

視 点	評価項目	評価指標	実績	評価 ※	評価コメント ※
市 民	利用者満足度	利用者アンケートでの満足度80%以上	アンケート実施。全ての項目で80%以上満足の回答を頂いている。	B	適切に実施されており、評価指標を上回っている。
	苦情・要望に対する対応	・対応マニュアルの整備 ・1週間以内に対応	対応マニュアル等に基づき、早期に対応している	B	マニュアルを整備し、苦情・要望には直ぐに対応を実施。再発防止策も検討し、職員間で周知し対応している。
財 務	※公設民営、介護報酬で運営さえているため、委託料なし				
業 務	業務仕様書等に定める事項の遵守	業務仕様書等に定める事項の遵守	各事項において遵守している。	B	事業計画や仕様書を遵守されている。
	他施設との連携に対する理解	併設施設との共同事業開催年1回以上	白山コミュニティハウスの利用者と共同で、AED講習を実施した。	B	日頃から緊急時に適切に対応できるよう他施設との連携を高めている。今後は、日常から他施設の利用者とふれあう機会の構築も検討いただきたい。
	事業計画・事業報告の適切さ	業務仕様書等に定める期日までに提出	報告書等の書類は期日までに提出できている。	B	指定期日までに提出されている。
	事件・事故等発生時の対応の適切さ	・対応マニュアルの整備 ・避難訓練の実施(年2回以上)	・対応マニュアルに従い対応を実施。 ・避難訓練は年2回実施。夏は白山コミュニティハウスと合同で実施している。	B	マニュアル整備に加え、事故の再発防止策を検討し実施している。避難訓練も評価指標を満たす回数を実施している。
	当該施設の管理に係る関係法令の遵守	・関係法令の遵守 ・個人情報取扱マニュアルの整備	・設置基準等関係法令の遵守はできている。 ・マニュアルに基づき、個人情報の保護を徹底している。	B	関係法令を遵守している。個人情報の取扱に関しては、マニュアル整備に加え、内部研修も実施している。
	管理運営者としての適切さ	行政機関からの指導監査等における指摘事項の有無	指導監査等はなかった。	B	各業務とも適切に実施されている。
人 材	配置人員条件の充足	基準以上の職員数の配置	適正な人員配置にて運営を実施している。	A	基準以上の職員数を配置している。今後も継続して適切な人員配置を行っていただきたい。
	職員の資質向上の取り組み	技能・技術を維持向上するための研修の実施	各種の研修に参加した職員による施設内での復命研修も実施し全職員で資質向上に努めている。	A	内部・外部において、職種での研修はもちろんのこと、介護技術や接遇・認知症など、職種を跨いで行う研修にも力をいれ、資質向上に努めている。

【評価基準】
A: 要求水準(評価指標)を達成し、かつその達成度・内容が優れている
B: 要求水準(評価指標)が達成されている
C: 要求水準(評価指標)が達成されていない

※評価について、「A」を付ける場合は「優れている点」を、「C」を付ける場合は「達成されていない点」を、「評価コメント」欄に明記してください。(評価指標が達成されているだけなら「B評価」で、その達成度や内容が優れていなければ「A評価」とはなりませんので、ご注意ください。)

指定管理者記載欄(アピールしたい事項・未達成項目への改善策等)
<p>お客様からのご要望に対しては早期に対応し、いただいたご意見を反映して、サービスの向上に努めています。年1回のアンケートにて、お客様・関係事業所からも意見をいただき、可能な限り満足していただけるように運営しています。実績については、前年度と比較して増加傾向で、新たに作業療法士を配置するなどして、お客様には在宅生活に役立つ動作を提案いたしました。相談員・介護員・看護師など各職種の職員も専門の知識のみでなく、様々な研修を実施し、全職員がさらなる知識や技術の向上に努めてまいりました。白山コミュニティハウスとの合同での避難訓練や介護者支援教室にも参加し地域との連携を強め、利用者及び地域の高齢者の方々が住み慣れた地域での暮らしを継続できるように取り組んでいます。学生の受入れや高校生を対象とした今年度初の「介護のミリオク発信事業」についても積極的に取り組みました。</p>
所 管 課 に よ る 総 合 評 価 (所 見)
<p>関係法令及び仕様書に基づいた、適切な運営が行われている。 アンケートを実施し、利用者の意見をサービスに反映させるよう心掛けている。苦情・要望にも直ぐ対応し、再発防止策の検討を行っている。 人員配置も適切であり、新たに作業療法士を配置したほか、学生の受入れや高校生を対象とした新たな事業にも積極亭に取り組んでいる。また、職員の資質向上に関しては、各職種の専門知識のみでなく、様々な研修を行うことで、全職員の知識や技術の向上に取り組んでいる。 開かれたデイサービスセンターを目指し、地域との連携強化にも取り組んでおり、指定管理者として優良と判断できる。</p>