

指定管理導入施設実績評価シート（令和元年度）

	施設所管課	健康保険部 長寿政策課
施設名	大津市立木戸デイサービスセンター	
指定管理者	社会福祉法人 大津市社会福祉事業団	
指定期間	平成 30 年 4 月 1 日 ～ 平成 35 年 3 月 31 日	
指定管理料	年額 6,647,000 円(令和元年度)	(総額 33,557,000 円)
設置目的	老人の福祉の増進を図るため、老人福祉法第20条の2に規定する老人デイサービスセンターを設置する	
業務内容	センターにおいては、介護保険法(平成9年法律第123号)第8条第7項に規定する通所介護、同法第115条の45第1項第1号ロに規定する第1号通所事業その他の老人福祉法第5条の2第3項に規定する老人デイサービス事業を行う。	

主な成果 <small>(自主事業含む)</small>	使用料収入	目標	61,574 千円	⇒	実績	63,982 千円
	稼働率	目標	81.4 %	⇒	実績	79.4 %
	利用者数	目標	7,300 人	⇒	実績	7,147 人
	【主な自主事業実施による成果】					
地域自治会のサロン等へ出向き、デイサービスで実施している体操を実演・指導することで、地域の方々の健康増進に寄与している						

総合評価	I～IVによる総合評価	総合評価コメント
	B (良好)	年度当初目標としていた80%以上を達成することができなかった。新型コロナウイルスの影響やご利用者の体調不良等により休まれるなどで稼働率が安定しない。自粛の要請がある場合には厳しいが、ご利用者の体調不良等で休まれる場合には、他のご利用者に代替利用を確認するなど、次年度も高い稼働率を維持できるよう努めていく。

	評価項目及び評価の視点	確認資料	自己評価	自己評価事由	所管課評価	所管課確認事項
I 実施体制	施設の設置目的の達成 □ 施設の設置目的を十分に理解し、それを踏まえ管理運営に努めていたか。	事業計画書、事業報告書	B (良好)	事業計画に基づき運営している	B (良好)	事業計画に基づき運営されている。
	職員の勤務実績・配置状況・労働条件 □ 事業計画書に沿った職員を配置していたか。 □ 必要な資格、経験を有する職員を確保していたか。 □ 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であったか。 □ 障害者の雇用促進に努めていたか。	事業計画書、日報、勤務表、資格証、実地調査	B (良好)	事業計画に基づいた職員配置を行っており、職員の労働条件等においても適正に実施している	B (良好)	事業計画に基づいた職員配置を行っており、職員の労働条件等においても適正に実施されている。
	職員の研修 □ 事業計画書に基づき、業務に必要な研修、教育が実施できたか。	事業計画書、事業報告書、研修資料等	B (良好)	介護技術研修、他施設視察研修及び報告会、健康教育等を実施した	A (優良)	健康教育に加え、他事業所の視察等研修内容に工夫がみられる。
	法令等遵守 □ 関係法令、条例等を遵守していたか。	仕様書、関係書類等、実地調査	B (良好)	法令・条例を遵守している	B (良好)	法令・条例を遵守している
	個人情報保護・情報公開 □ 個人情報・情報公開の取り扱いについて、協定書に基づき適切に行っていたか。	協定書、管理方法（実地調査）	B (良好)	個人情報の取扱いについては、協定書に基づき適切に行なっている	B (良好)	個人情報の取扱いについては、協定書に基づき適切に行なわれている。
	管理記録 □ 業務日誌等を適切に整備、保管していたか。 □ 点検結果や修繕履歴等を適切に記録・保管していたか。	日報、点検結果等関係書類、実地調査	B (良好)	管理記録について適切に整備・保管している	B (良好)	管理記録については適切に整備・保管されている。
	連絡体制 □ 市と指定管理者間で十分に連絡、調整を行っていたか。 □ 事業計画書、月報、事業報告書、その他報告書等の提出や内容が適正であったか。	事業計画書、事業報告書等関係書類	B (良好)	市へ報告すべき事項については、連絡・調整を行ない、報告書等については、速やかに提出している	B (良好)	事業実施上、必要な連絡事項は、口頭及び文書で行われている。また、定期的な協議を実施。
	緊急時対応 □ 事故・災害等の緊急時の連絡体制が確保されていたか。 □ 緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行うなど、職員への指導徹底を図っていたか。	事業計画書、事業報告書、緊急時対応マニュアル	B (良好)	緊急時の連絡体制を確保するとともに、マニュアルを整備し、対応している	B (良好)	緊急時の連絡体制を確保するとともに、マニュアルを整備し、訓練も行っている
《I 総括》 業務の実施体制に関する評価【標準8項目／当施設8項目】			B (良好)		B (良好)	

指定管理導入施設実績評価シート（令和元年度）

評価項目及び評価の視点	確認資料	自己評価	自己評価事由	所管課評価	所管課確認事項	
Ⅱ 内容・水準	施設管理 □ 開館日、開館時間を遵守していたか。 □ 事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じていたか。	事業計画書、日報	B (良好)	定められた開館日、開館時間を遵守している また、事故防止・安全確保のためのマニュアルを整備し、職員へ周知徹底している	B (良好)	定められた開館日、開館時間を遵守している。 また、事故防止・安全確保のためのマニュアルを整備し、職員へ周知徹底している。
	利用状況 □ 利用者数、稼働率等が前年度実績や目標と比較し適正な水準であったか。	事業計画書、事業報告書	B (良好)	当初の目標数値を若干下回ったが収支は安定している	C (課題含)	利用者数、稼働率共に前年度及び目標数を下回った
	利用者対応 □ 利用許可や案内等、職員の対応は迅速かつ適切に行っていたか。 □ 服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切であったか。 □ 利用者に対して設備、備品等を適切に提供したか。	業務マニュアル、意見・苦情等受付簿、アンケート、実地調査	B (良好)	施設管理運営マニュアルに基づき、利用者対応等適切に行なっている	B (良好)	施設管理運営マニュアルに基づき、利用者対応等適切に行なわれている。
	事業運営 □ 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 □ 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。 □ 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 □ 自主事業の実施により市民サービスの向上に効果があったか。	事業計画書、事業報告書、自主事業計画書、実地調査	B (良好)	概ね計画どおり実施している	B (良好)	計画どおり実施されている。
	維持管理 □ 施設、設備の保守管理(点検・修繕)を計画的に実施したか。 □ 修繕が必要な箇所について、適切に対応したか。 □ 日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか。 □ 備品台帳に基づき備品を管理、修繕したか。 □ 植栽、樹木等の維持管理を定期的に行なわれ、美観が保たれていたか。	仕様書、備品台帳、点検結果、委託契約書、実地調査	B (良好)	施設・設備の維持管理を適切に行なっている。また利用者から新たな要望等があれば応じられるよう努力している	B (良好)	施設・設備の維持管理を適切に行なうとともに、快適な環境づくりのために、職員が工夫している。
	情報提供 □ 施設案内、事業の開催案内等のパンフレット類を整備し、情報発信に努めていたか。 □ ホームページの管理は適切に行っていたか。	パンフレット・ホームページ等、実地調査	B (良好)	パンフレットによる案内や事業団ホームページにより情報発信している	B (良好)	事業団ホームページのリニューアルにより情報発信に努めている。
	環境配慮 □ 省資源、省エネルギー等環境への配慮、リサイクル等の推進等に努めていたか。	関係書類、実地調査	B (良好)	省エネ等職員一丸となって取り組んでいる	B (良好)	省資源・省エネルギーに努めている。
	意見・要望・苦情 □ 意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか。 □ 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映していたか。	事業計画書、事業報告書、日報、アンケート	B (良好)	センターに意見箱を設置し、利用者からの意見を集約している	B (良好)	センターに意見箱を設置し、利用者からの意見を集約している
	利用者アンケート □ 利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者ニーズを積極的に把握し、その結果を管理運営に反映していたか。	事業計画書、アンケート、実地調査	C (課題含)	利用者アンケート後に結果をまとめたが分析まで行えず	B (良好)	2/20からの一ヶ月間でアンケートを実施した。
《Ⅱ総括》 業務の内容・水準に関する評価【標準9項目/当施設9項目】			B (良好)	B (良好)	B (良好)	
Ⅲ 収支等	経理事務 □ 専用口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行ったか。 □ 経理区分を設け、指定管理料を適正に執行していたか。 □ 料金徴収、減免、還付の手続きは適切に処理していたか。	預金通帳、出納帳、利用申請書・減免申請書等、実地調査(金庫等)	B (良好)	つり銭管理、利用料徴収等適切に管理している 経理執行状況については、各区分に分け管理を行なっている	B (良好)	つり銭管理、利用料徴収等適切に管理されている。 経理執行状況についても、しっかり管理されている。
	収支状況 □ 予算と決算に大幅な相違がなく、収入-支出はプラスとなっているか。 □ 収支状況が対前年度比及び当初の目標を達成しているか。	事業計画書、事業報告書	B (良好)	高い稼働率を維持しており、収支も安定している	B (良好)	収支差額 2,663,184
	経費節減の取組 □ 経費削減に向けた取り組みを積極的に実施し、その効果が上がったか。 □ 清掃、警備、保守点検、修繕等の再委託が適切な水準、内容で実施されたか。	仕様書、事業計画書、委託契約書、実地調査	B (良好)	特に光熱水費(電気料)削減に向け、新電力の導入について検討を行なっている	B (良好)	電気使用料の削減など積極的に取り組んでいる。 水道光熱費支出前年比 ▲532,088円
	《Ⅲ総括》 経費の収支等に関する評価【標準3項目/当施設3項目】			B (良好)	B (良好)	B (良好)
Ⅳ その他	その他 □ 社会的貢献に向けた取り組みを推進しているか。	実地調査	B (良好)	地域自治会のサロン等に出向き、デイサービスで実施している体操を実演・指導することで地域の方々の健康増進に寄与している	B (良好)	地域自治会のサロン等に出向き、地域の方々の健康増進に寄与している
	《Ⅳ総括》 その他に関する評価【当施設1項目】			B (良好)	B (良好)	B (良好)

特記事項等 (課題・成果)	【指定管理者】 目標より若干稼働率が下回ったが、安定した収支状況である。新型コロナウイルス感染拡大により利用自粛等により利用者数減となり、次年度前半の稼働率にも多く影響すると考えられる。安定した稼働率を維持するために工夫が必要である。また、施設の維持管理の面では、給湯ボイラーの作動不良により使用できない状況が発生していること、他機器(空調関係)も長年使用により不具合が生じる可能性もあり心配されるところである。
	【施設所管課】 昨年度はかなりの努力をしていただき、稼働率を持ち直すことが出来たが、今年度は新型コロナウイルス感染拡大による自粛等の影響で利用者数・稼働率とも目標・昨年度実績を下回る結果となった。しかし近隣にはない通常規模のデイサービスであり地域にとって存在意義の大きな施設でもあることから、今後もアンケート結果を分析したうえで利用者寄り添ったケアができるよう努力していただきたい。

