

## 令和6年度 指定管理者の管理運営に対する年度評価シート

施設概要				
施設名	漆山やすらぎ荘			
指定管理者（選定方法）	社会福祉法人 山形市社会福祉協議会（選定方法：公募）			
指定期間	令和6年4月1日～令和11年3月31日			
利用料金制導入の有無	有			
施設所管課	福祉推進部長寿支援課			
評価				
評価の区分	S	協定書、仕様書どおりに実施され、計画や目標を上回る実績（効果）があった場合		
	A	協定書、仕様書どおりに実施され、概ね計画や目標どおりの実績（効果）があった場合		
	B	協定書、仕様書どおりに実施されたが、計画や目標を下回る実績となるなど（効果が少ない場合を含む）、改善を要する必要がある場合		
	C	協定書、仕様書どおり実施されなかった場合		
	-	評価項目が該当しない		
評価区分	評価項目	評価ポイント	評価	
管理運営の状況	人員配置	人員配置は過不足なく適切に行われたか	A	
	有資格者の配置	必要な有資格者の配置は適切に行われたか	A	
	資質向上	職員の資質向上を図る取り組みは適切に行われたか	A	
	受付・接客	接遇向上を図る取り組みは適切に行われたか	A	
	平等利用	特定の利用者を有利または不利に扱うことなく、取り扱いは適切に行われたか	A	
	利用者サービス向上	利用者サービス向上を図る取り組みは適切に行われたか	A	
	広報	利用者への広報は情報提供として適切に行われたか	A	
	備品・建物等の管理	備品・建物等の財産の管理は適切に行われたか	A	
	安全対策	利用者の安全確保の取り組みは適切に行われたか	A	
	危機管理	緊急時に備えての研修・訓練等は適切に行われたか	A	
利用の状況	事故・苦情の対応	事故・苦情に対する対応は適切に行われたか	A	
	開館日数	開館（日数）は適切に行われたか	A	
	開館時間	開館（時間）は適切に行われたか	A	
	利用人数	利用人数は目標を達成したか	A	
事業実施の状況	利用件数	利用件数は目標を達成したか	A	
	実施回数	実施回数は目標を達成したか	A	
	参加者数	参加者数は目標を達成したか	A	
満足度調査	事業内容	事業の内容は施設の設置目的にあう適切なものであったか	A	
	利用者満足度の把握	アンケート等を実施して利用者満足度の把握は適切に行われたか	A	
維持管理の状況	利用者満足度向上	アンケート結果等により利用者満足度向上を図る取り組みは適切に行われたか	A	
	清掃（日常）	業務は計画どおり適切に行われたか	A	
	清掃（定期）	業務は計画どおり適切に行われたか	A	
	保守点検（日常）	業務は計画どおり適切に行われたか	A	
	保守点検（定期）	業務は計画どおり適切に行われたか	A	
	保安警備	業務は計画どおり適切に行われたか	A	
収支の状況	修繕等維持管理	修繕等は適切に行われたか	A	
	利用料金	利用料金は目標を達成したか	A	
	利用料金の收受	利用料金の收受は規定の料金を適正に收受するなど適切に行われたか	A	
	利用料金の減免	減免の申請手續がなされた場合、処理は適切に行われたか	A	
	経費の縮減	経費縮減についての取り組みは適切に行われたか	A	
総括評価				
<p>（管理運営の状況について）研修を通じ、接遇向上に積極的に取り組んでおり、利用者へのあいさつや声掛けも徹底されている。また、地域包括支援センターや民生委員など情報交換を行いながら、要支援者の対応にあたるなど、法人の強みを施設運営に生かしている。利用者満足度アンケートにおいても職員応対状況の項目で9割の方から高評価を得ている。</p> <p>（利用の状況・事業実施の状況について）浴室の利用者は回復傾向にあるものの、大広間等を利用する団体の減少が顕著である。老人クラブ等の団体にアプローチするべきと思われるため、連携方法について市とともに再考していく必要がある。</p> <p>（維持管理の状況について）設備等の老朽化等が見られる施設であるが、修繕等について専門業者からの情報を蓄積しながら、職員自らが工夫し行うことで、経費の削減に努めており評価している。また、設備の急な故障に際し、代替案を検討し、運用方法を変えることで対応するなどしており、評価している。</p> <p>（収支の状況について）物価や光熱水費が高騰する中、積極的な経費削減に向けた努力が伺える。利用料金収入については、地域のニーズの変化などにより、確保が難しい状況ではあるが、同種の施設と連携を図るなどして収入増加のための工夫を凝らすことを期待している。</p>				