

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	令和2年10月に利用者アンケートを実施した。	B	5段階評価で概ね80%を保っている。
	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	マニュアル完備済 令和元年度苦情件数1件	A	マニュアルを整備し、利用者アンケートによる運営改善にも努めている。
財 務	※公設民営、介護報酬で運営させているため、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	仕様書／協定書を確認しながら事業運営を実施。	B	適切に実施されている。
	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	年4回併設施設と共同で地域住民参加型の健康教室を開催した。	A	評価指標を上回る回数のご共同事業を継続的に開催している。
	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	期日までに提出を行った。	B	適切に実施されている。
	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)	マニュアル完備済 避難訓練年2回実施	A	ひやりはっとの詳細な分析・対応に努めているほか、災害時の訓練を継続して実施している。
	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	関係法令遵守 マニュアル完備済	B	適切に実施されている。
	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	なし	B	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	基準を上回る人員配置を行っている。	A	基準以上の職員数を配置している。
	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	法人内研修年2回、施設内研修年4回、施設外研修適宜参加、全国法人研修適宜参加	A	内部研修だけでなく外部研修も積極的に活用し、職員の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）

法令基準及び仕様書等の遵守を常に意識し事業運営を実施している。
コロナ禍の中、感染予防対策を徹底し地域の方々に当施設を安全安心してご利用頂けるよう、施設職員共に日々努力し安定した事業運営を行っていききたい。
また、引き続き地域の特性を把握し、認知症の方及び重度要介護者の受入れを行っていききたい。また地域ニーズに順応できる施設運営と当法人の特性を地域にアピールし地域貢献の取り組んで行くことを目指したい。

所管課による総合評価（所見）

関係法令及び業務仕様書に基づいた適切な運営が行われている。
コロナ禍の中においても、利用者の安全および利便性を考えて臨機応変に対応し、指定管理者として優良と評価できる。
高齢化率の高い地域であり、地域情勢の把握に努め、高齢者が住み慣れた地域で継続して生活できるよう、住民や関係機関と連携して取り組んでいる。