

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	令和 3 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	令和2年4月1日～令和7年3月31日(5年間)	評価者(課長)	大滝さくみ

①事業実績

利用実績	延べ利用人数 37,633人 (入浴 33,948人、施設 3,685人)
サービス向上の取り組み	業務マニュアルを確認し、業務に必要な知識や技術の向上を図った。また、職員間のコミュニケーションを図り情報共有することでサービスの向上を図った。

②管理経費

(単位:千円)

区分	前々年度 (R元年度)	前年度 (R2年度)	当該年度 (R3年度)	合計	備考	
収入	指定管理料	21,004	25,046	25,959	72,009	基本協定額:111,498千円
	利用料金	13,750	3,277	7,719	24,746	
	自主事業収入	1,505	406	732	2,643	
	その他	28			28	
	計	36,287	28,729	34,410	99,426	
支出	管理経費	38,366	27,485	32,413	98,264	
	(うち人件費)	14,194	13,739	15,726	43,659	
	(うち光熱水費)	5,865	2,922	3,679	12,466	
	(うち修繕費)	1,720	3,168	1,772	6,660	
	(うち委託料)	1,792	708	1,288	3,788	
	自主事業費	718	179	331	1,228	
計	39,084	27,664	32,744	99,492		
差引	▲ 2,797	1,065	1,666	▲ 66		

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。高齢者及び市民の福祉と健康増進を目的として事業を実施し、サービスの向上に努めている。					
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 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)					
新型コロナウイルス感染防止のための検温や定期的な消毒の実施をはじめ、施設内に意見箱を常設し、利用者の要望を職員間で検討し、改善可能なものについては適宜対応するなど、利用者が安心して利用できるよう施設運営に努めた。昨年度リニューアルしたゆり花会館のホームページも随時更新し、利用者への情報提供の充実を図っている。					
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	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)					
新型コロナウイルス感染症拡大防止のため利用を控える方もおり利用料収入は減少しているが、山北地域及び近隣地域の観光施設等に施設紹介広告掲示をお願いするなど積極的に集客に努めている。また、休館中には職員で施設の修繕を行うなど経費の節減に努めた。					

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	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) 緊急対応マニュアルの見直し・確認を行い安全管理に努めている。個人情報については、個人情報保護規程・コンピュータ情報システム運営管理に関する規定を制定し、遵守している。特に記録媒体を施設に持ち出さないよう徹底し、適正な管理に努めている。				
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修繕を行っている。施設・設備の保守点検を適切に実施し、管理運営に努めている。また、備品・設備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	80.0	評価ランク	A
-------	------	-------	---

#### ⑤管理運営に対する全体的な評価

利用者からの要望や意見等に対して迅速に対応し、サービスの向上に努めている。新型コロナウイルス感染症拡大防止対策においては、定期的な消毒や換気等を行い安心安全な施設運営を行っている。また、災害時には避難所として、積極的に市に協力している。

#### ⑥次年度の管理運営に対する指導事項等

新型コロナウイルス感染症の影響により利用控えはあるが、昨年度に比べ利用者は回復傾向にある。日常の施設・設備の点検は勿論、光熱水費等は過去のデータ等と比較するなど確認を行いながら施設の適切な管理に努めていただきたい。また、引き続き新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を徹底し、安全安心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。