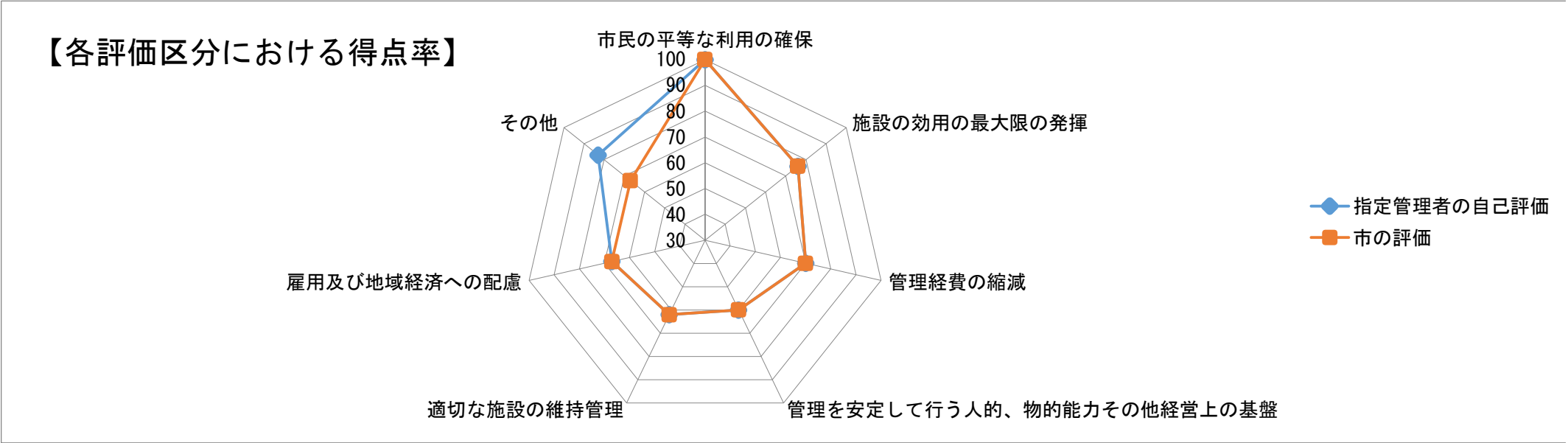


令和5（2023）年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

施設名称		郡山市富久山デイ・サービスセンター		施設区分		事業実施型			
施設所在地		郡山市富久山町久保田字大原123番地の 1		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
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	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、訓練実施、緊急連絡の整備を行っている。	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)	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	利用者からの意見、苦情に迅速に対応し、記録を作成している。	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)	4	地元の企業とタイアップし健康促進を行っている。また、地域交流事業の実施にも取り組んでいる。	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)	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	帳簿管理をはじめ、全てを適切に実施している。	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)	2	前年度より収入減となった。	2			
小計			10	7		7			
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)	2	支出額が収入額を大きく上回る結果となった。	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	各種届出書を適切に行っている。	4			
小計			15	9		9			
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)	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、講座開催回数15回）を達成しているか。	2 (1)	2	開館日293日 地域交流事業の講座15回ともに100%	1	目標どおり達成された。		
25	成果指標	設定した指標の目標値（施設利用者数5,977人）を達成しているか。	2 (1)	1		1			
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、適正に管理営業を実施している。	2			
小計			6	5		4			
合 計 点			100	70		69			

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）	11,201	11,650	8,898	9,026	9,189	49,964
利用料金収入（千円）	40,359	40,344	38,128	37,377	34,398	190,606
利用者数（人）	5,757	5,562	5,352	5,111	4,796	240,570
二次評価 （市の評価）	B	C ⁺	C ⁺	C ⁺	C ⁺	
備考	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	新型コロナウイルス感染拡大の影響による利用者源			

サービス向上対策
利用者の個別のニーズや環境変化に対応するため、職員間はもちろん、担当ケアマネージャーやご家族との情報共有に努めている。 利用者に楽しい時間を過ごしていただくため、ボランティアを招いて季節の行事を行ったり、毎月の誕生会など様々な行事を感染対策を行ったうえで実施している。



【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	【総合評価（評価できる点等）】 新型コロナウイルスが5類感染症に移行はしたが、引き続き感染症対策として、飛沫感染防止シート、利用時前の検温、マスク着用、手洗、うがいの励行を行い感染症0人を目標に取り組んだ。また、地域交流事業の講座も1講座10人に減らし実施した。自主事業の高齢者見守り安否確認では、訪問・電話で対応を行った。 【改善のための行動計画への対応状況】 利用者増加は、収入確保の大きな重要要素であることから、引き続き利用者の確保に努力しながら、利用者に満足いただけるサービスを心がけ実施していく。

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
C ⁺	69	【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類移行後も、基本的な感染症対策を徹底し、施設利用者への安心安全なサービスを心がけている。 利用者のニーズに的確に対応できるよう、職員をはじめ、担当ケアマネージャー、本人の家族間での情報共有に努め、利用者サービスの向上に取り組んでいる。 【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（5,977人）の約8割を維持してはいるものの、緩やかな減少傾向であることから、引き続き、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。 通所介護施設の特性に鑑み、引き続き基本的な感染症対策を心がけるとともに、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。

【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）	第4期指定管理期間の5年間で新規契約者数75名、解約者数74名とわずかながら新規契約者数が上回っている。 新型コロナウイルスが5類感染症に移行になったことで、各居宅支援事業所や各地域包括支援センターへの訪問を増やし、新規契約者の獲得に努めた。	第4期指定管理期間で新規契約者数が解約者数より多いが、新規契約者内訳では、要支援33名・要介護42名、解約者は要支援16名・要介護58名と要介護者のほうが解約者が多く、収入減となった。 また、物価の上昇や燃料費高騰により、支出が増えた。
市による評価 （二次評価）	施設利用者に満足していただけるよう、職員をはじめ、担当ケアマネージャー、本人の家族間での情報共有に努め、利用者ニーズの把握につとめた。 施設利用者数については、期間中緩やかな減少傾向となったが、一定水準（目標の8割程度）を維持した。	期間中、新規契約者獲得のため、関連施設への訪問や施設の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により、損益については、支出が収入を大きく上回り、厳しい状況が続いた。