

令和4年度 指定管理業務の評価表

1 施設概要

施設名	大王地域福祉センター「ゆうゆう苑」	所在地	志摩市大王町波切3243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＝2人 嘱託職員＝1人 契約職員＝9人 パート職員＝23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	65,622,191	92,708,950	99,069,368	6,360,418
		計(a)	65,622,191	92,708,950	99,069,368	6,360,418
	支出	人件費	53,567,248	70,241,240	73,772,147	3,530,907
		管理運営費	15,250,815	21,572,487	23,596,189	2,023,702
		その他				
		計(b)	68,818,063	91,813,727	97,368,336	5,554,609
収支差引額(a-b)		-3,195,872	895,223	1,701,032	805,809	

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	収入及び支出が増加したことについては、大王通所介護事業の利用者が令和3年度と比較すると、一日平均1.9人の増加となったことが主な要因です。また、支出については、阿児通所介護の閉鎖に伴う非常勤職員の登用に伴う人件費の増加と電気代が高騰したことも理由として挙げられます。
----------------------------------	---

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の陽性者が複数人発症した影響で7日間の休業を余儀なくしましたが、対策を講じながら、地域における身近な福祉拠点として従業員の頑張りのあり、役割を十分に果たせたと評価しています。</p> <p>施設については年々老朽化がすすんでおり、令和4年度においては大規模な修繕は行いませんでしたが、浴室修繕の実施など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、物価高騰の影響も受ける中、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・設備では、雨漏り修繕や換気設備等、維持管理のための修繕を行ったが、施設全体で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
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	通所介護事業及び放課後等デイサービス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	鍵の管理及び防犯に対する対策・対応は適切だったか。	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。2つの事業を見ると、通所介護事業の収支バランスは保持しているが、放課後等デイサービスの運営は赤字が継続している。	B	社会福祉協議会全体では黒字となっており、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:大王地域福祉センター ゆうゆう苑

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。)

放課後等デイサービス事業所にて、利用保護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。)

事業所：社会福祉法人 志摩市社会福祉協議会 障がい児童デイサービスセンターくれよん

<配付数(児童数)：14名、回答数(回収数)：13名、回収率：92%>

【作成日:令和5年1月16日】

問1 利用者本位のサービスについて

【単位：名】

	項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	わからない
①	職員はやさしく丁寧に接していますか。	12		1			
②	他の人に知られたくない秘密が守られていますか。	10		2			1
③	職員は、あなたが希望する事を良く聞いて対応していますか。	11	1	1			
④	あなたが希望する事を職員に気軽に言う事ができますか。	10	2	1			
⑤	あなたが、いやだと思ふ事をされたことがありますか。 ※「あり」に○を付けた方に尋ねます。 それは、どこでありましたか。 ア)・イ)に○を付けて下さい。	1. なし (12名) 未記入 (1名) 2. あり (0名) ア) 事業所 () イ) それ以外 ()					

問2 サービス計画について

	項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	わからない
①	あなたのサービス計画を作る時に、あなたがしてほしいことをよく聞いてくれましたか。	10	2	1			
②	サービス計画についてわかりやすい説明がありましたか。	11	1	1			

問3 サービス内容について

	項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	わからない
①	生活(事業所内)で必要な支援(介助)を十分受けていますか。	7	3	1			2
②	日頃から、あなたの気持ちや体調のことを気づかっていますか。	8	5				
③	体調が悪い時、よく対応していますか。	7	2	1			2 未記入1
④	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。	8	2	1			2

問4 現在利用している事業所の総合的な評価について

	項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	わからない
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。	8	4	1			

自由記述欄(ご意見)

○年齢に合った療育活動があれば嬉しいです。長期の休みには、音楽療法で楽器や音楽に合わせて体を動かしたりするのも取り入れてもらえたらと思います。

問5 現在、サービス利用の際に、おやつを提供していますが、今後もおやつの提供を希望します(放課後・休校日ごとで回答してください)

【放課後利用】	【休校日利用(春・夏・冬休み等)】
1. 希望する (9名)	1. 希望する (13名)
2. 希望しない (2名) 未記入 (2名)	2. 希望しない (0名)

自由記述欄(ご意見)

○放課後の利用はしていないので、利用した場合は時間が短いので希望しません。

問6 現在、休校日利用の際に、昼食(弁当注文)を提供していますが、今後も昼食提供を希望しますか。

【休校日利用（春・夏・冬休み等）】
1. 希望する (9名)
2. 希望しない (4名)
自由記述欄（ご意見）
○利用日数が少ないため、ほとんど注文することはありませんが、注文できるという安心感があります。写真等で見た感じの量等がわかれば、注文してみたいと思います。

問7 この事業所へ要望したいことがありましたら自由にご記入ください。

自由記述欄（ご意見）
○大変助かっています。いつもありがとうございます。
○いつもありがとうございます。コロナでレクリエーションは少なくなりましたが、写真や行事ごとのプレゼントなど、いろいろとありがとうございます。本人も楽しんでいるので、これからも利用します。
○長期休暇中に、音楽療法やおこづかいを持って買い物に出かける等の、年齢に合った活動もとり入れてもらえると楽しみも増えると思います。
○家で過ごすよりくつろげる場所で、友だちと遊んだり会話したりできるので、慣れた所で安心して預けさせてもらっています。送迎等いつも丁寧にして頂いてありがとうございます。
○いつも丁寧な対応、大事にして頂きありがとうございます。楽しく過ごしているようです。
ありがとうございます。

施設名:大王地域福祉センター ゆうゆう苑

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
問1	利用者本位のサービスについて	A	概ねサービスについては、課題認識が少ない回答だった。利用者意見を真摯に聴き取り、引き続きサービスの質の向上に努めていきます。	
問2	サービス計画について	A	概ねサービスについては、課題認識が少ない回答だった。利用者意見を真摯に聴き取り、引き続きサービスの質の向上に努めていきます。	
問3	サービス内容について	A	概ねサービスについては、課題認識が少ない回答だった。利用者意見を真摯に聴き取り、引き続きサービスの質の向上に努めていきます。	
問4	現在利用している事業所の総合的な評価について	A	利用者満足度が高めの回答だった。利用者家族の想いを受け止め、音楽交流イベントなど今後の可能性を検討していきます。	
問5	現在、サービス利用の際に、おやつを提供していますが、今後もおやつを提供を希望しますか。	A	利用者の趣向や楽しみを捉え、継続的におやつを提供に工夫をします。	
問6	現在、休校日利用の際に、昼食(弁当注文)を提供していますが、今後昼食提供を希望しますか。	A	利用者ニーズに合わせて対応します。	
問7	利用ニーズへの労い意見	A	ありがたいご意見でした。継続して満足度が高まるサービスを目指します。	

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。