

指定管理者制度管理運営評価シート

施設名称	さわらびセンター	評価対象年度	令和元年度
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29年4月1日～令和4年3月31日(5年間)	評価者(課長)	小田正浩

①事業実績

利用実績	定員30人/日で312日開所。延べ利用人数 7,438人(前年比△183人)
サービス向上の取り組み	利用者のニーズに合わせたサービス提供に努めた。業務マニュアルの見直しによる業務内容の見直しを行い、安全安心な施設運営を図った。

②管理経費

(単位:千円)

区分	前々年度 (29年度)	前年度 (30年度)	当該年度 (元年度)	合計	備考
収入					基本協定額: 一円
指定管理料					
利用料金	12,185	11,456	11,589	35,230	
自主事業収入	28	37	8	73	
その他	61,361	57,818	61,317	180,496	
計	73,574	69,311	72,914	215,799	
支出					
管理経費	69,703	66,295	61,680	197,678	
(うち人件費)	54,118	51,318	47,162	152,598	
(うち光熱水費)	3,728	5,296	5,087	14,111	
(うち修繕費)	211	1,181	186	1,578	
(うち委託料)	850	815	846	2,511	
自主事業費	28	37	8	73	
計	69,731	66,332	61,688	197,751	
差引	3,843	2,979	11,226	18,048	

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)					
要介護者等の福祉の向上、介護者の介護負担の軽減を図れるようアンケート調査や利用者からの聞き取りなどを行い、満足いただけるサービス提供に努めた。また、地域の方々との連携や保育園児の慰問、小中学校の職場体験の受入等より、利用者の交流が図られた。					
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	4	6.4	
	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	4	3	2.4	
	利用者のニーズを踏まえた自主事業を実施しているか				
(評価理由)					
利用者の要望に沿って柔軟な受け入れに努めた。重度要介護者の受け入れや認知症の方の見守り強化、タオルの貸し出し、買い物ツアー等多様な企画で利用者の拡大に努めた。					
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	4	8.0
		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)					
法人の経理規定に基づき適正な経理事務が行い、同一車両を2～3便走らせたり、床暖房やボイラーの使用時間をサービス低下にならない範囲で短縮し、経費の削減を図った。					

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	4	3.2
	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	3	2.4
	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	3	2.4
	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	3	2.4
	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) 職種ごとに研修を実施し資質向上を図っているが、研修報告を施設内で行うなど研修成果の共有にも努めてもらいたい。事故防止策の情報共有、再発防止の対策に努めた。また、法人内の他施設と連携し、マニュアルの統一化を図り、業務の見直しにも努めている。				
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	3	4.8
	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) 休日・夜間警備は外部委託し、緊急時の連絡網とマニュアルを整備。職員間で対応を話し合い、送迎車両にも備え対応できるよう努めた。				

#### ④総合評価

評価点合計	75.2	評価ランク	B
-------	------	-------	---

#### ⑤管理運営に対する全体的な評価

アンケートの実施など利用者の要望等の把握に努め、利用者にあったサービスの提供を行った。社会福祉協議会の持つ公共性、公益性を活かし地域の方々との連携が図られた。

#### ⑥次年度の管理運営に対する指導事項等

今後もより良いサービスに努めるため、利用者アンケート等の結果を検証し、利用者の立場にたったサービスの提供に努めてほしい。また、施設、設備の不具合がある時は、情報共有に努めてもらいたい。

#### 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	評価基準
5	1.0	特に優れた取り組み、対応が行われている。特に成果が現れている。仕様書等より特に優れた提案がなされ実施している。
4	0.8	優れた取り組み、対応が行われている。成果が現れている。仕様書等より優れた提案がなされ実施している。
3	0.6	適切な取り組み、対応が行われている。適切に仕様書等のとおり実施している。
2	0.4	一部改善が必要な取り組み、対応がある。仕様書等に規定されている項目を一部行っていない。
1	0.2	全面的な改善が必要な取り組み、対応がある。全面的に仕様書等に規定されている事業を行っていない。

- ・「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	評価基準
S	95.0以上	管理施設運営状況が、特に優れている。
A	80.0以上95.0未満	管理施設運営状況が優れている。
B	60.0以上80.0未満	適正な管理施設運営状況である。
C	60.0未満	管理運営状況に改善の必要性がある。