

# 指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：令和3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3年4月1日～令和4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

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		<p>(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。</p> <p>ア 高齢者介護機能の推進に関する業務</p> <p>イ 高齢者に対する一定期間の住居の提供に関する事業</p> <p>ウ 高齢者の生活、健康等の相談事業</p> <p>エ 高齢者の生きがいを高める事業</p> <p>オ 社会福祉関係団体の指導育成事業</p> <p>カ 高齢者の福祉増進事業</p> <p>(2) 飯高高齢者センターの利用の許可に関すること。</p> <p>(3) 飯高高齢者センターの利用料金に関すること。</p> <p>(4) 飯高高齢者センターの維持管理に関すること。</p> <p>(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。</p>
業務運営実施状況	管理業務の実施状況	<p>○入居者：4月(6) 5月(6) 6月(6) 7月(6) 8月(5) 9月(5) 10月(5) 11月(5) 12月(5) 1月(3) 2月(3) 3月(3) 延べ58名</p> <p>○稼動日数 365日 生活援助員により管理運営</p> <p>○会議室等貸館：171件【延べ利用者833名】※リモート会議等含む</p>
	サービスの質の向上	<p>入居者の通院だけでなく、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う。</p> <p>また、虐待ケースの案件も受入れ安全確保も行った。</p> <p>設備（ボイラー）の故障によりサービスの質が低下しないように、法人内の他拠点と連携を図り対応した。</p>
	施設・設備等の維持管理	<p>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。</p> <p>(修繕)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・4月：居室天井排煙窓開閉装置</li> <li>・5月：浴室水栓、事務所電灯</li> <li>・6月：事務所空調、居室ドアノブ、ホール引戸</li> <li>・9月：非常口誘導灯バッテリー交換</li> <li>・1月：ホール照明</li> <li>・2月：事務所空調</li> <li>・3月：給湯ポンプ水漏れ</li> <li>・3月：非常用発電設備改修</li> </ul>

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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	
事業収支推計	収入	指定管理料	13,502,000	12,523,885	12,523,885	13,627,018	13,752,037	13,752,037
		利用料	679,000	930,720	690,392	1,304,154	1,324,830	721,650
		繰入金	621,000	172,246		0	0	114,249
		雑収入			9,504	0	0	
		計(A)	14,802,000	13,626,851	13,223,781	14,931,172	15,076,867	14,587,936
	支出	人件費	9,370,000	8,599,041	7,630,920	9,132,549	9,353,893	8,401,469
		事務費	438,000	23,370	23,370	585,442	13,819	17,169
		事業費	4,994,000	5,004,440	5,569,491	5,213,181	5,709,155	6,169,298
		繰入金支出						
		計(B)	14,802,000	13,626,851	13,223,781	14,931,172	15,076,867	14,587,936
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	C	5	C
	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。	2		2	
	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。	3		3	
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)	2	C	2	C
	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。	2		2	
	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。	2		2	
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><b>【努力した点・成果等】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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い、必要に応じて介護保険等のサービスを利用している。</li> <li>・虐待ケースにて安全確保のために受入れを行った。</li> <li>・保佐人申立の事務処理などを家族・松阪市後見サポートセンターとも連携を取った。</li> <li>・空き部屋も定期的に掃除を行っている</li> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・体調の変化や緊急時はその都度柔軟に対応を行った</li> <li>・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。</li> </ul>	<p><b>【評価すべき点】</b></p> <p>新型コロナに対する対策も十分にされ、施設の修繕等にも迅速に対応されています。また、入居者に対しても丁寧な対応がなされている。</p>
<p><b>【改善すべき点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型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。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。楽しみになるような行事を企画したい。</li> <li>・入居者が減少し、1月末時点で3名となる。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きたい</li> <li>・水光熱費をはじめ物価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</li> </ul>	<p><b>【指導すべき点】</b></p> <p>4月に6人であった入居者が、3月末現在で3人となっている。各所に周知を図り、入居者の確保に努められたい。</p>
<p><b>【所属長意見（今後の方向性等）】</b></p> <p>施設が老朽化しているため、今後も必要に応じて修繕を行い、利用者・入居者に安全で快適なサービスが提供できる環境を整えていく必要がある。          独居に不安がある方に一定期間の居住環境を提供していることを飯南・飯高管内だけではなく、市内全域に周知を行い、利用者の増加につなげていく努力をお願いしたい。</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