

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島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

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、公平性は保たれている。	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	マニュアルに沿って計画的に訓練を実施した。	1	標準どおり適切な対応がなされている。
		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)	8	利用者のニーズを反映した事業の実施に努め、利用者数が計画より増加した。	8	
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	苦情はなく、アンケートにて把握した要望については、年度内に対応した。	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	感染防止に配慮しながら、地元の団体による語りや民謡などを鑑賞し、交流を図った。	4	
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)	3	要望について対応を図った。	2	標準通り対応している。
		小計	33	28		27	
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)	4	各種帳簿等は適正に管理できた。	4	
11	収入確保、支出の適正化等、予算の執行状況	収入確保の取り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	利用者数の増加に伴い、収入が前年度より10%以上増加した。	5	
		小計	10	9		9	
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)	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)	3		5	前年度に比べて、収益額が大きく増えた。
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	適切に行っている。	4	
		小計	15	10		12	
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)	8	定期点検、自主点検共に漏れなく実施した。	6	標準通り適正に管理されている。
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)	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	備品台帳と整合が図れており、適正に管理している。	1	標準通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	適正に管理している。	1	標準通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	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)	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344日）を達成しているか。	2(1)	1		1	開館日：339日
25	成果指標	設定した指標の目標値（施設利用者数5,229人）を達成しているか。	2(1)	2	5,304人で、目標を上回った。	1	利用者数：5,304人/5,229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	市に協力的で、地域や民間事業者等との関係が構築されている。	2	
		小計	6	5		4	
合計点			100	80		75	

	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）	13,364	13,988	14,196	13,392		54,940
利用料金収入（千円）	32,311	31,855	34,208	39,121		137,495
利用者数（人）	4,518	4,229	4,551	5,304		192,435
二次評価（市の評価）	C ⁺	C ⁺	B	B ⁺		
備 考	台風19号の発生 新型コロナウイルス感染症の発生	新型コロナウイルス感染拡大の影響による利用者減				

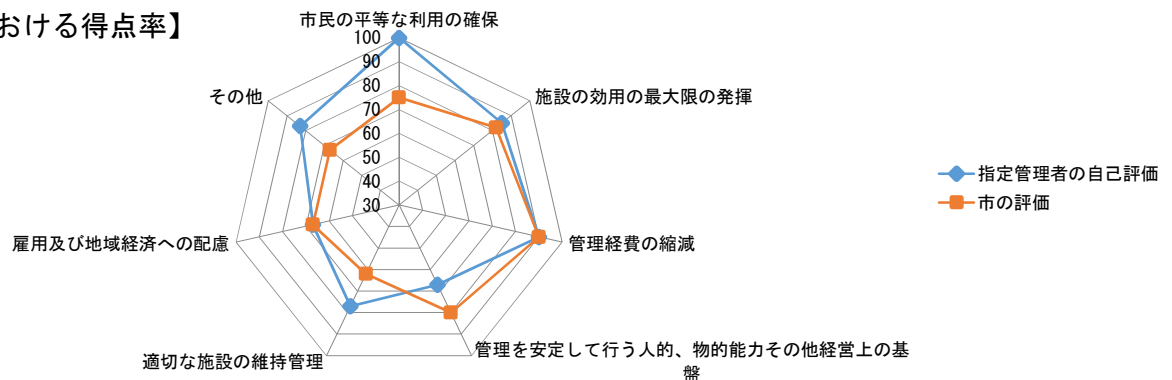
サービス向上対策

月1回は行事を実施し、季節を感じたり、日常に変化を持たせ、楽しんでいただいた。

月末の一週間を「お客様感謝デー」と称し、変化に富んだおやつを提供し、喜んでいただいた。

午後のゲームでは、認知症予防や身体機能低下防止を兼ねた職員手作りのものを、週替わりで提供し、大変喜ばれている。

【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
A	80	<p>【総合評価（評価できる点等）】 独自のアンケートを実施し、利用者のニーズに沿ったサービスの提供に努めることができた。その他、行事の都度、良かった点、悪かった点など利用者に聞き、その声を次回の行事に反映し、喜んでいただいた。引き続き、感染症予防に努めると共に、利用者様の健康維持のため、ご家族や居宅介護支援事業所、地域包括支援センター等関係機関と連携を図り、早期回復に努めた。</p> <p>【次年度に向けて改善が必要な点】 長期にわたりデイサービスを利用していただくよう利用者様の健康維持に努め、湖南デイサービスは良いところだと思っただけのよう、更なるサービスの向上に努めていきたい。</p>

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
B ⁺	75	<p>【総合評価（評価できる点等）】 独自のアンケート等を実施することで、利用者のニーズを的確に把握し事業等に反映させるなど、新規利用者の拡大と利用料金収入の確保に取り組んでいる。 施設利用者数が上昇傾向にある中、前年度は目標を達成し、それに伴って、利用料金収入も増加している。</p> <p>【次年度に向けて改善を望む点】 施設利用者数が目標を上回り、損益についても、前年度に引き続き収入が支出を大きく上回る結果となった。今後も基本的な感染防止対策を講じながらの利用者数確保に向けた創意工夫を継続されたい。 施設の老朽化が著しいため、大雪等に伴う設備トラブル等には日常点検を通して万全を期すとともに、燃料費高騰をはじめ物価が上昇しているため、より一層の経費削減に努めていただきたい。</p>

【改善のための行動計画】

行動計画

【前年度の指摘事項】

利用者数については目標値の87%にとどまったものの、損益については、収入が支出を大きく上回る結果となった。今後も新型コロナウイルス感染防止対策を講じながらの利用者数確保に向けた創意工夫を継続されたい。

引き続き、施設老朽化や大雪等に伴うトラブル等には万全を期すとともに、昨今は物価の上昇や燃料費高騰が懸念されることから、一層の経費削減に努めていただきたい。

【改善対応状況】

利用者数は、目標値をわずかに上回ると共に、昨年同様損益は収入が支出を大きく上回った。物価高騰の影響もあるが、継続した経費削減と、安定した利用者数の確保に努めていきたい。