

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)	1		1	
小計			4	3		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り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)	4	迅速に対応し、苦情受付簿にて管理をしている	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)	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	24		24	
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(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)	4	コロナ禍で動画配信での研修に参加した。	4	
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)	3		3	
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	11		11	
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(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)	1		1	
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)	1		1	
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	16		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)	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: 293日/293日
25	成果指標	設定した指標の目標値(施設利用者数4,981人)を達成しているか。	2(1)	1		0	利用者数: 3,427人/4,981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た。	2	
小計			6	4		3	
合計点			100	70		69	

	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)	10,523	11,216	11,548	10,884		44,171
利用料金収入 (千円)	32,577	34,213	30,960	24,936		122,686
利用者数 (人)	4,674	4,691	4,241	3,427		166,857
二次評価 (市の評価)	C ⁺	C ⁺	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予防対策のため休館	新型コロナウイルス感染拡大の影響による利用者減			

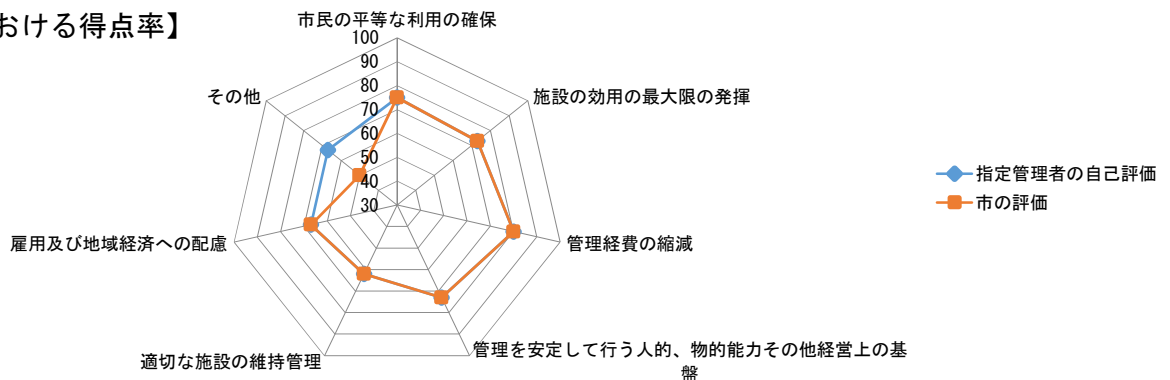
サービス向上対策

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、職員全員が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等の受入れは困難であったが、職員も公私共に感染予防対策をしっかり行い、日々のサービスや月に一度の行事を実施した。

毎日、朝・夕のミーティングを実施し、利用者・家族及び各支援事業所からの情報を共有している。

【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
B	70	<p>【総合評価 (評価できる点等)】</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大防止策を講じながら、活動や行事等での利用者へのサービス向上を図った。施設のPRについても福祉センター内にパンフレットやイベントニュースを配置し、福祉センターを利用する一般の方への周知と定期的に各支援事業所へイベントニュース、空き情報の提供等を行い、積極的に新規利用者獲得に向けた取り組みを行った。</p> <p>職員研修については、コロナ禍での研修参加は消極的になっていたが、動画配信研修に参加し、資質向上に努めた。カイゼン活動においては、「働き方改善～少ない職員数で働きやすい環境を目指して～」をテーマに活動し事業団内で優秀賞をいただいた。</p> <p>【次年度に向けて改善が必要な点】</p> <p>利用者の重度化により家族介護が困難になる事例が増加し、ショートステイ利用回数の増、他施設入所、入院となる利用者が増え、利用者数の減少となった。</p> <p>新規利用者獲得のため、関わりのなかった支援事業所にも積極的に空き情報と施設のPRを行ってきたい。</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)】</p> <p>昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染拡大防止対策を講じながら、施設の積極的なPRに取り組むことで、新規利用者の開拓も含めた施設利用者の獲得に努めているが、利用者が重度化等に伴う他施設入所や入院となる事例が増え、利用者数と利用料金収入の増加に結び付かない結果となった。</p> <p>研修等への参加やカイゼン活動を行うなど、職員の資質向上に積極的姿勢がみられる。</p> <p>【次年度に向けて改善を望む点】</p> <p>利用料金収入及び利用者数について、ともに下降傾向にあるため、基本的な感染防止対策は講じながらも、施設の積極的なPRなどにより、課題解決と利用者数及び収入の確保に向けた創意工夫を検討願いたい。</p> <p>支出の面においては、燃料費高騰をはじめ物価の上昇が著しいことから、より一層の経費節減に努め、適正な予算執行に取り組んでいただきたい。</p>

【改善のための行動計画】

行動計画
<p>【前年度の指摘事項】</p> <p>利用料金収入及び利用者数について、ともに昨年度を下回っているため、引き続き新型コロナウイルス感染防止対策を講じながら、施設の積極的なPRなどにより、利用者数及び収入の確保に向けた創意工夫を検討願いたい。</p> <p>また、支出の面においても、物価の上昇や燃料費高騰が懸念されることから、より一層の経費節減に努め、適正な予算執行に取り組んでいただきたい。</p> <p>【改善対応状況】</p> <p>利用料金収入及び利用者数については、継続して各支援事業所に空き情報、イベントニュースの提供、事業団ウェブサイトの活用、郡山市への情報提供を実施し、新規利用者獲得に向けて取り組んだ。支出の面については、経費節減に努め適正な予算執行を行った。</p> <p>施設内の環境整備として、入口自動ドアガイドレールの修繕、廊下壁面クラック修繕、衣類乾燥機のプログラムタイマ修繕等を実施した。</p>