

指定管理者評価シート

R元(会津若松市片柳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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 社会福祉事業及び介護保険事業として関係法令を厳守し、地域に根ざした利用者本位のサービス提供、平等利用を心掛け、高齢者の自立支援と地域福祉の推進と発展に努力してきた。 ○ 利用者には契約時に、重要事項説明書により施設の目的や運営方針を説明し周知に努めている。 ○ 法人の基本方針を掲示し、全職員に周知し、役割と責任について自覚を促してきました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 施設の設置目的を十分に理解しており、目的を達成するため事業が適切に実施されている。 	
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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 開館日や時間については、介護保険法の届出通りに実施し変更はありませんでした。 ○ 定期的な四半期報告は適切に行っていました。 ○ 個人情報については、当法人の規定に基づき適切な管理を行ってきました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 計画（申請）どおりの開館時間と開館日を遵守している。 ○ 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

R元(会津若松市片柳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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 介護保険法の基準を遵守し、適切に人員配置、役割分担を行った。 ○ 職務体制・超過勤務についても関係法令を遵守している。 ○ 接遇については、内部研修に参加したり、日々研鑽して適切な接遇に努めてきました。また、服装については清潔感のある私服としています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 職員の接遇や服装についても特に問題はない。 	

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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 令和元年度の利用延べ人数は 6,352 人で対前年度比 424 人の減、一日平均 24.71 人の利用となった。稼働率は 82.37%で前年度比の 5.73%減となりました。原因としましては、ショートステイ利用の増加や入院、入所が多く減少となりました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数 ・稼働率
最終評価	所見	
B	<ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者数、稼働率ともに減少しており、その要因の分析と対策が今後の運営においても重要になると思われる。今後の安定した運営の維持に努力されたい。 	

指定管理者評価シート

R元(会津若松市片柳デイサービスセンター)

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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 案内板・掲示板は玄関に設置している。 ○ 電話や来訪者への適切な対応を心掛け、接遇マナーの内部研修で研鑽に努めた。 ○ 見学は随時受け入れ対応してきました。 ○ 利用者や家族からの意見や要望がでた際には、可能な限り改善対応できるよう速やかに対応してきました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・電話対応 ・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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 職員全員が名札をつけ、接遇研修を行い、電話や訪問者に対する応対も十分に行われている。 ○ 施設の見学に対しても適切に対応している。 ○ 利用者・家族からの要望に対する速やかな対応は評価できるものであり、継続されたい。 	
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
B	<ul style="list-style-type: none"> ○ 苦情対応の体制を重要事項説明書及び施設内に掲示し周知を図った。 ○ 苦情は1件ありました。職員の対応によるもので、その内容を職員に周知し改善を図った。また、法人苦情解決委員会で第3者委員へ報告しました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 苦情はあったものの、迅速に対応する体制が整備されており、速やかな状況の改善と周知が徹底されている点は評価できる。 	

指定管理者評価シート

R元(会津若松市片柳デイサービスセンター)

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	<ul style="list-style-type: none"> ○ ホームページにより、イベントの様子など掲載しPRを図っています。 ○ 広報誌は年6回発行し、利用者や各関係機関に配布しています。また、活動内容を紹介する「片柳デイたより」の広報誌も毎月発行している。 ○ 地域イベント等で、パンフレットを活用し事業所の案内を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 広報誌やパンフレット、ホームページによりPRを行っており、内容も適切である。 	
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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 事業計画に基づいて実施しました。利用者、家族の要望に柔軟に対応すると共に、自立した日常生活を営むことができるよう機能訓練を強化し、生活・身体機能の維持、向上が図れるよう実施してきました。 ○ 余興ボランティアを積極的に受け入れたり、季節感のある行事や施設外活動など楽しみを増やしました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 計画的に事業が実施されている。 ○ 季節感のある行事や施設外活動、余興ボランティアの積極的な実施により幅広い事業展開がなされている。 	

指定管理者評価シート

R元(会津若松市片柳デイサービスセンター)

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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 保守点検については業者に委託し、適切な維持管理に努めました。 ○ 修理、故障に対しては、速やかに業者に依頼し対応しました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 仕様書に基づき保守点検を実施しており、記録も適正に保管されている。 ○ 備品等についても、適正に管理されている。 ○ 施設等の修繕については、市と協議し適切に行っている。 	

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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 清掃や消毒、消耗品の補充などは毎日実施し、感染予防や快適な環境作りに努めました。専門業者による床面洗浄ワックス仕上げを年3回、衛生害虫駆除を年2回実施しました。 ○ 除草やゴミ拾いは随時実施し、花壇に季節の草花を植えるなど、美観の向上に努めました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> ○ 清掃、施設周辺環境の整備については計画的に実施されており、利用者にとって快適な環境が保持されている。 	

指定管理者評価シート

R元(会津若松市片柳デイサービスセンター)

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	○ 夜間は警備会社による警備にて対応し問題ありませんでした。玄関の鍵は正職員が所持し、責任をもって管理しています。 ○ 防災計画及び随時連絡表を作成し、毎月計画に基づいて訓練を実施しました。利用者へも避難方法について注意喚起と訓練を行っております。	<ul style="list-style-type: none"> ・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
最終評価	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者への注意喚起 ・研修、訓練の実施状況
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。 ○ 安全・安心な環境の維持に努め、危険箇所の確認、防災訓練の実施等、今後とも利用者の安全確保を第一義とし、危機管理体制の整備・充実に努められたい。	
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のか。		
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	○ 管理者が経理処理を行い、業務執行理事の決済後に処理及び伝票管理を行うなど適切に処理しております。 ○ 通帳、印鑑は個別に保管し、伝票も適切に管理しております。 ○ 毎年、監事による経理監査を受けており問題ありませんでした。	<ul style="list-style-type: none"> ・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	○ 毎年、経理監査を受けており、関係書類や帳簿等についても適正に作成・保管されている。	

指定管理者評価シート

R元(会津若松市片柳デイサービスセンター)

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	○ 利用者延人数は6,352人で、目標の6,811人を下回りました。各事業所への働きかけを多くし、利用者確保と経費の節減に努め、経営の安定に努めます。	・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	○ 利用者の減少により、収入実績も2年連続で減少となっているところから、今後の安定した運営の維持に努力されたい。	
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	○ エアコンの適温設定、水道のこまめな開閉、不要な電気を消し光熱水費の削減に努めてまいりました。 ○ 職員の意識を高め、物品の節約にも努めました。	・取組の有無 ・取組の効果
最終評価	所見	
A	○ 省エネのための積極的な取り組みは評価できる。 ○ 今後とも、利用者が高齢者であることを踏まえつつ、適切な室温管理を行うとともに、職員に対しても常に省エネに関する意識を高めるよう啓発に取り組まされたい。	

指定管理者評価シート

R元(会津若松市片柳デイサービスセンター)

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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 日赤奉仕団城西分団やボランティア活動、地域の保育園、実習等積極的に受け入れました。また、利用者の創作活動の展示に参加し、地域との連携強化に努めました。 ○ 市への連絡、相談、報告は随時適切に努めました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・その他 ・特記事項
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> ○ 各関係機関及び地域との積極的かつ効果的な連携を通じた事業展開は評価できる。 	
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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者、家族との信頼関係の構築とサービスの向上に努力してきました。利用者数、収入の減少がありましたので、今後もサービスの向上と利用者確保に努めていきます。 ○ 公の施設であることを念頭に毎月、地域ボランティアを積極的に受入れし、世代間交流では近くの保育園児との交流を行い、地域密着を目指すことで福祉サービスの提供に寄与することができました。 	
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> ○ 市と連携を取りながら、仕様に基づく適切な管理運営がなされており 職員の接遇においても十分な指導がなされている。 ○ ボランティア等を積極的に活用し、地域や各関係機関及び団体等との連携を確保することで、高齢者の交流の場としても利用者から好評を得ている。 ○ 今後の安定した運営の維持に努力されたい。 	

指定管理者評価シート

R元(会津若松市片柳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 \geq 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 \geq 1.3 点

B ランク 1.3 点 $>$ 平均点 \geq 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