

平成26年度 指定管理者総括モニタリング結果報告書

施設名	豊川市音羽デイサービスセンター
所管部署	健康福祉部介護高齢課
指定管理者	医療法人 信愛会
指定期間	平成24年4月1日～平成29年3月31日

評価項目		評価基準	評価	評価の理由
履行の 確認	人員体制	事業計画書等に照らし、適切な職員配置となっている。	○	
		必要な資格、経験を有する人員が確保されている。	○	
		事業計画書等に照らし、計画的に研修等を実施している。	○	
	法令遵守等	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	○	
		個人情報保護に関する方策を行っている。	○	
		協定書等に照らし、情報を適切に管理するなどの運用を行っている。	○	
	報告書等の提出	協定書等に照らし、報告書等の提出を行っている。	○	
	緊急対応	事故、災害などの緊急時の連絡体制が整備されている	○	
		緊急時のマニュアルを作成し、それを運用している。	○	
	地域への貢献	地元雇用の創出を行っている。	○	
事業計画書等に照らし、地域発展への取り組みを行っている。		○		
サー ビス の 質 に 関 す る 評 価	施設管理	仕様書等に照らし、適切な開館状況になっている。	○	
		事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。	○	
	利用者対応	利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。	○	
		利用者に対し、設備、備品等を適切に提供している。	○	
		職員の接遇は適切である。	○	
	事業運営	仕様書等に照らし、適正に業務を実施している。	○	
		事業計画書等に照らし、提案した業務を適切に実施している。	○	
		事業内容が市民サービスの向上に役立っている。	○	
	維持管理	事業計画書等に照らし、定期点検、清掃、警備等が計画どおり適切に行われている。	○	
		修繕を適切に行っている。	○	
		備品を適切に管理している。	○	
	モニタリング	事業計画書等に照らし、指定管理者でモニタリングを適切に行っている。	○	
	サービス評価の基準となる数値目標	事業計画書のサービス評価の基準となる数値目標を達成している。 ※利用者満足度【目標値92%】	△	【実績85%】

平成26年度 指定管理者総括モニタリング結果報告書

施設名	豊川市音羽デイサービスセンター
所管部署	健康福祉部介護高齢課
指定管理者	医療法人 信愛会
指定期間	平成24年4月1日～平成29年3月31日

評価項目		評価基準	評価	評価の理由
経営の安定性	経理事務	仕様書等に照らし、適切に経理事務を行っている。	○	
	予算執行	収支予算書等の範囲内で適切に予算を執行している。	○	
	経費削減	経費の削減の成果が出ている又は経費削減に向けた努力をしている。	○	
	収支状況	収支予算書等と比較して、収支状況は妥当である。	○	
昨年度改善事項への取組み		昨年度の満足度調査の結果を受けて接遇マニュアルを作成し、その中でも特に挨拶、言葉づかい、身だしなみについて、定期的なチェックを実施しその徹底を図りました。		
総合評価		協定書に記載のあった事項について、一部報告に不備がありましたが、直ちに改善され総合的に協定書、仕様書等を遵守し、要求水準を概ね満たしています。		
次年度改善事項への取組み		施設の案内表示についての評価は昨年度より改善されているものの、施設を見学にみえた方などからトイレやエレベーターの場所が分かりにくいとの指摘がありましたので、今後は案内看板を分かりやすい位置に設置・移動させるなど対応を行う予定です。そのほか満足度調査等でいただいたご意見を参考に、改善可能な事項から取組みを進めます。		

※評価基準

- ◎ : 協定書、仕様書等を遵守し、要求水準よりも優れている。
- : 協定書、仕様書等を遵守し、要求水準を概ね満たしている。
- △ : 協定書、仕様書等に定める要求水準を満足していない。