

令和3年度 指定管理者年度総合評価表
(令和3年4月～令和4年3月実施分)

作成日	令和4年5月30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、趣味活動等の場を提供し、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 31 年 4 月 1 日 ～ 令和 6 年 3 月 31 日	
指定管理者の業務	<ul style="list-style-type: none"> ・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

評価	<p>利用者へのサービス向上と職員の資質向上を図るため、内部研修及び外部リモート研修を行った。</p> <p>いまだ新型コロナウイルス感染症の収束が見通せないため、体温測定、マスク着用、消毒、換気、パーテーションの設置、空気清浄機の設置、体調管理、県外への往來の報告(家族を含む)等により、感染拡大防止対策の徹底を図った。</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"> ・新型コロナウイルス感染症の影響により利用を控える人が増えたため、前年度より利用者数が減少した。(前年度比 98.0%) ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため一部の行事を中止したが、利用者の生活意欲の向上を目的として、近隣へのドライブや季節行事、創作活動については感染対策を徹底し、行うことができた。 ・広報誌を年 4 回発行し、利用者及び家族、関係機関へ配布し、行事や活動状況を周知した。 <p>【八戸市立老人福祉センター南郷】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症防止のため一部の事業を中止したが、手づくり教室や健康体操教室、さらに DVD 鑑賞による安全対策教室を開催し、教養、生きがいと健康に関する事業を展開し、介護予防等に努めた。 ・地域に出向き、介護・認知症に関する講話やセンターの PR を行った。 ・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。 ・関係機関の協力を得て、避難訓練、消火訓練を行った。 ・経年劣化により、設備等の不具合が多く発生しているが、緊急を要する修繕には速やかに対応し、業務に支障を来すことなく運営することができた。
----	--

今後の目標	<p>引き続き新型コロナウイルス感染予防対策を徹底し、常に適切な実施方法を考慮しながら、下記の事業に取り組む。</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"> ・新型コロナウイルス感染拡大防止に取り組みながら、レクリエーションや各種行事等の充実を図り、利用者の安心や生活意欲の向上、心身機能の維持、向上につなげる。 ・利用者や家族との連絡を密にし、利用者の状態把握に努め、家族の身体的・精神的負担の軽減を図る。 ・関係機関との情報を密にし、新規利用者の拡大を図り、収入の安定につなげる。 ・内部、外部研修を積極的に取り入れ、サービス向上と、職員の資質向上を図る。 <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を行い、新規利用者の拡大を図る。 ・利用者の高齢化が進んでいるため、今後も健康相談や介護予防教室、安全対策教室等を継続し、日々の生活に役立つ情報を発信していくとともに、地域の方が気軽に集えるような行事等の企画に努める。 ・日々のコミュニケーション等の中から利用者のニーズや希望を把握し、サービスの向上に努める。
-------	---

■市（所管課）の総合評価

評価	<p>新型コロナウイルス感染予防対策を図りながら施設を運営することができていた。</p> <p>【南郷デイサービスセンター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症感染拡大に伴う休館措置や施設利用自粛の影響を受けたなかにあつて、おおむね前年度実績と同程度の利用者数を確保し、収支が黒字となったことは評価できる。利用者数の増減が経営に直結することから、常に経費節減等効率的な施設運営を心掛けながら、今後も新規利用者の拡大や継続利用者への更なるサービス向上に向けた取組を継続すること。 <p>【老人福祉センター南郷】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染予防対策のため一部を中止したものの、工夫を図りながら各種事業を実施し、利用者の介護予防に資することができていた。今後も利用者の増加につながるような取組を継続しつつ、高齢者の「集いの場」としての機能を果たすことを期待する。
指摘事項	今後も引き続き新型コロナウイルス感染予防対策に取り組みながら施設運営を図ること。

[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	○	南郷デイサービスセンターについては、業務基準書記載の休館日のほかは、例年同様の開館日及び開館時間を確保していた。 老人福祉センターについては、新型コロナウイルス感染拡大防止のため行った臨時休館日を除き、業務基準書記載の休館日のほかは、例年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。

障がい者の雇用状況 ※募集時に提案していた場合(選定時加算)	○	障がい者雇用については本部での雇用のみであるが、障がい者の社会参加によるまちづくり推進という基本的な姿勢は変わっておらず、応募があった場合は採用する体制にあった。
協働のまちづくりへの協力 ※募集時に提案していた場合(選定時加算)	◎	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)活動のほか、高齢者サロンの開催等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よく実施されていた。 ・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、非常によくできていた。 ・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、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	—	実績なし
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ていた。
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	○	通帳及び印鑑は、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	—	実績なし
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	—	今期(令和元年度～5年度)において継続して指定管理者の指定を受けているため、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	—	今期(令和元年度～5年度)において継続して指定管理者の指定を受けているため、引継ぎなし。
重要事項の変更の届出	—	変更事例なし。
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、入場拒否はなかった。)
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。 (保守管理の主な内容) 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	○	施設及び設備管理業務は、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	○	<p>【南郷デイサービスセンター】</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者数は前年度実績とおおむね同様の利用者数となった。 2年度 6,680人 3年度 6,546人（前年度比 98.0%） <p>【老人福祉センター南郷】</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者数は臨時休館したが、前年度実績とおおむね同様の利用者数となった。 2年度 1,424人（うち入浴者数 771人） 3年度 1,300人（うち入浴者数 719人） ※前年度比 91.3%（入浴者数の前年度比 93.3%） ※新型コロナウイルス感染拡大防止のため、老人福祉センターを令和3年8月28日から9月30日まで、令和4年1月21日から3月31日まで休館した。
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、無償で貸し出した。
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（9回）
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。 ・（主なもの）健康相談（27回延べ173人）、体力測定（8回延べ53人）、避難訓練及び消火訓練（2回延べ55人）、いきいき健康講座（4回延べ92人）、手作り教室（21回延べ113人）等 参加者数 延べ711人
その他の取組 （運営に関する工夫）	○	<p>【南郷デイサービスセンター】</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者に対して地区内のドライブ、バス遠足（春、夏、秋）、地域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実施した。 <p>【老人福祉センター南郷】</p> <ul style="list-style-type: none"> 健康相談や健康増進に関する指導のほか、生活不活発化の予防策としての活動を実施した。

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	○	収支計画を達成し、黒字であった。				
		(単位：円)				
			項目	収支計画	収支実績	前年度実績
		収入①	利用料金	51,874,000	54,552,090	54,422,620
			指定管理料	10,090,000	10,090,000	10,090,000
			新型コロナウイルス対策補助金	0	0	892,000
			修繕料繰越金	141,000	140,852	218,732
			計	62,105,000	64,782,942	65,623,352
		支出②	人件費	42,580,000	41,108,701	44,301,282
			維持管理経費	12,176,000	10,918,604	9,901,206
			事業費・一般事務費	7,349,000	6,229,405	6,559,452
計	62,105,000		58,256,710	60,761,940		
	次年度修繕料繰越金③	0	328,622	140,852		
	収入－支出(①－②－③)	0	6,197,610	4,720,560		
収入は計画を上回る利用料となった。 支出は計画を下回った。主な要因として、新型コロナウイルス感染拡大防止のため休館したことによる維持管理経費の減があげられる。						
自主事業の収支状況	○	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、自主事業の多くを中止したため事業費は計画を下回ったものの、赤字を回避することができた。				
		(単位：円)				
			項目	収支計画	収支実績	前年度実績
		収入	参加料等	319,000	45,086	40,664
		支出	事業費	319,000	45,086	40,664
	収入－支出	0	0	0		

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」を地区全戸に配付し、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・要望等の受付体制を明示し、周知していた。(苦情・要望はなし) <ul style="list-style-type: none"> 施設内に苦情受付方法を明記したポスターを掲示していた。 意見箱を設置していた。 		

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。 ・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。
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。
障がい者への配慮	○	障がい者へ配慮した対応を適切にしていた。

■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	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て、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	月次報告書、四半期業務報告書、事業報告書が提出され、内容が適切であった。

3 随時モニタリング				
実地調査状況	実施回数	実施日	実施者	実施内容
	12回	毎月1回	担当	老人福祉センター南郷の使用料徴収状況及び施設の管理状況、事業実施状況等を確認。
	実施結果			
管理状況及び事業実施状況は良好であり、異常等への対応が適切に行われていた。				