

# 指定管理者評価シート

R1(南花畑デイサービスセンター)

I 適切な管理運営の確保		
<b>1 施設の設置目的、基本方針等</b> 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	○ 地域の福祉介護拠点となるべく事業を推進し、地域に信頼される利用者本位の質の高いサービスの提供を目指して職員一丸となり努力してきました。 ○ 関係法令、法人の定めた諸規定はもとより、社会的ルールを遵守し公正かつ適正化に努めてきました。 ○ 法人の基本方針を掲示し会議等でも全職員に周知してきました。	・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。	
<b>2 適切な管理の履行</b> 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	○ 営業日・時間については、介護保険法の届出通り実施いたしました。 ○ 個人情報の取り扱いについては当法人の規定に基づき、情報漏洩のないよう適切に管理を行ってきました。 ○ 四半期ごと適切に報告を行いました。	・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

R1(南花畑デイサービスセンター)

<b>3 職員の状況</b> 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	○ 人員配置及び役割分担に関しては、介護保険法の基準を遵守し、勤務体制についても関係法令を遵守しております。 ○ 常に利用者・家族が安心して利用できるよう情報交換を積極的に交わしながら信頼関係の構築に努めてまいりました。利用中は細やかに状態観察を行い、日々職員間でもケース検討を行い、個々の身体状況や認知症状を把握し適切なケアの実施に努めてきました。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画に沿った人員配置、役割分担</li> <li>・超過勤務の有無</li> <li>・職員の接遇、服装</li> </ul>
最終評価	最終評価	
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。 ○ 職員の接遇や服装についても特に問題はない。	
<b>II 利用者サービスの維持向上</b>		
<b>1 利用状況</b> 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	○ 令和元年度の利用者延べ人数は6,877人 一日平均 26.76人 稼働率 89.20% 前年度は利用者延べ人数5,368人でしたので 1,509人増となりました。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者数</li> <li>・稼働率</li> </ul>
最終評価	所見	
A	○ 運営法人が変更して2年目となり、利用者・家族に対する信頼関係の構築に努めながら、利用者拡大への取り組みを実施する中で、利用者数は昨年より増加し評価できる。今後も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

R1(南花畑デイサービスセンター)

<b>2 サービス内容の向上</b> 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"> <li>○ サービスマナー等内部研修に参加し職員の意識を高め、また目標を掲げ、事務室内に掲示し毎朝全職員で復唱。特に言葉使いについては敬語を心がけ、身だしなみ、整容保持にも努めました。</li> <li>○ 積極的に施設見学を実施。</li> <li>○ 利用者・家族の要望には出来るだけ柔軟に対応してきました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受付窓口（掲示板等）の状況</li> <li>・利便性向上の取組</li> <li>・見学への対応</li> <li>・電話応対</li> <li>・提案内容の履行の状況</li> <li>・利用者サービス向上のための柔軟な供用の実施</li> </ul>
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 研修などを通じた、全職員に対する意識の向上や目標への意思統一を徹底するなど、サービス向上にむけた対応も十分に行われている。</li> <li>○ 施設の見学に対しても適切に対応している。</li> <li>○ 利用者・家族からの要望に対する柔軟な対応は評価できるものであり、継続されたい。</li> </ul>	
<b>3 利用者からの意見抽出、苦情等の処理</b> 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"> <li>○ R元年度も苦情はありませんでしたが、当法人では苦情への適切な対応を図る為に第三者委員、苦情解決責任者及び苦情受付担当者等で構成する苦情解決委員会を年2回開催し、苦情内容や解決結果について共有・検討し、改善を図っております。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・意見受付窓口等の設置</li> <li>・意見、苦情等の記録</li> <li>・苦情等への対応状況</li> </ul>
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 令和元年度において苦情はなかった。</li> <li>○ 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。</li> </ul>	

## 指定管理者評価シート

R1(南花畑デイサービスセンター)

<b>4 広報、PR活動</b> 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	○ 毎月独自の機関紙「お花畑だより」を作成し、ご利用者や、居宅支援事業所や包括支援センター等に配布しPR活動に努めました。 ○ 希望者や来訪者等には施設のパンフレットを配布しております。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 広報誌、PR誌等の作成</li> <li>・ チラシ等の作成</li> <li>・ ホームページによるPR</li> <li>・ 情報提供のパンフレット</li> </ul>
最終評価	所見	
A	○ 機関紙やパンフレットによりPRを行っており、内容も適切である。	
<b>5 自主事業の実施状況</b> 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	○ 事業計画に沿って実施してまいりました。特に安心して利用していただけるよう情報を密に交わしながら信頼関係の構築に努めてきました。 ○ 質の高いサービスの提供では今年度は口腔ケアの強化と心身の健康、認知症予防にも効果がある「笑いヨガ」に取り組みました。 ○ 年4回の施設外活動は利用者に好評で、活動性の拡大に繋がられた。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 計画事業の実施の有無</li> <li>・ 事業の効果</li> <li>・ ニーズの把握、反映</li> <li>・ 事業の改善の取組</li> </ul>
最終評価	所見	
A	○ 信頼関係の構築に努めながら計画的に事業が実施されている。 ○ 「笑いヨガ」や施設外活動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

R1(南花畑デイサービスセンター)

Ⅲ 維持管理		
<b>1 施設、備品等の適切な維持管理</b> 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"> <li>○ 保守点検については定期的に実施</li> <li>○ 今年度はガスヒューポン故障の為エアコン 3 台リース。屋上循環ポンプ交換。厨房シンク亀裂修繕。ホール排煙窓修繕。トイレナースコール修繕。職員出入口ドアクローザー修繕。OM ソーラーパネル（屋根）修繕等適宜に対応し、安全・快適な環境に努めました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の保守点検の実施の有無</li> <li>・施設の損傷の有無</li> <li>・備品台帳の整備状況</li> <li>・備品の損傷の有無</li> <li>・施設、備品の修繕の実施状況</li> </ul>
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> <li>○ 備品等についても、適正に管理されている。</li> <li>○ 施設等の修繕については、随時、市と協議し適切に行っている。</li> </ul>	
<b>2 清掃業務</b> 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"> <li>○ 毎日ホールや玄関掃除、テーブル、手すり、床等の消毒の他、専門業者による床面ワックス仕上げを年 3 回、衛生害虫駆除を年 2 回実施し、清潔な環境、感染予防に努めた。</li> <li>○ ドングリの木、松の木の剪定、除草はシルバー人材に依頼し実施。プランターに花植えしたり美観の向上にも努めてきました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・清掃業務の実施状況</li> <li>・消耗品の補充</li> <li>・除草等の状況</li> <li>・庭園等の整備状況</li> </ul>
最終評価	最終評価	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> </ul>	

## 指定管理者評価シート

R1(南花畑デイサービスセンター)

<b>3 施設の安全性の確保</b> 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"> <li>○ 夜間・休日は警備会社（セコム）による警備と巡回の実施により特に問題ありませんでした。</li> <li>○ 鍵は管理者、副管理者、主査相談員3名が責任をもって管理し、全職員で戸締りや施錠確認を実施</li> <li>○ 防災計画、緊急連絡網を作成。年1回利用者と一緒に火災想定避難訓練を実施。合わせて避難方法について注意喚起も行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・警備体制の整備</li> <li>・巡回等の実施状況</li> <li>・鍵の保管状況</li> <li>・施錠の体制</li> <li>・非常時対応マニュアルの整備</li> <li>・非常時連絡体制の整備、周知</li> </ul>
最終評価	最終評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者への注意喚起</li> <li>・研修、訓練の実施状況</li> </ul>
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> </ul>	
<b>IV 収支の状況</b>		
<b>1 財務状況</b> 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"> <li>○ 管理者が経理処理を行い、業務執行理事、又は代表理事の決済後処理及び伝票管理等適切に行っております。</li> <li>○ 通帳、印鑑については金庫に管理し、経理書類等も適切に管理しております。</li> <li>○ R1 年度幹事による会計監査を受け、適切に処理されているとの評価でした。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経理書類等の整備状況</li> <li>・経理担当の設置の有無</li> <li>・伝票の保管状況</li> <li>・通帳、印鑑の保管状況</li> <li>・不明瞭な支出の有無</li> <li>・予算、決算の乖離</li> <li>・外部監査の実施</li> <li>・収支のバランス</li> </ul>
最終評価	最終評価	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> </ul>	

## 指定管理者評価シート

R1(南花畑デイサービスセンター)

<b>2 利用料金の収入実績</b> 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
S	○ 利用者数延べ 6,877 人、前年度は延べ 5,368 人でしたので 1,509 人増、収入実績も増となりました。今後も利用者本位の質の高いサービスの提供と居宅・包括関係機関等への PR や空き状況を発信し利用者確保に努め、安定経営を目指します。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・収入実績</li> <li>・収入の伸び率</li> <li>・収入確保に向けた取組</li> </ul>
最終評価	所見	
A	○ 利用者確保への取り組みを実施する中で、収入実績も昨年度より増加となり、運営法人の変更後 2 年目で収支もプラスとなった点は評価できる。今後も安定した運営の維持に努力されたい。	
<b>3 経費の節減</b> 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	○ エコ担当職員を中心に経費節減の意識を常に持ち、不要な電気を消したり、エアコンの適切な温度設定、水道のこまめな開閉、物品の節約等に努めてまいりました。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取組の有無</li> <li>・取組の効果</li> </ul>
最終評価	最終評価	
A	○ エコ担当職員の配置など、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みたい。	

# 指定管理者評価シート

R1(南花畑デイサービスセンター)

<b>V その他</b>		
<b>1 市、関係機関及び地域との連携等</b>		
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"> <li>○ 市、関係機関への連絡・相談・報告を適切に行ってきました。</li> <li>○ 地域の団体のボランティア活動を積極的に受け入れを行ってきました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・その他</li> <li>・特記事項</li> </ul>
最終評価		
A	○ 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。	
<b>VI 総合評価</b>		
<b>1 総合評価</b>		
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"> <li>○ 当法人が指定管理者として運営し、二年が経過しました。常に利用者・家族が安心して利用できるよう情報交換を密に交わしながら信頼関係の構築、柔軟な対応に努めてきました。</li> <li>○ R1 年度は心身の健康の為笑いヨガやいつまでも美味しく食べる為に口腔ケアの強化に取り組みその結果利用者増に繋がりました。</li> <li>○ 施設整備については市担当者や業者等との連絡調整により是正改善を実施してきました。</li> </ul>	
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 利用者・家族に対する信頼関係の構築に努めながら、利用者拡大への取り組みを実施する中で、利用者数は昨年より大幅に増加し、運営法人の変更後2年目で収支もプラスとなった点は評価できる。今後も安定した運営の維持に努力されたい。</li> <li>○ 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。</li> </ul>	



## 指定管理者評価シート

R1(南花畑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