

指定管理者制度管理運営評価シート

施設名称	荒川いこいの家	評価対象年度	令和元年度
指定管理者名	株式会社NKSコーポレーション新潟支店	所管課	介護高齢課
指定期間	平成30年4月1日～令和3年3月31日(3年間)	評価者(課長)	小田 正浩

①事業実績

利用実績	延べ利用人数 6,807人
サービス向上の取り組み	職員の資質・接遇の向上と施設設備を適切に管理保全しサービスの向上を図る。

②管理経費

(単位:千円)

区分	前々年度 (H29年度)	前年度 (H30年度)	当該年度 (R元年度)	合計	備考	
収入	指定管理料	5,761	8,066	8,016	21,843	基本協定額:22,999,826円
	利用料金	1,791	1,923	1,876	5,590	
	自主事業収入	3	4	3	10	
	その他	86	97	100	283	
	計	7,641	10,090	9,995	27,726	
支出	管理経費	8,111	9,913	9,901	27,925	
	(うち人件費)	4,390	4,686	4,924	14,000	
	(うち光熱水費)	1,174	1,236	1,282	3,692	
	(うち修繕費)	159	830	612	1,601	
	(うち委託料)	238	337	322	897	
	自主事業費	6	28	4	38	
	計	8,117	9,941	9,905	27,963	
差引	▲ 476	149	90	▲ 237		

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	3	6.0
		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)					
公の施設としての公平・平等性や管理運営の基本方針等の理解が進んでいない部分が多少見受けられ、また、利用者に対する接客についても配慮が若干不足しているところがあったが、12月は改善策を市へ提示し、職員の個別指導や人員の入替を行い改善を図った。施設の維持管理については積極的に取り組み、適正に実施されている。					
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	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)					
施設の維持管理については、各種設備の点検業務、浴室やトイレ、休憩室等の清掃業務等を適切に行い、快適に過ごすことができる環境を整え、サービスの向上に繋がっている。利用者への対応については、接客に対する配慮が足りず、利用者に不快な思いをさせたケースがあったが、対象者に対しての誠実な対応や職員の個別指導・研修を行い解決に努めた。自主事業については、従来どおりタオルの販売を行ったが、新規事業の取り組みは無かった。					
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)					
支出経費については、経費の削減を図りながら適切に支出されており、快適に安心して利用してもらうために、施設の各所を日常的に点検し、サービスの向上を図っている。					

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)	適切な数の人員は配置されており、また、防災訓練を定期的に行い、常時、施設設備や送迎車両の点検も行っており、利用者の安全確保、非常時の対応や安全確保に努めている。事故や緊急案件等についても適切に対応し、市への報告や相談も速やかに行っている。			
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	5	4.0
	(評価理由)	少々の不具合箇所は職員で対応、修繕は直営(自社)で行い、経費節減に取り組んでいる。施設の保守点検を計画的かつ適切に行っている。防火管理者を定めて、定期的に避難訓練を実施し、緊急時の対応に備えている。また、小規模の施設であるため、目が行き届きやすく、整理整頓や消耗品等の補充等も適切に行われ、適切な維持管理を行っている。			

④総合評価

評価点合計	78.8	評価ランク	B
-------	------	-------	---

⑤管理運営に対する全体的な評価

利用者に快く利用してもらうために、日常の各種清掃や消耗品の補充等の業務を適切に行い、施設の維持管理も積極的に行っている。軽微な修繕等については職員で対応するなど経費節減も心掛けながら、適切な維持管理に努め、利用者からも好評を得ており、サービスの向上を図っている。また、避難訓練や救急救命講習などを実施するなど安全意識も向上してきており、管理体制の強化に取り組んでいる。

⑥次年度の管理運営に対する指導事項等

施設の維持管理については、積極的かつ適正に取り組む、利用者からも好評を得ておりサービスの向上が図られているが、従業員の対応については、公の施設としての公平・平等性や利用者への接客に対する配慮がやや不十分な状況にあった。今後も職員教育等を実施し、サービスの向上に努めていただきたい。また、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るとともに、新型コロナウイルス感染症感染防止策を徹底して行き、より安全な施設運営に取り組んでいただきたい。

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。