

令和4(2022)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	郡山市花かつみ豊心園	施設区分	事業実施型
施設所在地	郡山市日和町八丁目字塚山3-2	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	保健福祉部障がい福祉課

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	平等利用、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	マニュアルの整備や見直しが行われており、予定された訓練を実施、災害・事故への対応については職員のSNSの活用により、迅速な対応がなされている。緊急連絡網の整備があり、消防設備自主点検において避難経路の確認を実施している。	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(6)	8	・仕様書や指定申請時の提案どおり事業を実施している。 ・利用者は計画より増加している。 ・利用者満足度、創意工夫など、事業のクオリティも良好 ・利用者のニーズを把握し、反映した事業の実施に向けて具体案を作成している。 ・利用者サービス向上の取組みも適切におこなわれた。	8		4 事業実施状況自己評価コメント ・仕様書や指定申請時の提案どおり事業を実施している。 ・利用者は計画より増加している。 ・利用者満足度、創意工夫など、事業のクオリティも良好 ・利用者のニーズを把握し、反映した事業の実施に向けて具体案を作成している。 ・利用者サービス向上の取組みも適切におこなわれた。
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)	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		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)	5	・帳簿管理が適切 ・財務に関する規程等が整備されている。 ・契約業務で見積書、設計書、契約書、検査書が整備されている。 ・指定管理会計に内部・外部機能がある。 ・現金管理が厳重かつ適正	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)	5	・利用料収入増加の取組を行っている。(生活介護日を計画日を上回っている。) ・独自の収入(短期入所事業、日中一時支援事業)確保の取組を行っている。	5	・生活介護の提供日数を4年連続で増加し、収入確保に努めている。	
小計		10	10		10		

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)	5	・有資格者を採用し収入増加に繋げ、経験等を有する職員を確保、配置 ・適正な職員配置で、業務も確実に実施している。 ・年間の研修計画があり、研修参加もZoom開催に対応し、参加も充分である。 また、研修参加者からの復命は職員会議に実施している。 ・職員的能力向上、労働環境への配慮は朝礼・職員会議等で業務管理徹底を行い、また、職員からのヒアリングを適宜行っている。	5		12 人員研修体制自己評価コメント ・有資格者を採用し収入増加に繋げ、経験等を有する職員を確保、配置 ・適正な職員配置で、業務も確実に実施している。 ・年間の研修計画があり、研修参加もZoom開催に対応し、参加も充分である。 また、研修参加者からの復命は職員会議に実施している。 ・職員的能力向上、労働環境への配慮は朝礼・職員会議等で業務管理徹底を行い、また、職員からのヒアリングを適宜行っている。
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(3)	5	・利用者収入増加の取組を継続し実施した。(生活介護日の増加) ・独自の収入(短期入所事業、日中一時支援事業)確保の取組を行っている。	5	・生活介護の提供日数を4年連続で増加し、収入確保に努めている。	
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(3)	4	・各種届出、報告、協議、相談等ほとんどの案件で期限前に行っている。 ・市や関係機関と連絡調整を綿密に行っている。	3	・各種届出、報告、協議、相談等ほとんどの案件で期限前に行っている。 ・修繕についてもおおむね事前に相談を行っている。 ・市や関係機関と連絡調整を綿密に行っている。	
小計		15	14		13		

(様式2)

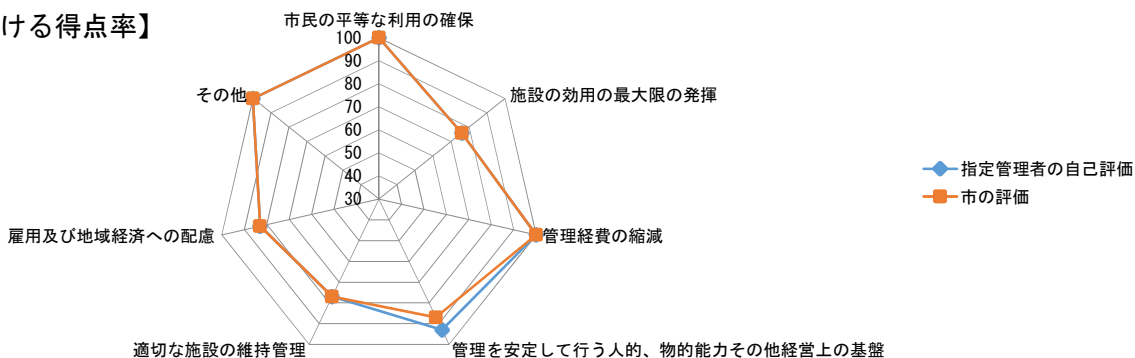
V 適切な施設の維持管理							
15	施設・設備の保守管理	法定点検が確実に行われているか。施設・設備が適切に利用できるような状態が保持されているか。(修繕を含む。)	10(6)	6		6	
16	安全の確保	建物・設備等が安全に利用できるような状態が保持されているか。	4(3)	3		3	
17	清掃・衛生・美観維持	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。市の指定管理施設にふさわしくないチラシやパンフレットの陳列、ポスター掲示等はないか。	4(3)	3		3	
18	備品の管理	備品が適切に管理されているか。	2(1)	2	備品が損傷、滅失することなく、備品台帳とも整合性が図れており、管理・保管状態も非常に良好である	2	
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	持ち込み物品と管理簿と現地に配置している物品が全て一致しており、備品との区別が明確で適正に管理している。	2	
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)	2	法令、仕様書、関係法令の改正に伴う規則の整備を図っている。	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(1)	2	個人情報保護に関する規程が整備されている。	2	
小計			26	20		20	
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)	3	・指定申請時の提案を上回る雇用、労働条件である。(人員配置の増加) ・雇用や労働条件への配慮(特別休暇の拡充を図った。)	3	
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	5		5	
VII その他							
24	活動指標	設定した指標の目標値(施設入所支援日数365日、生活介護実施日数238日)を達成しているか。	2(1)	2	・施設入所支援実施日数、生活介護実施日数とも目標値を達成した。	2	
25	成果指標	設定した指標の目標値(施設入所支援延べ利用者数24,470人、生活介護利用延べ人数15,510人)を達成しているか。	2(1)	2	・施設入所支援延べ利用日数、生活介護利用延べ日数とも目標値を達成した。	2	
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	・市に協力的、積極的な管理運営、事務ミスが極めて少ない。地域や民間事業者との円滑な関係が構築されている。	2	
小計			6	6		6	
合計点			100	84		83	

	実 績					合計
	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	
指定管理料 (千円)	21,380	24,376	26,502	16,338		88,596
利用料金収入 (千円)	245,463	271,200	277,171	280,266		1,074,100
利用者数 (人)	40,513	43,457	44,215	43,729		1,162,696
二次評価 (市の評価)	B	B	A	A		
備 考						

サービス向上対策

月に一回利用者のつどいを実施し、行事や食事等に関して利用者の意見と希望を反映するために意見交換の場を設けている。
 生活介護日を年間29日増加し実施したため、より多くのサービス提供が可能となり、日中活動の充実が継続できた。
 コロナウィルス感染症対策として、利用者を4つのユニットに分け食事や日中活動を行うユニットケアを継続して実施した。

【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	84	<p>【総合評価（評価できる点等）】 利用者の意思及び人権の尊重と利用者のニーズに沿ったサービス提供を確保し、自立した日常生活と社会活動の推進が図られ、個別支援計画に基づく適切かつ効果的なサービスが提供できた。 コロナ感染症のクラスターが3回発生したが、市内医療機関も感染者でひっ迫しており、受け入れ困難な状況の中、衣食住すべてに規制がかかる中、利用者への支援提供を法人本部・市と密接に連携を図りながら施設職員一丸となって、高い志と意識でサービス提供を行った。 また、生活介護の日数増加の継続に伴い、より多くのサービス提供に繋がり、施設経営においても収入増加となった。</p> <p>【次年度に向けて改善が必要な点】 施設が老朽化しているため、利用者が安全に生活できるよう設備面の改善を継続検討していく。 職員の資質向上を図るため、Zoomを活用し外部研修に積極的に参加するとともに、スキルを持った職員が講師となりOJTの充実を図る。</p>

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
A	83	<p>【総合評価（評価できる点等）】 施設内で幾度もクラスター発生に見舞われながら、医療機関や行政と連携し職員が一丸となって通常のサービス提供を継続したことは大きな評価に値する。 また、外出やイベント等が制限される中でも生活介護の日数増加を継続したことは、収入増加のみならず利用者への質の高いサービス提供に繋がった。</p> <p>【次年度に向けて改善を望む点】 施設老朽化と並行して利用者の高齢化・重度化が進んでいるため、ハード・ソフト両面からの継続的な安全管理及びその見直し求められる。 また、Zoomを活用した外部研修はもちろんのこと、可能な範囲で支援の中にICTを取り入れることで、事務効率化及びペーパーレス化が推進するよう工夫されたい。</p>

【改善のための行動計画】

行動計画
<p>【前年度の指摘事項】 外部研修の内容によっては障害福祉サービス制度の改善、虐待防止、感染対策など、施設職員すべてに周知すべき情報が多いため、貴重な研修の復命は可能な限り全職員で共有・確認することが望ましい。不在の職員については後日校閲とするなどして工夫をされたい。</p> <p>【改善対応状況】 外部研修に参加した内容については、職員会議・支援員会議等で周知を図った。また、外部団体の講師による研修を行い、更に、感染症対策に関する研修を専門講師を招いて開催した。</p>