

# 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	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

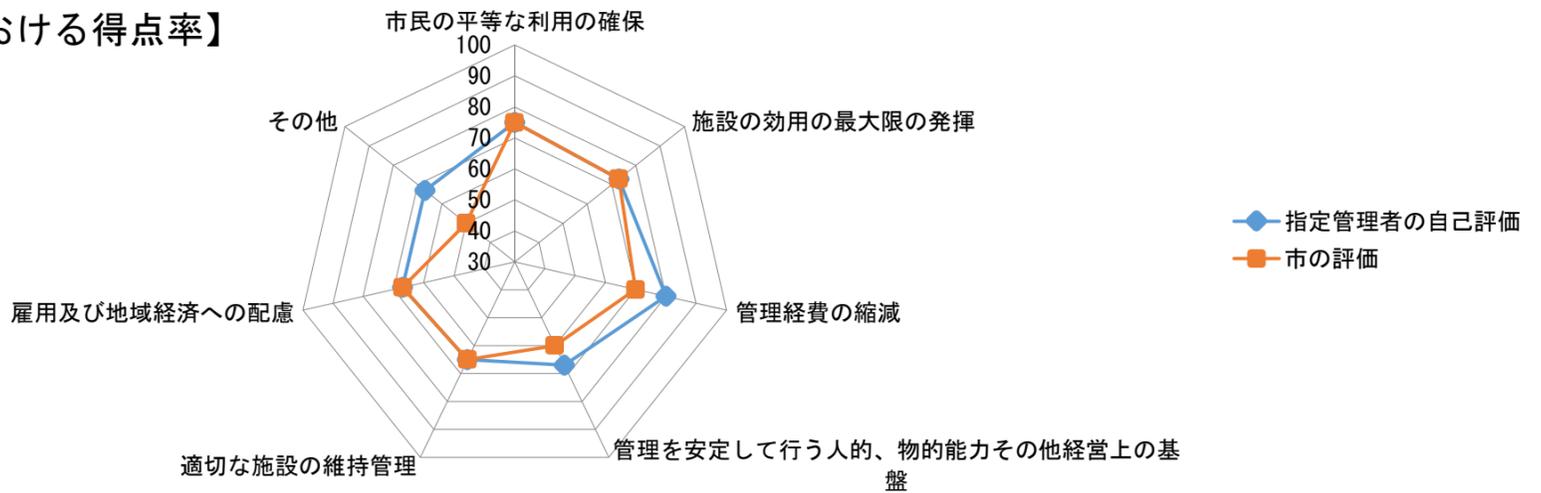
評価項目	評価基準	配点（標準点）	指定管理者自己評価	自己評価コメント	市評価	市評価コメント	特記事項
<b>I 市民の平等な利用の確保</b>							
1	平等利用	市民の利用にあたり、公平であるか。（例：使用許可、使用料等の減免、利用の制限等）	2(1)	2	平等公平性が保たれた。	2	
2	危機管理、事故・災害等への対策・対応	事故・災害発生時又は危険予測時の対策・対応が行われているか。（例：マニュアル整備、訓練等）	2(1)	1		1	
小計		4	3		3		
<b>II 施設の効用の最大限の発揮</b>							
3	管理運営方針	市が示している管理運営方針及び仕様書に合致した、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		
<b>III 管理経費の縮減</b>							
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。	4	優れている。
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	
小計		10	8		7		
<b>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</b>							
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	動画配信での研修を受けた	3	標準どおりである。
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)	2	利用者の減にて収入減が大きかった。	2	
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	適切に行った。	4	
小計		15	10		9		
<b>V 適切な施設の維持管理</b>							
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)	4	イベントニュースや活動の様子の写真を掲示し利用時に楽しみのひとつとなった。	4	
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	17		17		
<b>VI 雇用及び地域経済への配慮</b>							
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		
<b>VII その他</b>							
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	
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	達成率：53.3%
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		67		

	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	9,218	53,389
利用料金収入 (千円)	32,577	34,213	30,960	24,936	20,193	142,879
利用者数 (人)	4,674	4,691	4,241	3,427	2,656	196,268
二次評価 (市の評価)	C+	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症予防対策のため休館	新型コロナウイルス感染症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持ちサービスを提供している。感染予防対策を講じながら今まで出来なかった外出行事を含め様々な行事とアイデアあふれる創作活動等を行った。イベントニュースや活動の様子の写真を掲示し利用時に楽しみのひとつとなった。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）】 新型コロナウイルス感染症が第5類になったが、引き続き感染予防対策を講じながら今まで出来なかった外出行事を含め様々な行事とアイデアあふれる創作活動等を行い、イベントニュースや活動時の様子等の写真を廊下に掲示し、センター内の移動時にも楽しめるよう利用者へのサービス向上を図った。施設のPRについては、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った。カイゼン活動では、「事務所の環境を整えよう」をテーマにQC（品質管理）の手法によるカイゼン活動を実施した。</p> <p>【改善のための行動計画への対応状況】 利用者の高齢化、重度化により、自宅での転倒や体調不良等での入院や自宅での介護が困難となり、ショートステイ利用や施設入所等で利用者数の減となった。新規利用者の獲得のため、各支援事業所への新規利用者の紹介依頼と現在利用されている利用者へ今まで以上に楽しめる活動が出来るよう努めている。</p>

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
C+	67	<p>【総合評価（評価できる点等）】 新型コロナウイルス感染症の5類移行を受け可能となった外出行事や創作活動、活動に伴う写真の掲示など、施設利用者のサービス向上に努めている。 施設PRや空き情報の提供などで新規利用者の獲得に努めるとともに、研修への参加やカイゼン活動を行うなど職員の資質向上に取り組んでいる。</p> <p>【改善のための行動計画への対応状況】 利用者数については、目標値（4,981人）の約5割、前年度比でも2割以上減少していることから、新規利用者の獲得に向けた更なる創意工夫を検討願いたい。 施設老朽化に伴うトラブル等が利用者へのサービス低下を招くことのないよう万全を期すとともに、エネルギー価格を始めとした物価高騰が継続しているので、一層の経費節減に努めていただきたい。</p>

【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)	コロナ禍の中で、指定期間内で1日のみ感染予防対策のための休館だけで、集団感染になることなくデイサービスを継続して営業できたことは、職員、利用者、その家族等の感染予防対策の協力を得られたことが大きい。また、職員の創意工夫による行事や創作活動、機能訓練等でサービスの質を落とさずデイサービスの利用を継続できた。	コロナ禍ということもあったが、利用者も高齢化に伴い、体調不良や自宅での転倒による入院や他施設の利用及び入所等の増加で利用者数が大幅に減ってしまった。
市による評価 (二次評価)	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策による影響にも拘らず、期間半ばまでは、施設利用数において目標（約5,000人）の85%以上を維持した。 施設利用者の健康を最優先に、適切な感染症対策を講じるとともに、カイゼン活動や支援事業所との情報共有により、職員の資質と利用者サービスの向上に取り組んだ。	期間中、施設のPR活動等が継続して行われたが、施設利用者の高齢化や他施設への入所等もあり、新規利用者の確保、延いては施設利用者数の目標達成には直接結びつかない結果となった。