

平成24年度 指定管理者制度外部評価

1 施設名称等

施設名称	鯖江市健康福祉センター
指定管理者	鯖江市社会福祉協議会
所管部署	健康課

2 総評

全体として管理運営方法を工夫することにより、経費の節約を図りながら来館者へのサービス向上にも努めるなど適切な管理運営がなされています。

センターの設置目的を職員がよく理解しており、接客マナーも概ね良好です。また、施設・設備の維持管理に関しても、指定管理料が減額されたにもかかわらず、経費の削減に努め、さらには施設の修繕にも積極的に取り組まれるなど意欲が見受けられます。

備品の管理、ごみ排出量の抑制への取り組み、利用実態の把握等、事故防止対策への取組み、事故発生時の対応体制の確立、利用者の意見・苦情を活かす仕組みの整備の6つの項目が評価ランクBという結果になりましたが、前回C評価だった事故防止対策への取組み、事故発生時の対応体制の確立の2項目がB評価に改善されたことでC評価はなくなり、改善に向けた一定の評価はできます。

今後はさらに施設のより良い管理運営が図られるよう、今回B評価だった項目を1つでもA評価に変えられるよう、今後の取り組みに期待します。

尚、評価とは別に、新たな対応を期待する項目は以下のとおりです。

1 備品の管理

栄養実習室の設備や什器等で劣化している備品があるので、定期的に調査し必要に応じて新しくするよう要望します。

2 清掃業務

栄養実習室は食を扱う部屋であるので、清掃は他の部屋より尚一層注意深く、すみずみまで行ってもらいたい。特に普段は見過ごしがちな、調理台の下や食器類を保管しておく棚なども定期的に清掃することを要望します。

3 利用者の意見、苦情を活かす仕組みの整備

利用者のご意見を聞くための意見箱は、もっとわかりやすい所で、職員から見えない所に目立つよう設置してもらいたい。

4 ディサービスの質の向上

ディサービスの送迎時、西玄関が一時混雑し、一般の来客者が入りづらい状況になるため、対応策を検討してください。

5 その他

玄関に備え付けのスリッパを衛生的に保つため、重ね置きしないなど衛生管理に努めること。また破損しているものや汚れているものなどは、随時補充・交換してください。

3 評価結果一覧

評価項目			指定管理者 自己評価結果	第三者評価機関 評価結果
第1 総則				
1	施設の設置目的に基づく基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針があり、職員が理解しているか。	A	A
2	施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設の設置目的を達成しているか。	A	A
3	職員の勤務実績、配置状況	管理職を含む常勤職員および非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。	A	A
4	職員のマナー	利用者に対する職員の接客マナーは適切か。	A	A
5	開館の実績	仕様書または事業計画書のとおりに開館しているか。	A	A
第2 施設・設備の維持管理				
1	建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理し、安全性の確保および良好な機能の保持を行っているか。	A	A
2	備品の管理	施設の備品を適切に管理しているか。	B	B
3	清掃業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。	A	A
4	警備業務	安全、安心な環境を確保しているか。	A	A
5	ごみ排出量の抑制への取り組み	ごみ排出量の抑制に向けた取り組みを行っているか。	B	B
第3 運営およびサービスの質の向上				
1	利用実績の把握等	施設の稼働率および利用実績の推移について、把握および分析しているか。	B	B
2	利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。	A	A
3	施設の広報、施設の情報の提供	すべての利用者が等しく施設の情報を得ることができるよう、適切な情報の提供を行っているか。	A	A
4	サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取り組みを行っているか。	B	B
5	個人情報の保護	個人情報の保護体制を確立し、適切な運用を行っているか。	A	A
6	事故防止対策への取り組み	事故防止のための体制を確立し、事故防止策を講じているか。	B	B
7	事故発生時の対応体制の確立	事故発生時における対応体制を確立しているか。	B	B
8	災害発生時の対応体制の確立	災害発生時における対応体制を確立しているか。	A	A
9	利用者の意見・苦情を活かす仕組みの整備	利用者にとって意見や苦情を伝えやすい環境を整えているか。	B	B
10	自主事業、独自の工夫等	施設の設置目的を達成するため、施設を最大限に活用するため、利用者のニーズに対応するために、独自に工夫して取り組んでいる事業等があるか。	A	A
第4 収支状況				
1	指定管理料の執行状況	指定管理料を適正に執行しているか。	A	A
2	収支決算状況	収支状況は極端な赤字になっていないか。人件費割合、外部委託割合などは適正な値か。		
3	経費節減状況	経費節減のための努力を行っているか。		
第5 その他				
1	デイサービスの質の向上	デイサービスの質の向上に努めているか。	A	A

4 指摘事項報告書 兼 対応策回答書

	第三者評価機関記入欄	指定管理者記入欄	対応する 評価項目
	指摘事項（重大なもの）	対応策 （いつまでに、どのような方法で解決するのか。）	
1	特記事項なし	特記事項なし	
	指摘事項（軽微なもの）	対応策 （いつまでに、どのような方法で解決するのか。）	対応する 評価項目
1	栄養実習室の設備や什器等で劣化しているものがあるので、定期的に調査し、必要に応じて新しくしてもらいたい。	早急に調査し不良品については、順次交換します。	第2 2 備品の 管理
2	栄養実習室の清掃は、他の部屋よりも注意深くすみずみまで行ってもらいたい。 また普段見過ごしがちの、調理台の下や調理器具をしまう棚なども定期的に清掃してもらいたい。	ご指摘のとおり対処いたします。	第2 3 清掃業 務
3	利用者の意見を聞く意見箱は、もっと分かりやすく、職員から見えない所に目立つように設置してもらいたい。	意見箱を「やすらぎの広場」の分かりやすい場所に設置いたします。	第3 9 利用者 の意見・ 苦情を活 かす仕組 みの整備
4	ディサービス利用者の送迎時、西玄関が一時混雑し、一般の利用者が入りづらくなるため、対策を検討してもらいたい。	車いす、歩行器具等の準備位置を変更するとともに、帰りは送迎車の出発時間をずらし、一時に玄関に集中しないようにします。	第5 1 デイサ ービスの 質の向上
5	玄関に備え付けのスリッパを衛生的に保つため、重ねおきしないことや破損しているものや汚れているものは随時、補充・交換してもらいたい。	毎朝の清掃の際、下足棚の清掃とともにスリッパの中を拭き、傷んでいるものは順次交換いたします。	その他