

令和5年度 三豊市指定管理者評価委員会 評価票

施設名	三豊市高瀬町老人デイサービスセンター
指定管理者	特定非営利活動法人のぞみ荘
評価方法	書類調査・実地調査・ヒアリング調査(R5.11.8)

1.施設の安定、継続的な管理運営

評価項目	細項目			
①維持管理運営	B	清掃、警備、衛生	B	施設、設備の保守・修繕
	B	備品管理	B	記録管理

委員コメント

人員にかぎりがある中、施設の維持管理に関して適切に運営管理できている。ただ、現状の利用者の管理方法については、個人の能力に依存している要件が多いと思われる。従業員の業務負担を増やさない手法での、利用者のデータベース管理を構築していく必要があると思われる。

評価項目	細項目			
②人員の確保	B	適正な人員配置	B	職員の教育・研修

委員コメント

人員数は不足気味であり、職員の高齢化が進んでいるようだが、「地域として必要な施設」と思われることから、行政とも連携した継続的な人員確保に向けた取り組みが必要である。職員の教育研修については、多忙な業務の中、年3回以上(内部・外部)研修実施するなど、随時の先輩から後輩への指導もあり、努力されている。

評価項目	細項目			
③安全対策、危機管理	B	危機管理マニュアル 避難計画の整備	B	定期訓練の実施

委員コメント

定期的な訓練の実施が行えており、危機管理対策を適切に運営できている。大型地震のような大規模災害時には対応の限界があるようだが、できる最大限のシュミレーションを行えるとよい。

評価項目	細項目			
④個人情報保護、情報公開	B	個人情報の管理	B	情報の管理・公表

委員コメント

情報管理を適切に実施できている。

評価
B

2.市民サービスの充実、向上

評価項目	細項目			
⑤サービス、利便性の向上	A	受付・対応	B	職員の服装
	B	利用案内		

委員コメント

利用者へのサービス強化を実施しており、適正に管理されている。

評価項目	細項目			
⑥利用者調査、要望、苦情	B	利用者満足度調査の結果	A	要望意見の反映
	B	苦情対応		

委員コメント

アンケート結果を見ても、利用者だけでなく利用者家族との信頼関係が構築されており、利用者の要望を改善し、業務に反映できている。食事へのこだわりなど利用者に喜んでもらえそうな取り組みができている。ただ、困った時に相談しやすいかという観点では、看てもらっているという負い目もあり、言いにくいことも鑑みて、相談しやすい雰囲気作りも必要である。

評価

B

3.施設等の活性化

評価項目	細項目			
⑦ 指定事業、自主事業	B	指定事業の実施	B	指定事業の実績
	B	自主事業の実施	B	自主事業の実績
	B	参加促進の取組み	B	参加促進の取組みの実績

委員コメント

利用者の利便性向上のための自主事業は出来ていないが、限られた人員の中で利用者が快適に過ごせるような取り組みの工夫がなされている。細かい配慮が感じられた。

評価項目	細項目			
⑧利用促進、広報PR対策	B	利用促進の取組み	B	利用者数、稼働率
	B	ホームページ等による広報		
委員コメント				
利用促進を努力できている。				

評価
B

4.経費の削減、行政事務の効率化

評価項目	細項目			
⑨ 予算執行、経理事務	B	経費の管理	B	経理処理
	B	利用料金徴収	B	現金管理
	B	収支計画書に即した予算の執行		

委員コメント				
適切に管理できている。物価高騰・燃料費の高騰がある中、見直しや利用者家族への説明もしつつ、必要な値上げや都度必要となる消耗品などの徴収をするなど、努力されている。				

評価項目	細項目			
⑩経費節減	B	経費節減の取組み	B	経費節減の効果

委員コメント				
適切に実施できている。				

評価項目	細項目			
⑪収支状況	B	事業収支		

委員コメント				
適切に実施できている。物価高騰・原油高騰など厳しい状況と、新型コロナウイルス感染症の影響により利用者減少もある中、かなり努力されていると感じる。				

評価
B

5. 総合評価

委員コメント	総合評価
<p>指定管理者としては満足できる取組みであると評価できる。少ない人員で、予算を適切に管理し、利用者の利便性の向上に努めている。一方で、当該エリアに必要な施設として、この事業が持続可能であるためには、市の担当部署と協力し、人員の確保、従業員のモチベーション向上の仕組みや福利厚生について検討するなど、継続できる体制を構築する必要がある。三豊市の介護保険事業の重要な施設として、今後の課題も踏まえ、後継者や若手の指導にも今後尽力頂きたい。</p>	B

細項目 ↓	<p>A(優良):管理運営状況、サービスの内容等が優れている B(良好):管理運営状況、サービスの内容等が標準的な水準を充たしている C(課題含):管理運営状況、サービスの内容等の一部に課題がある D(要改善):管理運営状況、サービスの内容等に改善が必要である</p>
↓ 評価 ↓	<p>A(優良):細項目の評価がすべてB以上であり、かつAが過半数以上である B(良好):細項目の評価がすべてC以上であり、かつB以上が8割以上である(上記以外) C(課題含):細項目の評価がすべてC以上である(上記以外) D(要改善):細項目の評価にDが含まれている</p>
↓ 総合評価	<p>A(優良):評価がすべてB以上であり、かつAが2つ以上である B(良好):評価がすべてB以上である(上記以外) C(課題含):評価がすべてC以上である(上記以外) D(要改善):評価にDが含まれている</p>

評価に対する対応方針等

「地域として必要な施設」であることに誇りを持ち、利用者及びその家族が安心して生活できるよう、今後も業務改善に努めていく。ご指摘の人員確保についても、事業を安定的に維持していくために必須であることから、三豊市にも協力してもらいながら、積極的な取組を実施していく。