

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	3 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
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	人員を適正に配置し運営が行えている。特に介護・看護職員の不足時には法人内部からの有資格者の確保を行っている。個人情報についても法人管理部門により外部へのアクセスやデータの持ち出しを制限しており、現状漏洩した事例は発生していない。			
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確実に整備されている。また、接遇マニュアルによりスタッフの教育・研修を実施しているほか、災害対応、感染症予防、食中毒予防のそれぞれのマニュアルを整備し、危機管理体制が確立されている。			

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	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	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	1日当たりの平均利用者数が2019年4月期12.5人/日→2020年度3月期14.7人/日と稼働率が向上し計画値に近い実績となった。イベント等の実施により、利用者様も喜ばれて利用の促進につながったものとする。
	施設所管課の評価	利用者対応等に関してクレームがあった場合には、報告書により本社社長まで報告しており、情報を共有して対応している。利用案内に関しては、法人のホームページはあるものの、「こすもす苑デイサービスセンター」のホームページがないことから、外部から施設内の状況がわからない。

評価項目		評価基準	自己評価	所管課評価
Ⅲ 收支等に関する評価	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、還付の手続き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 その他	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】	收支等に関する評価(標準 6 項目・本施設 6 項目)	A		
指定管理者の自己評価	経理事務は法人本部経理にて適切に処理している。収支計画に沿った予算執行も行っている。			
施設所管課の評価	経理事務は適正に実施されている。大口現金は本社管理であり、施設では小口現金の管理と一部利用者からの利用料を直接集金(基本は口座引き落とし)するのみである。			

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	月ごとによる行事食の実施	毎月実施	A	A
	目標②	レクリエーション及びイベントの実施	年間12回	A	A
	目標③	ご利用者様ならびにご家族様へアンケート調査を実施及び改善	年間 1回	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)	A		
指定管理者の自己評価	①実施できている ②実施できている ③実施(送迎時間についてご意見をいただき、ルートの見直しを実施)				
施設所管課の評価	毎月行事が開催されており、利用者からの意見も良好である。利用者及びその家族に対し、より良いサービスを提供できるようアンケート調査を実施し、改善すべき点は改善している。				

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

Ⅵ 特記事項	特に評価される点	新型コロナウイルス感染症対策として、職員出勤前(自宅)及び出勤後の検温、職員マスク着用、送迎車両の送迎後の消毒清掃、乗車前の手指消毒、1日3回の施設内の手すり等消毒、換気、パソコンやタブレット消毒の実施、また、利用者にはマスクの着用、自宅での検温を依頼するなど、徹底した対策を行っている。
	改善が望まれる点	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。