

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25年4月1日	～	平成29年3月31日
施設所管課	福祉部 高齢者福祉課		4 年目

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築されているか	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	
【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	概ね計画通りの運営ができており、評価は「A」とした。			
施設所管課の評価	概ね計画通りの運営ができています。			

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	A	A
		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	B	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	B	A
	環境への配慮	参加促進への取組を積極的に実施しているか	A	A
		省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか	S	S
	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	
【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		

る 評 価	指定管理者の 自己評価	営業体制の見直しを図ったが、稼働率が向上してこない為、再度体制の見直しを図る。 ICTの導入で、ペーパーレス化が進み環境への配慮を取組めた。 昨年の利用者満足度調査結果から①食事メニューの改善 ②買い物レクの実施 ③機能訓練メニューの充実を図った。
	施設所管課の評価	更なる環境への配慮がなされている。利用者満足度調査を行い、ニーズを把握し改善に努めている。

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	B	A
		収支計画と事業計画の整合はとれていたか	B	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
	【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されており良好。 利用者の減少に伴い収入が予算に対して86.3%であった		
	施設所管課の評価	経理は適切に処理されているが、利用者の減少により、収入が減少している。		

評価項目	評価基準	自己 評価	所管課 評価	
Ⅳ 目 標 管 理 に 関 する 評 価	目標①	食事メニューの改善は達成されたか	A	A
	目標②	買い物レクの実施は達成されたか	A	A
	目標③	機能訓練メニューの充実は達成されたか	A	A
		【総括 Ⅳ】	目標管理に関する評価(標準3項目・本施設3項目)	
	指定管理者の 自己評価	アンケート結果から、3項目の改善目標を設定。 ①行事食の充実 ②レクイベントの充実 ③機能訓練加算の取得 上記内容は29年度に取り組む。		
	施設所管課の評価	アンケートの結果に基づき設定した、次年度の改善目標に対しては、確実に実施して いただきたい。		

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、実際に改善している。
	改善が望まれる点	利用者の減少を防ぐため、将来に向けた対策を検討してほしい。