

指定管理者総合評価シート

様式 4

施設名	こすもす苑デイサービスセンター		
指定管理者	株式会社ヤックスケアサービス		
指定期間	平成 29 年 4 月 1 日	～ 令和 4 年 3 月 31 日	2 年目
施設所管課	福祉 部 高齢者福祉 課		

評価項目		評価基準	自己評価	所管課評価	
I 実施体制に関する評価	施設管理	協定書等に従い、開館日や開館時間等を遵守しているか	A	A	
	人員体制	仕様書等に従った人員(人数、有資格者)を配置しているか	A	A	
		スタッフのシフトは適正であるか	A	A	
		事業計画書に則した内容・頻度で教育・研修を実施したか	A	A	
	利用料金	利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか	A	A	
	外部委託	外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切か	—	—	
		外部委託事業者に対して協定書等を遵守させているか	—	—	
	記録管理	業務日誌等を適切に作成・保管しているか	A	A	
		点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	A	A	
	報告書提出	協定書等で定められた事業計画書・報告書等は提出しているか	A	A	
	連絡調整	市や関係団体等との連絡調整を適切に行っているか	A	A	
	危機管理	危機管理に関するマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っているか	A	A	
		避難経路は適切に確保されているか	A	A	
		事故、災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか	A	A	
	個人情報保護	個人情報等の管理は適切か	A	A	
		個人情報保護に関する規程が整備されているか	A	A	
		情報漏えいを防止する仕組みや対応策が構じられてるか	A	A	
	情報公開	情報公開に関する規程が整備されているか	A	A	
		協定書等に従い、情報を適切に管理しているか	A	A	
	その他		—	—	
	【総括 I】	実施体制の履行状況に関する評価(標準 19 項目・本施設 17 項目)		A	
	指定管理者の自己評価	毎月イベントを開催することにより、利用者様には大変喜んでいただいた。また、最近においては利用回数も微増ではあるが向上する月も見られ、概ね計画書通りに運営できた。よって評価はAとした。			
	施設所管課の評価	人員体制、記録管理、個人情報保護などの実施体制については、確実に整備されている。			

評価項目		評価基準	自己評価	所管課評価
II サービスの内容や水準に関する評価	利用者対応	施設の予約や利用等が、公平かつ適切に実施されているか	A	A
		言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	A	A
	利用案内	ホームページは計画どおりに運用されているか	B	B
		利用方法をわかりやすく説明できる仕組みが構築されているか	A	A
	利用状況	施設の利用者数や稼働率は適正であるか	A	A
		利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか	A	A
	事業の実施	事業計画書に則し、指定事業を実施しているか	A	A
		施設の目的に沿って、自主事業を実施しているか	A	A
		各事業の参加者数は、計画どおりであるか	A	A
		参加促進への取組を積極的に実施しているか	A	A
	環境への配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか	A	A
	苦情等の対応	苦情や要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	A	A
	利用者への調査	利用者満足度調査を実施し、その結果は妥当であるか	A	A
		利用者からの意見や要望等について、可能なものは反映させているか	A	A
	維持管理	施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか	A	A
		日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか	A	A
		備品台帳により記録が適切に保管されているか	A	A
		市と指定管理者の備品が明確に区別されているか	A	A
		必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか	A	A
	その他		—	—
	【総括 II】	サービス等の内容や水準に関する評価(標準 19 項目・本施設 19 項目)	A	

指定管理者総合評価シート

様式 4

Ⅱ 評価	指定管理者の 自己評価	こすもす苑を管轄するエリア長が週に1度施設を巡回し、破損等、異状がないか確認しており、維持管理を徹底した。また、100歳を迎えた利用者様にお祝いイベント等を行い、喜んでいただいた。その他にも行われているイベント等も含め、近隣ケアマネに紹介し見学を促している。
	施設所管課の評価	利用者数は減少しているが、毎月イベントを実施しており、利用者の満足度は高い。アンケートを実施し、可能なものは反映させるなど、利用者の意見を聞いている。敷地内は、屋内外とも清掃が行き届いており、清潔感があった。

評価項目		評価基準	自己評価	所管課評価
Ⅲ 収 支 等 に 関 する 評 価	経理事務	指定管理に関する経費と団体の経費を区別して、適正に管理しているか	A	A
		専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか	A	A
		料金徴収、減免、還付の手続は適切に処理していたか	A	A
	予算執行	収支計画書に則し、適正に予算を執行しているか	A	A
		収支計画と事業計画の整合はとれていたか	A	A
	経費節減	経費削減に向けた取組を積極的に実施し、その効果が上がったか	A	A
	その他		—	—
	【総括 Ⅲ】	収支等に関する評価（標準 6 項目・本施設 6 項目）	A	
	指定管理者の自己評価	経理事務については、本部経理部で適切に処理した。利用契約者数が思うように伸びず、予算比89.9%となった。		
	施設所管課の評価	指定管理に関する経費と団体の経費を区別するなど、収支等に関して適切に処理を行っている。また、サービス低下とならない範囲で、省エネルギーなどの取り組みにより経費削減を図っている。		

評価項目		評価基準/目標は達成されたか	数値目標	自己 評価	所管課 評価
Ⅳ 目標管理に 関する評価	目標①	月毎による行事食の実施	毎月実施	A	A
	目標②	レクレーションおよびイベントの開催実施	年間12回	A	A
	目標③			—	—
	【総括 Ⅳ】	目標管理に関する評価(標準 3 項目・本施設 2 項目)			A
	指定管理者の 自己評価	①毎月実施が行えている。 ②年間15回の開催実施されている。			
	施設所管課の評価	目標は達成しており、アンケートの結果では利用者の満足度も高い。			

V	【総合評価】	I～Ⅳの総括による総合評価	A
---	--------	---------------	---

Ⅵ 特 記 事 項	特に評価される点	利用者に対し、より良いサービスを提供できるようアンケート調査を行い、その結果を反映させた改善目標を設定し、改善している。
	改善が望まれる点	利用者数が減少しており、立地条件による困難さもあるが、施設単独のホームページを立ち上げて積極的な情報発信を行うなど、更なる利用者増への取り組みを実施されたい。