

指定管理者評価シート

R元(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という設置目的、及び地域の高齢者の福祉増進という基本方針に基づき、管理運営に反映させた。 ○ 基本方針は利用契約時の契約書、重要事項説明書に明文化し、契約時に利用者及び家族に説明、周知した。 ○ 公の施設という認識を強く持ち、平等利用の確保に努めた	・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	○ 供用時間及び開館日は、計画通り行った。 ○ 個人情報記載された契約書・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。 ○ 定期報告は、四半期ごとに遅滞なく報告を行った。 ○ 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	○ 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(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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 計画通りの人員を配置し、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、毎月行っている職員会議内部研修時、また、日々のミーティング時に実施した。 	<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"> ○ 計画どおりの適切な人員配置、役割分担が実施されている。 ○ 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
A	<ul style="list-style-type: none"> ○ 延べ利用者数 9,639名(前年度比 -80名) 一日平均利用者数(通所) 26.8名(前年度比 -0.1名) 一日平均利用者数(緩和) 10.3名(前年度比 -0.2名) 稼働率(通所) 96.6%(前年度比 -0.7%) 稼働率(緩和) 67.0%(前年度比 -3.4%) ○ 居宅介護支援事業者への営業強化、機能訓練の強化、緩和サービスからの移行など、利用者または家族のニーズに柔軟に対応してしたが、複数回利用している方の入院、入所、死去等により、利用者数、稼働率の減少となってしまった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数 ・稼働率
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者数、稼働率ともに昨年度より若干減少しており、その要因の分析と対策が必要であると思われる。今後の新規利用者の確保を含め、利用者数及び稼働率の向上に努力されたい。 	

指定管理者評価シート

R元(北会津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"> ○ 職員はネームを常時着用し、認識がしやすいよう配慮している。 ○ 見学等の訪問、ならびに電話対応については、各職員が適切に対応した。 ○ 家族と居宅介護支援事業所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した。 ○ 機能訓練強化、自立支援に向けた介護の提供を実施した。 	<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"> ○ 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。 ○ 家族との連絡による利用者の状況等の把握などきめ細やかなサービス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
A	<ul style="list-style-type: none"> ○ 法人として、苦情解決責任者・苦情解決担当者・苦情解決委員を選任し、苦情に対する対応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ている。尚、苦情があった場合の対応については、本人、家族、居宅介護事業者と適時に謝罪、話し合いによる対応とし、令和元年度の問題となることなく経過した。 ○ 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。 	<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"> ○ 意見や苦情に対する体制は整備されている。 ○ 令和元年度において苦情はなかった。 	

指定管理者評価シート

R元(北会津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	○ 「社協だより」「ほたる新聞」等を活用し、事業内容の紹介を行った。また、手作りでパンフレットを作成し居宅介護支援事業所等へ営業の際も活用した。 ○ 本会のホームページやフェイスブックで事業の紹介や写真の掲載を行った。	<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	○ 既存の広報誌やホームページなどを活用し情報提供していることは評価できる。今後も、分かりやすい情報提供を主眼に、より工夫されたい。	
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	○ 北会津地区内ひとり暮らし高齢者の支援を地域ボランティア、民生児童委員と協力、協働し実施した。 ○ 地域住民からの相談内容に応じ、介護保険を速やかに利用できるよう包括支援センターと情報を共有し、利用へ繋がったケースもあった。 ○ 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)地域福祉の支援にも北会津デイサービスセンター職員の積極的参画を実施した。	<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	○ 利用者のニーズを勘案し、関係機関との連携により新規利用につながる事業展開がなされている点は評価できる。	

指定管理者評価シート

R元(北会津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	○ 施設、備品の損傷等はなく、維持管理・保守点検は予定通り実施した。 ○ 修繕箇所が発生した場合は、適宜業者に依頼し早急に対応した。	・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	○ 仕様書に沿って保守点検を行っている。また、記録も適正に保管している。 ○ 施設、設備の修繕については市と速やかな協議が行われ、適切な対応が図られている。	
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において毎日実施しており、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や掃き掃除は、職員がデイサービスの利用者と共に実施し、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
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。	

指定管理者評価シート

R元(北会津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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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い、シェイクアウト事業に参加した。 	<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 ・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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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、避難訓練の実施等、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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 通帳は経理担当者が、公印は出納責任者が保管しており、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した。 ○ 消耗品等の現金購入について、経理規程に則った小口現金制度により継続実施した。また、内部監査も受け不明瞭な支出はない。 	<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

指定管理者評価シート

R元(北会津デイサービスセンター)

	最終評価	所見	
	A	<p>○ 昨年度に比べ利用者数は減少したものの、介護保険収入に伸びが見られ、収支も増加となった点は評価できる。今後も利用促進、稼働率の向上に努められたい。</p> <p>○ 関係書類や帳簿については適正に作成・保管されている。</p>	
<p>2 利用料金の収入実績</p> <p>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。</p>			
	自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
	A	<p>○介護保険事業収入 83,338,491円 (前年度比 +2,518,546円)</p> <p>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。また、処遇改善加算Ⅱ→Ⅰの取得をし、収入増となった。今後もPR活動を続け利用者増に努める。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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	
	A	<p>○ 昨年度に引き続き経常収入・収支ともに増加している点は評価できる。今後とも利用促進及び稼働率の向上に努められたい。</p>	
<p>3 経費の節減</p> <p>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。</p>			
	自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
	A	<p>○燃料費 3,382,518円(前年度比-169,289円)</p> <p>○水道光熱費 3,345,643円(前年度比-1,376,761円)</p> <p>○ 入院、入所等による利用者の減少となり減となった。</p> <p>○ 職員に対して省エネルギーに対する意識付けの徹底を継続して行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・取組の有無 ・取組の効果
	最終評価	所見	
	A	<p>○ 利用者の減少による支出の減少というところではあるが、今後も利用者が高齢者であることを踏まえつつ、適切な室温管理等、適切な経費節減に継続して取り組まれたい。</p>	

指定管理者評価シート

R元(北会津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"> ○ 利用中の救急搬送、機器の故障、送迎サービス中の物損事故、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、施設慰問、資格取得に向けた現場実習、北会津中学校生徒の総合学習等、依頼・要請があったものについては積極的に受け入れ、地域や関係機関との連携を図った。 	<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"> ○ 介護保険関係機関や市への連絡について適切に行われている。 ○ 地域との連携・交流も積極的に行っており、運営状況改善の一助となっている。 	

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"> ○ 「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、稼働率・延利用者数及び登録者の減になってしまった。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る。 ○ 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にもデイサービス職員を参画させ、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き 	

指定管理者評価シート

R元(北会津デイサービスセンター)

		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	<p>○ 昨年度に比べ、稼働率・延利用者数の減になってしまったが、収入実績が6ヵ年連続増加しており、平成28年度より収支がプラスで推移し、継続して増加していることは評価できる。今後も、利用促進及び稼働率の向上に努められたい。</p> <p>○ 地域や各関係機関及び団体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の展開が図られており、評価するものである。</p>		

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