

指定管理業務評価シート

施設名	蕨市軽費老人ホームケアハウス松原	所管課名	介護保険室	指定管理料	39,752,667
設置の目的	軽費老人ホームケアハウス松原は、老人を低額な料金で入所させ、食事の提供その他日常生活に必要な便宜を供与し、もって健康で明るい生活を送れるようにすることを目的とする施設です。				
指定管理者	(福)蕨市社会福祉協議会	指定期間	令和3年4月～令和8年3月	評価年度	令和4年度

指定管理者が行う主な業務の内容

- ①厚生労働省の定める軽費老人ホームの設置及び運営に関する基準（平成20年5月9日厚生労働省令百七号）に基づく食事、入浴、緊急時の対応等のサービスに関する業務
②ケアハウス松原の施設の維持管理に関する業務 ③その他、ケアハウス松原の設置目的を達成するために必要な事項に関する業務

施設の利用状況（使用料等の収入実績を含む）

	令和3年度	令和4年度	比較
開館日数(日)			0
利用数(人)延べ人数	255	293	38
うち講座等参加者数(人)			0
使用料または利用料(円)	29,389,338	34,348,887	4,959,549

(増減の理由) 全体では年度中5名の退所、8名の入所。退所理由は、ADLの低下、病気により入院の後他施設への入所等。入所者数が退所者数を上回り、結果として利用数が増えている。本年度は介護施設紹介サイトの利用が何らかの形で影響しているのではないかと考えられる。

管理経費の収支状況

[決算額]		単位：円
収入		74,375,124
支出		74,375,124
収支差額		0

利用者アンケート調査の概要

調査目的： 利用者満足度調査
実施期間： 令和5年1月4日から令和5年1月20日まで（17日間）
対象者： 入所者25名
実施方法： 無記名式アンケート
回収数： 21部

利用者アンケート調査結果

アンケート項目／割合(%)	満足	まあまあ満足	普通	やや不満	不満	無回答
利用者満足度調査 (調査結果⑧のとおり)	24%	24%	42%	10%	0%	0%

(自由意見の内容)

利用者からの要望・苦情等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況	(主な事例の処理状況)
要望(意見・提案)	0		特になし
苦情(不平・不満)	0		
その他	0		

事故等の発生状況

施設の整備状況（修繕の必要性とその対応について など）

新型コロナウイルス感染症5件・脳梗塞発症1件・交通事故1件・転倒1件

・長期居住者原状回復(クロス貼替含む)1室、短期原状回復3室、
・ベランダ部漏水(4F→3F)修繕(継続事案)・ガス台交換修繕(厨房機器)

自主事業に関すること

事業に関すること（実施内容や新規の取組など）

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止

評価項目	評価内容	評価		
		指定管理者	市	
1 業務の履行状況	報告・連絡調整	事業計画、日報、月報、事業報告書、その他報告等を適切に提出しているか	B	B
		市・関係団体との連絡調整を適切に行っているか	B	B
	個人情報保護	個人情報保護に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	B	B
		個人情報の漏えい、滅失等の事故防止対策を講じているか	B	B
	情報公開・管理	情報公開に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	B	B
		作成、受領した文書の適切な管理がされているか	B	B
	危機管理	事故、災害時の緊急事態に対する対応(マニュアルの整備、訓練の実施など)ができているか	B	B
		事件、事故等が発生した場合、遅滞なく連絡されているか	B	B
		協定書で規定する損害保険等必要な保険に加入しているか	A	A
	事業実施	事業計画に即して、事業を実施しているか	B	B
協定書等に従い、開館時間や休館日を遵守しているか		なし	なし	
市の承諾なしに、業務を第三者に委託、請け負わせていないか		なし	なし	
再委託等	再委託先から適切に業務報告させるなど、再委託先の業務を適切に管理しているか	なし	なし	

指定管理業務評価シート

2	(2) 事業の実施状況・利用状況	人員体制	管理運営するために必要な人員及び資格者を適切に配置しているか	B	B
			労働関係法令を遵守しているか(労働条件・賃金関係等)	B	B
			従業員の教育や研修が適切に行われているか	B	B
		施設利用	利用者数が前年度実績や目標に対して適切か	B	B
			施設の稼働率が前年度実績や目標に対して適切か	B	B
		利用料金	利用料金の減免は適切に行われているか	B	B
	利用料金の徴収事務が適切に行われているか		B	B	
	(3) 施設の維持管理状況	管理業務	施設、設備の保守管理(点検や修繕等)を適切に行っているか	B	B
			備品等の管理(点検や修繕等)を適切に行っているか	B	B
			清掃、警備、衛生管理業務その他必要な管理業務を適切に行っているか	B	B
(4) 総括	総括(24項目)		B	B	
3	(1) 自主事業	自主事業	利用者等のニーズを反映した自主事業を実施し、市民サービス向上につながったか	なし	なし
			(2) 運営業務	利用者対応	利用許可や案内など、職員の対応は迅速かつ適切か
	言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切か	B			B
	施設の予約や利用許可などを、条例に従い公平に行っているか(平等利用)	B		B	
	利用者の苦情、要望等を聴く仕組みや対応が適切か	B		B	
	情報発信	利用者アンケートなど、利用者満足度を調査し、その結果を活かす仕組みがあるか	B	B	
		施設及び利用者の利便性を高めるため、ホームページを適切に運用しているか	B	B	
	(3) 管理業務	管理業務	施設が清潔に保たれ、利用者が快適に利用できる環境となっているか	B	B
			設備・備品等が利用に支障を来すような状況のまま放置されていないか	B	B
			外構・植栽の機能・美観が良好な状態に保たれているか	B	B
避難経路は適切に確保されているか			B	B	
省エネルギー、省資源など環境への配慮がなされているか	B	B			
(4) 総括	総括(13項目)		B	B	
4	(1) 施設運営・収支状況	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、経理区分が整理されているか	B	B
			経費節減	事業計画に即した経費節減の取組みを実施し、効果があったか	B
		自主事業の収支状況	収支状況が、当初の目標を達成しているか(利用料金収入、委託料等の実績)	なし	なし
	(2) 経営状況	貸借対照表	法人、団体の事業と未関係の勘定科目又は資産負債項目はないか	B	B
			損益計算書	適正な利益率を確保できているか	B
		キャッシュフロー計算書	営業キャッシュフローがプラスを維持できているか	B	B
			投資キャッシュフローは妥当か	B	B
		財務キャッシュフローは妥当か	B	B	
	監査報告書	適正な会計手続きがされているか	B	B	
	(3) 総括	財務諸表全般	偶発債務・簿外債務等の存在が指摘され、財務健全性が脅かされていないか	B	B
異常値、異常事項、大きな前期比変化がないか。ある場合その理由は妥当か			B	B	
(4) 総括	総括(11項目)		B	B	
4 総合評価	1～3による総合評価			B	B

項目別評価	A(優良): 仕様書、協定書、事業計画書等を遵守し、その水準よりも優れた管理が行われた。 B(良好): 仕様書、協定書、事業計画書等を遵守し、その水準に沿った管理が行われた。 C(課題含): 仕様書、協定書、事業計画書等を概ね遵守しているが、一部に課題がある。 D(要改善): 仕様書、協定書、事業計画書等に遵守されていない点が多く、改善の必要がある。
総括	A(優良): 項目別評価がすべてB以上であり、かつAが過半数以上である。 B(良好): 項目別評価がすべてC以上であり、かつB以上が8割以上である。〈A以外〉 C(課題含): 項目別評価がすべてC以上である。〈A及びB以外〉 D(要改善): 項目別評価にDが含まれている。
総合評価	A(優良): 項目別評価がすべてB以上であり、かつAが過半数以上である。 B(良好): 項目別評価がすべてC以上であり、かつB以上が8割以上である。〈A以外〉 C(課題含): 項目別評価がすべてC以上である。〈A及びB以外〉 D(要改善): 項目別評価にDが含まれている。

特記事項等(課題・成果)	【指定管理者】 <成果> 昨年度同様、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、各種事業等の中止を余儀なくされたが、健康相談等を実施することにより、入所者の心身の状態把握を行うとともに、利用者からの様々な相談に応じ、健やかな日常生活が送れるよう支援した。 <課題> ナースコール設備の入替を行ったことにより、入所者の見守り等の安全性が向上した。(直接、居室と連絡できるようになり、利便性も向上した。) 「施設の整備状況」に記載したが、一部雨漏り(ベランダ部)が解決していない。その他、築27年を経過し、屋外排水管の詰り、天井の全面防水塗り替えなど、老朽化に伴い修繕を要する箇所が多くみられる状況になっている。
	【市】 ここ数年、利用者の確保に苦労していたところ、新しい広告方法の影響からか、利用者の増加に繋がってきている。周知・広報に取り組んでいたが、空き部屋解消とともに継続して満足の行くサービスの提供を実施していただきたい。