

指定管理者制度管理運営評価シート

施設名称	福祉センターゆり花会館	評価対象年度	平成 30 年度
指定管理者名	社会福祉法人 村上市社会福祉協議会	所管課	介護高齢課
指定期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日(5年)	評価者(課長)	小田 正浩

①事業実績

利用実績	延べ利用人数 73,133人 (入浴 64,798人、施設 8,335人)
サービス向上の取り組み	OJT(オンザトレーニング)を活用し、ゆり花会館利用者へのサービス向上を図る。

②管理経費

区分		前々年度 (28年度)	前年度 (29年度)	当該年度 (30年度)	合計	備考
収入	指定管理料	20,545,000	20,545,000	20,545,000	61,635,000	指定期間における指定管理料の総額:103,184,091円
	利用料金	14,439,950	15,101,710	15,311,970	44,853,630	入浴料、貸室料、回数券売上
	自主事業収入	1,431,050	1,632,947	1,629,242	4,693,239	マッサージ機、衣料品販売等
	その他	998,452	98	68	998,618	各種商品等売上、預金利息
	計	37,414,452	37,279,755	37,486,280	112,180,487	
支出	管理経費	38,371,379	35,248,568	35,567,362	109,187,309	
	(うち人件費)	17,291,100	13,371,179	13,724,915	44,387,194	
	(うち光熱水費)	5,409,447	4,935,120	4,798,452	15,143,019	電気料、上下水道料、ガス代、灯油代
	(うち修繕費)	1,030,366	2,516,752	1,738,716	5,285,834	施設修繕
	(うち委託料)	888,906	1,544,801	1,942,754	4,376,461	施設警備、施設清掃、クリーニング、繁忙期雑踏警備
	(うちその他)	13,751,560	12,880,716	13,362,525	39,994,801	消耗品、入浴税、各種保守料、賃借料他
	自主事業費	698,478	813,626	768,383	2,280,487	各種販売経費等
計	39,069,857	36,062,194	36,335,745	111,467,796		
差引	▲ 1,655,405	1,217,561	1,150,535	712,691		

③評価

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
管理運営基本方針	基本方針の理解・周知	公の施設としての性格や管理運営の基本方針を理解し、利用者やスタッフへ周知しているか	10	4	8.0
		利用者の立場に立ち、公の施設として市民の平等な利用を確保する運営を行っているか			
(評価理由) 指定管理契約(条例、業務仕様書)に基づき職員教育を行い、利用者へ対応している。不明な点や気づいた点は市と確認して対処している。					
サービス向上及び業務改善	適切なサービスの提供	提供すべきサービスが仕様書や事業計画に基づいて適切に提供されたか	10	4	8.0
		サービス向上、利用促進への具体的な取り組みがされているか			
		利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか			
	業務改善によるサービス向上	事業計画とサービス提供に差異が生じている場合、原因究明に必要な取り組みがなされているか	10	4	8.0
		業務改善が必要な場合、現状分析、課題把握、改善策の検討と実施が行われ、効果が表れているか			
利用者の意見・要望への対応	利用者アンケート等を適切に実施・分析し、利用者ニーズの把握に努め、満足度向上のための具体的な取り組みに反映させているか	8	5	8.0	
	利用者からの苦情や意見に対して、迅速かつ適切に対応しているか				
自主事業の実施状況	利用者へサービス向上につながる自主事業を実施しているか 利用者のニーズを踏まえた自主事業を実施しているか	4	4	3.2	
(評価理由) ホームページを適宜更新し利用者への情報提供や、メールや意見箱による利用者からの問合せに対してスピード感を持って適切に対応している。業務の改善が必要な場合は、積極的に改善策を検討し、改善可能なものについて適時対応している。利用者からの苦情や意見に対しても適切に対応している。また、利用者アンケートを行い利用者ニーズを把握し、取り組みに反映させながら、サービス向上に努めている。自主事業も計画通り実施されている。					
収支計画・実績	効果的・効率的な支出	計画に基づく適正な支出が行われているか	10	5	10.0
		支出に見合う効果は得られているか			
		経費削減の具体的な取り組みはされているか			
適切な会計管理・手続き	収入金を区分し、適切に管理を行っているか	8	4	6.4	
	指定管理業務に関して口座を分け、適正な会計処理がなされているか				
(評価理由) 市社会福祉協議会経理規定に基づき、適切な経理事務を行っている。また、サービス低下にならない範囲で、暖房の節約、節電、節水等を行っている。また、昨年度に引き続き、差引収支もプラスの状況であり、安定した経営になっている。					

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
組織管理体制	適切な人員配置	必要な人員(人数・有資格者等)が必要な場所に適切に配置されているか	4	5	4.0
	連絡・連携体制	定期または随時の会議等によって所管課との連絡・連携が十分に図られているか	4	4	3.2
	再委託管理	再委託先との連携調整が適宜・適切に行われ、業務の履行についても適切な監視・確認がなされているか	4	4	3.2
	担当者のスキルアップ	業務知識や安全管理、コンプライアンスに関する研修が定期的に行われ、スタッフのスキルとして浸透しているか	4	4	3.2
	安心・安全への取り組み	事件・事故、犯罪、災害から利用者を守ることができる適切な安全管理体制となっているか(人員配置、マニュアル、訓練等)	4	4	3.2
	コンプライアンス	個人情報保護、その他の法令順守のルール(規則・マニュアル等)と管理・監督体制が整備され、適切な運用がなされているか	4	4	3.2
	(評価理由) 朝夕のミーティングでマニュアルの見直しや注意点の確認を行い、職員間で情報の共有に努めている。併設するデイサービスセンターより花荘と合同避難訓練を年二回実施し、緊急時に備えた体制を整えている。また、サービスマニュアルを活用し、苦情等については誠意をもって対応することを全職員に周知し、サービスの充実に努めている。				
適正な業務実施	施設・設備の保守管理	安全な利用に支障をきたすことのないよう、施設・設備の保守点検や整備等を適切に実施しているか	8	4	6.4
	警備業務	施設内及び敷地内の警備が適切に行われ、事件・事故、犯罪等の未然防止に役立っているか	4	4	3.2
	備品管理	設備・備品の整備や整頓、利用者使用する消耗品等の補充が適切に行われているか	4	4	3.2
	(評価理由) 施設は築後24年が経過し、老朽化が進んでおり、各種メンテナンスや改修工事が必要となっているが、利用者へのサービスに支障をきたさないよう、積極的に修繕を行っている。入浴時の事故防止のための注意喚起や混雑時の警備体制の強化等により未然防止に取り組んでいる。また、利用者から指摘された箇所等について積極的に改善している。利用者に快く利用してもらうために、設備・備品の整理整頓や各種消耗品の補充等を適切に行っている。				

#### ④総合評価

評価点合計	84.4	評価ランク	A
-------	------	-------	---

#### ⑤管理運営に対する全体的な評価

<p>利用者の意見や要望等を受け入れながら、各種対策を積極的に行っており、また、利用者からの苦情に対しても迅速に対応している。施設の維持管理にも積極的に取り組んでおり、利用者のサービス向上に努めている。安全対策についても、利用者や避難訓練を実施し、緊急時の組織体制の強化や職員の安全に対する意識の向上を図っている。また、施設内に事務所を設置している社会福祉協議会地区事務局や隣接するゆり花荘との連携により、適切かつ効率的な運営体制になっている。</p>
--

#### ⑥次年度の管理運営に対する指導事項等

<p>引き続き、積極的な施設の維持管理に努め、利用者に対するサービスの向上を図り、また、利用者のニーズを把握しながら、地域や施設の特徴を生かした自主事業を企画し、施設のPR等に取り組みながら利用者の増員に繋げ、安定した施設運営に努めること。施設、設備の老朽化が進行しているので、異常個所の早期発見に努め、必要があれば所管課へ報告すること。</p>
---

#### 記入要領

- ・「評価段階」は5段階(5～1)により評価を行うこと。
- ・「評価点」は、配点に以下の評価段階による係数を乗じて算出すること。

評価段階	評価点係数
5	1.0
4	0.8
3	0.6
2	0.4
1	0.2

- ・「評価ランク」については、評価点合計により以下のとおりとする。

評価ランク区分	
S	95.0以上
A	80.0以上95.0未満
B	60.0以上80.0未満
C	60.0未満