

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：令和元年度）

担当部署名	企画振興部 飯高地域振興局 地域住民課
評価対象期間	平成31年 4月 1日 ～ 令和 2年 3月 31日
評価対象年度指定管理料	13,627,018 円

1. 施設の概要等

施設の概要	名 称	松阪市飯高高齢者生活福祉センター
	所 在 地	松阪市飯高町富永72番地1
	設置目的	高齢者及び住民の福祉を増進するため設置する。
	設備の概要	敷地面積 3,245.6㎡ 施設の内容 鉄骨造り・一部二階建て（車庫・物置含む）延床面積1,214.94㎡ 事務室、養護室、居室（9室）、健康教育指導室、相談検診室、介護者教室、厨房、食堂、教養娯楽コーナー、機能回復訓練コーナー、介護機器コーナー、特殊浴室、一般浴室、その他、2階会議室、車庫、物置

2. 指定管理者の概要等

指定管理者	名 称	社会福祉法人 松阪市社会福祉協議会
	所 在 地	松阪市殿町1563番地
指定管理業務の内容		(1) 飯高高齢者センターの次に掲げる業務を行うものとする。 ア 高齢者介護機能の推進に関する業務 イ 高齢者に対する一定期間の住居の提供に関する事業 ウ 高齢者の生活、健康等の相談事業 エ 高齢者の生きがいを高める事業 オ 社会福祉関係団体の指導育成事業 カ 高齢者の福祉増進事業 (2) 飯高高齢者センターの利用の許可に関すること。 (3) 飯高高齢者センターの利用料金に関すること。 (4) 飯高高齢者センターの維持管理に関すること。 (5) 前各号に掲げるもののほか、市長の権限に属する業務を除く飯高高齢者センターの管理に関すること。
業務運営実施状況	管理業務の実施状況	○入居者：4月 (5) 5月 (5) 6月 (7) 7月 (7) 8月 (7) 9月 (7) 10月 (7) 11月 (7) 12月 (7) 1月 (7) 2月 (7) 3月 (7) 延べ80名 ○稼動日数 366日 生活援助員により管理運営 ○会議室等貸館：76件【延べ利用者851名】
	サービスの質の向上	入居者の通院や要望・相談に応じて対応を行った。 また、快適に過ごしていただけるように修繕も迅速に行った。
	施設・設備等の維持管理	施設設備の維持管理を行うため、施設の清掃業務、空調機保守、電気保安業務、消防設備、ろ過装置、浄化槽、事務機器保守等の点検業務を行なっている。 修繕 ・5月：電話設備及び事務所配線 ・6月：空調設備漏電ブレーカー ・10月：洗濯室電気スイッチ、居室ドア ・11月：給湯ボイラー、特殊浴室エアコン換装工事 ・12月：居室2号室、4号室水道水漏れ ・3月：自動ドア開閉不具合

指定期間	平成 31 年 4 月 1 日 ～ 令和 6 年 3 月 31 日
------	-----------------------------------

(単位：円)

		事業計画	事業収支実績					
			平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	
事業収支推計	収入	指定管理料	13,502,000	12,523,885	12,523,885	12,523,885	12,523,885	13,627,018
		利用料	679,000	476,328	903,824	930,720	690,392	1,304,154
		繰入金	621,000	0	0	172,246	0	0
		雑収入	0	0	0	0	9,504	0
		計 (A)	14,802,000	13,000,213	13,427,709	13,626,851	13,223,781	14,931,172
	支出	人件費	9,370,000	8,129,991	9,095,577	8,599,041	7,630,920	9,132,549
		事務費	438,000	23,370	23,370	23,370	23,370	585,442
		事業費	4,994,000	4,846,852	4,308,762	5,004,440	5,569,491	5,213,181
		繰入金支出	0	0	0	0	0	0
		計 (B)	14,802,000	13,000,213	13,427,709	13,626,851	13,223,781	14,931,172
収支差引額 (A) - (B)		0	0	0	0	0	0	

3. 指定管理者業務運営項目別評価

評価項目		指定管理者自己評価		担当部署評価		
業務運営項目	内容	採点	判定	採点	判定	
管理業務の実施状況	①施設の目的や基本方針の確立	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、職員は理解していたか。	5	A	5	A
	②施設設置目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設の設置目的は達成されたか。	4		4	
	③利用者数	利用者数は当初目標数を達成されたか。	4		4	
	④運営状況	施設の供用日数・供用時間は守られたか。また、適正な施設の維持管理、運営が行われたか。	5		5	
	⑤職員の配置状況・勤務実績	職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、業務執行体制（作業責任者・業務担当者）は明確になっていたか。	5		5	
	⑥意思疎通	管理運営業務全般について、市と指定管理者の責任者の間で十分な連絡調整がなされていたか。	5		5	
	⑦各種管理記録等の整備・保管	各種業務計画書、点検記録、整備・修繕・事故・故障等の履歴等の各種管理記録等が整備・保管されていたか。	5		5	
	⑧地域の振興・活性化	地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を行ったか。	4		4	
サービスの質の向上	①施設利用状況及び利用者数増加への取組み	自主事業や運営方法の工夫等利用者数増加に向けた具体的な取組みはあったか。(注1)	4	B	4	B
	②利用者の平等な利用	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないように、施設のサービス水準を確保するための取組みを行ったか。	5		5	
	③適切な情報提供	全ての利用者が情報を得ることができるよう適切な利用情報の提供を行ったか。	5		5	
	④利用促進・PR	当該施設・事業について、広報誌やパンフレットを作成するなど、具体的な取組みが実施され、積極的な利用促進が図られたか。	3		3	
	⑤非常時・緊急時の対応	事故、災害等の緊急事態発生時の危機管理マニュアルの整備や対応体制の確立はされていたか。	4		4	
	⑥苦情解決体制及び対応	利用者からの意見・苦情等を受けて迅速かつ適切に処理できる体制が整っていたか。また、事故、苦情に対する対応は適切であったか。	5		5	
	⑦自主事業	利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	3		3	
	⑧利用者アンケートの実施	利用者アンケートを実施し、利用者の意見・要望、満足度の把握に努めたか。課題がある場合は対応策を講じたか。	4		4	
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持がされていたか。	5	A	5	A
	②備品・什器等の保守点検	備品・什器等が適切に管理され、良好な機能が保持されていたか。	5		5	
	③修繕業務	点検によって異常が認められた場合には、速やかに修繕・交換・整備・調整等の適切な処置を講じたか。	5		5	
	④樹木・植栽等管理業務	草取りや除草等を行い、利用者が快適に利用できるような良好な景観が保たれていたか。	5		5	
	⑤清掃業務	敷地内は全て利用者が快適に利用できるよう清潔な状態が保たれていたか。	5		5	
	⑥鍵管理	鍵の管理は適切であったか。	5		5	

【(注1)のみ指定管理施設の管理運営評価表作成要項の評価基準1-(2)の採点基準にて評価】

4. 総合評価

指定管理者自己評価	担当部署評価
<p>【努力した点・成果等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急で虐待や生活困窮者の受け入れ、柔軟な対応を行った ・介護保険サービスの利用も行いながら安心して生活していただけるようにご家族・事業所と連絡を取り合っている ・空き部屋も定期的に掃除を行っている ・経年劣化により修繕箇所は多いが、修繕は迅速に対応している ・日曜日はカラオケ等で楽しんでもらえるように声かけを行った ・入居者の通院や買い物支援等で内容に応じて極力対応している ・体調の変化や緊急時はその都度柔軟に対応を行った 	<p>【評価すべき点】</p> <p>居住事業については、民生委員、介護支援専門員、包括支援センターなどの相談時や各種会議の際に居住事業の案内をしている。飯高管内に限らず、広く声かけを行い、積極的に受け入れている。</p> <p>生活援助員が入居者の相談業務など積極的にに関わり、親身になって対応することにより精神的に安定をもたらしている。また、緊急時の受け入れなど臨機応変に対応している。</p> <p>市広報と同時に配られる社協広報に掲載し、幅広く入居者の募集を行っている。入居者全員での外出を計画し、施設内だけでなく外部との交流を進めている。</p> <p>福祉団体の会議など、施設を有効に活用し、地域福祉の中心的役割を担っている。</p>
<p>【改善すべき点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・紅葉狩り外出の行事を企画したが昨年に引き続き参加者が0だった。楽しみなような行事を企画したい。 ・包括支援センターや民生委員に引き続き入居希望者の紹介を依頼しているが、本来の施設の目的が記された施設カルテを基に周知を行っていきたい ・入居者増加により、入居者同士のトラブルが発生しないように気をつけていきたいと思っている ・光熱水費や最低賃金が上昇しているため、職員間で意識共有しながら業務を遂行していきたい 	<p>【指導すべき点】</p> <p>居住事業についての努力は評価するが、飯高管内では生活に不安があっても、住める家がある限り自力で自分の家に住みたいと考える人が多いため、入居に至るには難しい。令和元年度の年度末入居者は7人で前年度より増えており、地域住民には居住事業の存在を認識してもらっている。</p> <p>今後もさらに施設利用者などに幅広く紹介し、関係機関からの情報などを元に、対象者と思われる方への働きかけに努めていきたい。</p> <p>寒い時期、暑い時期のみの入居、お試しの宿泊など気軽に利用できるようPRをお願いしたい。</p> <p>入居者それぞれの希望に寄り添える対応と、入居者等のトラブルを未然に防ぎ、利用者が楽しめる行事などの創意工夫を引き続きお願いしたい。</p>
<p>【所属長意見（今後の方向性等）】</p> <p>高齢者に対する介護機能の推進、居住の提供、日常生活や健康の相談、生きがいを高める事業、社会福祉団体の指導等が当施設の設置目的である。地域福祉の主体となる社会福祉協議会が指定管理者として関係機関と連携し、支援、助言を行いながら、地域住民と共に福祉活動を実施していることは、地域住民から高い評価を得ている。</p> <p>今後とも関係機関との連携を密にし、高齢者が抱える不安を少しでも解消するために、交流の機会や居住場所の提供を行い、安心して生活を送ることができるよう支援していただきたい。飯高管内だけでなく、今後も引き続き他の地域への働きかけをお願いしたい。</p>	

点数	採点基準	
5	優良	協定等で定めた水準以上のサービスが提供されているとともに、独自の新たなサービスが提供されている。
4	良	協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている。
3	普通	協定等で定めた水準のサービスが提供されている。
2	やや劣る	協定等で定めた水準のサービスが一部提供されていない。
1	劣る	協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されていない。早急に改善が必要である。

評価	評価の判定基準
A	5が半分以上かつ残りも3以上
B	全てが3以上
C	2が含まれる
D	1が含まれる