

指定管理者制度管理運営評価シート

施設名称	村上市老人福祉センター	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 10,263人
サービス向上の取り組み	分野別研修・講習を計画的に実施し資質、接遇の向上に取り組む。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	9,059	12,613	11,973	33,645	基本協定額:38,234,586円
	利用料金	2,962	2,795	2,566	8,323	
	自主事業収入	105	130	121	356	
	その他	42	45	39	126	
	計	12,168	15,583	14,699	42,450	
支出	管理経費	11,584	14,694	14,241	40,519	
	(うち人件費)	6,182	6,727	6,283	19,192	
	(うち光熱水費)	2,291	2,263	2,136	6,690	
	(うち修繕費)	185	1,321	745	2,251	
	(うち委託料)	635	534	717	1,886	
	自主事業費	385	356	347	1,088	
	計	11,969	15,050	14,588	41,607	
差引	199	533	111	843		

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)					
条例、業務仕様書に基づき職員教育を行い、公平・平等性を保ち、言葉遣いや態度、服装等の適正な接遇を心がけ、丁寧な対応を心がけている。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	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	5	4.0	
	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)					
職員一人ひとりがサービス向上を意識した管理運営を行いトラブルを未然に防止している。また、自主事業にも積極的に取り組み、利用者の満足度の向上に繋がっている。施設の維持管理についても、業務仕様書や事業計画に基づき適切に提供されており、また、各種清掃業務、各種設備点検、各種修繕工事に積極的に取り組み、サービスの向上に努めている。					
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	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)					
使用する物品の選別・調達方法の見直しや、光熱水費等の使用内容を見直し、省エネルギー化を図り経費の削減に努めている。また、施設設備の適切な点検で予防保全を図り、直営(自社)で修繕を行い経費の削減を図っており、差引収支の増額にも繋がっている。					

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) 教育訓練や各種研修を通じて、職員の資質向上を図っている。防災訓練を定期的実施し、常時、施設設備や送迎車両の点検も行っており、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マニュアルを定めて適切に対応し、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	5	8.0
	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) 施設点検、設備点検を計画どおり実施し、また、施設の維持保全にも積極的に取り組みサービスの向上に努めている。施設警備についても適切に対処し、利用者の事故等の対応についても迅速に行い、市への報告も適切に行われた。				

④総合評価

評価点合計	83.2	評価ランク	A
-------	------	-------	---

⑤管理運営に対する全体的な評価

利用者への支援や配慮も適切に行われており、自主事業についても積極的に取り組み、サービスの向上が図られた。施設の管理運営については、定期的な清掃作業以外にも状況に合わせて各種作業を実施し、各種設備点検や修繕工事も迅速に行われている。また、施設職員への指導や研修等も適切に行われており、全体的に適切な管理運営が行われている。

⑥次年度の管理運営に対する指導事項等

引き続き、積極的な各種清掃業務や各種設備の点検等を行い、適切な施設の維持管理に努めるとともに、高齢者のニーズに合った自主事業を企画し、施設のPR等に取り組みながらサービスの向上に努めていただきたい。また、新型コロナウイルス感染防止のため、3密の回避、利用者への感染防止対策の周知を徹底し、安全な施設運営に努めていただきたい。

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。