

令和4年度 指定管理業務の評価表

1 施設概要

施設名	磯部健康福祉センター「かがやき」	所在地	志摩市磯部町迫間955番地
指定管理者名	志摩市社会福祉協議会	指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日
設置目的	市民の福祉の増進及び福祉意識の高揚を図るため		
業務内容	志摩市地域福祉センターの設置及び管理に関する条例第4条に規定する事業 志摩市地域福祉センターの設置及び管理に関する条例第6条に規定する指定管理者業務		
施設概要	地域福祉センター（地域で支援が必要な在宅の高齢者、障がい者などを把握し、在宅生活に関する困りごとの相談及び保健、福祉などの各種サービスが総合的に受けられるための支援を行う。）		
職員体制	正職員＝22人 契約職員＝12人 パート職員＝49人 合計83人		
施設所管課名	健康福祉部 地域福祉課		

2 収支状況

		(A)	(B)	(C)	(単位：円)	
		令和2年度	令和3年度	令和4年度	比較(C-B)	
事業 収支	収入	指定管理料				
		利用料金				
		その他	264,001,127	279,739,685	294,010,641	14,270,956
		計(a)	264,001,127	279,739,685	294,010,641	14,270,956
	支出	人件費	181,401,060	193,924,555	212,843,499	18,918,944
		管理運営費	95,982,525	114,732,185	100,770,981	-13,961,204
		その他				
		計(b)	277,383,585	308,656,740	313,614,480	4,957,740
収支差引額(a-b)		-13,382,458	-28,917,055	-19,603,839	9,313,216	

最新年度(C)と前年度(B)に収支の増減があったものについて記載	収入は、定年を迎えた職員への退職手当を定期積立金1,940万円の取り崩しによる支払いが増加したことが主な要因です。（令和4年度＝定年退職者2名、自己都合退職1名）支出は、退職者はあるものの、退職金を支給するための給付費用の減少、サンライフあごからの事務所引越し費用の増加、昨年度購入の防災備蓄用の消耗器具備品費の支出減少などが主な要因です。費用の増減があったものの全体を通した運営費は抑制できました。
----------------------------------	--

3 総合評価

指定管理者	市
<p>志摩市地域福祉センターの設置及び管理運営に関する条例に規定されているデイサービス事業など市民の福祉の増進及び福祉意識の高揚を図ることを目的とした事業を実施しました。</p> <p>令和4年度は新型コロナウイルス感染症の感染者が複数発症し、磯部通所介護事業の休業を余儀なくされましたが、地域の身近な福祉拠点としての役割を十分に果たせたのではないかと評価しています。</p> <p>施設については年々老朽化がすすんでおり、令和4年度は、玄関自動ドアの修繕等を自己財源にて負担いたしました。毎会計年度における修繕費の財源確保が課題となっています。</p>	<p>志摩市地域福祉センターの設置及び管理に関する条例に基づき、市民の福祉の増進及び福祉意識の高揚という目的のため、適切な運営が行われていた。</p> <p>本施設は設置の目的および性質から社会福祉協議会に指定管理している。また、法人運営事業や地域福祉推進事業といった収益を生まない部門の拠点にもなっており、新型コロナウイルス感染症による休業や利用控え、物価高騰の影響を受ける中、経営努力により社会福祉協議会法人全体では黒字経営となっている。</p> <p>総評として、志摩市地域福祉センターの管理運営に関する協定書に則り、適切に管理運営がなされている。</p> <p>施設・設備の老朽化が進んでおり、修繕費の増加が課題となってきている。</p>

指定管理業務項目別評価表

評価項目		評価			
		指定管理者		市	
業務運営項目	評価内容	判定	評価理由	判定	評価理由
施設設置目的の達成	①施設の目的や基本方針の理解	A	施設の目的や基本方針を十分に理解して管理を実施した。	A	施設の目的や基本方針については事業計画書にも記載があり、日々の業務にも理解の程が見受けられた。
	②施設設置目的の達成度	A	施設の設置目的である「市民の福祉の増進及び福祉意識の高揚を図るため」に資することができた。	A	新型コロナウイルス感染症の影響は受けたものの、施設の管理運営を通じて、施設の設置目的は達成できたと思われる。
	③運営状況	A	事業計画書の供用日数・時間は、新型コロナウイルス感染症影響による休業のため休館を余儀なくされた。その他は適正な施設運営を実施した。	A	新型コロナウイルス感染症の影響による休業、休館で事業計画書の供用日数・時間通りというわけにはいかなかったが、その他は適正な施設運営が実施されていた。
	④職員の配置状況・勤務実績	A	常に法定人数の有資格者を配置し、その他の職員も適正に配置した。職員の勤務実績も特に問題はなかった。	A	職員の配置は適切に行われており、勤務実績も特に問題は見られなかった。
	⑤意思疎通	A	定期的な連絡はないが、情報を共有しておくべき事柄が生じた際は遅滞なく報告を行った。	A	定期的な連絡は無いが、設備点検や運営について共有すべき事柄が生じた際は連絡を受けた。
	⑥各種管理記録等の整備・保管	A	毎月職員が交代で施設内を点検し、危険な箇所や整備が必要な箇所がないか確認を行ない、職場点検表に記録している。	A	定期的に点検・整備を行っており、各種記録等も適切に整備・管理されている。
	⑦使用許可等	A	協定書の定めるところにより適正に事務を行った。	A	協定書に定めるところにより適正に事務が行われていた。
	⑧利用料金等の徴収状況	N	利用料は徴収していない。	N	利用料の徴収は行われていない。
	⑨個人情報	A	本会が規定する個人情報保護規程により適正により適正に取り扱った。	A	個人情報の取扱いが適切になされていた。
	⑩法令遵守	A	運営に関連する、志摩市地域福祉センター設置及び管理に関する条例及び同施行規則等を理解し、遵守した。	A	法令違反は見られなかった。

※各項目ごとの判定

判定	評価基準
A	協定書・仕様書・事業計画書に定める内容を忠実に履行、又は水準以上の運営がなされ、優れていると認められる。
B	概ね、協定書・仕様書・事業計画書に基づいて運営がなされているが、一部に改善の必要性が認められる。
C	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされておらず、早急な改善が必要である。
N	評価対象設備が存在しない等、評価することできない、もしくはなじまない項目である。

指定管理業務項目別評価表

評価項目		評価					
		指定管理者		市			
業務運営項目	評価の基準	判定	評価理由	判定	評価理由		
サービスの質の向上	①施設利用状況及び利用者増加への取り組み	A	利用者のニーズを把握したうえで、ニーズに応じた自主事業を実施した。	A	利用者のニーズを把握したうえで施設の目的に沿う形で自主事業が実施されていた。		
	②利用者の平等な利用	A	利用者からの相談には随時対応し、その内容によって職員間の情報共有と打ち合わせを実施し、サービス水準の確保を図った。	A	サービス水準は、期待される水準にあった。		
	③適切な情報提供	A	イベントを開催する場合は、事前に利用者案内を行ない周知啓発に努めている。また、ホームページで事業所の紹介や案内も掲載している。	A	関係団体や利用者への案内を行うとともに、ホームページでの周知も行われており、適切な利用情報の提供が行われていた。		
	④非常時・緊急時の対応	A	通所介護事業及び生活介護事業の運営規程に緊急時における対応方法を記載し、事故等が発生した場合でも適切に対応できるように努めている。	A	運営規定に緊急時の対策が記載されており、避難所運営の研修や避難訓練も実施されており、対応は適切であると考えられる。		
	⑤苦情解決体制及び対応	A	利用者からの意見・苦情を受けて迅速かつ適切に処理できる体制が整っていたか。また、事故、苦情に対する対応は適切であったか。	A	苦情への対応について、迅速かつ適切に対応・記録できる体制が整っていた。		
	⑥自主事業	A	利用者ニーズに即した自主事業が行われていたか。	A	通所介護事業、生活介護事業を実施し、高齢者等が安心して地域で暮らせるように支援を行なった。	A	利用者ニーズに即した自主事業が行われていた。
	⑦事業の評価	A	事業実施後に確認・見直しが行われ、次年度につなげる取り組みがなされたか。	A	事業実施後に職員会議を行い、反省する機会を設けた。改善点の把握により、次年度につなげていけるよう努めた。	A	職員会議できちんと事業の評価がなされており、その結果を反映させた事業計画が策定できている。
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	A	日常的に施設・設備等は点検しており、管理は適切であった。毎月安全衛生委員会を開催した。施設・設備等に起因する事故等は特に起きていない。	A	建物・設備等の管理は日常から適切になされており、機能および美観の維持がなされていた。		
	②備品の管理	B	志摩市から提供のある備品台帳により管理を行なっているが、現品確認が困難な備品も存在する。	B	備品台帳に基づき適切に点検が行われているが、点検の結果、一部の古い備品については現品確認が取れていないものもある。		
	③備品・設備等の整理整頓	A	書類、備品等の管理に努めた。また、毎月1回安全衛生委員会を開催した後、施設内の備品設備等の点検を行なった。	A	備品・設備の点検が定期的になされており、適切に管理されていた。		

※各項目ごとの判定

判定	評価基準
A	協定書・仕様書・事業計画書に定める内容を忠実に履行、又は水準以上の運営がなされ、優れていると認められる。
B	概ね、協定書・仕様書・事業計画書に基づいて運営がなされているが、一部に改善の必要性が認められる。
C	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされておらず、早急な改善が必要である。
N	評価対象設備が存在しない等、評価することができない、もしくはなじまない項目である。

指定管理業務項目別評価表

評価項目		評価			
		指定管理者		市	
業務運営項目	評価の基準	判定	評価理由	判定	評価理由
施設・設備等の維持管理	④修繕業務	A	協定書で定められた額の修繕は速やかに実施した。市の予算にて行う修繕が必要な場合は遅滞なく所管課に連絡し調整を行った。内容もきちんと記録した。	A	協定書に基づき迅速かつ適切に対応がなされていた。
	⑤清掃業務	A	営業日には必ず掃除を実施しており、清潔な状態を保つよう努めた。	A	設備・備品・器具等が清潔な状態に保たれていた。
	⑥防犯体制	A	鍵の管理は、管理職員や事業担当職員が行ない、終業後に必ず施錠の確認を行なった。	A	鍵の管理、施錠確認は厳重かつ適切に行われていた。
健全な財務・適切な会計処理	①会計処理は適正になされているか	A	会計帳簿を備え、伝票等の会計関係書類もきちんと保管している。普段の会計処理は会計担当者が行い、決算については税理士に委託している。	A	帳簿類の整備、関係書類の保管は適正に行われており、決算も税理士が行っているため問題はない。
	②公租公課に滞納はないか	A	国税・地方税・社会保険料等の公的な債務について、履行遅滞となっていないか。	A	適切に納付されていた。
	③適正な収支状況にあるか	A	収支のバランスは適正か。債務超過に陥っていないか。	A	通所介護、障がい者生活介護センター事業は概ね収支バランスは保持している。経営努力により法人全体における経営は黒字であった。
所管課追加項目					

※各項目ごとの判定

判定	評価基準
A	協定書・仕様書・事業計画書に定める内容を忠実に履行、又は水準以上の運営がなされ、優れていると認められる。
B	概ね、協定書・仕様書・事業計画書に基づいて運営がなされているが、一部に改善の必要性が認められる。
C	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされておらず、早急な改善が必要である。
N	評価対象設備が存在しない等、評価することできない、もしくはなじまない項目である。

施設名:磯部地域福祉センター かがやき

1. 利用者ニーズ把握のための実施事項(複数ある場合は、全て記入してください。)

障がい者生活介護センターかがやきにて、利用者を対象としたアンケートを実施した。アンケート方法は以下のとおり。

- ①利用送迎時に保護者向けにアンケート用紙を配布した。
- ②利用送迎時に利用者を通じてアンケート用紙を回収した。

2. 実施事項の結果概要(件数等具体的に記入してください。)

令和4年度 障がい者生活介護センターかがやき 利用者アンケート集計表

アンケート(令和4年12月実施)		【配布数:22名 回答者数:22名 (回答率100%)】			
質問内容		上段:回答数 下段:割合			
1 利用者本位のサービスについて		はい	いいえ	わからない	未記入
1	職員はやさしく丁寧に接してくれていますか。	20	0	1	1
		91%	0%	5%	5%
2	他の人に知られたくない秘密が守られていますか。	13	1	6	2
		59%	5%	27%	9%
3	職員は、あなたが希望する事を良く聞いて対応してくれていますか。	19	0	2	1
		86%	0%	9%	5%
4	あなたが希望する事を職員に気軽に言う事ができていますか。	16	1	3	2
		80%	5%	15%	10%
2 サービス計画について		はい	いいえ	わからない	未記入
1	あなたのサービスを計画を作るときに、あなたがしてほしいことをよく聞き取りわかりやすい説明がありましたか？	16	1	2	3
		73%	5%	9%	14%
3 サービス内容について		はい	いいえ	わからない	未記入
1	食事はおいしいですか。	10	0	7	5
		45%	0%	32%	23%
2	お風呂は、安心して入れますか。	7	1	5	9
		32%	5%	23%	41%
3	着替え、排泄など手伝ってほしい時、支援(介助)を受けていますか。	16	0	2	4
		73%	0%	9%	18%
4	日頃から、あなたの、気持ちや体調のことを気づかってくれますか。	17	0	1	4
		77%	0%	5%	18%
5	事業所で行われるレクリエーションに満足していますか。	13	3	1	5
		59%	14%	5%	23%
6	障がいサービス支給量により、毎月の利用日数は限られていますが、もし、祝日に営業していた場合利用を希望しますか。	16	1	2	3
		73%	5%	9%	14%
4 事業所の満足度について		はい	いいえ	わからない	未記入
1	あなたは、現在利用している事業所に満足していますか。	16	2	1	3
		73%	9%	5%	14%

2、事業所に対するご意見・ご要望等ありましたら、自由にご記入ください。

・風当たりが強く感じるので、物事がやりにくい、かがやきで動きにくい。

・サービス内容について(2)お風呂は、安心して入れますか?のところ「時間がみじかい」と記入があった。

・いつもありがとうございます。居場所があり、適切な支援を受けられ、本人が楽しんで、規則正しく、毎日を送ることで、人生が健康で充実したものになっているように思います。
家族では、でききれないことを本当にありがたく思います。
急な出来事であずかって欲しい時や泊めてほしい時が来た時は、本人に対応できる人が少ないので、それを心配しています。
今の支援には、本人も家族も満足しています。

・毎年、お願いしますが、祝日の営業をしてほしいです。アンケートで希望が多かったら進めてもらえるのですか?アンケートだけで終わらない事を願います。

・毎日 姉が確認票を読んでもくれるのをみんなで聞いています。デイの話をするとう笑顔になり楽しんでいるんだろうと感じます。
毎日 デイを利用していると生活のリズムが良いのですが、祝日、休日になるとダラけてしまいリズムが乱れてしまいがちになります。祝日の利用を希望します。

・もう少し歩行がしたい。

施設名:磯部地域福祉センター かがやき

3. 利用者ニーズに対する対応可能性 ※アンケート結果の内容を全て具体的に記入してください。(対応可能なものか、可能であるとすればその時期等)

※凡例 A:既に対応済み・すぐに対応可能 B:翌年度に対応する C:今後、検討する D:対応不可 E:その他・分類不能

ニーズ・意見等	対応可能性	施設回答	所管課所見
利用者本位のサービスについて	C	秘密が守られていますかの問いと職員へ言うことが出来ていますかの問いに、各1名が『いいえ』と回答あり、今後共守秘義務の徹底と相談が出来る環境づくりに努めていく。	
サービス計画について	C	サービス担当者会議等でわかりやすい説明と利用者ニーズの出しやすい雰囲気づくりに努めていく。	
サービス内容について	C	食事面、入浴面、レクリエーションの面少ないが『いいえ』の回答とわからないと回答がありました。利用者、家族との意見交流を増やし、利用しやすい環境づくりに努める。	
事業所の満足度について	C	利用者満足度の問いに『いいえ』が2名、わからないが1名の回答があった。少ないが満足度の低い利用者があることから、相談しやすく利用しやすい環境づくりに努めていく。	
風当たりが強く感じるので、物事がやりにくい、かがやきで動きにくい。	C	利用者、家族が感じている課題としてサービス利用の様子を伝える際に思いや要望などの聴き取りを真摯に対応する。	
お風呂は、安心して入れますか？の問いに『時間がみじかい』と記入あり。	C	利用者、家族が感じている課題としてサービス利用の様子を伝える際に思いや要望などの聴き取りを真摯に対応する。	

4. 今後の課題・改善点等

「お客様満足度」を把握するためには、継続的な意見徴収(ニーズ把握)が必要であると思います。継続的に課題に向き合い改善策を検討するよう努めていきます。