

平成 28 年度 指定管理者年度総合評価表
(平成 28 年 4 月～平成 29 年 3 月実施分)

作成日	平成 29 年 6 月 1 日
-----	-----------------

■指定管理者概要

施設名	八戸市立南郷デイサービスセンター及び八戸市立老人福祉センター南郷	
所在地	八戸市南郷大字島守字阿庄内 15 番地 2	
施設概要	設置目的：○南郷デイサービスセンター ・在宅の高齢者に対して、入浴サービス等の各種サービスを提供し、心身機能の維持向上や社会的孤立感を解消するとともに、家族介護の身体的、精神的負担の軽減を図ること。 ○老人福祉センター南郷 ・高齢者を対象に、健康づくり、仲間づくり、趣味活動などの場を提供し、各種相談に応ずるとともに、健康の増進及び教養の向上を図り、高齢者の福祉の増進に資すること。	
	建物構造：鉄筋コンクリート造平屋建	
指定管理者	名称	社会福祉法人 八戸市社会福祉協議会
	代表者	会長 田口 豊實
	所在地	八戸市根城八丁目 8 番 155 号
指定期間	平成 26 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日	
指定管理者の業務	・施設の運営、設備等の維持管理に関する業務 ・老人福祉センターの使用許可に関する業務 ・高齢者の各種相談や健康増進、教養の向上に関する業務	
市所管課 (問合せ先)	福祉部 高齢福祉課 高齢福祉グループ	
	電話	0178-43-9104 (直通)
	E-mail	koreif@city.hachinohe.aomori.jp

■指定管理者による自己評価

<p>評 価</p>	<p>○八戸市立南郷デイサービスセンター</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者数は前年度と比較して5%の減、利用者延べ人数は2%の減となったが、要支援者の利用者数・延べ人数は前年度より若干の増となった。 ・利用者へのサービス向上のため、内部・外部研修を実施し、職員の資質向上を図るとともに、利用者・家族へアンケートを実施し、サービスの向上に努めた。 ・年3回実施しているバス遠足や近隣へのドライブをはじめ、創作活動や昔のおやつ作り、地域のお祭りへの参加等、利用者の五感を刺激する事業を実施し、生活意欲の向上を図った。また、八戸市老人福祉センター南郷との合同事業を開催し、利用者の生活意欲の向上と機能維持を図った。 ・広報「デイだより」を年4回発行し、利用者・家族・関係機関へ行事等の様子をお知らせした。 ・実習生、ボランティア及びグッジョブを受入れ、介護技術等の指導をした。 ・在宅で介護している家族を対象に家族介護教室を開催し、家庭介護の知識と技術の普及に努めた。 <p>○八戸市立老人福祉センター南郷</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者数は前年度と比較すると4%減少したが、入浴利用者数は3%増加した。また、地域へ出向いて手作り教室や事業のPR等を実施したことで、新規の利用者が若干増えた。 ・高齢者の生きがいと健康に関する事業を開催し、介護予防に努めた。 ・丑の湯まつりでは、地域に施設を無料開放し、地域との協働により年代を超えた交流が図られ、福祉増進の機能を果たした。また、知的障がいのある方々も参加し、相互の交流を通して障がいへの理解を広げた。 ・高齢者いきいき文化芸能まつりでは、講演会、利用者の作品展示及び芸能発表などを通し、高齢者の生きがいづくりに寄与した。 ・地域巡回バスを定期的に運行し、利用者の利便性を確保した。 ・地区の老人クラブへ会場を提供した。また、老人クラブやボランティアの協力を得ながら、周辺環境整備を行った。 ・運営会議や利用者へのアンケート調査を実施し、意見収集やサービス向上に努めた。 ・高齢者生活安全教室を開催し、交通安全や悪徳商法に関する意識の高揚を図った。
<p>今後の目標</p>	<p>○八戸市立南郷デイサービスセンター</p> <ul style="list-style-type: none"> ・レクリエーションや諸行事の充実を図り、利用者の安心や生活意欲の向上、心身機能の維持につなげる。 ・要支援者の利用者数が若干増加しているが、要介護者の利用者数が減少していることから、引き続き要介護者の新規利用者の拡大を図り、収入の安定につなげる。 <p>○八戸市老人福祉センター南郷</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の利便性を確保するため、引き続き地域巡回バスを運行する。 ・地域へ出向いて事業のPRを実施し、新規利用者の拡大を図る。 ・利用者へのアンケートを実施し、サービスの向上につなげる。

■市（所管課）の総合評価

<p>評 価</p>	<p>○南郷デイサービスセンター</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新規利用者の拡大、継続利用者への更なるサービス向上、介護している家族の心身のリフレッシュを目標に職員研修や自主事業の充実を図った結果、新規利用者の増加や、利用者の満足度向上へとつながり、前年度よりサービスの質的向上が図られたと評価できる。 <p>○老人福祉センター南郷</p> <ul style="list-style-type: none"> ・前年度より利用者が減少したものの、自主事業への取組や、各事業の周知、事業展開について工夫がみられたことから、今後も利用者の増加につながるような取組の継続に務めること。
<p>指摘事項</p>	<p>光熱水量について、サービスに支障のない範囲で節約に努めるよう指導した。</p>

【評価：◎非常に良い、○良い、△やや悪い、×悪い、—評価不能】

■管理運営状況に係る個別評価

1 管理状況		
指標	評価	評価に対する説明
開館時間、休館日の運用	○	業務基準書記載の休館日のほかは、例年とほぼ同様の開館日及び開館時間を確保していた。
法令の遵守	○	関係法令を遵守していると認められた。
適正な人員配置	○	人員及び資格者を適正に配置していた。
従事者の労働環境確保	○	労働関係法令が遵守されていた。 ・最低賃金等の労働関係法令が遵守されていた。 ・職員の健康診断の実施等、健康管理に配慮していた。
協働のまちづくりへの協力 ※募集時に提案していた場合 (選定時加点)	◎	職員によるボランティア活動や地域住民、関係機関の助け合い、支えあい(見守り、声がけ)の活動の実践、高齢者サロンの開催などの提案が実行されていた。
従事者の教育・研修	◎	職員の教育や研修が非常に良く行われていた。 ・職員の外部研修参加や関係法令の勉強会等、多くの研修を実施していた。
緊急事態への対応	◎	事故や災害等の緊急事態に対する対応策や準備が非常に良くできていた。 ・緊急事態の対応マニュアルを作成し、全職員に周知されていた。 ・避難訓練や消火訓練等、消防法に基づく訓練を適切に行っていた。
文書の管理保存	○	文書取扱規程が整備され、作成、受理した文書の管理が適切に行われていた。
報告書等の提出	○	事業計画、月例報告書、事業報告書、その他報告等が遅滞なく提出され、その内容は適切であった。
利用料金の取扱い ※承認料金制の場合	○	利用料金の設定は適正であり、利用者へ確実に周知されていた。
利用料金の減免 ※承認料金制の場合	○	自主事業における入浴料の減免手続について、適切に処理されていた。
使用料の徴収事務 ※徴収委託をしている場合	○	使用料の徴収事務や、徴収した使用料の振込が適正に行われた。
口座管理、経理の区分	○	指定管理者の収支は専用口座で管理し、経理区分も整理されていた。
通帳、印鑑の管理	○	通帳、印鑑は、指定管理者本部において適切に管理されていた。
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	—	事例なし
付保する保険 ※協定書で指定管理者に保険加入を指定している場合	○	協定書で指定する保険に加入していた。
指定管理開始前における準備	—	21年度から25年度、26年度から30年度と継続して指定管理者の指定を受けているので対応なし。
管理終了後における引継ぎ	—	21年度から25年度、26年度から30年度と継続して指定管理者の指定を受けているので引継ぎなし。
重要事項の変更の届出	○	定款、寄付行為等又はこれらに類する内容に変更があった際に、届出が適切に行われていた。

施設の使用許可及び条件	○	施設使用許可が設置条例に従い適切に行われていた。 (使用制限、使用条件の変更、入場拒否は無かった。)
施設、設備の保守管理	○	施設、設備の保守管理が適切に行われていた。 (主な保守管理内容) 防災設備点検、浄化槽保守・清掃、ボイラー保守点検、ばい煙測定、 浴水レジオネラ属菌検査、貯水槽清掃 等
備品の管理	○	備品の点検や修繕等の管理が適切に行われていた。 ・備品の管理を問題なく行い、整備されていた。
清掃業務、警備業務、 その他必要な管理業務	○	施設、設備管理業務は委託により適切に行われていた。

2 運営状況

指標	評価	評価に対する説明
施設利用状況	○	○南郷デイサービスセンター ・利用者数が前年度の実績を下回ったものの、概ね前年度並みであった。 平成 27 年度 6,510 人 平成 28 年度 6,412 人 前年度比 98% ○老人福祉センター南郷 ・利用者数が前年度の実績を下回ったものの、入浴者者については前年度から微増であった。 平成 27 年度 3,126 人 (うち入浴者数 1,431 人) 平成 28 年度 2,988 人 (うち入浴者数 1,474 人) 前年度比 96% (入浴者数の前年度比 103%)
備品貸出し状況	○	利用者のサービス向上のため、レクリエーション用具等を用意し、無償で貸出した。
その他利用状況	○	前年度と同程度の利用があった。 ・地区民生委員児童委員協議会 (12 回)、ボランティアサークルあかまつ月例会 (5 回)、地区老人クラブ役員会 (8 回)、南郷地区身体障害者福祉会役員会 (2 回) 等
自主事業	○	多様な自主事業を展開しており、利用者の満足度向上へつながった。 ・丑の湯まつり、体力測定、レクリエーション大会、青空昼食会、避難訓練及び消火訓練、いきいき健康講座、レクリエーション教室、シニアいきいき教室、高齢者生きがいの集い等 参加者数 延べ 1,790 人
その他の取組 (運営に関する工夫)	○	○南郷デイサービスセンター ・在宅で介護している家族を対象に「家族介護教室」を実施し、家庭介護の知識と技術の習得及び介護に携わっている家族の負担軽減を図った。 ・利用者に対して地区内のドライブや、春、夏、秋のバス遠足、地域でのお祭り等への参加を通し、利用者の五感を刺激するとともに、リフレッシュを図る事業を 225 回実施した。 ○老人福祉センター南郷 ・健康相談や健康増進に関する指導、生活不活発化の予防策としての活動を実施した。 ・ボランティアによる軽食サービスを実施し、利用者の利便性の向上を図った。(一食 100 円で 161 回実施、提供数 1,451 食)

3 収支状況

指標	評価	評価に対する説明																																																																																													
指定管理業務の収支状況	○	<p>いずれも収支計画を達成し、南郷デイサービスセンターについては黒字であった。</p> <p>○南郷デイサービスセンター (単位：円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">収入①</td> <td>利用料金</td> <td>51,807,000</td> <td>49,908,600</td> <td>51,841,050</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>51,807,000</td> <td>49,908,600</td> <td>51,841,050</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">支出②</td> <td>人件費</td> <td>36,953,000</td> <td>37,529,341</td> <td>36,337,052</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>5,956,000</td> <td>4,376,356</td> <td>4,740,351</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>8,898,000</td> <td>6,690,918</td> <td>6,526,259</td> </tr> <tr> <td>租税</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>51,807,000</td> <td>48,596,615</td> <td>47,603,662</td> </tr> <tr> <td colspan="2">収入－支出(①-②)</td> <td>0</td> <td>1,311,985</td> <td>4,237,388</td> </tr> </tbody> </table> <p>○老人福祉センター南郷 (単位：円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5">収入①</td> <td>指定管理料</td> <td>6,700,000</td> <td>6,700,000</td> <td>6,700,000</td> </tr> <tr> <td>繰入金</td> <td>1,887,000</td> <td>193,581</td> <td>782,819</td> </tr> <tr> <td>雑収入</td> <td>30,000</td> <td>23,583</td> <td>25,557</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>0</td> <td>56,776</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>8,617,000</td> <td>6,973,940</td> <td>7,508,376</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">支出②</td> <td>人件費</td> <td>3,055,000</td> <td>2,981,681</td> <td>2,967,366</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>5,346,000</td> <td>3,308,475</td> <td>4,318,354</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>216,000</td> <td>171,792</td> <td>165,880</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>8,617,000</td> <td>6,461,948</td> <td>7,451,600</td> </tr> <tr> <td colspan="2">次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>511,992</td> <td>56,776</td> </tr> <tr> <td colspan="2">収入－支出(①-②-③)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>		項目	収支計画	収支実績	前年度実績	収入①	利用料金	51,807,000	49,908,600	51,841,050	計	51,807,000	49,908,600	51,841,050	支出②	人件費	36,953,000	37,529,341	36,337,052	維持管理経費	5,956,000	4,376,356	4,740,351	事業費・一般事務費	8,898,000	6,690,918	6,526,259	租税	0	0	0	計	51,807,000	48,596,615	47,603,662	収入－支出(①-②)		0	1,311,985	4,237,388		項目	収支計画	収支実績	前年度実績	収入①	指定管理料	6,700,000	6,700,000	6,700,000	繰入金	1,887,000	193,581	782,819	雑収入	30,000	23,583	25,557	修繕料繰越金	0	56,776	0	計	8,617,000	6,973,940	7,508,376	支出②	人件費	3,055,000	2,981,681	2,967,366	維持管理経費	5,346,000	3,308,475	4,318,354	事業費・一般事務費	216,000	171,792	165,880	計	8,617,000	6,461,948	7,451,600	次年度修繕料繰越金③		0	511,992	56,776	収入－支出(①-②-③)		0	0	0
			項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																																																																									
収入①	利用料金	51,807,000	49,908,600	51,841,050																																																																																											
	計	51,807,000	49,908,600	51,841,050																																																																																											
支出②	人件費	36,953,000	37,529,341	36,337,052																																																																																											
	維持管理経費	5,956,000	4,376,356	4,740,351																																																																																											
	事業費・一般事務費	8,898,000	6,690,918	6,526,259																																																																																											
	租税	0	0	0																																																																																											
	計	51,807,000	48,596,615	47,603,662																																																																																											
収入－支出(①-②)		0	1,311,985	4,237,388																																																																																											
	項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																																																																											
収入①	指定管理料	6,700,000	6,700,000	6,700,000																																																																																											
	繰入金	1,887,000	193,581	782,819																																																																																											
	雑収入	30,000	23,583	25,557																																																																																											
	修繕料繰越金	0	56,776	0																																																																																											
	計	8,617,000	6,973,940	7,508,376																																																																																											
支出②	人件費	3,055,000	2,981,681	2,967,366																																																																																											
	維持管理経費	5,346,000	3,308,475	4,318,354																																																																																											
	事業費・一般事務費	216,000	171,792	165,880																																																																																											
	計	8,617,000	6,461,948	7,451,600																																																																																											
次年度修繕料繰越金③		0	511,992	56,776																																																																																											
収入－支出(①-②-③)		0	0	0																																																																																											
自主事業の収支状況	○	<p>いずれも収支計画を達成し、老人福祉センター南郷については黒字であった。</p> <p>○南郷デイサービスセンター (単位：円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>参加料</td> <td>150,000</td> <td>189,000</td> <td>202,400</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>事業費</td> <td>150,000</td> <td>189,000</td> <td>202,400</td> </tr> <tr> <td colspan="2">収入－支出</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>○老人福祉センター南郷 (単位：円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>参加料他</td> <td>312,000</td> <td>304,185</td> <td>296,406</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>事業費</td> <td>312,000</td> <td>291,587</td> <td>281,272</td> </tr> <tr> <td colspan="2">収入－支出</td> <td>0</td> <td>12,598</td> <td>15,134</td> </tr> </tbody> </table>		項目	収支計画	収支実績	前年度実績	収入	参加料	150,000	189,000	202,400	支出	事業費	150,000	189,000	202,400	収入－支出		0	0	0		項目	収支計画	収支実績	前年度実績	収入	参加料他	312,000	304,185	296,406	支出	事業費	312,000	291,587	281,272	収入－支出		0	12,598	15,134																																																					
	項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																																																																											
収入	参加料	150,000	189,000	202,400																																																																																											
支出	事業費	150,000	189,000	202,400																																																																																											
収入－支出		0	0	0																																																																																											
	項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																																																																											
収入	参加料他	312,000	304,185	296,406																																																																																											
支出	事業費	312,000	291,587	281,272																																																																																											
収入－支出		0	12,598	15,134																																																																																											

4 運営に係る体制整備等の状況		
指標	評価	評価に対する説明
利用者満足度の把握	○	利用者を含めた運営会議の開催や、施設内に意見箱を設置して、意見、要望等を反映させていた。
施設概要(利用方法)の周知	○	<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業実施の際には、民生委員や自治会長を通じ地区住民へ案内をしていた。 ・「社協はちのへ」「南郷支局だより」を地区全戸に配布し、施設の活動を広く周知していた。
苦情・要望等の受付体制	○	<ul style="list-style-type: none"> ・運営会議での意見交換や意見箱の設置により、相談・意見・要望等を受け付ける体制が整備されていた。 ・苦情担当者、苦情解決責任者を配置するとともに、その対応についてもマニュアル化されていた。 ・上記で解決されない場合には、福祉サービス苦情解決第三者委員会へ要望することができる体制となっていた。
苦情・要望等への対応	—	苦情・要望等が無かった。
個人情報の保護	○	個人情報保護の規程が整備され、遵守されていた。(運用実績なし) ・職員研修会でも取り上げる等、個人情報の保護意識を高めていた。
情報公開	○	情報公開の規程が整備され、遵守されていた。(運用実績なし)
秘密保持義務	○	秘密保持義務が守られ、適切に対応されていた。 ・職員会議でも注意を促し、秘密保持が遵守されていた。
環境への配慮	○	ごみの分別、リサイクルの推進、節電等に努めていた。 ・有用微生物を活用した環境浄化を取り入れ、環境に配慮した対応を適切に行っていた。

■他の事業評価実施状況

1 セルフモニタリング	
	実施状況
自主点検状況	<ul style="list-style-type: none"> ・「青森県社会福祉協議会自己評価指針」に基づき、全職員で自己評価をし、現状と課題について協議を行い、改善策を検討するとともに、八戸市社会福祉協議会理事会及び評議員会において報告した。 ・利用者の安全を確保するため、ボランティアや専門業者の協力を得ながら、施設内外の環境整備や設備の点検等を行った。

2 定期モニタリング	
	実施状況
定期報告状況	月報、四半期業務報告書、事業報告書が遅滞なく提出され、内容が適切であった。

3 随時モニタリング				
	実施回数	実施日	実施者	実施内容
実地調査状況	4回	4月18日	担当	四半期終了ごとに、管理状況及び事業実施状況や苦情対応等の聞き取りを実施した。
		7月13日		
10月19日				
1月16日				
実施結果				
管理状況及び事業実施状況の結果は良好であり、異常等への対応が適切に行われていた。				