

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 3 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	令和3年4月1日～令和6年3月31日(3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 5,502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、職員の資質・接遇の向上を図った。市報・チラシを活用し、自主事業を広く宣伝し、利用者の増加を図った。

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	11,973	15,127	16,683	43,783	基本協定額:44,587千円
	利用料金	2,566	940	1,169	4,675	
	自主事業収入	121	39	109	269	
	その他	39	31	56	126	
	計	14,699	16,137	18,017	48,853	
支出	管理経費	14,241	15,409	16,733	46,383	
	(うち人件費)	6,283	6,600	6,908	19,791	
	(うち光熱水費)	2,136	1,818	2,212	6,166	
	(うち修繕費)	745	1,325	770	2,840	
	(うち委託料)	717	552	578	1,847	
	自主事業費	347	103	241	691	
計	14,588	15,512	16,974	47,074		
差引	111	625	1,043	1,779		

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)					
運営方針・重点目標を念頭におき関係法令・条例・規則等を遵守し、適正な管理運営を行っている。言葉遣い・態度・服装等の適正な接遇を心がけ、利用者の安全確保対策を徹底した運営を行っている。					
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	5	10.0
		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)					
アンケート調査を行い利用者の要望意見等の把握・改善に努めている。また、自主事業では他の指定管理施設と合同で実施するなど創意工夫に努めた。市報やチラシを活用した広報を積極的に行い新規利用者の増加を図っている。					
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の影響もあり、利用料収入が大幅に減少したが、物品の選別・調達方法・光熱水費の内容の見直しを行い、経費節減に努めた。また、施設設備の適切な点検で予防保全を図り、軽微な不具合箇所は、職員で修繕し対応の迅速化と経費節減を図った。					

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	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) 研修・講習を計画的に実施し、職員の資質・接遇の向上を図っている。防犯マニュアルを定め研修・訓練を行う他、巡視点検を1時間ごとに行うなど、安全管理に努めている。新型コロナウイルス感染症防止対策についても何度も市と協議を行い、安心安全な施設運営を行った。				
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) 施設設備の日常・定期保守点検を計画的に実施し、トラブルを未然に防止している。故障事故・自然災害等の緊急時も応急処置を行い対応し、市への報告も適切に行われた。				

#### 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

施設設備の計画的な定期保守点検の実施や新型コロナウイルス感染症拡大防止を行い安心安全な施設運営に努めた。また、自主事業では、感染拡大防止に配慮しながら新規事業に取り組み、市民への周知や新たな利用者の拡大に努めた。職員への研修等を行い資質の向上を目指しており、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、新型コロナウイルス感染防止対策を行い、適切な管理運営に努めていただきたい。引き続き感染防止対策に配慮しながら自主事業を行い、利用者の増加、サービス向上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。