

# 令和4年度 指定管理業務の評価表

## 1 施設概要

施設名	浜島地域福祉センター「さくら苑」	所在地	志摩市浜島町松山路3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=4人 嘱託職員=0人 契約職員=6人 パート職員=17人 合計27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	125,072,033	103,696,798	94,418,080	-9,278,718
		計(a)	125,072,033	103,696,798	94,418,080	-9,278,718
	支出	人件費	80,398,141	67,090,074	71,158,002	4,067,928
		管理運営費	28,190,555	24,301,203	25,001,130	699,927
		その他				
		計(b)	108,588,696	91,391,277	96,159,132	4,767,855
収支差引額(a-b)		16,483,337	12,305,521	-1,741,052	-14,046,573	

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	収入が減少したことについては、新型コロナウイルス感染症の陽性者が複数発症した影響で、通所介護事業所を6.5日間休業したことと、デイサービスの利用控えが主な要因です。支出の増加については、昨年度閉鎖した阿児通所介護の職員を補充したことによる人件費の増加が主な要因です。
----------------------------------	---

## 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>新型コロナウイルス感染症による休業があったものの感染対策を講じながら、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、浴室機械設備の修繕や交換など自己財源にて負担することとなりました。昨年度に引き続き、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>また、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が、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。また、浜島地域福祉センターの赤字の主な要因である阿児デイサービスの閉鎖に伴う人件費の増加は、今後必要人員の調整がなされていくことで改善が見込まれる。</p> <p>施設・設備については、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は受けたものの適正な施設運営が行われていた。		
	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	使用許可等申請が適正に行われていたか。	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	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	利用料の徴収は行われていない。		
	⑨個人情報	A	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	関係法令を遵守していたか。	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	A	通所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	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	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	B	経営努力により法人全体における経営は黒字であったが拠点事業単体で見ると約170万円の赤字となっている。	B	社会福祉協議会全体で黒字となっており、経営状態は安定している。
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：浜島地域福祉センター さくら苑

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。）

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。）

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

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。通所介護事業所においても継続的な意見徴収を実施するよう対応を検討します。