

管理運営評価シート(令和4年度)

施設名称	村上市老人福祉センター	評価対象年度	令和 4 年度
指定管理者名	株式会社NKSコーポレーション	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 きくみ

1 令和4年度の実績

(1)事業実績

利用実績	利用者数 8,151人
サービス向上の取組	自主事業の実施により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 (2年度)	前年度 (3年度)	当該年度 (4年度)	合計	備考
収入	指定管理料	15,127	16,683	14,818	46,628	基本協定額: 45,593 千円
	利用料金	940	1,169	1,539	3,648	
	事業収入	0	0	0	0	
	自主事業収入	39	109	92	240	
	その他	31	56	94	181	
	収入合計 ①	16,137	18,017	16,543	50,697	
支出	人件費	6,600	6,908	7,401	20,909	
	福利厚生費				0	
	事務費	2,243	2,475	2,213	6,931	
	管理費	6,370	6,937	6,446	19,753	
	水道光熱費	1,818	2,212	2,629	6,659	
	修繕料	1,325	770	601	2,696	
	使用料・リース料	2,596	3,297	2,437	8,330	
	手数料・保険料	79	80	65	224	
	委託料	552	578	714	1,844	
	事業費	196	173	243	612	
	自主事業経費	103	241	213	557	
	その他				0	
支出合計 ②	15,512	16,734	16,516	48,762		
収支差額(①-②)	625	1,283	27	1,935		

2 共通評価項目

(記入者)自己評価…指定管理者 所管評価…施設担当課

評価項目	判断基準	自己評価	所管評価	備考 (◎、△、×のときは評価内容、その他特記事項があれば記入)
公の施設の平等な利用の確保	事業内容等は、一部の市民や団体に対して、不当に利用を制限又は優遇するものではない。	◎	◎	尿失禁がある者の利用にあたり、他の利用者からの苦情にも配慮し、対応に苦慮しながらも断ることなく対応している。
	社会的弱者の公平利用について、配慮されている。	◎	◎	尿失禁がある者の利用にあたり、他の利用者からの苦情にも配慮し、対応に苦慮しながらも断ることなく対応している。
情報公開、個人情報保護の取組	情報公開、個人情報保護に係る措置が適切に講じられている。(書類の保管、社員への周知等)	◎	○	
	情報公開、個人情報保護について、内部規約の整備や実施基準等が考慮されている。	◎	○	
従業員の労働条件など法令遵守による管理運営	適切な労働条件や運営体制が確保されている。	○	○	
	関係する法律、条例等を理解し遵守している。	○	○	
業務仕様書の水準を満たしたサービスの提供	公の施設の管理運営にふさわしい理念やコンプライアンスの取組等、透明性の高い運営を行っている。	○	○	
	施設の設置目的を理解し、仕様書に指定された業務を実施している。	○	○	
創意工夫によるサービス向上と自主的な経営努力	サービス向上のための取組を行っている。	○	○	
	利用者の要望や意見を把握し、その対応方法が明確になっている。	◎	◎	利用者の要望(カラオケの再開)にあつては、マイクカバーを利用し感染症対策に十分配慮するとともに、これらの実費負担について利用者に十分な説明をし理解を得ている。
	施設やサービスの利用促進・拡大を図るため、適切な広報や的確な手法を行っている。	○	○	
	自主事業の実施方針及び内容は施設の設置目的を果たすものとなっており、効果的に実施されている。	△	○	
経営努力による経費縮減の取組	安全な管理体制及び事業実施に対して、適切な収支決算となっている。	○	○	
	縮減の取組がサービス低下につながらず、バランスが図られた事業内容となっている。	○	○	
	管理効率化等による余剰分を新たなサービス展開による施設効用の拡大につなげている。	○	○	
	新たな収入の創出等、経営の安定化に向けた独自の取組を行っている。	○	○	
適正な人員配置や人材育成の取組	適切な人員や有資格者の配置、勤務体制、労働管理となっている。	◎	○	
	人材育成に対する積極的な取組が講じられており、職員研修等の人材育成に取り組んでいる。	○	○	
安定的な財務基盤による管理運営	指定期間で安定的な管理運営を行う財務基盤を有している。	○	○	
事件・事故や利用者への対応	苦情、事故、トラブルを防止するための具体策や対処方法は適切である。	◎	◎	尿失禁がある者の利用にあたり、他の利用者からの苦情には速やかに相談、対応し、双方に配慮した対応がとられている。
	利用者の安全確保と緊急時の対応・体制は適切に整備されている。	◎	○	
地域貢献への取組	市内業者の活用や地元雇用の促進など、地域振興に寄与する事業内容である。	◎	○	
	地域と連携した事業の実施や、地域活動への参加等による地域貢献に取り組んでいる。	◎	◎	8月3日からの大雨による災害時には、被災者等支援のため会館時間の延長や休日開館等の要請に十分対応いただいた。

◎:協定等の内容を超える水準で業務を履行している ○:協定等の内容どおり業務を履行しており適正

△:協定等の内容に対し、一部不履行がある ×:協定等の内容に不履行があり改善の必要がある - :該当なし

3 業務実施上の課題(指定管理者が記入)

(1) 指定管理業務実施上の課題
利用料収入等の安定的な収益の確保
(2) 課題解決に向けた取組
イベント等を実施して、参加料や諸室の利用に伴う収益(冷暖房費)を上げられなかったが、消毒作業や換気をこまめにしたり、マイクカバーを使用してカラオケを楽しんでもらったりと利用者には喜んでもらえて良かった。
(3) その他
①利用者からの主な意見や苦情、対応策
粗相をする要介護者の利用者がいて、他の利用者から苦情があった。対応策として、市役所に相談し、相談員を派遣してもらった。
②その他
コロナ禍でなかなかカラオケを実施することが出来なかった、マイクカバーを使用したり、パーティションを設置したりして、感染リスク軽減に努めた結果、カラオケを実施することが出来、お客様に大変喜ばれた。

4 全体的な評価

(1) 指定管理者の評価
事業の実施は難しかったが、豪雨水害による荒川いこいの家の利用者が当施設に来館してくれるようになったため、利用者増となった。
(2) 施設所管課の評価
カラオケの再開にあたっては、感染症対としてマイクカバーを導入したが、利用者の要望に応えるため自己負担が伴う部分について十分説明し理解を得るなど、指定管理者として創意工夫、努力している。また、指定管理者が管理業務を行っている他市町村の指定管理施設の利用者と交流するなど新しい取り組みも行っている。昨年は、大雨による災害対応として、被災者等の入浴支援の実施の要請には、開館時間の延長や休館日の開館と、災害対応等にも十分対応していただいた。
(3) 次年度の管理運営に対する指導事項等(施設所管課)
新型コロナウイルスの5類移行により、利用者数は利用者数は昨年より回復することが見込まれることから、確実な利用者の増に向け、自主事業等の創意工夫により、利用を控えている高齢者の利用につながるよう努めてもらいたい。また、災害により廃止した荒川いこいの家の主な利用者である荒川地区の住民についても、これまで以上の利用につながるよう努めていただきたい。