

令和 6 年度 指定管理者業務の評価表

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=5人 パート職員=24人 合計32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4年度	令和5年度	令和6年度	比較（C－B）	
事業収支	収入	指定管理料	0	0	0	0
		利用料金	0	0	0	0
		その他	99,069,368	96,406,650	96,639,054	232,404
		計(a)	99,069,368	96,406,650	96,639,054	232,404
	支出	人件費	73,772,147	68,656,117	71,223,512	2,567,395
		管理運営費	23,596,189	23,361,462	25,353,801	1,992,339
		その他	0	0	0	0
		計(b)	97,368,336	92,017,579	96,577,313	4,559,734
収支差引額(a-b)		1,701,032	4,389,071	61,741	-4,327,330	

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	大王通所介護事業所は新型コロナウイルス感染症などの影響で延利用者数が226人減少して収入も減少しましたが、障がい児童デイサービス事業において保育士を配置することにより児童指導員等加配加算の報酬を取得することができたため、収入は前年度より増額する結果となりました。
----------------------------------	---

3 総合評価

指定管理者	市
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。施設については年々老朽化が進んでおり、機械設備の修繕や交換などが発生しています。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。	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社会福祉協議会に指定管理しており、収益を重視するべきものではないが、事業収支は黒字となっている。 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。 施設・設備では、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いる。令和5年度は空調機器の修繕を実施し、令和6年度に施設の改修設計を実施した。改修工事が実施できた場合は、その後の修繕費も抑制できるものと思われる。

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	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。
	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	事業によっては新型コロナウイルス感染症の影響を受けつつも、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。
	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の影響による休業休館はなく、適正な施設運営を実施した。	A	前年度あった新型コロナウイルス感染症の影響による施設全体の休業休館はなく、適正な施設運営が実施されていた。
	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。
	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。
	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。
	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。
	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。
	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取り扱った。	A	個人情報の取扱いが適切になされていた。
法令遵守	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。	

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。

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
サービスの質の向上	施設利用状況及び利用者増加への取り組み	A	地域住民や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。
	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。
	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。
	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。
	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。
	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	車いす一時貸出事業を実施し、高齢者及び障がい者等が安心して地域で暮らせるように支援を行なった。
	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。

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。

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・設備等の維持管理	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。
	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。
	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。
	修繕業務	A	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	協定書で定められた額の修繕は速やかに実施した。内容も記録した。
	清掃業務	A	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。
	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。
健全な財務・適切な会計処理	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法人に一部委託している。	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。
	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	公租公課は納付期限までに適正に納付した。
	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	法人全体における経営は黒字であった。放課後等デイサービスの運営は赤字が継続していたが令和6年度は黒字となった。令和5年度及び令和6年度は黒字である。

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。

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。）

利用者を対象としてサービス利用アンケートを実施した。
 ◇アンケートの方法は、利用者に対してサービスの利用時に調査票を配布し、後日回収した。

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。）

84人にアンケート用紙を配布し、55件の回答を得ました。回答率は65.5%でした。
 ○「あなたは現在利用している事業所に満足していますか」という問いに、「満足」が30件（54.5%）、「やや満足」が9件（16.4%）、「普通」が9件（16.4%）、無記入が7件（12.7%）でした。

番号	設問内容	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無記入	あり	なし	合計
1	職員はやさしく丁寧に接してくれていますか。	42	6	7	0	0	0	—	—	55
2	他の人に知られたくない秘密が守られていますか。	29	3	12	0	0	11	—	—	55
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。	36	7	8	0	0	4	—	—	55
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。	34	4	12	0	0	5	—	—	55
5	あなたが、いやだと思ふ事をされたことがありますか。（暴力、悪口、無視など）	—	—	—	—	—	5	1	49	55
6	送迎対応は、満足していますか。	36	4	5	0	0	10	—	—	55
7	食事はおいしいですか。 *食事サービスを受けていない場合、ご回答は不要です。	35	4	6	1	0	9	—	—	55
8	お風呂は、安心して入れますか。 *入浴サービスを受けていない場合、ご回答は不要です。	28	5	7	1	0	14	—	—	55
9	事業所で必要な支援（介助）を十分受けていますか。	31	6	5	0	0	13	—	—	55
10	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。	34	5	6	0	0	10	—	—	55
11	体調が悪い時、よく対応してくれていますか。	31	5	4	0	0	15	—	—	55
12	事業所で行なわれるレクリエーションに満足していますか。	23	6	13	0	0	13	—	—	55
13	事業所で行なわれる機能訓練（リハビリテーション）に満足していますか。	19	7	13	0	0	16	—	—	55
14	あなたは、現在利用している事業所に満足していますか。	30	9	9	0	0	7	—	—	55

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
もうすこし歩く運動をしてほしい。	C	貴重なご意見については、今後の事業に反映できるものは検討していきたいと考えています。	引き続き、良好な利用環境を提供できるよう努められたい。
昼飯が少ない。家に帰ってくると腹が減る様子。もっと食べさせてほしい。	C	貴重なご意見については、今後の事業に反映できるものは検討していきたいと考えています。	引き続き、良好な利用環境を提供できるよう努められたい。
波切は買い物する雑貨店がないから連れて行ってほしい。	D	貴重なご意見については、今後の事業に反映できるものは検討していきたいと考えています。	引き続き、良好な利用環境を提供できるよう努められたい。
気分転換にともやまなどへ外出。	C	貴重なご意見については、今後の事業に反映できるものは検討していきたいと考えています。	引き続き、良好な利用環境を提供できるよう努められたい。

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、利用にかかるアンケート（ニーズ把握）を継続的に実施する必要があると思います。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。