

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	4 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	施設所管課等において評価する点等を任意で記載		
【総括 I】	実施体制の履行状況に関する評価(標準 20 項目・本施設 17 項目)	A		
指定管理者の自己評価	開館日や開館時間の遵守と基準通りの人員を配置し、適正な運営が行えている。不測の事態等には、法人内近隣事業所や法人本部の職員応援人員などの体制もあり、今後も継続して適正な運営ができる体制を確保できている。業務日誌等の記録関連もデータ化による管理を行い、情報漏洩などの事故はない。			
施設所管課の評価	人員体制、利用料金、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、災害対応、感染症予防、食中毒予防に関するマニュアルをそれぞれ整備し、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	施設所管課等において評価する点等を任意で記載		
【総括 II】	サービス等の内容や水準に関する評価(標準 20 項目・本施設 19 項目)	A		

指定管理者総合評価シート

様式 4

する評価	指定管理者の自己評価	ご利用者稼働率の向上により利用回数(前年比101.5%)、売上高(前年比111.3%)伸長となりました。コロナ禍の中でもこのような結果については、ご利用者・家族、地域から評価を頂いていると考えております。 今般のコロナウイルスにおける感染予防対策への負荷がご利用者・職員ともに大きいものではありませんが、感染者の発生事例が無いことが、やはり一番の評価と判断します。また現在、ホームページを作成中であり2021年度上期中には完成予定ですので、さらなる情報発信により、利用推進の強化を目指して参ります。
	施設所管課の評価	利用者対応等のクレームが発生した場合は、報告書により社内で情報を共有し組織で改善に向けて対応している。利用案内については、チラシ等により積極的に近隣のケアマネジャーに施設利用について情報を発信するとともに、毎月イベントを開催することで利用者の増加及び満足度向上に取り組んでいる。現在作成中のホームページの完成により、さらなる情報発信の強化が期待できる。

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	施設所管課等において評価する点等を任意で記載		
【総括 Ⅲ】	收支等に関する評価(標準 7 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、法人本部経理部にて適切に処理しています。 料金徴収等についても適切に処理をし、収支計画についての予算執行も行っています。			
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が希望した場合の利用料を直接集金(基本は口座引き落とし)するのみであり、適正に処理されている。			

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開催実施	年間12回	A	A
	目標③	ご利用者様並びにご家族へアンケート調査を実施および改善	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年度内に実施予定(2月)				
施設所管課の評価	デイサービス利用者の施設利用に対する楽しみや生きがい創出のために、行事食やレクリエーションが企画され、確実に実施されている。また、利用者及びその家族に対してアンケート調査を実施し、日常業務の改善を意識するとともに、その結果に対して真摯に対応している様子が確認できる。				

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	コロナ禍において、感染症による施設利用の影響が懸念される中、感染症対策を徹底することで、利用者の減少もなく業務を継続している点は大きい評価できる点である。
	改善が望まれる点	コロナ禍により感染防止対策が必須である中、利用者を増加することは更なる感染対策の徹底が必要になるとともに、利用者が安心・安全に施設を利用するための配慮など、指定管理者の負担は増すところではあるが、引き続き、積極的な情報発信に努めるなど利用者の増加に向けた取り組みを実施されたい。