

## 平成 25年度 十和田市指定管理者総合評価シート(市⇒指定管理者)

施設名	老人福祉センター	
指定管理者名	十和田市老人クラブ連合会	
指定期間	5年中5年目	平成21年4月1日～平成26年3月31日
施設概要	(設置目的) 老人福祉法に基づき、老人福祉の増進を図るため設置する。	
指定管理者の業務	(業務基準書で示している管理業務の範囲を簡条書きで記入) ア.老人福祉センター事業の実施 イ.老人福祉センターの使用の許可に関する業務 ウ.老人福祉センターの維持管理に関する業務 エ.その他の業務	
指定管理に要する総事業費	3,489千円	
指定管理に要する総人件費	1,212千円	
指定管理施設で就業する全職員数	常勤職員 3人、非常勤職員 4人	

施設所管課	高齢介護課
-------	-------

評価項目	評価の視点	評価	評価の理由	
管理運営状況	開館時間、休館日の状況	施設によるサービスが協定等に基づき適切に提供されている。	B	開館日及び閉館時間は利用者に通知され、問題なく提供されている。
		協定等で定めた利用時間が遵守されている。	B	協定で定めた9:00～16:00の利用時間で開館している。
		協定等で定めた利用日が遵守されている。	B	協定等で定めた利用日に開館している。
		協定等で定めた利用期間が遵守されている。	B	協定等で定めた利用期間に開館している。
	使用許可及び減免の状況	手続が円滑に行われている。(手続に要する書類が整備されているか)	B	使用申請・許可手続き書類は整備されている。
		処理が適正に行われている。(事務処理に時間を要していないか)	B	事務処理には時間を要していない。
		適正な判断基準により減免されている。(減免すべきものを徴収、又は減免すべきでないものを減免していないか)	B	有料での利用がなく、減免適用実績はない。
	適正な人員配置	施設サービスの提供のため、必要な人員数が確保されている。	B	所長、事務員2名、管理人4名(交代勤務)が配置され、必要な人員は確保されている。
		法令等に定められている人員配置基準を満たしている。	B	所長、その他必要に応じた補助員(管理人)が配置され、管理業務基準は満たされている。
		人員配置が過剰、過少ではない。(直営時又は類似施設と比較)	B	所長、事務員及び管理人の配置があり、適当な人数である。
		必要な資格、経験を有する人員が適切に配置されている。	B	経験を有する市老連の会長及び事務員等が配置されている。
		技能、技術等を維持向上するための研修等を定期的かつ適切に実施している。	B	十和田市接遇マニュアルを参考に高齢介護課職員が適切な接遇について研修した。
	法令の遵守	関係法令を遵守していると認められる。	B	条例、規則、運営要綱等が遵守されていると認められる。

評価項目		評価の視点	評価	評価の理由
(管理運営状況)	維持管理業務(清掃、警備など)	利用者が快適に利用できるよう、また、施設の安全な管理設備機器等について協定等に基づき、定期的に安全確認を行っている。	B	夜間、休日の機械警備委託のほか、日常的に施設内の安全点検が行われている。
		清掃について、清潔を保つために必要な回数が適切に実施されている。	B	シルバー人材センター清掃業務委託により、週2回実施されている。
		利用者の安全を保つために必要な措置(立入禁止区域の指定及び危険箇所の注意喚起等)が適切に実施されている。	B	立ち入り禁止区域等は特にない。
		協定に基づき、指定管理者が行うものとされる修繕について、適切に実施されている。	B	指定管理者が行うものとされる修繕については事前に連絡があり、適切に実施されている。
		修繕内容について、市に報告が行われている。	B	修繕内容について市に報告されている。
		法定点検が確実に行われている。	B	機械警備及び消防設備点検は委託により実施されている。
	文書の管理保存	施設の管理記録が整備されている。	B	整備されている。
		管理記録(施設の利用状況及び定期点検の実施状況等の記録)について定期的に市に報告が行われている。	B	管理記録については年度分の実績報告書の提出がされている。光熱水費等は毎月報告されている。
		管理記録、管理に係る書類等の保存が、適切に行われている。	B	適切に保管されている。
	報告書等の提出	事業計画、月例報告、事業報告その他報告等の提出や内容が適切である。	B	事業計画、事業報告等の提出があり、適切な内容になっている。
	管理終了後における引継ぎ	業務の引継ぎや設備等の原状回復を適切に行った。		
	備品の管理	備品台帳を基に適切な管理が行われている。	B	年1回備品台帳に基づき、備品の確認が行なわれている。
		利用者への設備・備品の貸出について、問題が生じていない。	B	特に問題は生じていない。
		提供・貸出について、利用者からの苦情が少ない。	B	利用者からの苦情は聞かれていない。
運営状況	施設利用状況	近年又は市の直営時と比較して、利用実績が妥当である。	A	利用実績は年々増加しており、促進が図られている。
	サービスの向上に向けた取組	市民のニーズを踏まえて、施設サービス・事業等の見直しを市とともに的確に行っている。	B	施設サービス等の要望事項については市と協議して行われている。
		費用対効果の観点から、施設サービス・事業等の実施方法等を見直し、より効率的・効果的な実施に努めている。	B	良好に行われているため、見直しは行っていない。
		職員の接遇(言葉遣い、態度、服装等)が適切である。	B	適切に行われている。
		接遇について、研修等を定期的かつ適切に実施している。	B	十和田市接遇マニュアルを参考に高齢介護課職員が研修した。
	直営時と比較して、苦情が少ない。	B	意見箱を設置しているが、苦情は聞かれていない。	
(運営状況)	自主事業	自主事業が積極的に開催され、施設の利用促進に大きな効果があった。	B	平成22年度よりシルバー囲碁大会を開催し、利用促進に努めている。
		自主事業が、施設の目的に沿って、市民等へのサービスの向上に貢献している。	B	自主事業の促進に努めている。

評価項目		評価の視点	評価	評価の理由
指定管理料	指定管理料の執行状況	市と協定した予算の範囲内で、適正かつ効率的に予算を執行している。	A	予算の範囲内で適正、かつ経費節減に努めて執行されている。
	利用料金(使用料)の取扱い	利用料金制の適正な運用が行われている。(料金設定について協議を経ている。)	B	使用料の徴収実績はない。
		利用料金収入のコストカバー率(利用料金収入/支出)について、直営時又は前年度実績と比較して、大きな変化がなく安定している。	B	使用料の徴収実績はない。
		徴収した使用料が適正に管理され、市に納められている。 ※使用料の徴収委託している施設に限る。	B	使用料の徴収実績はない。
	経費節減状況	費用対効果の観点から、経費を縮減する努力が行われている。	A	経費は最小限で運営されている。
		清掃、警備、設備の保守点検などの業務について指定管理者から再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫されている。	B	適切な水準で業務委託されている。
		利用者一人当たりのコスト(支出/延べ利用者数)について、直営時又は前年度と比較して、大きな変化がなく安定している。または利用者が増え、コストが低く抑えられていて効率的な運営が行われている。	B	利用者数はほぼ横ばい状態にあり、昨年度に引き続き経費面で効率的に運営されている。
		外部委託率(外部委託額/支出)について、直営時又は前年度実績と比較して、大きな変化がなく外部委託し過ぎでない。又は率が低く抑えられており、経費節減に取り組んでいる。	B	外部委託は昨年同様であり、委託のし過ぎはみられない。
	収入の増加	収入を増加するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか。	B	基本的に使用料は無料となっている。
		自主事業を展開するなど、利用者数増等による収支改善の努力が行われている。	B	基本的に使用料は無料となっている。
経理区分	法人等の会計と指定管理料の会計が適切に区分されている。(口座が指定管理用として設けられている。)	B	会計は区分されている。	
危機管理対策	事故防止対策	利用者の安全確保対策を徹底している。	B	入浴中の浴室の安全確認がされている。
		安全対策について、研修等を定期的かつ適切に実施している。	B	管理人同志で不定期に運営上の話し合いをしている。
		事故等の緊急時に迅速に対応できるように、責任者の設置や職員間の役割分担等の内部組織体制が適切に整備されている。	B	事故時対応の内部組織体制は整っている。
		事故等の緊急時に迅速に連絡・報告し、指示を受けるための連絡網や市との連絡体制が適切に整備されている。	B	緊急時の連絡先は張り紙で表示している。
		事故等の緊急時の職員の対応マニュアルが整備され、かつ、訓練等が行われている。	B	緊急時のマニュアルはある。自衛消防訓練で管内利用者を含めての年2回避難訓練を実施している。
		実際の緊急時には、適切に対応できていた。	B	緊急事態は起きていない。

評価項目		評価の視点	評価	評価の理由
その他	保険の加入状況	賠償の規模が、市がこれまで直営で行ってきた賠償額と同等以上である。 (募集要項で要求していた基準を維持している。)	B	保険は市が加入している。
	守秘義務	管理の業務上知り得た秘密の漏えい防止のために必要な措置を講じられている。	B	管理の業務上知り得た秘密の漏えい防止のために必要な措置を講じている。
	個人情報保護	指定管理者が管理する個人情報について、漏えい、紛失等の事故防止対策が適切に講じられている。	B	個人情報保護規定があり、目的外利用は行われていない。
		指定管理者が管理する個人情報について、目的外利用が行われていない。	B	目的外利用はされていない。
	情報公開	管理を行う施設に関する情報の開示及び情報提供のために必要な措置が講じられている。	B	市老連の会報「満天」に活動紹介している。
	連絡調整等	関係団体、地域との連絡調整等が、必要に応じ、適切に実施されている。	B	単位老人クラブとの調整が実施されている。

【 指定管理者から市に対する要望・提言等 】 ※指定管理者から提出された自己評価シートに記載された事項をそのまま転記する。

【 講 評 】 ※評価の結果について、総合的な評価内容を文章により記入する(指定管理者からの要望・提言等も含め)。

- ・おおむね適正な管理がされている。
- ・十和田市監査委員からの要望事項(指定管理)であった「緊急時の対応訓練」については、管内利用者を含めた自衛消防訓練を年2回実施した。
- ・接遇については、十和田市接遇マニュアルを参考に高齢介護職員が指導した。