

令和5年度 指定管理業務の評価表

1 施設概要

施設名	阿児地域福祉センター	所在地	志摩市阿児町鶴方3098番地1
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＝12人 嘱託職員＝0人 契約職員＝4人 パート職員＝19人 合計＝35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3年度	令和4年度	令和5年度	比較(C-B)	
事業収支	収入	指定管理料				
		利用料金				
		その他	41, 596, 482		87, 916, 912	87, 916, 912
		計(a)	41, 596, 482		87, 916, 912	87, 916, 912
	支出	人件費	34, 642, 876		72, 929, 739	72, 929, 739
		管理運営費	13, 748, 385		14, 551, 721	14, 551, 721
		その他				
		計(b)	48, 391, 261		87, 481, 460	87, 481, 460
収支差引額(a-b)		-6, 794, 779		435, 452	435, 452	

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	令和4年度は阿児健康福祉センターが大規模修繕を実施していたため、令和4年度との比較はできません。
----------------------------------	--

3 総合評価

指定管理者	市
大規模改修が終了した10月下旬より地域福祉活動推進事業及び障がい者就労支援事業所の運営を再開しました。 新型コロナウイルス感染症対策を講じながら、地域における身近な福祉拠点としての役割を果たせたのではないかと評価しています。	大規模改修の終了により、10月下旬から地域福祉活動推進事業及び障がい者就労支援事業所の運営が再開され、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。 また、本施設は設置の目的および性質から地域福祉の推進を図ることを目的とする団体である社会福祉協議会に指定管理しており、地域福祉推進事業の中心となる拠点となっている。 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。

指定管理業務項目別評価表

阿児地域福祉センター

評価項目			評価			
業務運営項目		評価内容	指定管理者		市	
			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	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針を理解していたか。	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	施設の管理運営を通じて、施設の設置目的は達成されたか。	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	大規模改修終了後から施設の利用が再開されたところであるが、施設の利用者数・運営状況から施設の設置目的は達成できたと思われる。
	③運営状況	施設の供用日数・供用時間は守られたか。また、適正な施設の運営が行われたか。	A	事業計画書とおりの供用日数・時間を達成した。	A	事業計画書に計画された運営が行われた。
	④職員の配置状況・勤務実績	職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。	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	管理運営業務全般について、市と指定管理者の責任者の間で十分な連絡調整がなされていたか。	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	各種業務計画書、点検記録、整備・修繕・事故・故障等の履歴等の各種管理記録等が整備・保管されていたか。	B	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	使用許可等申請が適正に行われていたか。	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	徴収、減免、還付等は帳簿等が作成され、適正に行われていたか。	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	個人情報の取扱いが適正になされていたか。	A	本会が規定する個人情報保護規程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	関係法令を遵守していたか。	A	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

阿児地域福祉センター

評価項目			評価			
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	利用者数の増加や利便性を高めるための具体的な取り組みが行われていたか。	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	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取り組みを行ったか。	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	すべての利用者が情報を得ることができるよう適切な利用情報の提供を行ったか。	A	イベントを開催する場合は、事前に利用者に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	緊急時のマニュアルが整備され、従業員訓練の実施や事故発生時・緊急時の対応は適切か。	A	障がい者就労支援事業所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える。
	⑤苦情解決体制及び対応	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	苦情については、迅速に対応し記録も整備した。	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	利用者ニーズに即した自主事業が行われていたか。	A	障がい者就労支援事業を実施し、就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練等を行なった。	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	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	建物・設備・植栽等が適切に管理され、安全性の確保、良好な機能及び美観の保持がされていたか。	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。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	備品台帳に基づき、備品の管理・点検・保守は適切に行われていたか。	A	備品台帳に基づいた適切な管理・点検・保守がなされ、備品等はきちんと整備されていた。	A	備品台帳に基づいた適切な管理・点検・保守がなされ、備品等はきちんと整備されていた。
	③備品・設備等の整理整頓	備品・設備等がきちんと整理整頓され、利用者の妨げとなるような状態で放置されていないか。	A	書類、備品等の管理に努めた。また、適宜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

阿児地域福祉センター

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	点検によって異常が認められた場合は、速やかに修繕・交換・整備・調整等の適切な処置を講じ、その内容を記録させたか。	A	大規模改修後であったため、修繕はなかった。	A	大規模改修後であり、修繕はなかったが、改修前は、協定書に基づき迅速かつ適切に対応がなされており、今後も同様の対応がなされるものと期待する。
	⑤清掃業務	清掃が適切に行われ、施設・備品・器具等が清潔な状態に保たれていたか。	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	鍵の管理及び防犯に対する対策・対応は適切だったか。	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	会計帳簿の整備、伝票や領収書等の書類の整備・保管、現金の取扱いが適切になされているか。	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	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	公租公課は納付期限までに適正に納付した。	A	適切に納付されていた。
	③適正な収支状況にあるか	収支のバランスは適正か。債務超過に陥っていないか。	B	法人全体における経営は赤字であった。	B	事業収支は黒字であるが、法人全体における経営は赤字であった。
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：阿児地域福祉センター「サンライフあご」

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。）
- 障がい者就労支援事業所ひまわりにて、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利用者向けにアンケート用紙を配布した。
- ②利用者から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5年度 障がい者就労支援事業所ひまわり 利用者アンケート集計表

アンケート(令和5年12月実施) 【配布数:4名 回答者数:4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	無回答
1	職員はやさしく丁寧に接してくれていますか。	2	0	2	0
		50%	0%	50%	0%
2	他の人に知られたくない秘密が守られていますか。	1	1	2	0
		25%	25%	50%	0%
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。	2	0	2	0
		50%	0%	50%	0%
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。	1	2	0	1
		25%	50%	0%	25%

施設名：阿児地域福祉センター「サンライフあご」

【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？	1	1	2	0
		25%	25%	50%	0%
【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。	0	0	0	4
		0%	0%	0%	100%
2	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。	3	1	0	0
		75%	25%	0%	0%
3	職員は体調が悪い時に、よくしてくれますか。	3	1	0	0
		75%	25%	0%	0%
4	あなたがやりたい仕事はできていますか。	2	1	0	1
		50%	25%	0%	25%
5	仕事は楽しいですか。	2	1	1	0
		50%	25%	25%	0%
6	工賃・給料のことについて説明をしてくれますか。	2	1	1	0
		50%	25%	25%	0%
7	事業所のレクリエーションに満足していますか。	0	0	0	4
		0%	0%	0%	100%
8	送迎(通勤)の方法、場所、時間に満足していますか？	2	0	2	0
		50%	0%	50%	0%

施設名：阿児地域福祉センター「サンライフあご」

【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	現在利用されている事業所に、あなたは満足していますか。	2	1	1	0
		50%	25%	25%	0%

◆ 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。

・清掃作業が新しくスタートし、覚えていかなければいけないのでまた少しずつ教えて欲しい。

・働ける内はいつまでも働きたい。

・障がい者を扱っているわけだし、事務所はあった方が良いと思います。

・障がい者(利用者)や夏休み等には実習生も来るのに、今の事務所にいるのでは落ち着かないと思うので、職員・利用者・実習生等が落ち着いて過ごせるようにひまわりだけの部屋があった方が良いと思う。

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、前者が1名後者2名『いいえ』と回答しており、今後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。	守秘義務の徹底と相談が出来る環境づくりに努められたい。
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。	利用者にとってわかりやすい説明を行い、利用者が希望を伝えやすい雰囲気づくりに努められたい。
事業所の満足度について	C	利用者満足度の問いに1名が「いいえ」、「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。	相談しやすく利用しやすい環境づくりに努められたい。
工賃・給料のことについて	C	工賃・給料のことについて説明をしてくれませうかの問いに対して1名が「いいえ」と回答しており、今後丁寧に説明していく。	利用者に対して丁寧な説明を実施するよう努められたい。

施設名：阿児地域福祉センター「サンライフあご」

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。