

視 点	評価項目	評価指標	実績	評価 ※	評価コメント ※
市 民	基準利用者数の達成	利用者年間10,000人以上	利用者実績7,994人。	C	目標の達成は叶わなかったものの、前年と比較し1,000人以上利用者数を伸ばしており、引き続き利用者数の拡大に向けて自主事業の充実等に努めていただきたい。
	各種サービス別満足度	利用者アンケートで ①回答数40人以上 ②職員の対応に対する満足度で「満足」が60%以上 ③施設の設備や清潔保持に対する満足度で「満足」が60%以上 ④自主事業に対する満足度で「満足」が60%以上	①回答数48 ②78.8% ③72.1% ④83.8%	A	全評価指標にて、目標値を上回っており、利用者から満足度の高い施設運営が行われていることがうかがえる。特に、自主事業については利用者ニーズに即した事業が行われていることから非常に評価されている。
	苦情・要望に対する対応	①対応マニュアルの整備 ②苦情・要望には7営業日以内に回答	苦情には早急に対応している。	A	主に利用者間のトラブルに関する苦情が確認されているが、当事者間のことには介入が難しい中で対象者に丁寧な声かけを行うなどし、施設管理者として適切に対応いただいている。
	設置目的に合致したサービス提供	設置目的を達成するため、又は利用を促進する事業を年2回以上実施	認知症カフェの実施にて、健康づくり・認知症の理解を深める為のきっかけとなった。	A	福祉事業所の強みを生かしながら、利用者ニーズに即した事業が行われていることは非常に評価できる。今後も参加者の拡充に向けた事業実施を期待したい。
財務	利用者1人あたりのコスト削減額	利用者1人あたりコストを806円以下	収支決算書に記載の支出のうち、人件費を除く支出5,585,937円÷用者実績6,613人≒845円	C	光熱費高騰の状況下で、経費節減に向けて努力をしていただいた。今後も光熱水費の高騰が続くことが見込まれる中で、より一層の経費節減を行っていただきたい。
業 務	業務仕様書等に定める事項の遵守	①業務仕様書等に定める事項の遵守 ②関係法令の遵守	業務仕様書等に定める事項は遵守して運営ができた。	B	適切に実施されている。
	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	①目視による施設の安全点検を月1回以上実施 ②防災訓練年2回以上実施	実施できた。	B	適切に実施されている。
	事件・事故発生時の対応の適切さ	①対応マニュアルの整備 ②速やかな処置及び報告	適切に対応できた。	B	適切に実施されている。
人 材	配置人員のミッションの理解度とスキルの習熟度	①業務マニュアルの整備 ②職員研修を年2回以上実施	職員研修は実施できなかったが、業務マニュアルを基に業務を行うことができている。	B	業務マニュアルを基に適切に業務を行うことができている。今後は職員のスキルアップに向け、研修の実施を検討いただきたい。
	労働基準の充足	労働関係法令の遵守	遵守できた。	B	関係法令は遵守されている。

【評価基準】

- A: 要求水準(評価指標)を達成し、かつその達成度・内容が優れている
- B: 要求水準(評価指標)が達成されている
- C: 要求水準(評価指標)が達成されていない

※評価について、「A」を付ける場合は「優れている点」を、「C」を付ける場合は「達成されていない点」を、「評価コメント」欄に明記してください。(評価指標が達成されているだけなら「B評価」で、その達成度や内容が優れていなければ「A評価」とはなりませんので、ご注意ください。)

指定管理者記載欄(アピールしたい事項・未達成項目への改善策等)

管理人の労務管理が安定的にできているため、浴室の環境はもとより、施設回りや窓ガラスなど、あまり手を付けられなかった部分の清掃にも少しずつ着手し、できる限りの環境整備に努めています。感染対策も緩和し、脱衣所の人数制限も解除しました。徐々に利用者数も増加傾向にあるため、今後も利用者数増加のために自主事業の活発化やイベントの開催等を検討していきます。設備の老朽化に伴い、予想外に修繕等が発生する可能性が高くなっているため、その都度相談させていただきます。

所 管 課 に よ る 総 合 評 価 ( 所 見 )

利用者の安全に配慮し、適切に施設運営が行われていた。基準緩和サービス 通所型サービスといった福祉事業所の強みを生かし、利用者ニーズに即した事業が行われていることは非常に評価できる。また、職員対応及び施設の満足度については利用者から毎年高評価を得ており、今後もサービス水準の維持を期待したい。