

指定管理者評価シート

所管課: 福祉保健部長寿福祉課

施設名称	秋田市八橋老人いこいの家	指定管理者名称	社会福祉法人秋田市社会福祉協議会
指定期間	令和2年4月～令和5年3月	評価対象期間	平成31年4月～令和2年3月

	利用者数	収入(A)	支出(B)	収支額(A-B)
平成29年度	5,752 人	27,577,454 円	27,577,454 円	0 円
平成30年度	5,616 人	27,577,454 円	27,577,454 円	0 円
令和元年度	5,069 人	28,175,503 円	28,175,503 円	0 円

※収入及び支出はいこいの家3館の合計金額

評価項目		評価
1 市民の平等な利用の確保		A
① 平等な利用確保	・不当な利用制限や特定の利用者の優遇を行っていない	A
	・個々のサービスについて、対応者による格差は生じていない	A
2 公の施設の設置目的の効果的な達成		B
① 法令等の遵守	・条例、規則、基本協定、仕様書等に基づき、指定管理者の業務を適正に行っている	A
② 地域振興への貢献	・地域関係機関、ボランティア等との連携が図られている	B
	・地域の特性を活かした自主事業を実施している	C
③ 広報活動の実施	・施設情報の提供や自主事業のPRを積極的に行っている	B
④ 施設の利用促進	・施設の利用促進に向けた効果的な取組を行っている	B
⑤ サービスの向上	・利用者に対するサービス向上の取組がなされている	B
3 効率的な管理		A
① 施設・備品管理	・建物・設備が適切に管理され、安全性と良好な機能が保持されている	A
	・備品が適切に管理されている	A
	・市民が快適に利用できるよう、清掃が行き届いている	A
② 環境への配慮	・電気・水道等の効率的利用や廃棄物の抑制など省エネ対策に取り組んでいる	B
4 適正かつ確実な管理を行う能力		A
① 適正な人員配置	・施設の管理運営のため、適正な人員配置が行われている	A
	・労働法令の遵守や雇用・労働条件への適切な配慮がなされている	A
② 接遇・研修・苦情対策	・利用者に対する職員の接遇、マナーは適切である	B
	・職員の資質の向上のため、研修等を行っている	B
	・アンケート等、寄せられた意見や苦情に適切に対応できる仕組みが整っている	A
③ 安全管理・危機管理	・事故防止のための取組を行っている	A
	・事故や災害時等の緊急時に迅速かつ適切に対応できるよう責任体制やマニュアル等が整備されている	B
	・マニュアル等に基づき防災訓練等を定期的に行っている	A
④ 個人情報の保護	・個人情報保護の重要性を認識し、適正な取り扱いが図られている	B
⑤ 収支状況	・収支計画に基づいた適切な執行を行っている	A
	・文書、帳簿、通帳の管理を適切に行っている	A
5 その他【老人いこいの家について】		A
施設間の連携	・複数の施設を受託している場合、施設間の連携を図り、効果的・効率的な一括管理がなされている。	A
総合評価		A

<評価に係る特記事項>

2 公の施設の設置目的の効果的な達成 ②地域振興への貢献(地域の特性を活かした自主事業を実施している)について、自主事業やイベント等の企画・開催が無く、施設利用促進の点で努力が求められるため、Cとした。

4 適正かつ確実な管理を行う能力 ②接遇・研修・苦情対策(利用者に対する職員の接遇、マナーは適切である)について、毎日の朝礼や所長からの所長会議後の定期的な指導により利用者に好感が持たれるような挨拶や丁寧な言葉遣いで対応をしているが、接遇研修が実施されていないため、Bとした。

4 適正かつ確実な管理を行う能力 ②接遇・研修・苦情対策(アンケート等、寄せられた意見や苦情に適切に対応できる仕組みが整っている)について、利用者からの意見や苦情に関する対応手順や担当職員が定められ、適切に対応できる体制が整っているため、Aとした。

4 適正かつ確実な管理を行う能力 ③安全管理・危機管理(事故や災害時等の緊急時に迅速かつ適切に対応できるよう責任体制やマニュアル等が整備されている)について、事故防止・事故対応マニュアルが整備されており、適切に対応できる体制が整っているが、チェックリストの作成が望まれるため、Bとした。

4 適正かつ確実な管理を行う能力 ④個人情報の保護(個人情報保護の重要性を認識し、適正な取扱いが図られている)について、個人情報保護に関し必要な事項を職員に周知徹底しており、個人情報が記載されている書類は鍵付きのキャビネットに保管するなど適切な取扱いが図られているが、研修は行っていないため、Bとした。

指定管理者評価シート

所管課: 福祉保健部長寿福祉課

施設名称	秋田市飯島老人いこいの家	指定管理者名称	社会福祉法人秋田市社会福祉協議会
指定期間	令和2年4月～令和5年3月	評価対象期間	平成31年4月～令和2年3月

	利用者数	収入(A)	支出(B)	収支額(A-B)
平成29年度	15,977 人	27,577,454 円	27,577,454 円	0 円
平成30年度	15,182 人	27,577,454 円	27,577,454 円	0 円
平成31年度	19,571 人	28,175,503 円	28,175,503 円	0 円

※収入及び支出はいこいの家3館の合計金額

評価項目		評価
1 市民の平等な利用の確保		A
① 平等な利用確保	・不当な利用制限や特定の利用者の優遇を行っていない	A
	・個々のサービスについて、対応者による格差は生じていない	A
2 公の施設の設置目的の効果的な達成		B
① 法令等の遵守	・条例、規則、基本協定、仕様書等に基づき、指定管理者の業務を適正に行っている	A
② 地域振興への貢献	・地域関係機関、ボランティア等との連携が図られている	B
	・地域の特性を活かした自主事業を実施している	C
③ 広報活動の実施	・施設情報の提供や自主事業のPRを積極的に行っている	B
④ 施設の利用促進	・施設の利用促進に向けた効果的な取組を行っている	A
⑤ サービスの向上	・利用者に対するサービス向上の取組がなされている	B
3 効率的な管理		A
① 施設・備品管理	・建物・設備が適切に管理され、安全性と良好な機能が保持されている	A
	・備品が適切に管理されている	A
	・市民が快適に利用できるよう、清掃が行き届いている	A
② 環境への配慮	・電気・水道等の効率的利用や廃棄物の抑制など省エネ対策に取り組んでいる	B
4 適正かつ確実な管理を行う能力		A
① 適正な人員配置	・施設の管理運営のため、適正な人員配置が行われている	A
	・労働法令の遵守や雇用・労働条件への適切な配慮がなされている	A
② 接遇・研修・苦情対策	・利用者に対する職員の接遇、マナーは適切である	B
	・職員の資質の向上のため、研修等を行っている	B
	・アンケート等、寄せられた意見や苦情に適切に対応できる仕組みが整っている	A
③ 安全管理・危機管理	・事故防止のための取組を行っている	A
	・事故や災害時等の緊急時に迅速かつ適切に対応できるよう責任体制やマニュアル等が整備されている	B
	・マニュアル等に基づき防災訓練等を定期的に行っている	A
④ 個人情報の保護	・個人情報保護の重要性を認識し、適正な取り扱いが図られている	B
⑤ 収支状況	・収支計画に基づいた適切な執行を行っている	A
	・文書、帳簿、通帳の管理を適切に行っている	A
5 その他【老人いこいの家について】		A
施設間の連携	・複数の施設を受託している場合、施設間の連携を図り、効果的・効率的な一括管理がなされている。	A
総合評価		A

<評価に係る特記事項>

2 公の施設の設置目的の効果的な達成 ②地域振興への貢献(地域の特性を活かした自主事業を実施している)について、自主事業やイベント等の企画・開催が無く、施設利用促進の点で努力が求められるため、Cとした。

2 公の施設の設置目的の効果的な達成 ④施設の利用促進(施設の利用促進に向けた効果的な取組を行っている)について、秋田市高齢者プランに基づく利用者目標を掲げ利用促進をしており、19,571人と目標(15,500人)を達成しているため、Aとした。

4 適正かつ確実な管理を行う能力 ②接遇・研修・苦情対策(利用者に対する職員の接遇、マナーは適切である)について、毎日の朝礼や所長からの所長会議後の定期的な指導により対応は概ね適切であったが、数件苦情があった。また、接遇研修を行っていないため、Bとした。

4 適正かつ確実な管理を行う能力 ②接遇・研修・苦情対策(アンケート等、寄せられた意見や苦情に適切に対応できる仕組みが整っている)について、利用者からの意見や苦情に関する対応手順や担当職員が定められ、適切に対応できる体制が整っているため、Aとした。

4 適正かつ確実な管理を行う能力 ③安全管理・危機管理(事故や災害時等の緊急時に迅速かつ適切に対応できるよう責任体制やマニュアル等が整備されている)について、事故防止・事故対応マニュアルが整備されており、適切に対応できる体制が整っているが、チェックリストの作成が望まれるため、Bとした。

4 適正かつ確実な管理を行う能力 ④個人情報の保護(個人情報保護の重要性を認識し、適正な取扱いが図られている)について、個人情報保護に関し必要な事項を職員に周知徹底しており、個人情報が記載されている書類は鍵付きのキャビネットに保管するなど適切な取扱いが図られているが、研修は行っていないため、Bとした。

指定管理者評価シート

所管課: 福祉保健部長寿福祉課

施設名称	秋田市大森山老人と子どもの家	指定管理者名称	社会福祉法人秋田市社会福祉協議会
指定期間	令和2年4月～令和5年3月	評価対象期間	平成31年4月～令和2年3月

	利用者数	収入(A)	支出(B)	収支額(A-B)
平成29年度	19,612 人	27,577,454 円	27,577,454 円	0 円
平成30年度	17,758 人	27,577,454 円	27,577,454 円	0 円
平成31年度	23,575 人	28,175,503 円	28,175,503 円	0 円

※収入及び支出はいこいの家3館の合計金額

評価項目		評価
1 市民の平等な利用の確保		A
① 平等な利用確保	・不当な利用制限や特定の利用者の優遇を行っていない	A
	・個々のサービスについて、対応者による格差は生じていない	A
2 公の施設の設置目的の効果的な達成		B
① 法令等の遵守	・条例、規則、基本協定、仕様書等に基づき、指定管理者の業務を適正に行っている	A
② 地域振興への貢献	・地域関係機関、ボランティア等との連携が図られている	B
	・地域の特性を活かした自主事業を実施している	C
③ 広報活動の実施	・施設情報の提供や自主事業のPRを積極的に行っている	B
④ 施設の利用促進	・施設の利用促進に向けた効果的な取組を行っている	A
⑤ サービスの向上	・利用者に対するサービス向上の取組がなされている	B
3 効率的な管理		A
① 施設・備品管理	・建物・設備が適切に管理され、安全性と良好な機能が保持されている	A
	・備品が適切に管理されている	A
	・市民が快適に利用できるよう、清掃が行き届いている	A
② 環境への配慮	・電気・水道等の効率的利用や廃棄物の抑制など省エネ対策に取り組んでいる	B
4 適正かつ確実な管理を行う能力		A
① 適正な人員配置	・施設の管理運営のため、適正な人員配置が行われている	A
	・労働法令の遵守や雇用・労働条件への適切な配慮がなされている	A
② 接遇・研修・苦情対策	・利用者に対する職員の接遇、マナーは適切である	B
	・職員の資質の向上のため、研修等を行っている	B
	・アンケート等、寄せられた意見や苦情に適切に対応できる仕組みが整っている	A
③ 安全管理・危機管理	・事故防止のための取組を行っている	A
	・事故や災害時等の緊急時に迅速かつ適切に対応できるよう責任体制やマニュアル等が整備されている	B
	・マニュアル等に基づき防災訓練等を定期的に行っている	A
④ 個人情報の保護	・個人情報保護の重要性を認識し、適正な取り扱いが図られている	B
⑤ 収支状況	・収支計画に基づいた適切な執行を行っている	A
	・文書、帳簿、通帳の管理を適切に行っている	A
5 その他【老人いこいの家について】		A
施設間の連携	・複数の施設を受託している場合、施設間の連携を図り、効果的・効率的な一括管理がなされている。	A
総合評価		A

<評価に係る特記事項>

2 公の施設の設置目的の効果的な達成 ②地域振興への貢献(地域の特性を活かした自主事業を実施している)について、自主事業やイベント等の企画・開催が無く、施設利用促進の点で努力が求められるため、Cとした。

2 公の施設の設置目的の効果的な達成 ④施設の利用促進(施設の利用促進に向けた効果的な取組を行っている)について、秋田市高齢者プランに基づく利用者目標を掲げ利用促進をしており、19,571人と目標(15,500人)を達成しているため、Aとした。

2 公の施設の設置目的の効果的な達成 ④施設の利用促進について、秋田市高齢者プランに基づく利用者目標を掲げ利用促進をしており、23,575人と目標(20,200人)を達成しているため、Aとした。

4 適正かつ確実な管理を行う能力 ②接遇・研修・苦情対策(利用者に対する職員の接遇、マナーは適切である)について、毎日の朝礼や所長からの所長会議後の定期的な指導により利用者に好感が持たれるような挨拶や丁寧な言葉遣いで対応をしているが、接遇研修が実施されていないため、Bとした。

4 適正かつ確実な管理を行う能力 ③安全管理・危機管理(事故や災害時等の緊急時に迅速かつ適切に対応できるよう責任体制やマニュアル等が整備されている)について、事故防止・事故対応マニュアルが整備されており、適切に対応できる体制が整っているが、チェックリストの作成が望まれるため、Bとした。

4 適正かつ確実な管理を行う能力 ④個人情報の保護(個人情報保護の重要性を認識し、適正な取扱いが図られている)について、個人情報保護に関し必要な事項を職員に周知徹底しており、個人情報が記載されている書類は鍵付きのキャビネットに保管するなど適切な取扱いが図られているが、研修は行っていないため、Bとした。