

指定管理者の管理運営に対する評価シート（年度評価）

1 公の施設

評価対象年度：平成29年度（指定期間 5年のうち 4年目）

施設名	大町市八坂総合福祉センター	設置年月	平成9年4月
所在地	大町市八坂 1 1 2 8 番地	所管課	民生部福祉課

2 指定管理者

団体名	社会福祉法人 大町市社会福祉協議会	選定方法	公募 ・ 非公募
住 所	大町市大町 1 1 2 9 番地	指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日

3 当該施設の管理運営に関わる収支（単位：千円）

項目			予算額	決算額
市	収入	納付金	0	0
		計（A）	0	0
	支出	指定管理料	6,886	7,612
		修繕費	233	184
		計（B）	7,119	7,796
	差引（A－B）		-7,119	-7,796

項目		予算額	決算額
指定 管理 者	収入	指定管理料	6,886
		利用料	0
		雑収入	0
		計（A）	6,886
	支出	人件費	5,007
		水道光熱費	330
		燃料費	83
		消耗器具備品費	241
		賃借料	43
		修繕費	250
		通信運搬費	45
		業務委託費	110
		手数料	43
		租税公課	401
		保守料	333
		計（B）	6,886
	差引（A－B）		0

4 職員の配置状況（人数、役職、職務内容、正職員・非常勤職員等）

- 【地域福祉係 3名】
- 所 長（嘱託職員1名）…管理運営統括
 - 専門員（嘱託職員1名）…管理運営・地域福祉庶務、地区社協事務局
 - 管理人（臨時職員1名）…施設整備維持管理、施設内外清掃、利用者送迎
- 【介護事業係デイサービスセンター みさか 14名】
- 所 長（正規職員1名）…通所介護統括、生活相談員
 - 看護師（正規職員1名、非常勤職員1名）…利用者健康管理
 - 介護員（臨時職員4名、非常勤職員3名）…利用者介護
 - 調理員（非常勤職員1名）…給食調理
 - 運転手（非常勤職員3名）…利用者送迎

5 施設の利用状況

利用区分等	目標値	実績	%
通所介護事業	4,410	3,718	84.3%

6 自主事業の状況

事業名・イベント名	開催日時	参加者	内容
年末入浴入浴サービス	12月29日	10名	9:00~12:00 通所介護利用者対象

7 事故発生時の対応

日付	内容・対応等

8 施設・設備の修繕状況

日付	内容・対応等
4月3日	食器洗浄機漏水→洗浄ポンプ交換
9月6日	特殊浴槽入口引戸開閉不具合→戸車交換
12月8日	階段非常灯照明点灯不安定→照明器具交換
1月17日	給茶機ホース漏水→修繕不能のため新規更新
2月8日	自動ドアスイッチ接触不良→スイッチ交換
2月16日	脱衣室トイレ止水不全→止水弁交換

9 利用者満足度調査（利用者アンケート）

アンケート実施の有無（有 ・ 無）

【アンケート方法】

デイサービス利用者を中心に、アンケート調査の実施

【アンケート期間】

平成29年12月1日～12月15日

アンケート集計結果内容

施設の特性上、デイサービス利用者が大半なため、利用者及びその家族を対象に書面でアンケート調査

（一部抜粋）

○入浴設備に関すること	満足：86%	どちらともいえない：4%	未回答：10%
○食事に関すること	満足：83%	どちらともいえない：7%	未回答：10%
○行事に関すること	満足：79%	どちらともいえない：3%	未回答：18%
○接遇に関すること	満足：83%	いいえ：3%	未回答：14%

利用者からの主な苦情・意見とその対応

○いつも細部まで気を使っただき助かります。
○楽しくデイサービスに通っています。大満足です。
○（家族より）要介護者の状態は次第に進行しています。みさかにお泊りができればと考えることもあります。

アンケートによる改善点

全般的に、満足いただけているアンケート結果であった。今後も利用者の声に耳を傾け、ニーズには出来る限り対応していきたい。

10 管理運営に対する評価、制度導入の効果について（総括）

【指定管理者（総括）】

○開設から20年が経過し、施設・設備の老朽化が進んでいるため、担当課と随時協議しながら適切な維持管理に努めた。今後想定される修繕等は、施設の今後の方針・動向等を踏まえ必要最低限の提案等をしていく。

【施設所管課（総括）】

- ・デイサービスの利用者は減少しているが、きめ細やかな対応により利用者の満足度は高い。
- ・施設、設備の老朽化に伴い、維持修繕が必要となっているが、大規模な修繕の計画については現在策定中である。

1.1 評価内容

評価の視点・項目		
適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」		
1 施設の運営について	評価	
経営方針	指定管理者	所管課
施設運営のための経営方針は適切であったか	○	○
市の方針、施設の設置目的、業務等を的確に理解し運営されているか	○	○
【指定管理者の評価】 ○経営方針を基に、地域住民が安心して暮らせるように、利用者ニーズ・サービスの向上に努めた。施設の管理に当たっては、費用対効果を意識した施設運営に努めた。		
【所管課の評価】 ・協定書、仕様書及び事業計画書に基づき、概ね良好に管理業務を実施しており、経営方針は適切である。 ・施設の位置づけ、役割を理解し、住民に使いやすい施設として運営できている。		
利用者のサービス向上、利用促進に向けた取り組み	指定管理者	所管課
サービス向上のための取組みは適切であったか	○	○
利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足度が得られているか	○	○
利用者の要望・意見の把握・対応は適切であったか	○	○
利用者のトラブルの未然防止と対処方法は適切であったか	○	○
施設の設備等の活用は適切であったか	○	○
広報など利用に関する周知計画は適切であったか	○	○
利用促進への取り組みは適切であったか	○	○
施設利用(貸出)に関する具体的な計画は適切であったか	○	○
【指定管理者の評価】 ○送迎時等に家族や利用者の意見・要望を随時把握するとともに、連絡ノートの活用により適切な措置を講じている。 ○地区内の利用は、八坂支所等との連携や社協報によるPR,市内等はケアマネージャーとの連携と口コミにより利用促進に努めた。		
【所管課の評価】 ・利用者ニーズの把握に努め、実際の業務に活かしていると認められる。		

評価の視点・項目

適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」

2 危機管理体制、平等利用等について		評価	
安全対策・緊急対策		指定管理者	所管課
利用者の安全確保に関する研修を実施し、職員が内容を熟知しているか		○	○
防災訓練等が実施されているか		○	○
施錠、警備体制等は適切であるか		○	○
その他緊急時の対応が適切であったか		○	○
【指定管理者の評価】 ○利用者を交えた避難訓練と職員の消火訓練を年2回実施している。 ○防犯上の注意として、帰宅時の施錠の確認を職員に徹底している。 ○冬期は、凍結による転倒防止や屋根からの落雪への注意喚起を職員に徹底している。			
【所管課の評価】 ・緊急時対応マニュアルに即した対応が図られている。 ・職員の訓練、研修など定期的に行われ、緊急時の連絡体制が構築できている。			
利用者の平等な利用の確保		指定管理者	所管課
利用者の平等な利用の確保がされたか		○	○
不適切な利用の制限が行われていないか		○	○
【指定管理者の評価】 ○四季を通じて様々な事業を展開しているが、利用者全員に行き渡るよう配慮し、施設の個性を最大限に生かしている。			
【所管課の評価】 ・利用者に対して平等な利用の確保が図られ、適正に運営されている。			

評価の視点・項目

適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」

3 施設の管理経費及び事務処理等について	評価	
施設の管理運営に係る経費の内容	指定管理者	所管課
施設・設備の維持管理の取組みは適切であったか	○	○
経費節減のための取組みは適切であったか	△	○
収支計画と事業計画の整合はとれていたか	○	○
【指定管理者の評価】 ○保守業者による定期点検の実施結果を踏まえ、随時担当課と協議しながら必要な措置を実施している。 ○経費削減をモットーに管理をしているが、経過年数が19年を迎え交換が必要な設備等が多く、経費増となった。		
【所管課の評価】 ・定期点検の確実な実施と当課との随時の協議がされており、必要な措置をとることができている。経年劣化に伴う支出の増については、都度財政と協議のうえ進めている。 ・燃料等の使用量も削減できており、経費節減に努めていると評価できる。 ・事業計画と収支計画に不整合はなかった。		
経理及び事務処理等	指定管理者	所管課
適正に会計処理が行われているか	○	○
業務報告書や事業報告書が適切に作成されているか	○	○
引き渡した備品が適正に管理されており、その帰属が明確であるか	△	△
【指定管理者の評価】 ○他の事業会計と明確に区分し、新会計基準により適切に経理している。 ○備品の帰属は明確であるが、修繕や更新に関わる経費負担について、市との協議により対応した。		
【所管課の評価】 ・新たな会計基準にも対応しており、適正に会計処理がされている。 ・備品の帰属は明らかであるが、使用目的・内容に見解の相違があるため、修繕や更新に係る協議が整わない部分があり、今後の大きな課題となっている。		

評価の視点・項目

適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」

4 労務管理について

評価

職員の配置について

指定管理者

所管課

人員の配置、有資格者の配置は適切であったか

○

○

職員の研修計画は適切であったか

○

○

地域雇用への配慮がなされているか

○

○

【指定管理者の評価】

○必要な資格者を配置し、適切な業務執行に努めている。
○各種研修に随時参加し、知識・技能を習得し、内部での情報交換等職員全般の資質向上に努めている。
○職員の雇用は、地元・市内等からの雇用に努めている。

【所管課の評価】

・有資格者の配置は適正であり、他2つの総合福祉センターとの人的・物的な連携に加え、職員の地元雇用にも積極的であり、地域に根ざしたサービスの提供に積極的である。

労働条件について

指定管理者

所管課

労働法規等を遵守した適正な労働条件を確保しているか
(※「労働関係法令遵守に係る確認事項」を記入のうえ、添付すること)

○

○

法定三帳簿（労働者名簿・賃金台帳・出勤簿）が整っているか

○

○

給料が遅滞なく定められた期日に支払われているか

○

○

健康診断は適正に行われているか

○

○

【指定管理者の評価】

○労働基準法及び労働安全衛生法を遵守し、適切に労務管理している。

【所管課の評価】

・労働基準法及び労働安全衛生法を遵守し、適切な労務管理に努めている。

評価の視点・項目		
適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」		
5 その他	評価	
連絡調整体制の整備	指定管理者	所管課
施設の運営や事故等、必要な報告・連絡が速やかに行われたか	○	○
指定管理者と施設所管課で調整が行われたか	○	○
指定管理者と施設所管課が互いに協力し、施設の有効活用が図られたか	○	○
【指定管理者の評価】 ○運営上の疑義や事故等の事案が生じた際は、迅速に報告するとともに、必要に応じ文書による報告・協議を行っている。		
【所管課の評価】 ・運営に関する協議・調整、事故の報告・対応については、適切に行われている。		
自主事業の実施・地域への配慮	指定管理者	所管課
自主事業の内容は適切であったか	○	○
地域との連携ができたか	○	○
【指定管理者の評価】 ○お茶のみ話しの会（高齢者サロン）を地区内14会場で開催し、総勢約230名の方が参加した。浸透、定着してきており、心待ちにしている参加者も多い。		
【所管課の評価】 ・地域住民とのふれあいを重視した自主事業が活発に行われ評価できる。		
法令等の遵守・個人情報の保護措置・情報公開	指定管理者	所管課
関係法令等が遵守されたか	○	○
個人情報保護の取組みは適切であったか	○	○
【指定管理者の評価】 ○建築基準法及び消防法に基づく設備の定期保守点検を行い、安全確保に努めている。 ○勤務中・職場を離れても守秘義務を励行するよう徹底している。		
【所管課の評価】 ・法令遵守、個人情報の保護も適切になされている。		
その他施設の特珠事情	指定管理者	所管課
(施設所管課で施設の特珠性を考慮した内容を記載)		
(施設所管課で施設の特珠性を考慮した内容を記載)		
【指定管理者の評価】		
【所管課の評価】		