用許可、使用料等の減免、利用の制限 等)			れている。 マニュアルに沿って予定通		標準どおり適切に行われ	
2	心候官理、争成・火 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	りの訓練を実施した。	1	保学とあり辿りに1月7月に ている。	
П	施設の効用の最大	小計] 限の発揮	4	4		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)	4	利用者の希望に添ったサービ スの提供に努めたが、利用者	6	計画どおり実施されている。	
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)	3	増には繋がらなかった。	3	<i>°</i> 0∘	
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)	2	利用者から、職員の不適切な 対応に苦情があった。	1	接客態度での苦情3件あ	
	苦情・要望の 把握・対応	村の日からのあた、百日と大けて、地域に内のじさている 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	4(3)	4	利用者からの意見や苦情に、 迅速に対応している。	4		
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	感染防止に努めながら、踊り や紙芝居や民話等で地元の方 との交流を行った。	4		
9	利用者アンケート への対応状況	類は、等) 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		
Ш	<b>第四級弗の統</b> 法	小計	33	22		23		
	管理経費の縮減 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。乗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、財務に関する規定、 契約業務関係書類等適正に 管理している。	4	ほぼ適正に管理されてい 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)	3		3		
Н	I	小計	10	8		7		
		う人的、物的能力その他経営上の基盤 人員の配置、動務実績、労働環境等は適切か。						
12	人員・研修体制	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	収支予算書どおりの収支状況となっているか。	5 (3)	2	収入が大きく減少してい るため、支出を極力抑え た。	3	滅収補填あり	
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)		適切に行っている。	4		
V :	適切な施設の維持	小計	15	9		10		
	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	10(6)	8	定期点検や、自主点検を 実施している。	6	標準どおり適正に保守管理されている。	
16	安全の確保	るか。(修繕を含む。) 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	天地とている。	3	4± C 10 C 0 % 0 %	
17	清掃・衛生・美観維持	10日本北井第一日日である L 2か品の北田株ナルマリスム						
1 ''		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		
Н	備品の管理	備品が適切に管理されているか。	4 (3) 2 (1)		備品台帳と適合性がとれてお り、適正な管理を実施してい る。	3	標準どおり適正に管理されている。	
18	備品の管理 持ち込み物品等の管理	備品が適切に管理されているか。 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	備品台帳と適合性がとれてお	3 1 1	標準どおり適正に管理されている。 標準どおり適正に管理されている。	
18 19 20	持ち込み物品等の管理法令等遵守	(個品が適切)「管理されているか。 持ち込み物品等が適切」「管理されているか。 (例: 係物等に基づき、必要な点検、報告、手続き 考を行っているか。	2(1) 2(1) 2(1)	2	備品台帳と適合性がとれており、適正な管理を実施している。	3 1 1	れている。 標準どおり適正に管理さ	
18 19 20	持ち込み物品等の管理	環島が適切に管理されているか。 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課、表示 等) は今、条例等に基づき、必要な点後、報告、手続き 等を行っているか。 個人情報度温に関する状を心理されているか。 個人情報の温、水やの事の出土質を耐しているか。 個人情報の温、水やの事の出土質を耐しているか。	2(1) 2(1) 2(1) 2(1)	2 2 1	偏品台帳と適合性がとれてお り、適正な管理を実施してい る。 適正に管理している。	3 1 1 1	れている。 標準どおり適正に管理されている。	
18 19 20 21	持ち込み物品等の管理 法令等遵守 個人情報保護	環島が選切に管理されているか。 持ち込み物品等が適切に管理されているか。 (例: 計ち込み物品等管理簿、表示 等) 法令、条例等に基づき 必要な品級、報告、手続き 等を行っているか。 個人情報程度に置する概定が標準されているか。 個人情報の選集、減失等の等級防止対策を適じているか。 小計	2(1) 2(1) 2(1)	2 2	偏品台帳と適合性がとれてお り、適正な管理を実施してい る。 適正に管理している。	3 1 1 1 1 1 16	れている。 標準どおり適正に管理されている。	
18 19 20 21	持ち込み物品等の管理法令等遵守	環島が選切に管理されているか。 持ち込み物品等が適切に管理されているか。 (例: 計ち込み物品等管理簿、表示 等) 法令、条例等に基づき 必要な品級、報告、手続き 等を行っているか。 個人情報程度に置する概定が標準されているか。 個人情報の選集、減失等の等級防止対策を適じているか。 小計	2(1) 2(1) 2(1) 2(1)	2 2 1	偏品台帳と適合性がとれてお り、適正な管理を実施してい る。 適正に管理している。	3 1 1 1 1 1 16	れている。 標準どおり適正に管理されている。	
18 19 20 21 VI 22	持ち込み物品等の管理 法令等遵守 個人情報保護 雇用及び地域経済	環島が選切に管理されているか。 持ち込み物品等が選切に管理されているか。 (例: 井野寺に基づき 必要な点検、報告、手続き 等を行っているか。 個人情報保護に関する規定が想要されているか。 個人情報の選集、第失等の事態防止対策を達しているか。 小計 への配慮 労働基本をつか機関係法令、都山市公契約条例等 労働基本やの配慮は十分か。 別要形は計画表と適宜に行われているか。 用美託は計画表と適宜に行われているか。 用美野は計画表と適宜に行われているか。 用の興事者がある観報採用を行っているか。 用の興事者がある観報採用を行っているか。 用の興事者を引き返れているか。	2(1) 2(1) 2(1) 2(1) 26 3(2) 3(2)	2 2 2 1 1 1 2 20 2 2	(明品台帳と適合性がとれており、適正な管理を実施している。 適正に管理している。	2	れている。 標準どおり適正に管理さ れている。	
18 19 20 21 VI 22 23	持ち込み物品等の管理 法令等遵守 個人情報保護 雇用及び地域経済 雇用・労働条件への配慮 地域経済への配慮	環島が連切に管理されているか。 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準、表示 等) 法令、条例等に基づき、必要な点性、報告、手続き 等を行っているか。 個人情報経難に関する規定が整備されているか。 「小計 への配慮 「小計 の類でなされているか。 の類でなされているか。 所書を言れているか。 所書を言れているか。 所書を言れているか。 所書を言れているか。 所書を言れているか。 所書を言れているか。 所書を言れているか。 所書を言れているか。 所書を目れているか。 所書を目れているか。 所書を目れているか。 所書を目れているか。 所書を目れているか。 所書を目れているか。 所書を目れているか。 所書を目れているか。 所書を目れているか。	2(1) 2(1) 2(1) 2(1) 2(1) 26	2 2 1 1 20 20	(明品台帳と適合性がとれており、適正な管理を実施している。 適正に管理している。	2	れている。 標準どおり適正に管理さ れている。	
18 19 20 21 VI 22 23	持ち込み物品等の管理 法令等遵守 個人情報保護 雇用及び地域経済 雇用・労働条件への配慮 地域経済への配慮 その他	環島が連切に管理されているか。 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) 法令、条例等に基づき、必要な点後、報告、手続き 等を行っているか。 個人情報保護に関する規定が整理されているか。 個人情報の高度、源失者の事項的上対策を達しているか。 小計 への配慮 労働基本をかつ歌風関係法令、都山市公契約条例等 労働基本を入の配慮はようか。 用表明をおしているか。 列動業化といるか。 用表明に対するの事態所に行われているか。 市内事業者への再表形を行っているか。 市内事業者への再表形を行っているか。 小計 設定した指揮の目標値(開館日343日)を達成して	2 (1) 2 (1) 2 (1) 2 (1) 2 (1) 26 3 (2) 3 (2) 6	2 2 2 1 1 1 2 20 2 2	(明品台帳と適合性がとれており、適正な管理を実施している。 適正に管理している。	2 2 4	れている。 標準どおり適正に管理されている。	
18 19 20 21 21 22 23 VII 24	持ち込み物品等の管理 法令等遵守 個人情報保護 雇用及び地域経済 雇用・労働条件への配慮 地域経済への配慮	環島が連切に管理されているか。 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) 法令、条例等に基づき、必要な点候、報告、手続き 等を行っているか。 個人情報の選先、選大等の事故的止対策を選じているか。 小計 への配定 が動基率上等の労働関係法令、都山市公契約条例等 労働基率上等の労働関係法令、都山市公契約条例等 労働基本法等の労働関係法令、都山市公契約条例等 労働基本法等の労働関係法令、都山市公契約条例等 が開業がなされているか。 小計 計画者以に市からの開展採用を行っているか。 再受託は計画者が適正に行われているか。 再受託は計画者が適正に行われているか。 小計 数定した指標の目標値(開館日343日)を達成しているか。 財際とした指標の目標値(開館日343日)を達成しているか。 対計	2(1) 2(1) 2(1) 2(1) 26 3(2) 3(2)	2 2 2 1 1 1 2 20 2 2	(明品台帳と適合性がとれており、適正な管理を実施している。 適正に管理している。	2	れている。 標準どおり適正に管理さ れている。	
18 19 20 21 VI 22 23 VVII 24 25	持ち込み物品等の管理 法令等遵守 個人情報保護 雇用及び地域経済 周用・労働条件への配慮 地域経済への配慮 その他 活動指標	環島が連切に管理されているか。 持ち込み物品等が適切に管理されているか。 (例: 括ち込み物品等管理課、表示 等) は令、条例等に基づき、必要な点後、報告、手続き 等を行っているか。 個人情報の展、減失等の事故的上対策を選じているか。 小計 への配慮 労働基本法等の労働関係法令、都山市公契約条例等 労働基本法等の労働関係法令、都山市公契約条例等 労働条件への設定は十分か。 計画差以に市内からの職保規用を行っているか。 市内等業者への再要批と行っているか。 市内等業者への再要批を行っているか。 小計 数定した指標の目標値(開館日343日)を達成しているか。	2(1) 2(1) 2(1) 2(1) 2(1) 26 3(2) 3(2) 6	2 2 1 1 1 20 2 2 2 4	(明品台帳と適合性がとれており、適正な管理を実施している。 適正に管理している。	2 2 4	れている。 標準どおり適正に管理さ れている。 開館日:343日/343日	
18 19 20 21 VI 22 23 VVII 24 25	持ち込み物品等の管理 法令等遵守 個人情報保護 雇用及び地域経済 雇用・労働条件への配慮 地域経済への配慮 その他 活動指標 成果指標	環島が連切に管理されているか。 持ち込み物品等が適切に管理されているか。 (例: 持ち込み物品等が適切に管理されているか。 (例: 持ち込み物品等管理準、表示 等) 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。 個人情報の選及、減失等の事故防止対策を選じているか。 小計 への配慮 小計 ・	2(1) 2(1) 2(1) 2(1) 26 3(2) 3(2) 6 2(1) 2(1)	2 2 1 1 1 20 2 2 2 4 1 1 1 1 2 2 2	偏品台橋と適合性がとれており、適正な管理を実施している。 適正に管理している。 適正に管理している。	2 2 4 4 1 1 1 2 2	れている。 標準どおり適正に管理さ れている。 開館日:343日/343日	
18 19 20 21 VI 22 23 VVII 24 25	持ち込み物品等の管理 法令等遵守 個人情報保護 雇用及び地域経済 雇用・労働条件への配慮 地域経済への配慮 その他 活動指標 成果指標	環島が連切に管理されているか。 持ち込み物品等が適切に管理されているか。 (例: 持ち込み物品等が適切に管理されているか。 (例: 持ち込み物品等管理策、表示 等) 法令、条例等に基づき、必要な点性、報告、手続き等を行っているか。 個人情報の調及、減失等の事故防止対策を選じているか。 小計 の配配 小計 の期間を対象が重要的止対策を選じているか。 小計 計画為以に市内からの職員規則を行っているか。 内等集件への記述 がはされているか。 本語、は、の記述 があるが、の記述 小計 といるか。 小計 といるが、 本語、は、の記述 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	2(1) 2(1) 2(1) 2(1) 26 3(2) 3(2) 6 2(1) 2(1)	2 2 1 1 1 20 2 2 2 4	偏品台橋と適合性がとれており、適正な管理を実施している。 適正に管理している。 適正に管理している。	2 2 4 1 1	れている。 標準どおり適正に管理さ れている。 開館日:343日/343日	

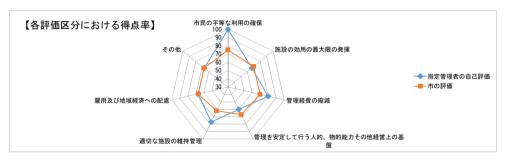
			実	被			
	_	令和元 (2019) 年度	令和2 (2020) 年度	令和3 (2021) 年度	令和4 (2022) 年度	令和5 (2023) 年度	合計
指定管理料	(千円)	13, 364	13, 988				27, 352
利用料金収入	(千円)	32, 311	31, 855				64, 166
利用者数	(人)	4, 518	4, 229				91, 518
二次評 (市の評	· · · · · · · ·	C+	C+				
備	考	台風19号の発生 新型コロナウイルス感 染症の発生					

# サービス向上対策

毎月の行事では、終了後、利用者様のご意見を取り入れながら改善を加え、次回の行事に反映している。

昼食のメニューは、利用者様の意見を取り入れながら、マンネリにならないよう、季節感のある内容にしている。

「デイサービスに来て良かった、また来たい」と思っていただけるサービスの提供を心掛けている。



# 【一次評価(指定管理者による自己評価)】

評価	点数	評価内容
В	71	【総合評価(評価できる点等)】 事業団ホームページと各居宅支援事業所の他、月形コミュニティセンターや公民館にも広報の場を拡大した。 利用者様の健康維持に重点を置き、感染予防の徹底と、病気の早期発見とご家族や居宅介限支援事業所等遠やか に連携を関り、早期回復に努めた。 【次年度に向けて改善が必要な点】
		利用者増に向けた取り組みに、更なる工夫が必要である。 利用者様のニーズにあって、スピード級のある対応が必要だった。 職員の対応に関する苦情について、職員体制の変更により、苦情の減少が見込まれる。

# 【二次評価(市による評価)】

評価	点数	評価内容
C <sup>+</sup>	67	【数合評価(評価できる点等)】  年末年始に2日間臨時開始し、利用者ニーズへの的確な対応が認められる。 新型コロナウイルス感染症防止対策を行いながら、踊りや紙芝用や民話等で地元の方との交流を関った。 教自の利用者アンケートを実施し、行事内容等に利用者の意見を取り入れるなど、利用者のニーズに対応した事 の変態に型かている。 【次年度に向けて改善を望む点】 利用者から職員に対する音情が多くみられたことから、利用者が快適に施設を利用できるよう、改善に向けた取 利用者を動員に対する音情が多くみられたことから、利用者が快適に施設を利用できるよう、改善に向けた取 組みを実施願いたい。 利用者数は年度よりも減少し、目標値の81.1%であったため、新規利用者確保に向けた新たな取組みを検討顧 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 【前年度の指摘率項】 利用者確保のため、関係機関等に施設の空き情報の提供を行っているが、利用者数は目標に達しておらず、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置いたい。 利用者から取員の対応に関する者情があることから、利用者が安心して快適に利用できるよう改善額いたい。 (改善対応状況) PRのための広報の機を事業団ポームページと各層宅支援事業所の他、月形コミュニティセンターや公民館にも拡大した。 職員の対応に関する者情については、職員体制の変更により減少が見込まれるが、さらに利用者が安心して快適に利用できるよう、接過指導の徹底等により、サービス向上に努めた。