

指定管理者制度管理運営評価シート

施設名称	村上市養護老人ホームやまゆり荘	評価対象年度	令和元年度
指定管理者名	社会福祉法人 阿賀北福祉会	所管課	介護高齢課
指定期間	平成30年4月1日～令和5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	令和元年度当初入居者数 40名、途中入退所 入所8名、退所7名 年度未入所者数 41名
サービス向上の取り組み	職員倫理、行動規範の周知徹底及び業務マニュアルの遵守に努める。サービスに関して継続的に改善を図るとともに人事考課制度の活用や研修への積極的な参加により人材育成に力を入れサービス向上を目指す。

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	指定管理料	113,003	115,702	106,483	335,188	基本協定額:541,634,000円
	利用料金	1,333	765	616	2,714	短期宿泊事業収入
	自主事業収入					
	その他	67	61	314	442	
	計	114,403	116,528	107,413	338,344	
支出	管理経費	106,778	111,416	105,479	323,673	
	(うち人件費)	56,907	60,054	58,158	175,119	
	(うち光熱水費)	7,926	8,036	8,021	23,983	
	(うち修繕費)	977	1,983	1,630	4,590	
	(うち委託料)	14,608	15,976	16,327	46,911	
	自主事業費					
計	106,778	111,416	105,479	323,673		
差引	7,625	5,112	1,934	14,671		

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	5	10.0
		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、利用者へ対応している。不明な点は市と確認し対処している。村上市、関川村からの生活管理指導短期宿泊の依頼については、緊急的な案件に対しても迅速に対応し利用者の受け入れを行っている。また、事業方針の重点目標である自立支援の取り組みについても自立支援班を設け能力を發揮できる機会の提供や職員の声がけを行い自立支援の促進に努めている。					
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	4	3.2	
	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)					
施設内の諸問題について毎朝のミーティングや毎月の処遇会議において情報共有を図り全体で対応策を検討しながら業務を行っている。利用者へのアンケートを実施し、ニーズ把握に努め、行事や各活動につなげている。利用者の対応では、利用者同士のトラブルに発展する前に助言や傾聴を行い未然防止に努め、また、トラブルに至った場合も迅速な対応を心がけている。自主事業については、駅前花壇の花植えボランティアや園児の施設訪問を通して交流を図っている。					
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)					
会計事務所による2か月に1回の指導、助言を受け、適切な会計処理に努めた。また、利用者の減少により今年度から指定管理料の見直し(減額)を行ったが、これまで以上に経費の削減に対する意識を職員全体で共有し、経費節減に努めている。					

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	5	4.0
	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	5	4.0
	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) 職員配置については、年間を通じ必要な職員を確保し、更に職員を増やして利用者対応の強化を図った。また、毎朝のミーティングや引き継ぎ、その他の会議等により情報共有や円滑な業務の遂行に努めている。避難訓練や職員の応急手当普及員講習受講、新型コロナウイルス感染防止策を実施し、安全管理確保に努めている。				
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) 防火設備は委託業者による点検に加え、毎月の自主点検を行い早期の修繕に努めている。当施設は老朽化により施設、設備の大規模修繕が必要な状況になっている。今後も異常箇所の早期発見に努め、適切な施設管理を行う必要がある。				

#### 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

高齢化により対応に手間が掛かる入所者や状態が不安定になったときの対応が適切に行われていた。市との連携も確に行われ、協力体制を保つことができています。
--

#### ⑥次年度の管理運営に対する指導事項等

入所者ニーズの把握や老朽化した施設の異常箇所の早期発見に努め、入所者への良好な環境を提供できるよう、今後も引き続き事業継続をお願いしたい。また、新型コロナウイルス感染防止対策を今後も継続して行い、安全で安心な施設管理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。