指定管理施設の管理運営評価表 (評価対象年度:令和2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	令和 2年 4月 1日 ~ 令和 3年 3月 31日
評価対象年度指定管理料	13,752,037 円

1. 施設の概要等

	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
施設の概要	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。	
ル 以 V 7 (队 安		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

2. 指定管理者の概要等					
tE	f定管理者 ·	名 称	社会福祉法人 松阪市社会福祉協議会		
1⊨		所 在 地	松阪市殿町1563番地		
指定管理業務の内容		芝務の内容	(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(7)5月(7)6月(7)7月(6)8月(6)9月(6) 10月(6)11月(6)12月(8)1月(8)2月(8)3月(7)延べ82名 ○稼動日数 365日 生活援助員により管理運営 ○会議室等貸館:148件【延べ利用者1,046名】※リモート会議等含む		
	サービスの	質の向上	入居者の通院だけでなく、後見申立の面談への同席や要望・相談に応じて対応を行った。 家族や後見人にも連絡を行い関係機関の協力や福祉サービスの活用を行い、ご本人が快適に生活 できるようにサポートを行う。また、修繕も迅速に対応した。		
	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 ・4月:集会室窓ガラス破損修理 ・9月:LAN線拡張工事 ・11月:合併浄化槽フロートスイッチ等交換修理 ・12月:居室6,8号室エアコン交換 ・2月:居室7号室エアコン交換、居室棟排煙窓ワイヤー修理 ・3月:インターネット光回線切替工事		

指定期間 平成31年 4月 1日 ~ 令和6年 3月31日

(単位:円)

								<u> (早江・口/</u>	
			事業計画	事業収支実績					
			尹未可凹	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	
		指定管理料	13, 502, 000	12, 523, 885	12, 523, 885	12, 523, 885	13, 627, 018	13, 752, 037	
	ı İ 	利用料	679, 000	903, 824	930, 720	690, 392	1, 304, 154	1, 324, 830	
	入	繰入金	621, 000		172, 246		0	0	
事		雑収入				9, 504	0	0	
業		計 (A)	14, 802, 000	13, 427, 709	13, 626, 851	13, 223, 781	14, 931, 172	15, 076, 867	
収		人件費	9, 370, 000	9, 095, 577	8, 599, 041	7, 630, 920	9, 132, 549	9, 353, 893	
支推計		事務費	438, 000	23, 370	23, 370	23, 370	585, 442	13, 819	
計	文 出	事業費	4, 994, 000	4, 308, 762	5, 004, 440	5, 569, 491	5, 213, 181	5, 709, 155	
		繰入金支出							
		計 (B)	14, 802, 000	13, 427, 709	13, 626, 851	13, 223, 781	14, 931, 172	15, 076, 867	
		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
	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		5	
	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	
理	③利用者数	利用者数は当初目標数を達成されたか。	3		3	
業務の	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	A	5	A
実施状	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	11	5	11
況	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。	3		3	
	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)	3		3	
	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、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	
サー	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	
の 質 の	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	В	4	В
向	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	
	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		5	-
施設・	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	
設備等	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	A
の維	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	A	5	A
持管理	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

【改善すべき点】

指定管理者自己評価 担当部署評価 【努力した点・成果等】 【評価すべき点】 ・自宅での生活に不安のある方に対し、周囲からの要望をお聞 居住事業については、民生委員、介護支援専門員、包括支援 きし柔軟に受入れをおこなった。 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、広く声掛けを行い、積極的に受け入│ ・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。 れている。 生活援助員が入居者の相談業務など積極的に関わり、親身に ・後見人申立の面談や決定後の事務処理など松阪市後見サポー トセンターとも連携を取り、行った。 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。 ・空き部屋も定期的に掃除を行っている。 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 ・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 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| ・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 でなく、外部との交流を進めている。 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 る。

・体調の変化や緊急時はその都度柔軟に対応を行った。

・コロナ禍により面会の中止も余儀なくされたが、入居者・ご 家族へれ連絡や要望は可能な限りお聞きした。

【指導すべき点】

役割を担っている。

・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。楽しみなる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 に周知を行っていきたい。

・入居者増加一時的には増加したが、3月末時点で6名となる。 とっときだよりにも記事を掲載し飯高管内で周知を行いたい。

・水光熱費と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。

・コロナウイルスの感染拡大を受けて面会や外出を制限せざる をえなかった。入居者のリフレッシュに向けた取り組みを考え たい。

居住事業についての努力は評価するところだが、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 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┃和2年度の年度末入居者は6人で前年度より1名減であるが、 |地域住民には居住事業の存在を認識してもらっている。

> 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 いただきたい。

> 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 P R をお願いしたい。

> 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。

【所属長意見(今後の方向性等)】

コロナウイルスの感染拡大防止を念頭に置き、入居者及びその家族、関係機関との連携を密にし、高齢者が抱かえる不安を 解消するために居住の提供を行いながら、安心して生活が送ることができるよう今後も支援してほしい。 また、飯高管内だけでなく、他地域への働き掛けもお願いしたい。

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7 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
В	全でが3以上
С	2が含まれる
D	1が含まれる