

令和5（2023）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		郡山市日和田町八丁目字堰山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		2019年4月1日から2024年3月31日まで		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	・BCPの策定や、危機管理マニュアルの見直しを行ない、毎月の避難訓練やBCP訓練を行ってきた。また、感染症を施設内にも持ち込まない対策も行ってきた。	1	各種マニュアルについては問題なく作成されている。今後の課題としてはマニュアル等を更に有効に活用し、事故等の発生防止に努められたい。	
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)	7	・仕様書や指定申請時の提案通り事業を実施している。 ・利用者は計画よりも増加している。 ・利用者の満足度、創意工夫など、事業クオリティも良好である。 ・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。 ・利用者のサービス向上の取り組みも適切に行なわれた。	7		
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	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	・帳簿管理が適切、財務に関する規定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、外部の機能がある。 ・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り組みを行なっている。（生活介護日は計画日を上回っている。） ただ、コロナ禍のため、短期入所、日中一時の利用が減ったため、大幅な増収にはならなかった。	5		
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、経験等を有する有する職員を確保、配置した。 ・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、コロナ禍のためzoom参加で行ってきた。 ・また、研修参加の復命は職員会議で実施してきた。 ・職員の能力向上、労働環境への配慮は朝礼、職員会議等で業務管理の徹底を行なった。 ・また、職員からのヒアリングを適宜行なっている。 ・外部講師や職員が講師となり、内部研修を充実させた。	5		
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)	4	・利用料収入増加の取り組みを継続し実施した。（生活介護日の増加） ・独自の収入（短期入所、日中一時支援事業）はコロナ禍のため増収は見込めなかった。	4		
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、相談等は殆どの案件で期限前に行なっている。 ・市や関係機関と連絡調整を綿密に行なっている。	4		
小計			15	13		13		

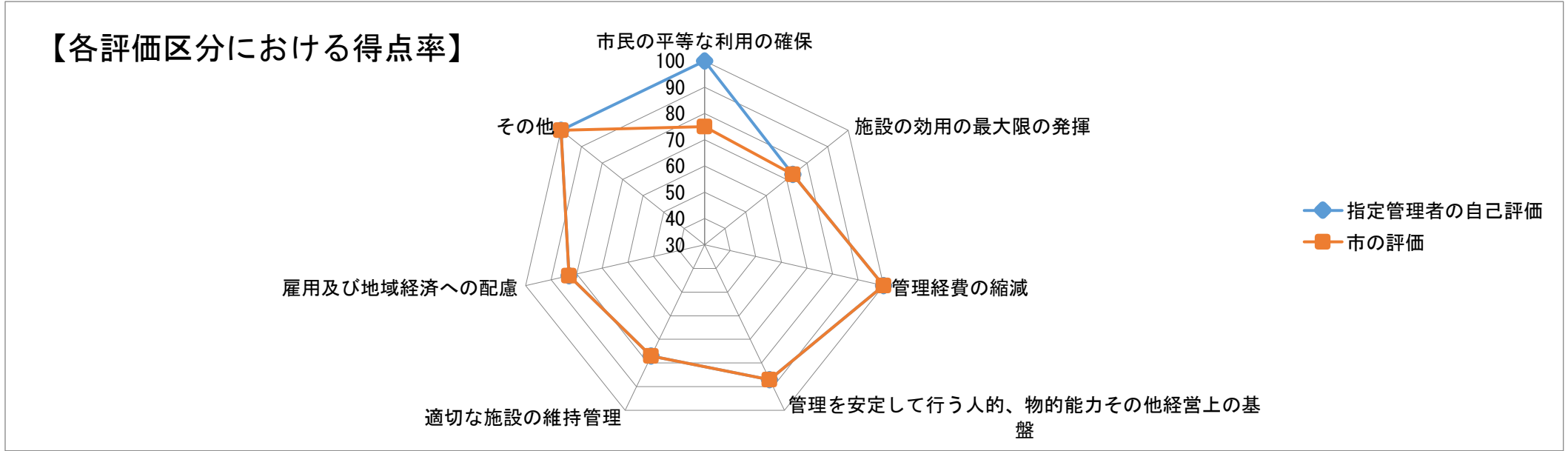
(様式2)

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	・備品の損傷、滅失することなく、備品台帳とも適合性が諮れており、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をしている。	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（施設入所支援実施日数366日、生活介護実施日数239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24,540人、生活介護延べ利用者数15,570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	82		81	

(様式2)

実 績						
	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）	21,380	24,376	26,502	16,338	11,293	99,889
利用料金収入（千円）	245,463	271,200	277,171	280,266	286,369	1,360,469
利用者数（人）	40,513	43,457	44,215	43,729	44,756	1,460,358
二次評価 （市の評価）	B	B	A	A	A	B ⁺
備 考	72	73	80	83	81	78

サ ー ビ ス 向 上 対 策
・月に一回利用者の集いを実施し、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。 ・生活介護日を増やし、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。 ・コロナウイルス感染症対策を継続しつつ、感染症法の分類が5類に変更になったことを受け、利用者を4ユニットから2ユニットに分けて食事や日中活動を行なった。



【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	82	【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。 ・コロナの分類が2類から5類に変更になったことを受け、利用制限の緩和を行ない外出行事を増やす等サービス向上に努めた。また、短期入所、日中一時利用者の増加を図り収入増加になった。 ・業務継続計画の策定を行ない、自然災害や感染症対応訓練を行ない災害時に備えた。 【改善のための行動計画への対応状況】 ・施設が老朽化しているため、利用者が安全に生活出来るよう設備面の改善を継続検討して行く。 ・職員の資質向上を図るため、外部研修を積極的に参加すると共に、スキルを持った職員が講師になりOJTの充実を図る。

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
A	81	【総合評価（評価できる点等）】 ・令和6年度障害福祉関係法令の改正に伴い、事前に制度理解に努め、業務継続計画の策定など必要な対応を行った。 ・新型コロナウイルスの5類移行後においては、十分な感染症対策を継続しながらも利用制限の緩和を図り外出行事の実施回数を増加し、サービス向上に努めた。 ・活動目標、成果目標ともに達成できており、運営についても十分に評価できる。 【改善のための行動計画への対応状況】 ・施設老朽化の状況について、十分に把握し、改修等の対応について市へ報告がされている。 ・職員の資質向上のため、外部研修等の参加と併せて既存の内規等の再確認と遵守に努められたい。

【指定期間全体を振り返っての総括評価】

	プラス評価となる点	マイナス評価となる点
指定管理者による評価 （一次評価）	・生活介護日数の増加を図り、目標指数を上回る利用実績を達成できた。 ・職員の資質向上の為の研修も、コロナ禍でありながらzoom研修の整備を行ない、質の高い研修に参加することが出来た。職員への復命は職員会議で行ない周知した。また、OJTの充実を図り、職員が講師になりより実践的な講習会を実施し、サービスの向上に繋がった。 ・コロナ禍で行動制限があったが、職員の創意工夫で指示書や指定管理時の事業計画通りに実施する事が出来た。	・コロナ感染対応で行動制限が4年間あり、利用者の行動制限や、外部利用者の利用制限があり、短期入所、日中一時支援利用者の減少になってしまった。 ・令和4年から令和5年にかけて大規模なコロナ感染クラスターが発生してしまったが、市、医療機関との連携で早期に収束が出来た。その間、入所利用者に最低限のサービスになってしまった。
市による評価 （二次評価）	入所施設ということもあり、新型コロナウイルス感染防止対策が非常に困難な環境であるが、感染者が確認された際には、都度適切な対応がされていた。 令和5年度においては、新型コロナウイルスの感染が終息しない状況の中、令和4年度に発生したクラスターの経験を活かし、十分な感染対策が行われ、感染者0名となった。 また、感染症対策を行いながらも、感染状況を考慮しつつ利用制限等の緩和を試み、利用者数の増加やコロナ禍で実施できなかった活動についても実施することができた。	入所施設ということもあり、感染拡大リスクを考慮した利用制限等による実績減少についてはやむを得ないとする。 令和5年度に支援マニュアルに規定される確認作業の一部を失念した旨の報告があった。内規の重要性について再認識し、事故等の防止に努められたい。