

管理運営評価シート(令和5年度)

施設名称	村上市老人福祉センターあかまつ荘	評価対象年度	令和 5 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)	志田 淳一

1 令和5年度の実績

(1)事業実績

利用実績	利用者数 9,968人
サービス向上の取組	バス送迎のほか積極的にタクシーによる送迎を実施し、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 (R3年度)	前年度 (R4年度)	当該年度 (R5年度)	合計	備考	
収入	指定管理料	16,683	14,818	15,193	46,694	基本協定額: 46,694 千円
	利用料金	1,169	1,539	2,315	5,023	
	事業収入	0	0	0	0	
	自主事業収入	109	92	125	326	
	その他	56	94	143	293	
	収入合計 ①	18,017	16,543	17,776	52,336	
支出	人件費	6,908	7,401	8,679	22,988	
	福利厚生費				0	
	事務費	2,475	2,213	2,281	6,969	
	管理費	6,937	6,446	7,305	20,688	
	水道光熱費	2,212	2,629	2,589	7,430	
	修繕料	770	601	903	2,274	
	使用料・リース料	3,297	2,437	2,811	8,545	
	手数料・保険料	80	65	65	210	
	委託料	578	714	937	2,229	
	事業費	173	243	215	631	
	自主事業経費	241	213	188	642	
その他				0		
支出合計 ②	16,734	16,516	18,668	51,918		
収支差額(①-②)	1,283	27	▲ 892	418		

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。	○	○	
	社会的弱者の公平利用について、配慮されている。	○	○	
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。	○	○	
	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。	○	○	
	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。	◎	○	

◎:協定等の内容を超越す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 介護・介助の必要な利用者に対して、どのように対応していくのか。他の利用者様に理解とご協力をいただくためにどのようにしていくのか。
(2) 課題解決に向けた取組 不衛生なお客様がおり、その方がいると『その日はお風呂に入りたくない』と他の利用者から話をされていて、従業員だけではどうにも対応が難しいため、市役所の介護高齢課と包括支援センターに相談をしました。来館される曜日が決まっているため、包括支援センターの職員様と連絡をこまめに取り合い、その方と話をしてもらう機会を何度も作り、介護・介助の支援を受けてもらえました。
(3) その他 ①利用者からの主な意見や苦情、対応策 令和5年度にあった利用者からの意見は2件ありました。 1件は不衛生な人がお風呂に入っているのと一緒にのお風呂に入りたくない、といった内容でした。利用者には丁寧に詫言をし、市役所の介護高齢課に連絡。以前から相談をしている利用者のため早い対応をお願いしました。 もう1件は運動指導室の蛍光灯が切れていて暗い、というものでした。市役所の介護高齢課に連絡し、業者に見積り依頼をし、早急に対応をしました。 ②その他 利用者から通信カラオケを寄附したい、との話があったので指定管理者からは判断できず、市役所に対応をお願いしました。 また、利用者が勝手にボイラーの操作を行い、湯温の調整などを行うことがありました。燃料や水道量の増加に繋がり、場合によっては事故の危惧もあるため厳重な注意をしました。

4 全体的な評価

(1) 指定管理者の評価 マイナンバーカードの推進のためのキャンペーンや助成券もあり、利用者が増加。カラオケも再開したため、マイクロバスの運行も増え、利用者増加となりました。光熱費の高騰が続いたため、大規模な事業の実施は組み込んでいなかったが、通年の事業は滞りなく実施できた。
(2) 施設所管課の評価 利用者に丁寧に接していただいたことにより、苦情の元となった利用者については単に苦情処理にとどまらず、必要な介護サービスの利用につながる事となった。常に、利用者への配慮に気を配りながら、難しいケースについても適切に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) ※更新に伴い指定管理者が変更となったため、R5をもって指定管理業務終了