指定管理者評価シート

R5（北会津デイサービスセンター）

Ⅰ　適切な管理運営の確保

1　施設の設置目的、基本方針等

施設の設置目的及び管理の基本方針の達成に向けた取組がなされているか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	○「地域の福祉拠点施設、関係機関との連携」を基本方針とし、また、「可能な限り居宅で自立した生活が送れる」ことを目的に管理運営に取り組んだ。北会津地域のみならず他地域の利用者も受け入れるなど、高齢者福祉の増進にも取り組んだ。 ○上記については、契約書、重要事項説明書に明文化し、利用契約時に利用者及び家族に説明、周知した。 ○公の施設であるということを全職員が認識し、どのような利用者でも受け入れ拒否はせず平等利用に努めた。	・施設の設置目的の理解度 ・施設の設置目的の達成度 ・基本方針の明文化 ・基本方針の周知状況 ・平等利用の確保
最終評価	所見	
A	○施設の設置目的を十分に理解し、目的を達成するため事業が適切に実施されている。 ○利用者及び家族へ基本方針の周知を行うとともに、平等利用について職員の意識醸成が図られている。	

2　適切な管理の履行

開館時間、個人情報の管理、定期報告等は、仕様どおり遵守されているか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	○供用時間及び開館日は、計画通り行った。 ○個人情報が記載された契約書・ケース記録等は、鍵付きのキャビネットに適切に保管した。 ○定期報告等は、適切に報告を行った。 ○利用者の受診、体調不良、家族都合理由の時間短縮、延長についても適時対応した。	・供用時間、開館日の遵守 ・供用時間等を変更した際の利用者への周知、市への承認 ・個人情報の適切な管理 ・適切な定期報告
最終評価	所見	
A	○申請された開所時間と休所日を遵守している。 ○個人情報を保管するキャビネットの鍵の管理を含め、適切に管理されている。 ○事業報告書は適正に提出されている。	

指定管理者評価シート

R5（北会津デイサービスセンター）

3　職員の状況

職員の勤務形態、人員体制は適切か、また、職員による利用者への接遇は良好か。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	○計画に沿った人員を配置し、適切に職務・役割分担を行った。 ○超過勤務については、就業規程の範囲内で毎月勤務実績があった。 ○職員の接遇に関しては、毎日行うミーティング時及び毎月行っている全体職員会議、内部研修時に振り返りや情報共有、見直しを行うなど接遇向上に取り組んだ。また、介護現場にふさわしい服装とネームの着用を徹底した。	・計画に沿った人員配置、役割分担 ・超過勤務の有無 ・職員の接遇、服装
最終評価	所見	
A	○適切な人員配置がされており、役割分担も適切に実施されている。 ○超過勤務はあったが、就業規定の範囲内で適切に行われている。 ○職員の接遇研修を行っており、服装は動きやすいもので特に問題はない。	

Ⅱ　利用者サービスの維持向上

1　利用状況

利用の実績、施設の稼働率に向上が見られるか。あるいは減少した場合は合理的な理由があるか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
B	○延べ利用者数　7,529 名（前年度比▲242 名） 一日平均利用者数（通所）22.0 名（前年度比▲1.3 名） 一日平均利用者数（緩和）5.0 名（前年度比▲1.1 名） 稼働率（通所）78.4%（前年度比▲5.0 %） 稼働率（緩和）33.4%（前年度比▲7.2 %） ○新型コロナウィルス感染症による欠席や利用控え（2/3～2/14 の 10 日間）や介護度の高い方や複数回利用者の入院入所により利用が低迷した。また緩和サービスから通所介護事業への移行や体調不良による欠席もあり減少した。	・利用者数 ・稼働率

指定管理者評価シート

R5（北会津デイサービスセンター）

最終評価	所見
B	○新型コロナウイルス感染症や利用者の事情により利用者数は減少しているが、昨年度と比較すると減少幅は縮小している。 ○今後の安定経営に向けた対策を含め、利用者数及び稼働率の向上に努力いただきたい。

2　サービス内容の向上

利用者サービスの向上のための取組を行っているか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	○重要事項説明書、月間行事予定、献立表、職員紹介を掲示するとともに、職員はネームを常時着用し、利用者や家族はもとより、施設を訪問した方が認識しやすいよう配慮した。 ○利用者の受診、体調不良、家族都合理由の時間短縮、延長についても適時対応した。 ○新型コロナウィルス感染症予防に留意しながら、見学等の訪問に対応した。また、電話対応についても各職員が適切に対応した。 ○家族と居宅介護支援事業所、地域包括支援センターとサービス提供中の様子、利用増などの要望についても密に連絡を取り合った。 ○自立支援に向けた体力維持向上の為、機能訓練強化、介護の提供に取り組んだ。	・受付窓口（掲示板等）の状況 ・利便性向上の取組 ・見学への対応 ・電話応対 ・提案内容の履行の状況 ・利用者サービス向上のための柔軟な供用の実施

最終評価	所見
A	○案内板及び受付窓口は分かりやすい位置にあり見学者や電話の応対も適切に行われている。 ○利用者家族との密な連携により利用者の要望や状況等の把握に努め、柔軟な個別対応を実施している点は評価する。今後も継続していただきたい。

指定管理者評価シート

R5（北会津デイサービスセンター）

３　利用者からの意見抽出、苦情等の処理

利用者が意見を述べやすい環境を整備しているか、また速やかに対応できる体制を整備しているか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	○法人として、苦情解決責任者・苦情受付担当者・苦情解決委員を選任し、苦情に対する体制を整備している。 ○苦情の受付については、利用契約時に説明し、意見や苦情があった場合は、本人、家族、居宅介護事業者と話し合いにより解決し内容を記録するとともに、法人として開催する苦情解決委員会にて検証するなど適切に対応する形となっている。 ○市アンケートとは別に調査を実施したところ満足との意見が多く、内容については、職員会議内で全職員が確認した。	・意見受付窓口等の設置 ・意見、苦情等の記録 ・苦情等への対応状況
最終評価	所見	
A	○利用者からの意見や苦情に対応する体制が整備されている。 ○令和５年度においても苦情はなかった。	

４　広報、ＰＲ活動

積極的な広報、ＰＲ活動を行っているか。また、その内容は適切か。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	○「社協だより」「ほたる新聞」等を発行し、事業内容の紹介を行った。また、居宅介護支援事業所等への営業や新規利用者契約時にパンフレットを配布するなど周知活動に努めた。 ○法人ホームページやフェイスブックなどを活用し、写真を掲載するなど事業紹介を適時行った。	・広報誌、ＰＲ誌等の作成 ・チラシ等の作成 ・ホームページによるＰＲ ・情報提供のパンフレット
最終評価	所見	
A	○広報誌やホームページなどを活用し、広く情報提供している。写真の掲載にあたっては、本人の同意を得て掲載するなど、配慮されている。今後も、分かりやすい情報提供を継続していただきたい。	

指定管理者評価シート

R5（北会津デイサービスセンター）

	5　自主事業の実施状況 計画した事業が適切に実施されているか。また、内容は効果的なものであったか。		
	自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
	A	○一人暮らし高齢者の支援については、新型コロナウィルス感染症予防に努めながら、民生委員や北会津赤十字奉仕団などと協力協働しながら 12 回開催した。	・計画事業の実施の有無 ・事業の効果 ・ニーズの把握、反映 ・事業の改善の取組
	最終評価	所見	
	A	○関係機関と連携し、地域の一人暮らし高齢者の支援に取り組んでおり、今後も利用者のニーズに沿った取組みを実施していただきたい。	
Ⅲ　維持管理			
	1　施設、備品等の適切な維持管理 施設、備品等が適切に管理され、良好な状態に保たれているか。		
	自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
	A	○施設の維持管理・保守点検は計画通り実施した。 ○修繕箇所が発生した場合は、適時業者に依頼し迅速に対応するとともに、市へ報告を行った。	・施設の保守点検の実施の有無 ・施設の損傷の有無 ・備品台帳の整備状況 ・備品の損傷の有無 ・施設、備品の修繕の実施状況
	最終評価	所見	
	A	○仕様書並びに年度計画に沿って施設、設備の点検を行っている。備品についても適正に管理され、記録も適正に保管している。 ○修繕や更新の必要な施設、設備等については、四半期ごとの事業報告の際に、対面により報告、協議を実施している。	
	2　清掃業務 清掃が適切に行われ、利用者が快適に利用できる環境が維持されているか。		
	自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
	A	○清掃・消毒については、職員が毎日実施するとともに、ガラス・カーペットについては業務委託により計画通り実施した。 ○センター前の庭園の手入れ、除草業務は職員、デイサービスの利用者、北会津赤十字奉仕団と共に実施し、美観の保持に努めた。	・清掃業務の実施状況 ・消耗品の補充 ・除草等の状況 ・庭園等の整備状況

指定管理者評価シート

R5（北会津デイサービスセンター）

最終評価	所見
A	○施設内は清潔に保たれ、消耗品の補充については適切に行われている。 ○庭園の管理についても美観の保持に努めながら適切に行われている。

３　施設の安全性の確保

利用者にとって安心、安全な環境が維持されているか。また、事故、災害発生時の危機管理体制は適切に構築されているか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	○職員退館以後の警備体制については、保健センターと一括で機械警備により対応した。 ○鍵は正規職員がそれぞれ所持し、センター全体の鍵は、事務室内の外部から目に付かない場所に適切に保管した。 ○非常時対応マニュアルを職員会議にて定期的に確認し、利用者に対しては朝の挨拶等に地震、火災時の対応等注意喚起を行った。 ○ＡＥＤについては、職員間において使用法についての操作研修を行った。 ○冬季の除雪対策、夏季の害虫（アメシロ）駆除、駐車場の整備については、利用者の安全性の確保のため、職員が迅速に対応した。	・警備体制の整備 ・巡回等の実施状況 ・鍵の保管状況 ・施錠の体制 ・非常時対応マニュアルの整備 ・非常時連絡体制の整備、周知 ・利用者への注意喚起 ・研修、訓練の実施状況

最終評価	所見
A	○警備会社による警備のほか、施錠や鍵の管理についても適切に実施されている。 ○有事に備え、日常的に非常時対応マニュアルやAED使用方法の確認がされている。 ○安全・安心な環境の維持に努め、危険箇所の確認、避難訓練の実施等により、今後とも利用者の安全確保を第一義とした危機管理体制の整備･充実に努めていただきたい。

指定管理者評価シート

R5（北会津デイサービスセンター）

Ⅳ　収支の状況

1　財務状況

管理運営にあたり、適切な経理を行っているか。また、財務状況に問題は無いか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	○通帳は経理担当者が、公印は出納責任者が管理しており、会計伝票を含めた経理帳簿類は事務室内の鍵付き金庫で適切に保管されている。 ○支出においては、利用者に影響のないよう努めながら、全職員が経費削減に取り組んだ。	・経理書類等の整備状況 ・経理担当の設置の有無 ・伝票の保管状況 ・通帳、印鑑の保管状況 ・不明瞭な支出の有無 ・予算、決算の乖離 ・外部監査の実施 ・収支のバランス
最終評価	所見	
A	○経理書類の整備及び通帳並びに印鑑の保管、管理は適正に行われている。 ○昨年度と比較し、利用者数の減少幅は縮小しているものの収入は減少している。職員の経費削減の取組みは評価できるが、今後も利用促進、稼働率の向上に努めていただきたい。	

2　利用料金の収入実績

収入の実績は伸びがみられるか。また、収入確保の方策は適切か。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
B	○介護保険事業収入　66,547,036 円 新型コロナウィルス感染症による欠席や介護度の高い方や複数回利用者の入院入所などにより利用者数が減少したため収入減となったが、各居宅介護支援事業所への PR を強化し新規利用者の獲得、既利用者の利用回数増など柔軟に対応した。	・収入実績 ・収入の伸び率 ・収入確保に向けた取組
最終評価	所見	
B	○昨年度と比較し、利用者数の減少幅は縮小しているものの収入は減少しているため、利用促進、稼働率の向上に努めていただきたい。	

指定管理者評価シート

R5（北会津デイサービスセンター）

	３　経費の節減 適切な経費の節減に向けた取組が行われたか。また、効果が現れているか。		
	自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
	A	○燃料費　　3,634,426 円（前年度比＋182,982 円） ○水道光熱費　3,154,568 円（前年度比－121,427 円） ○燃料費は、FF ヒーター１台修理し使用中であることと、単価が高騰したことにより増となった。 ○水道光熱費については、職員一人一人が節約に心掛けていたため減となった。引き続き職員に対して省エネルギーに対する意識づけの徹底を継続する。	・取組の有無 ・取組の効果
	最終評価	所見	
	A	○燃料費の高騰はやむを得ないが、職員への省エネ・経費節減の意識づけの徹底により、水道光熱費の節減に取り組んでいる。 ○利用者が高齢者であることを踏まえつつ、今後も適切な室温管理等、適切な経費節減の取組を継続していただきたい。	
Ⅴ　その他			
	１　市、関係機関及び地域との連携等 市、関係機関、地域との連携体制が適切に構築されているか。また、その他前記までの評価に合致しなかった取組について評価を行う。		
	自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
	A	○利用中の救急搬送時、職員の感染症感染等、市に報告すべき事案については迅速に報告を行った。なお、救急搬送、物損事故、感染症感染の各事案については、随時職員間で内容の確認及び注意喚起を行い、対応について意見統一を行った。 ○市地域支援ネットワーク、北会津赤十字奉仕団をはじめとするボランティア団体、資格取得に向けた現場実習などの依頼・要請があったものについては感染予防を行いながら受け入れ、地域や関係機関との連携を図った。	・その他 ・特記事項

指定管理者評価シート

R5（北会津デイサービスセンター）

	最終評価		所見	
		A	○関係機関や市への連絡について適切に行われている。 ○関係機関や地域との連携・交流も積極的に行っており、今後の事業活動や運営状況改善の一助となることを期待する。	

Ⅵ　総合評価				
	1　総合評価 指定管理者として適切な管理運営を行っており、利用者サービスの向上や効率化が十分に図られているか。			
	自己評価		指定管理者コメント	評価の指標
		A	○「元気になる活力あるデイサービス作り」を目標に掲げ、利用者の自立支援と個別化ニーズ対応を全職員で取り組んでいたが、新型コロナウィルス感染症の影響もあり、稼働率・延利用者数が減となったが、職員の適正配置を継続して行いつつ今後も引き続き家族、居宅介護支援事業所、職員間の連携を十分に図り、サービス向上と利用者の確保に努めていく。 ○会津若松市介護予防事業（いきいきわくわく介護予防教室）、北会津地区内のひとり暮らし支援事業、地域づくり委員会など地域会議や事業にも職員が参画したことにより、地域とデイサービスを一体的に考え地域ニーズの生の声を聴くなど、北会津デイサービス事業へも生かすことができた。	
	最終評価		所見	
		A	○地域や関係機関等との連携を確保しながら、施設の適切な管理と円滑な事業展開が図られるとともに、地域の高齢者支援に取り組んでいることについて、評価する。 ○適切な経費節減に取り組んでいるものの、利用者の事情により収入が減少しているため、今後、さらに利用促進に努めていただきたい。 ○学生のソーシャルワーク実習を積極的に受け入れ、後進の指導育成に協力している。	

指定管理者評価シート

R5（北会津デイサービスセンター）

総合評価の算定方法

① ＩからＶまでの各項目の最終評価を、次の基準により点数化します。

Ｓランク＝４点　　Ａランク＝２点　　Ｂランク＝０点　　Ｃランク＝－２点

例　（Ｘ財団）Ｓが４項目、Ａが 10 項目、Ｂが１項目、Ｃが０項目の場合、得点は 36 点

（ Ｙ社 ）Ｓが１項目、Ａが７項目、Ｂが３項目、Ｃが４項目の場合、得点は 10 点

② 次に平均点を算出します。

例　（Ｘ財団）　得点 36 点／評価項目 15 項目＝平均 2.4 点

（ Ｙ社 ）　得点 10 点／評価項目 15 項目＝平均 0.67 点

③ ②の平均点に応じ、次の区分により総合評価のランク付けを行います。

Ｓランク　平均点≧３点（ただし、Ｃランクが１項目でもある場合はＡランクとする。）

Ａランク　３点＞平均点≧1.3 点

Ｂランク　1.3 点＞平均点≧０点

Ｃランク　０点＞平均点

例　（Ｘ財団）　総合評価　Ａランク

（ Ｙ社 ）　総合評価　Ｂランク