

事務事業評価報告書

施設名：山口市阿知須健康福祉センター

担当部 阿知須総合支所

担当課 総合サービス課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
阿知須健康福祉センター 市民		阿知須健康福祉センターの管理運営を指定管理により行いました。 1. 指定管理者 山口市社会福祉協議会 2. 施設概要 自発的な健康づくり活動、健やかに笑顔で暮らせるまちづくりの推進のため、平成15年開設 3. 開館時間 午前9時から午後5時まで 4. 主な利用者 健康福祉推進活動団体、個人 5. サービス内容 個人・団体が活動を行うための施設(多目的スタジオ、高齢者娛樂室等)の利用許可や指定管理者による自主事業(おげんきかんまつり、防災対策研修会、高齢者対象の健康増進・交流促進事業など各種福祉事業)の開催	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)			
健康福祉センターを活用することで、市民の交流促進、健康増進、地域福祉の充実を図ります。			
総合計画体系	政策	子育て・健康福祉	
	施策	地域福祉の充実	
	基本事業	施策の総合推進	
事業開始背景等	すべての市民が安全で健康な生活を送ることができ、自発的な健康づくり活動を推進するとともに、健やかに笑顔で暮らせるまちづくりの推進を図るため、当センターを設置しました。		
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	☒ 貢献度大 ☐ 貢献度中 ☐ 貢献度小 ☐ 基礎的事務事業		☐ 法定受託事業 ☒ 妥当性がある ☐ 見直し余地あり
有効性	成果状況	今後住民ニーズに応じた自主事業や施設の貸し出しを行うことで、より一層の成果向上が見込めます。	
	☐ 向上(最高状態維持含む) ☒ 維持・横ばい ☐ 低下・悪化		
	成果向上余地		
	☐ 大 ☒ 中 ☐ 小 ☐ なし		
効率性	類似事業との再編成	類似事業はありません。	
	☐ 再編成できる(理由→) ☐ 再編成できない(理由→) ☒ 類似事業なし		
	コスト削減余地		
	☐ 効率化余地あり ☒ 現状手段が適切	指定管理者制度を導入している施設であり、特にありません。	
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
指定管理者である山口市社会福祉協議会は、事業計画書、協定書及び年度協定書に基づき適正に管理運営されています。定期利用団体等との日程調整、利用者ニーズの把握や利用者への配慮に努めるとともに、地域活動へ積極的に参加するなど、地域密着型の運営がされていると認められます。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名：山口市阿知須健康福祉センター

指定管理者：社会福祉法人山口市社会福祉協議会

指定期間：令和6年度～令和11年度

評価項目				評価コメント	評価					評点	
					不履行 多数	一部不 履行	良好	優秀	特に 優秀		
					(1点)	(2点)	(3点)	(4点)	(5点)		
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運營業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵施錠、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	利用許可については、定期利用団体等と調整され、公平・円滑な施設利用を行うことができるよう、利用者への配慮に努められている。利用希望者に対しては、申請前に十分に施設の目的や利用できる要件等を説明されていることから、不許可決定された案件はない。			☆			3	
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	仕様書に示されている項目、頻度を遵守し、清掃、保守点検が実施されており、施設の維持管理が十分に行き届いている。備品は、台帳により適正に管理されている。			☆			3	
		再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。	各再委託業務の作業スケジュール等が適切に管理されており、作業後の検査も職員が行うなど、適正な監督が実施されている。			☆			3	
		人員配置 職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	施設の規模等に即した適正な人員配置がなされている。山口市社会福祉協議会が主催する人材育成等の研修会に参加し、資質の向上に努めている。			☆			3	
		地域連携	・地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。	民生委員、福祉員、母子保健推進員や地域で活動している様々な福祉関係団体と日常的に連携・協働しながら、地域との密着性を重視した管理運営がなされている。				☆		4	
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	山口市社会福祉協議会が策定している「苦情対応マニュアル」により、苦情に対する対応を行っている。利用者に対して申請時点で十分な案内、説明をしている。			☆			3	
		労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。	労働基準法及び就業規則を遵守され、良質なサービスを提供するための労働環境づくりに努められている。			☆			3	
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	職員が施設の設置目的を理解され、利用希望者へ適切に説明できる体制にある。また、年間利用者と新規利用希望者との日程調整をされるなど、市民の平等利用に関する姿勢は適正である。			☆			3	
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	山口市個人情報保護条例に基づき、個人情報の保護並びに関係書類の適正な管理に努められている。			☆			3	
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	不要な物品等の放置もなく、施設内外が整理整頓されており、日常から安全対策に努められている。			☆			3	
		危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	万全な連絡体制の下、市と共同して避難所運営を行う体制づくりが確立されている。消防訓練を年2回実施するとともに安全確保のための技能の習得、必要な研修が実施されている。施設は、警備会社に管理を委託されており、各部屋にセンサーが設置されるなど、必要な防犯体制が講じられているとともに、職員の緊急連絡網を備え、危機管理体制を整えられている。			☆			3	
	利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	「社協だより」等を通じて、情報提供等を行っている。また、定期利用団体の活動内容・貸館施設(部屋)の写真・施設の利用申請要領を掲載したチラシを作成して施設内に掲示し、利用拡大のための広報活動に努められている。 今後更にHP、SNSの活用などにより既存利用団体だけでなく広く市民への周知に取り組まれない。			☆			3
		利用者満足度	サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。	施設運営や自主事業に対するニーズを把握するため、施設利用者に対しては利用者アンケートを毎年実施している。 また、ロビーに「ご意見箱」を設置し、利用者、民生委員、福祉員、母子保健推進員、地域で活動している様々な福祉関係団体や定期利用団体等から幅広く意見を聴取するなどして、利用者サービス向上や利用促進に向け積極的に取り組まれている。			☆			3
自主事業			・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	自主事業である「おげんきかんまつり」については、開催時に参加者に対してアンケートを実施されており、参加者のニーズの把握に努められている。また、高齢者対象の健康増進・交流促進事業など各種福祉事業についても、利用者ニーズに即した事業が実施されている。			☆			3	
改善運動			・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。	施設利用者に対しては利用者アンケートを実施。また、定期利用団体等に対しては意見、要望を聴取するなどして、利用者ニーズの把握に努められている。			☆			3	
経営状況	収支等実績	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。	施設の貸館については、全額減免対象の利用者が大半を占めているが、一般利用者の貸館にも「交流センターだより」等で利用者の募集に努められている。更に新規利用者・利用収入増加に向け取り組まれない。			☆			3	
		収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。	事業計画及び実績報告を照合した結果、整合している。			☆			3	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	事業計画等に基づき計画的な施設管理運営がなされ、また、適正な人員確保も図られており、安定した運営が行われている。			☆			3	
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	利用者数の報告及び経理事務は、適正に処理されている。			☆			3	
評 点 合 計					標準		57	加算	1	58	
審査結果		指定管理者である山口市社会福祉協議会は、設備点検や清掃・軽微な修繕等を堅実に実施されており、適正に施設の管理運営がなされている。 また、民生委員、福祉員、母子保健推進員や地域で活動している様々な福祉関係団体と日常的に連携・協働し、地域との密着性を重視した管理運営がなされている。			年度評価		A				
【各年度の評価】				1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	総合評価		
				A							
総 評					総合評価						

事務事業評価報告書

施設名: 山口市老人福祉館

担当部 健康福祉部

担当課 高齢福祉課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
・おおむね60歳以上の者 ・山口市の福祉に関係する団体		指定管理者制度を導入し、条例に定める業務を行いました。 <施設概要> 所在地 山口市下堅小路254番地 開設時期 昭和43年4月 休館日 日曜日、祝日、年末年始 利用時間 午前9時～午後10時 <指定管理> 指定管理者 山口市社会福祉協議会 指定期間 令和3年4月1日～令和8年3月31日 <耐震診断>平成24年度実施<耐震設計>平成25年度実施 <耐震補強・長寿命化工事>平成26年度実施	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)			
・高齢者が生きがいづくりや健康増進、教養の向上等を図ることができます。 ・福祉団体の活動がしやすくなります。 ・適切な施設管理を行うことができます。			
総合計画体系	政策	子育て・健康福祉	
	施策	高齢者福祉の充実	
	基本事業	社会参加と生きがいづくりの推進	
事業開始背景等		・老人福祉法第15条第5項に基づき設置しています。 ・元気な高齢者が生きがいづくりや健康増進を図るための場を確保します。	
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	☒ 貢献度大 ☐ 貢献度中 ☐ 貢献度小 ☐ 基礎的事務事業		☐ 法定受託事業 ☒ 妥当性がある ☐ 見直し余地あり
有効性	成果状況		高齢者の生きがいづくりや教養の向上を図る施設としての機能を果たしていると考えます。 今後も介護予防等の取組などを推進し、高齢者が生きがいづくりや健康増進、教養の向上等を図っていきます。
	☐ 向上(最高状態維持含む) ☒ 維持・横ばい ☐ 低下・悪化		
	成果向上余地		
	☐ 大 ☒ 中 ☐ 小 ☐ なし		
効率性	類似事業との再編成		類似事業はありません。
	☐ 再編成できる(理由→) ☐ 再編成できない(理由→) ☒ 類似事業なし		
	コスト削減余地		
	☐ 効率化余地あり ☒ 現状手段が適切		ありません。
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
基本協定書及び指定管理者年度協定書に基づき、適正に運営されています。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口市老人福祉館

指定管理者: 社会福祉法人山口市社会福祉協議会

指定期間: 令和 3 年度～令和 7 年度

評価項目				評価コメント	評価					評価点	
					不履行 多数	一部不 履行	良好	優秀	特に 優秀		
					(1点)	(2点)	(3点)	(4点)	(5点)		
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運営業務	・受付業務、利用許可、貸館、鍵施錠、修繕など、適切な施設の運営が行われたか。	・利用人数、駐車場の空き具合、隣接する児童館の行事等を勘案し、多くの団体が施設を利用できるように利用調整をされている。 ・施錠については、朝の掃除業者、夜間警備員と情報交換を密にされている。 ・修繕については、市と情報共有し即時対応に努められている。			☆			3	
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	・安全点検を日々行い、施設の老朽化が著しい箇所を把握し、目立ちにくくする等、利用者の目線に立て、清潔感のある施設運営に努められている。 ・備品管理についても、老朽化したものが多く、予算内での買い替え等を計画的に実施されている。			☆			3	
		人員配置 職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	業務改善や企画ものは必要に応じて協議し、市社協地域福祉課とのミーティングも隔月で実施されている。			☆			3	
		地域連携	・溝掃除など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。	地元自治会や地区老連とは、利便性向上の観点から、施設の利用で調整を行うなど柔軟な対応が行われている。			☆			3	
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	・高齢者の目線に立った接遇を心掛けて、要望については、早期に改善するように対応されている。 ・利便性の面では、利用者の目に留まりやすい場所に安全性の観点から背もたれ付き椅子等の配置、段差部分を目立たせる各種掲示物の案内を工夫されている。			☆			3	
		労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。	施設の予約状況を確認し、職員全員が休暇を取得できるよう努められているほか、日頃から施設の課題について意見交換を行うなど、職員間で良い関係が築かれている。			☆			3	
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	障がいがある人への合理的配慮、高齢者の安心安全な活動の保障の観点について、利用者の観察を密に行い適切な対応に努められている。			☆			3	
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	個人情報に記載された文書等の保存、廃棄については確認しながら実施されている。			☆			3	
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	ヒヤリハット事例の迅速な情報共有、注意喚起の張り紙、備品配置の改善など、可能なものは即解決する方向で動かれている。			☆			3	
		危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	避難訓練(年2回)の実施により、危機管理体制が整えられている。			☆			3	
	利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な広報活動、情報提供等がなされたか。	市報、社協だより、玄関掲示、ホームページを活用して広報に努められている。			☆			3
		利用者満足度	サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。	活動前後に利用者への声掛けを行い、運営サービスに関する意見を聞き、ニーズの把握に努められている。			☆			3
			自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	講座企画では、前年度受講者の事後アンケートや利用者の意見を踏まえて、興味・関心が高い講座になるように努められている。			☆			3
			改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。	・主催講座の事後アンケートを必ず実施し、次回の企画の参考にされている。 ・利用者との頻繁な会話により、意見要望の把握に努められている。			☆			3
経営状況	収支等実績	収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。	・市社協地域福祉課(経理担当)と密に連携し、収支状況を確認しながら予算執行に努められている。 ・備品購入については、複数の見積もりをとり、適切な業者に依頼するように努められている。			☆			3	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	市社協地域福祉課(経理担当)と密に連携し、収支予算書に沿った安定的な運営が行われている。			☆			3	
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適切に処理されたか。	市社協地域福祉課(経理担当)と密に連携し、適正に経理処理が行われている。			☆			3	
評 点 合 計					標準		51	加算	1	51	
審査結果		・高齢者の目線に立った接遇を心掛けて、要望については、早期に改善するなど、適切に管理運営が行われている。 ・ヒヤリハット事例の迅速な情報共有、注意喚起の張り紙、備品配置の改善など、安全点検と利用者の活動状況の観察から安全対策を十分に実施されている。 ・声掛け、会話、アンケートにより、利用者の意見を踏まえて、運営サービスや各種講座を実施されている。			年度評価			A			
【各年度の評価】				1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	総合評価		
				A	A	A	A				
総 評											

※総合評価は、指定期間の総括として最終年度に行います。

事務事業評価報告書

施設名: 山口市老人憩の家

担当部 健康福祉部

担当課 高齢福祉課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
・60歳以上の高齢者		指定管理者制度を導入し、条例に定める業務を行いました。 <施設状況> 利用者 60歳以上の高齢者 利用時間 午前9時～午後5時 利用料金 1人1回100円 休館日 月曜日、年末年始 所在地 寿泉荘:湯田 嘉泉荘:嘉川 潮寿荘:秋穂二島	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)		<指定管理> 指定管理者 株式会社三宅商事 指定期間 令和3年4月1日～令和8年3月31日 ※寿泉荘は、令和3年4月1日～令和6年12月31日 <耐震・長寿命化工事>平成26年度実施	
総合計画体系	政策	子育て・健康福祉	
	施策	高齢者福祉の充実	
	基本事業	介護予防の推進	
事業開始背景等		・元気な高齢者が生きがいづくりや健康増進を図るための場を確保します。	
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	☐ 貢献度大 ☒ 貢献度中 ☐ 貢献度小 ☐ 基礎的事務事業		☐ 法定受託事業 ☒ 妥当性がある ☐ 見直し余地あり
有効性	成果状況		高齢者の心身の健康づくりや生きがいづくりの施設としての機能を果たしていると考えます。 今後も高齢者が身近で交流することができ、楽しめる拠点となるよう、成果の向上につなげます。
	☐ 向上(最高状態維持含む) ☒ 維持・横ばい ☐ 低下・悪化		
	成果向上余地		
	☐ 大 ☒ 中 ☐ 小 ☐ なし		
効率性	類似事業との再編成		類似事業はありません。
	☐ 再編成できる(理由→) ☐ 再編成できない(理由→) ☒ 類似事業なし		
	コスト削減余地		
	☐ 効率化余地あり ☒ 現状手段が適切		ありません。
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
指定管理者基本協定書及び年度協定書に基づき、適正に運営されています。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口市老人憩の家 寿泉荘

指定管理者: 株式会社三宅商事

指定期間: 令和6年度

評価項目				評価コメント	評価					評点	
					不履行 多数 (1点)	一部不 履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に 優秀 (5点)		
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運営業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵施錠、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	・施設は複数で確認している。 ・軽微な修繕は、閉館を見据えた計画に基づきながらも、利用者の安全・安心を考え実施している。			☆			3	
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	・施設内外の日常清掃、保守点検など施設の維持管理、及び備品管理は適切に行われている。 ・漏水など施設内の突発的な不具合にその都度、営業時間外の早朝や夜間に法人内の専門部署と連携して対応されるなど、軽微なものは指定管理者が早急に対応している。			☆			3	
		人員配置 職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	・開館時間帯は、常時2名以上の配置を基本とし、勤務ローテーションを作成している。 ・3施設合同研修会を実施し、事業計画や指定管理者としての考え方など、各種マニュアルの指導、清掃研修等を実施している。			☆			3	
		地域連携	・清掃除など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。	・湯田温泉配給協同組合等と密に連携協力している。 ・独居の高齢者利用も多く、特に状態の悪い利用者については、地域包括支援センターへ情報提供をしている。 ・物品購入等は地元業者への発注を行っている。			☆			3	
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	・施設閉館の説明については、利用者の不安が払しょくされるよう、丁寧な説明を心がけ、新しい施設への利用を案内されている。また、湯田温泉パークに係る要望などについても内容を把握し、本市へ報告をされている。 ・リピーターが多いため、スタッフ間で個々の情報を共有し、可能な範囲で利用を補助する等適切に接客対応されている。				☆		4	
		労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。	・勤務ローテーションを作成し、計画的に有休を消化させるなど労働環境を整えている。 ・制服、作業用備品等を支給し、暑さ対策として夏用制服や安全作業着も別途支給している。			☆			3	
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	・貸館受付、利用時間については、過大な要求をする利用者を特別扱いしないなど、職員間による対応の相違が生じないように徹底している。 ・排泄コントロールができない利用者など、やむを得ない場合に限り利用を断っている。			☆			3	
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	・受付においては、事前に利用券を発行することで、受付での不要な個人情報の収集を無くしている。			☆			3	
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	・各館で実際に起こった案件について、情報を各館で共有し、日常点検に努めている。 ・毎日、施設内を巡回点検し事故防止に努めている。 ・漏電調査を行い、危険箇所についてはコンセント等使用できないよう対応している。			☆			3	
		危機管理	・防犯、防災、感染症対策など危機管理体制が適切であったか。	・家族を含め日常の健康観察、報告・相談を徹底している。 ・脱衣所内での密を避けるため、椅子等の配置を変えたり、ドライヤーを利用する部屋（日室雑用所）を設ける等の工夫をしている。 ・「緊急対応マニュアル」に基づき迅速かつ適切に対応できるよう危機管理体制を構築している。また、消防訓練を実施している。			☆			3	
	サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。	・浴室内の天井の一部が破損し、入浴利用が停止となった際にも、施設利用者へ事情を説明し、他の入浴施設を案内する等の対応により市民サービスの低下を最小限に抑えられた。				☆		4		
	利用者満足度	自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	・回数券（1回分が免除）を発行し、利用者に喜ばれている。 ・湯田温泉パーク整備推進室とも連携を図り、健康（体操）教室等を実施するなど、閉館後の利用者の流れ作りについても協力している。 ・防犯セミナーを開催され、好評を得られたので、今後他施設での開催も検討されている。			☆			3	
		改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。	温泉の温度管理については、季節ごとに館としての基準は定めつつ、利用者からの意見も十分に取り入れて実施している。			☆			3	
	安定経営	・安定的な経営が行われたか。	職員給与、公共料金、外部委託費、発注物品について、指定管理者の本社経理部と連携し適正に経理処理を行っている。			☆			3		
	経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	定期的な報告がされており、経理事務は適正に処理している。			☆			3		
評 点 合 計					標準	51			加算	2	53
審査結果		・施設閉館の説明については、利用者の不安が払しょくされるよう、丁寧な説明を心がけ、新しい施設への利用を案内されている。また、湯田温泉パークに係る要望などについても内容を把握し、本市へ報告をされている。 ・浴室内の天井の一部が破損し、入浴利用が停止となった際にも、施設利用者へ事情を説明し、他の入浴施設を案内する等の対応により市民サービスの低下を最小限に抑えられた。 ・浴室内の天井の一部が破損したことにより、浴室の営業ができなくなったことにより、当初収支計画とは乖離が生じたが、損失補填により、全体的な収支は適正に管理されている。			年度評価					A	
【各年度の評価】				1年目	2年目	3年目	4年目	5年目			
				A							
総 評		・指定管理期間の延長に伴い、トータルでは約4年間の指定管理期間において、施設の維持管理面については、施設内外の日常清掃、保守点検を適切に実施され、特に浴室については専用の薬剤・資機材を用いて清掃された。また、不良箇所を発見された際には、いち早く対応され、休館期間の縮減に努められた。 ・高齢者施設である寿泉荘において、健康教室や防犯セミナーも開催され、高齢者の健康寿命の延伸や防犯意識の啓発に努められるなど、市の施策の推進に貢献された。閉館イベントでは、記念のタオルを作成配布され、たくさんの人に惜しまれつつ、閉館を迎えた。これもひとえに指定管理者の日頃の努力の成果と評価している。			総合評価					良好	

※総合評価は、指定期間の総括として最終年度に行います。

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口市老人憩の家 嘉泉荘

指定管理者: 株式会社三宅商事

指定期間: 令和3年度～令和7年度

評価項目				評価コメント					評価					評価点
									不履行 多数 (1点)	一部不 履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に 優秀 (5点)	
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運営業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵施錠、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	・施設は複数で確認している。 ・軽微な修繕は指定管理者により発生次第即座に対応している。					☆			3		
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	・広間前庭の植木を、独自の年間計画に基づき定期的に伐採や剪定を行っている。 ・施設内外の日常点検、保守点検は指定管理者および業務委託により適切に実施しており、施設・設備の不備による事故は一例もなかった。特に浴室については、毎日専用薬剤を用いて清掃している。					☆			3		
		人員配置 職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	・開館時間帯は、常時2名以上の配置を基本とし、勤務ローテーションを作成している。 ・3施設合同研修会を実施し、事業計画や指定管理者としての考え方など、各種マニュアルの指導、清掃研修等を実施している。					☆			3		
		地域連携	・清掃除など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。	・施設周辺の通学路の枯葉除去、草刈り等を実施している。また、敷地外であるが水路付近の土手崩れが発生したときは、カラーコーンやバーを設置し注意喚起をするともに、市関係課に連絡を取るなど迅速な対応を取っている。 ・嘉川地域交流センターと連携を密にし、地域広報誌による広報等実施している。 ・地域との連携によりコミュニティタクシーが増便され、施設利用者の利便性が向上している。 ・物品購入等は地元業者への発注を行っている。					☆			4		
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	・リピーターが多いため、各利用者に寄り添った声かけをしている。また、スタッフ間で個々の情報を共有し、可能な範囲で利用を補助する等適切に接客対応している。 ・臨時休館時には来館が予想される利用者の方々には、事前に連絡している。 ・利用者から手作りの作品が多数提供され、館内に飾られており、地域から愛される施設となっている。					☆			3		
		労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。	・勤務ローテーションを作成し、計画的に有休を消化させるなど労働環境を整えている。 ・制服、作業用備品等を支給し、暑さ対策として夏用制服や安全作業着も別途支給している。					☆			3		
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	貸館受付、利用時間については、過大な要求をする利用者を特別扱いしないなど、職員間による対応の相違が生じないように徹底している。					☆			3		
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	事前に利用券を発行することで、受付での unnecessary 個人情報の収集を無くしている。					☆			3		
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	・各館で実際に起こった案件について、情報を各館で共有し、日常点検に努めている。 ・毎日、施設内を巡回点検し事故防止に努めている。					☆			3		
		危機管理	・防犯、防災、感染症対策など危機管理体制が適切であったか。	・家族を含め日常の健康観察、報告・相談を徹底している。 ・「緊急対応マニュアル」に基づき迅速かつ適切に対応できるよう危機管理体制を構築している。また、消防訓練を実施している。					☆			3		
	利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な広報活動、情報提供等がなされたか。	・引き続き銭銭司郷土館イベントに連携、協力することで施設利用者以外に向けて施設のPRを行っている。 ・急遽休館になった際は、常連の利用者へ電話連絡をするともに、他の施設を案内している。					☆			3	
		利用者満足度	サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。	・バスタオルの入替え、温風機設置等、サービス向上の取組のほか、庭木の手入れを重点的に実施し、施設の景観を保つことで利用者の方々が快適に利用できるような環境づくりを行っている。 ・熱中症予防のタブレットを無料配布しており、利用者から好評を得ている。					☆			3	
			自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	・回数券(1回分が免除)を発行し、利用者から好評を得ている。 ・敬老月間(9月)の無料開放や全身マッサージ機の利用は、実施されている。 ・警察による防犯セミナーの開催を検討されている。					☆			3	
			改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。	利用者からの意見を踏まえて、浴室内の椅子を更新している。また、安全に浴槽に入れるよう壁に手すりを設置することを計画している。					☆			3	
	経営状況	収支等実績	収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。	光熱費等の高騰により支出が当初計画より増えているが、他の支出を抑えることにより、全体の収支は適正に管理されている。					☆			3	
			安定経営	・安定的な経営が行われたか。	職員給与、公共料金、外部委託費、発注物品について、指定管理者の本社経理部と連携し適正に経理処理を行っている。					☆			3	
経理状況			・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	定期的な報告がされており、経理事務は適正に処理している。					☆			3		
評 点 合 計								標準	51	加算	1	52		
審査結果		・周辺道路の枯葉除去、草刈り等を実施するほか、地域との連携によりコミュニティタクシーが増便され、施設利用者の利便性が向上している。 ・バスタオルの入替え、温風機設置、熱中症予防のタブレットの無料配布等、サービス向上の取組のほか、庭木の手入れを重点的に実施し、施設の景観を保つことで快適に利用できるような環境づくりを行っている。							年度評価		A			
【各年度の評価】								1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	総合評価	
								A	A	A	A			
総 評														

※総合評価は、指定期間の総括として最終年度に行います。

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口市老人憩の家 潮寿荘

指定管理者: 株式会社三宅商事

指定期間: 令和3年度～令和7年度

評価項目				評価コメント	評価					評点	
					不履行 多数	一部不 履行	良好	優秀	特に 優秀		
					(1点)	(2点)	(3点)	(4点)	(5点)		
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運営業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵施錠、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	・施錠は複数で確認している。 ・軽微な修繕は指定管理者により発生次第即座に対応している。			☆			3	
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	・施設周辺の広範囲を担当表に基づき計画的に枯葉除去、草刈り等を実施している。 ・施設から離れた場所に設置されている、海水汲み上げポンプや上水の送水ポンプについて定期的に巡回確認しており、漏水等も早期に発見し、迅速な対応を取っている。 ・施設内外の日常点検、保守点検は指定管理者および業務委託により適切に実施しており、施設・設備の不備による事故は一例もなかった。 ・特に浴室については、毎日専用薬剤を用いて清掃している。 ・季節の花々が館内の複数箇所に飾られており、館内美化に努めている。			☆			3	
		人員配置 職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	・開館時間帯は、常時2名以上の配置を基本とし、勤務ローテーションを作成している。 ・3施設合同研修会を実施し、事業計画や指定管理者としての考え方など、各種マニュアルの指導、清掃研修等を実施している。			☆			3	
		地域連携	・清掃除など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。	・近年整備された登山道の利用者に対し、駐車場やトイレ休憩の場を提供している。 ・二島コミュニティクラブ、錦銭司蔵六コミュニティスポーツクラブとも、イベント時の協力体制を構築している。 ・災害時には、地域の避難所として自主避難者の受入等の対応ができる体制を作っている。			☆			3	
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	・利用者からの意見を踏まえて、施設休館日の案内を玄関に掲出している。 ・見やすいように館内掲示を整えている。 ・トイレのみの利用（登山者）に対しても、外の入り口から土足のまま入れるよう案内するなど、丁寧な対応をしている。			☆			3	
		労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。	・勤務ローテーションを作成し、計画的に有休を消化させるなど労働環境を整えている。 ・制服、作業用備品等を支給し、暑さ対策として夏用制服や安全作業着も別途支給している。			☆			3	
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	貸館受付、利用時間については、過大な要求をする利用者を特別扱いしないなど、職員間による対応の相違が生じないように徹底している。			☆			3	
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	事前に利用券を発行することで、受付での unnecessary 個人情報の収集を無くしている。			☆			3	
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	・各館で実際に起こった案件について、情報を各館で共有し、日常点検に努めている。 ・毎日、施設内を巡回点検し事故防止に努めている。			☆			3	
		危機管理	・防犯、防災、感染症対策など危機管理体制が適切であったか。	・家族を含め日常の健康観察、報告・相談を徹底している。 ・事務室前に自立式体温計を設置している。 ・「緊急対応マニュアル」に基づき迅速かつ適切に対応できるよう危機管理体制を構築している。また、消防訓練を実施している。			☆			3	
	利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な広報活動、情報提供等がなされたか。	・錦銭司郷土館イベントに連携・協力することで、当該施設の認知度を高め、新規利用者の獲得に努めている。 ・急遽休館になった際は、常連の利用者へ電話連絡をするとともに、他の施設を案内している。			☆			3
		利用者満足度	サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。	・足ふきマット、バスタシアの入替え等、利用者の方々が快適に利用できるような環境づくりを行っている。 ・熱中症予防のタブレットを無料配布しており、利用者から好評を得ている。			☆			3
			自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	・日美歩道散策イベントを湯田地域交流センターとの共催で実施し、14人の参加者があり、今後の利用促進につながる成果を得られた。 ・回数券（1回分が免除）を発行し、利用者から好評を得ている。 ・敬老月間（9月）の無料開放や全身マッサージ機の利用は、実施されている。 ・警察による防犯セミナーの開催を検討されている。			☆			3
			改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。	利用者個別に直接意見を伺う機会を持ち、サービス向上への取組を実施している。洗い場の待ち時間を減らすため、シャワーカランを1か所増設された。				☆		4
経営状況	収支等実績	収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。	光熱費や物価の高騰により、支出が当初計画より増えているが、他の支出を抑えることにより、収支のバランスが取れるよう努められている。			☆			3	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	職員給与、公共料金、外部委託費、発注物品について、指定管理者の本社経理部と連携し適正に経理処理を行っている。			☆			3	
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	定期的な報告がされており、経理事務は適正に処理している。			☆			3	
評 点 合 計					標準		51	加算	1	52	
審査結果		・施設周辺広範囲にわたり、枯葉除去、草刈り等を実施するほか、整備された登山道の利用者に対し、駐車場やトイレ休憩の場を提供するなど、地域との連携も深められている。 ・修繕のため臨時閉館する際も、利用者への案内等臨機応変に対応している。 ・日美歩道散策イベントを湯田地域交流センターとの共催で実施し、14人の参加者があり、今後の利用促進につながる成果を得られた。 ・シャワーカランを1か所増設されたことにより、洗い場の待ち時間が削減され、利用者の利便性が向上している。			年度評価			A			
【各年度の評価】				1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	総合評価		
				A	A	A	A				
総 評											

※総合評価は、指定期間の総括として最終年度に行います。

事務事業評価報告書

施設名：山口市秋穂デイサービスセンター

担当部 健康福祉部
担当課 高齢福祉課

対象（誰、何に対して事業を行うのか）		手段（事務事業の内容、やり方、手順）	
在宅の要援護者		指定管理者制度を導入し、条例に定める業務を行いました。 ＜指定管理者＞ 管理者 社会福祉法人 博愛会 指定期間 令和4年4月1日～令和9年3月31日	
意図（この事業によって対象をどのような状態にしたいのか）			
・社会的孤立感が解消できます。 ・心身機能が維持、向上します。			
総合計画体系	政策	子育て・健康福祉	
	施策	高齢者福祉の充実	
	基本事業	施策の総合推進	
事業開始背景等		・老人福祉法第15条第2項に基づき設置しています。 ・地域におけるデイサービス施設の確保	
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	☒ 貢献度大 ☐ 貢献度中 ☐ 貢献度小 ☐ 基礎的事務事業		☐ 法定受託事業 ☒ 妥当性がある ☐ 見直し余地あり
有効性	成果状況		利用者数は減少していますが、高齢化の進行とともに、今後も一定の利用が見込まれることから、社会的孤立感の解消、心身機能の維持・向上に寄与しているものと考えます。
	☐ 向上（最高状態維持含む） ☒ 維持・横ばい ☐ 低下・悪化		
	成果向上余地		
	☐ 大 ☒ 中 ☐ 小 ☐ なし		
効率性	類似事業との再編成		類似の事業はありません。
	☐ 再編成できる（理由→） ☐ 再編成できない（理由→） ☒ 類似事業なし		
	コスト削減余地		ありません。
	☐ 効率化余地あり ☒ 現状手段が適切		
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
基本協定書及び指定管理者年度協定書に基づき、適正に運営されています。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口市秋穂デイサービスセンター

指定管理者: 社会福祉法人 博愛会

指定期間: 令和4年度～令和8年度

評価項目				評価コメント	評価					評点	
					不履行 多数 (1点)	一部不 履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に 優秀 (5点)		
施設の 適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運営業務	・受付事務、施設、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	管理運営方針に基づき、適正な運営が行われている。			☆			3	
		維持管理業務	・清掃、保守点検など維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	清掃や施設設備の保守点検などの施設の維持管理は適正に行われており、備品は備品台帳により適正に管理が行われている。			☆			3	
		人員配置 職員研修	・適正な人員配置、職員の育成、指導が行われたか。	・国の人員基準に従い、適正な人員が配置されている。 ・介護保険制度や高齢者虐待、認知症等、多岐に渡る職場内研修が毎月実施されており、介護報酬改定や人材育成についての外部研修にも積極的に参加し、職員の育成に努められている。			☆			3	
		地域連携	・清掃など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。	秋穂小学校での車椅子学習会や秋穂中学校生徒の職場体験、お大師参りでは来客者へのお接待、地元の子もたちと協働によるイルミネーションの設置、認知症カフェ秋穂への職員派遣等、地域との連携が図られている。			☆			3	
		接客対応	・利用者に対する案内、説明、また、事故や苦情に対する対応は適切であったか。	・利用開始時に、契約書や重要事項説明書等によりサービス内容についての説明が行われている。 ・事故や苦情があった場合は、事故及びヒヤリハット報告書、苦情受付書を作成し、適切に対応できる体制が整えられている。			☆			3	
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	運営規定に基づき適切に対応されている。			☆			3	
		個人情報保護	・利用者の個人情報の保護対策は適切であったか。	個人情報は第三者の目に触れないように適切に管理されており、目的外使用はされていない。			☆			3	
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	・事故防止については、ダブルチェック等を行い、日頃から細心の注意が払われている。 ・事故及びヒヤリハット報告書を活用し、再発防止に努める等の安全対策が講じられている。			☆			3	
		危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	BCPや消防計画、防災マニュアル、緊急連絡網の作成、感染症対策の徹底などの予防措置が講じられており、危機管理体制が整えられている。			☆			3	
	利用者の 取り組 み 向上への	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための広報活動、情報提供等がなされたか。	法人のホームページにおいて、施設の紹介や活動状況についての情報を随時更新し、広報活動及び情報提供に努められている。また、毎月、地域包括支援センターや居宅介護支援事業所へサービス実績報告書等の資料を持参し、空き状況等の情報提供を行う等、利用者増加に努められている。			☆			3
		利用者満足度	自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	認知症カフェ秋穂の運営に職員を派遣し、介護予防に関する講座や健康体操を行い、施設の認知度を上げ、利用促進につながるよう努められている。			☆			3
			改善運動	・利用者の意見要望を聴き、管理運営に反映されたか。	利用者及びご家族へアンケートを実施し、意見要望等について管理運営に反映するよう努められている。			☆			3
経営 状況	収支等実績	収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。	物価高騰や人件費の上昇により、厳しい経営状況となっているが、人員配置を見直すことにより、収支のバランスが保たれている。			☆			3	
		安定経営	・安定的な運営はできているか。	利用者数の減少により、収入は減少したが、人員配置の見直しにより、人件費が削減され、安定した経営となった。			☆			3	
		経理状況	・経理事務は適正に処理されたか。	法人の経理規定に則り、経理事務は適正に処理されている。			☆			3	
評 点 合 計					標準	45	加算	2	45		
審査結果		・地元の子どもたちを対象としたイベント等の開催や、地域行事への参加を通して、地域との連携が図られている。 ・認知症カフェ秋穂の運営に職員を派遣し、介護予防に関する講座や健康体操を行い、施設の認知度を上げ、利用促進につながるよう努められている。 ・利用者数は減少しているが、人件費等の経費を見直すことによって、収支のバランスが保たれている。			年度評価		A				
【各年度の評価】				1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	総合評価		
				A	A	A					
総 評											

※総合評価は、指定期間の総括として最終年度に行います。

事務事業評価報告書

施設名：山口市養護老人ホーム秋楽園

担当部 健康福祉部

担当課 高齢福祉課

対象（誰、何に対して事業を行うのか）		手段（事務事業の内容、やり方、手順）	
環境上の理由及び経済的理由により居宅において養護を受けることが困難なおおむね65歳以上の者で、老人ホーム入所判定審議会において「入所可」の判定を受けた者		養護老人ホームへの入所措置を行いました。また、入所後に長期入院など、施設での生活が困難と判断された場合等に措置の廃止を行いました。 ＜指定管理者＞ 管理者 社会福祉法人 博愛会 指定期間 令和4年4月1日～令和9年3月31日	
意図（この事業によって対象をどのような状態にしたいのか）			
・本人が安定した生活を送ることができます。 ・家族の不安や負担が軽減します。			
総合計画体系	政策	子育て・健康福祉	
	施策	高齢者福祉の充実	
	基本事業	在宅生活支援の充実	
事業開始背景等	老人福祉法第15条第3項に基づき設置しています。 同法第11条第1項第1号に規定する措置を受けた者の入所及び養護に関する業務を行っています。		
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	☒ 貢献度大 ☐ 貢献度中 ☐ 貢献度小 ☐ 基礎的事務事業		☐ 法定受託事業 ☒ 妥当性がある ☐ 見直し余地あり
有効性	成果状況		山口市養護老人ホーム秋楽園は、定員100人のうち、76人（他市措置者含む）が入所しており、定員に空きがあります。引き続き、養護が必要な高齢者に対し、適正な措置を行います。
	☐ 向上（最高状態維持含む） ☒ 維持・横ばい ☐ 低下・悪化		
	成果向上余地		
	☐ 大 ☐ 中 ☒ 小 ☐ なし		
効率性	類似事業との再編成		老人福祉法に基づく措置であり、類似の事業はありません。
	☐ 再編成できる（理由→） ☐ 再編成できない（理由→） ☒ 類似事業なし		
	コスト削減余地		
	☐ 効率化余地あり ☒ 現状手段が適切		ありません。
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
基本協定書及び指定管理者年度協定書に基づき、適正に運営されています。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口市養護老人ホーム秋楽園

指定管理者: 社会福祉法人 博愛会

指定期間: 令和4年度～令和8年度

評価項目				評価コメント	評価					評価点	
					不履行 多数 (1点)	一部不 履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に 優秀 (5点)		
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運営業務	・受付事務、施設、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	基本協定書に基づき、適正な運営が行われている。			☆			3	
		維持管理業務	・清掃、保守点検など維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	清掃や施設設備の保守点検などの施設の維持管理は適正に行われており、備品は備品台帳により適正に管理が行われている。ワークハウス銭銭司(就労支援事業所)による清掃も行われている。			☆			3	
		人員配置 職員研修	・適正な人員配置、職員の育成、指導が行われたか。	・配置基準に基づき、適正な人員配置が行われている。 ・人材育成のため、業務や部署に特化した部署別研修や、BCP訓練、虐待防止・身体拘束廃止等の職場内研修を実施された。その他にも、外部研修(Web研修含む)や法人内合同研修への参加や、毎月の職場内勉強会(職員が互いに講師を務める)を開催する等、能力向上に努められている。			☆			3	
		地域連携	・清掃など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。	・施設周辺の水路清掃や草刈りを行い、地域の環境整備に努めている。 ・秋穂小学校での車椅子学習会や秋穂中学校生徒の職場体験、お大師参りでは来客者へのお接待、地元の子とたちと協働によるイルミネーションの設置、認知症カフェ秋穂への職員派遣等、地域との連携が図られている。			☆			3	
		接客対応	・入所者に対する案内、説明、また、事故や苦情に対する対応は適切であったか。	・入所者に対する案内や説明は、入所者に対応した分かりやすい言葉で話すことを心掛け、個人情報の保護や守秘義務に配慮し、個別対応されている。また、必要に応じて、掲示による周知も行われている。 ・全体に周知が必要な場合には、協議会(全入所者と園長、相談員等の職員が連絡・協議を行う会)において説明が行われている。また、事故防止委員会、苦情解決委員会を設けており、事故や苦情に適切に対応できる体制が整えられている。			☆			3	
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・入所者の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	入所者には常に平等に機会を与えることを心がけており、適切に対応している。			☆			3	
		個人情報保護	・入所者の個人情報の保護対策は適切であったか。	個人情報保護は第三者の目に触れないように適切に管理されており、目的外使用はされていない。また、守秘義務についても全職員に徹底がなされている。			☆			3	
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	・施設内外の整理整頓が行われ、安全管理には細心の注意が払われている。施設設備の危険箇所の確認及び修繕が適宜行われており、事故の未然防止に取り組まれている。 ・ルールブック「秋楽園での生活とルール」を作成され、全入所者へ周知し、入所者一人ひとりの安全意識の醸成に努められている。			☆			3	
		危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	・入所者と職員合同の避難訓練や風水害を想定した避難訓練の実施の他、入所者を対象に消防職員による防火に関する講話を実施し、防火意識の啓発に努められている。 ・BCPを必要に応じて見直し、新型コロナウイルス感染症や災害等に対する、危機管理体制が整えられている。 ・垂直避難訓練や夜間を想定した避難訓練なども実施されている。			☆			3	
		利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための広報活動、情報提供等がなされたか。	法人のホームページへ施設の紹介や園内行事の様子等を毎月掲載し、広報活動及び情報提供を積極的に行われている。また、施設の空き状況を地域包括支援センターに情報提供され、入所者の確保に努められている。			☆		
利用者満足度	自主事業		・入所者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	クラブ活動やレクリエーション活動は、年間計画に合わせて実施されているが、それ以外にも空き時間を利用して、活動を行う工夫されている。また、入所者の生きがいの高揚、生活の活性化、心身の充実、体力の維持を図ることを目的に、ポイント活動事業(草取り、配膳等でポイントを付与)を実施される等、入所者のニーズに即した事業を積極的に実施されている。			☆			3	
	改善運動		・入所者の意見要望を聴き、管理運営に反映されたか。	・全体協議会で入所者からの意見要望を聴取し、対応されている。食事については、嗜好調査を行い、メニューに反映されている。 ・苦情や不安等を相談しやすいよう、施設内に「ご意見箱」が設置されている。(令和6年度の苦情件数は0件)			☆			3	
経営状況	収支等実績	収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。	物価高騰や人件費の上昇により、厳しい経営状況となっているが、経費の見直し等により、収支のバランスがとれている。			☆			3	
		安定経営	・安定的な運営はできているか。	施設入所者が増えない中、経費を見直すことによる支出の削減に加え、光熱費や食材費の高騰については、支援金等を活用することで、安定的な経営に努められている。			☆			3	
		経理状況	・経理事務は適正に処理されたか。	法人の経理規定に則り、経理事務は適正に処理されている。			☆			3	
評 点 合 計					標準	45	加算		45		
審査結果		・施設入所者が増えない中、経費を見直すことによる支出の削減に加え、光熱費や食材費の高騰については、支援金等を活用することで、安定的な経営に努められている。 ・新型コロナウイルスの感染防止に配慮しながら、入所者のニーズに即した自主事業や園内行事を実施されている。 ・施設内で新型コロナウイルスの感染が確認された際にも、マニュアルに従って適切に対応された結果、感染拡大を抑えられたことから、日頃からの研修や訓練が活かされ、施設の危機管理体制が整っているものと判断できる。 ・施設入所の空き状況を包括支援センターへ情報提供し、入所者の確保に努めている。			年度評価			A			
【各年度の評価】				1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	総合評価		
				A	A	A					
総 評											

※総合評価は、指定期間の総括として最終年度に行います。

事務事業評価報告書

施設名：山口市阿東老人ホーム

担当部 健康福祉部

担当課 高齢福祉課

対象（誰、何に対して事業を行うのか）		手段（事務事業の内容、やり方、手順）	
環境上の理由及び経済的理由により居宅において養護を受けることが困難なおおむね65歳以上の者で、老人ホーム入所判定審議会において「入所可」の判定を受けた者		養護老人ホームへの入所措置を行いました。また、入所後に長期入院など、施設での生活が困難と判断された場合等に措置の廃止を行いました。 ＜指定管理者＞ 管理者 社会福祉法人 あんずの里 指定期間 令和4年4月1日～令和9年3月31日	
意図（この事業によって対象をどのような状態にしたいのか）			
・本人が安定した生活を送ることができます。 ・家族の不安や負担が軽減します。			
総合計画体系	政策	子育て・健康福祉	
	施策	高齢者福祉の充実	
	基本事業	在宅生活支援の充実	
事業開始背景等		老人福祉法第15条第2項及び第3項に基づき設置しています。 同法第11条第1項第1号に規定する措置を受けた者の入所及び養護に関する業務を行っています。	
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	☒ 貢献度大 ☐ 貢献度中 ☐ 貢献度小 ☐ 基礎的事務事業		☐ 法定受託事業 ☒ 妥当性がある ☐ 見直し余地あり
有効性	成果状況		山口市阿東老人ホームは、定員50人のうち、39人（他市措置者含む）が入所しており、定員に空きがあります。引き続き、養護が必要な高齢者に対し、適正な措置を行います。
	☐ 向上（最高状態維持含む） ☒ 維持・横ばい ☐ 低下・悪化		
	成果向上余地		
	☐ 大 ☐ 中 ☒ 小 ☐ なし		
効率性	類似事業との再編成		老人福祉法に基づく措置であり、類似の事業はありません。
	☐ 再編成できる（理由→） ☐ 再編成できない（理由→） ☒ 類似事業なし		
	コスト削減余地		
	☐ 効率化余地あり ☒ 現状手段が適切		ありません。
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
基本協定書及び指定管理者年度協定書に基づき、適正に運営されています。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口市阿東老人ホーム

指定管理者: 社会福祉法人あんずの里

指定期間: 令和4年度～令和8年度

評価項目				評価コメント	評価					評点
					不履行 多数	一部不 履行	良好	優秀	特に 優秀	
					(1点)	(2点)	(3点)	(4点)	(5点)	
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運営業務	・受付事務、施設、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	基本協定書に基づき、適正な運営が行われている。			☆			3
		維持管理業務	・清掃、保守点検など維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	施設内外の清掃、施設設備の保守点検については、委託業者により適正に実施されており、備品は備品台帳により適正に管理が行われている。			☆			3
		人員配置職員研修	・適正な人員配置、職員の育成、指導が行われたか。	・配置基準に基づき、適正な人員配置が行われている。 ・採用後社会福祉法人や、高齢者施設で働くことなどの心構えの研修を行っている。 ・人材育成のため、介護職員や調理職員による勉強会が月1回開催され、職員の資質向上に努められている。さらに、全職員対象の研修会が年2回開催されており、社会福祉事業に携わる職員としての心構え等について全職員に情報共有が図られている。 ・外部の研修にも積極的に参加している。			☆			3
		地域連携	・清掃など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。	・施設周辺の清掃を行い、地域の環境整備に努めている。 ・当初予定していた、地域住民参加型の「あんずの日」や夏祭りについては、新型コロナウイルス感染症の感染防止の観点から実施できなかった。 ・年2回発行している広報誌「あんずの里便り」を関係団体へ配布し情報提供等が行われている。 ・地域有志による年末の「門松」作りを長年続けており、年末の風物詩として定着している。 ・入居者が作成した季節の壁画を隣接の生霊小学校に届け、児童との交流を続けている。			☆			3
		接客対応	・入所者に対する案内、説明、また、事故や苦情に対する対応は適切であったか。	入所の際は、「入所時説明書」を基に、入所者及びご家族に適切に説明が行われている。事故や苦情が発生した場合は、市や関係機関と連携し、迅速な対応が行われている。			☆			3
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・入所者の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	入所者には常に平等に対応することを心がけており、入所者に寄り添い適切に対応されている。			☆			3
		個人情報保護	・入所者の個人情報の保護対策は適切であったか。	個人情報は第三者の目に触れないように適切に管理されており、目的外使用はされていない。また、守秘義務についても全職員に徹底されている。			☆			3
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	・施設内外の整理整頓を行い、安全管理には細心の注意を払っている。 ・入所者の身体状況に応じて、居室変更や居室内の配置換えを行い、事故防止に努めている。			☆			3
		危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	・自力での避難が困難な入所者が増えていることから、日中だけでなく夜間を想定した災害対応訓練が年3回実施されている。 ・BCPを作成し、新型コロナウイルス感染症や災害等に対する、危機管理体制が整えられている。実際に施設内で新型コロナウイルスの感染が確認された際にも、マニュアルに従って適切に対処されている。			☆			3
	利用者の取り組み向上への	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための広報活動、情報提供等がなされたか。	・年2回発行の広報誌「あんずの里便り」をご家族や地域住民、関係各所へ配布し、情報提供及び広報活動が行われている。 ・ホームページに加え、Instagramでの発信により、情報発信力を強化されている。			☆		
利用者満足度		自主事業	・入所者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	・新型コロナウイルス感染症の防止の観点から中止していた全体でのレクリエーションを再開している。また、入所棟毎に特徴を生かしたレクリエーションの実施や、入所者の個別支援(買い物・墓参り等)を再開し積極的に取り入れるようにしている。 ・地域ニーズに即した自主事業として、緊急時のショートステイの受け入れがいつでもできるように体制を整えている。			☆			3
		改善運動	・入所者の意見要望を聴き、管理運営に反映されたか。	・10日に一度給食委員会を開催し、入所者からの意見を給食のメニューに取り入れている。また、職員が積極的に入所者の意見や要望を聴くように心がけ、その成果が運営に反映されている。 ・苦情や不安等を相談しやすいように、施設内に「苦情受付箱」が設置されている。(令和6年度の苦情件数は0件)			☆			3
経営状況	収支等実績	収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。	入所者数の減少及び物価高騰や人件費の上昇により、厳しい経営状況となっているが、加算額の改定や光熱費・食料費の支援金の活用により、収支のバランスがとれるよう努められた。			☆			3
		安定経営	・安定的な運営はできているか。	施設入所者が増えない中、経費を見直すことによる支出の削減に加え、加算額の改定や光熱費・食料費の支援金の活用により、収支のバランスがとれるよう努められた。			☆			3
		経理状況	・経理事務は適正に処理されたか。	法人の経理規定に則り、経理事務は適正に処理されている。			☆			3
評 点 合 計					標準	45	加算		45	
審査結果		・老人福祉法に基づき事業実施がなされており、特定施設入居者生活介護サービスも提供され、適正に管理運営されている。 ・新型コロナウイルス感染症の防止の観点から中止していた全体でのレクリエーションを再開している。また、入所棟毎に特徴を生かしたレクリエーションの実施や、入所者の個別支援を再開し積極的に取り入れるようにしている。 ・入所者数の激減により、収支の状況が悪化しているが、光熱費や食料費の高騰については、支援金等を活用することで、安定的な経営に努められている。			年度評価			A		
【各年度の評価】				1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	総合評価	
				A	A	A				
総 評					総合評価					

※総合評価は、指定期間の総括として最終年度に行います。

事務事業評価報告書

事務事業評価報告書

施設名：山口市山口障害者福祉作業所

担当部 健康福祉部
担当課 障がい福祉課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
・障がい者		<開館日> 土曜、日曜日、祝日、年末年始を除く毎日 <開館時間> 午前9時から午後4時 <定員> 10人(定員の1.25倍まで利用可) <内容>	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)		創作的活動の場を提供しました。	
・地域で安心して暮らせるようにします。		生産活動の機会を提供しました。 社会との交流の促進を行いました。	
総合計画体系	政策	子育て・健康福祉	
	施策	障がい者福祉の充実	
	基本事業	地域生活支援の推進	
事業開始背景等		事業所等に雇用されることが困難な障がい者に、その能力に応じた授産活動を実施します。また、地域における障がい者の生きがいの拠点とします。	
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	☒ 貢献度大 ☐ 貢献度中 ☐ 貢献度小 ☐ 基礎的事務事業		☐ 法定受託事業 ☒ 妥当性がある ☐ 見直し余地あり
有効性	成果状況		障がい者が地域の実情に応じ、創作的活動又は生産活動、社会との交流の場を確保するのに一定の成果をあげています。
	☒ 向上(最高状態維持含む) ☐ 維持・横ばい ☐ 低下・悪化		
	成果向上余地		
	☐ 大 ☒ 中 ☐ 小 ☐ なし		
効率性	類似事業との再編成		山口市山口障害者福祉作業所の決算状況は、5年連続で赤字となっており、積立から補填している状況にあります。 また、阿東地域に、地域活動支援センターである山口市アカシア工房がありますが、地域に根ざしたサービスで身近に施設が所在する必要があることから再編成はできません。
	☐ 再編成できる(理由→) ☒ 再編成できない(理由→) ☐ 類似事業なし		
	コスト削減余地		
	☐ 効率化余地あり ☒ 現状手段が適切		必要最小限の経費です。
	改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など		
山口市山口障害者福祉作業所は、運営方針、運営に関する協定書に基づき、適正に運営されています。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口市山口障害者福祉作業所

指定管理者: 山口市社会福祉協議会

指定期間: 令和6年度～令和10年度

評価項目			評価コメント					評価					評価点
								不履行 多数 (1点)	一部不 履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に 優秀 (5点)	
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	・受付事務、施設、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	作業所本来の用途、目的に係る利用で、適正に使用、管理している。							☆		3	
		・清掃、保守点検など維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	日常清掃に加え、保守点検や備品管理も適正に行われている。							☆		3	
		・適正な人員配置、職員の育成、指導が行われたか。	障害福祉サービス事業の設備及び運営に関する基準に基づいた適正な人員配置及び人材育成を行っている。							☆		3	
		・清掃など、地域や関係団体等との連携や協議が適切に行われていたか。	地域の公園の清掃を行った。							☆		3	
		・事故や苦情に対する対応は適切であったか。	事故、苦情等は無かった。なお、迅速に対応、解決する体制を整えられている。							☆		3	
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	運営規定に基づき適切な運営をしている。不平等な対応は無かった。							☆		3	
		・利用者の個人情報の保護対策は適切であったか。	個人情報第三者、他の利用者の目に触れることがないように適切な対策がとられている。							☆		3	
		・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	落ち着いて作業ができるような環境整備が進められている。また、施設が道路に面しているため、車の乗降時に注意を払っている。							☆		3	
		・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	消防計画、防災マニュアルを整備し職員に徹底されている。また緊急時連絡網を備え、防災訓練を実施されているほか、感染症対策の徹底などの予防措置が講じられており、危機管理体制が整えられている。							☆		3	
	利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	施設設置目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	就労継続支援B型事業所の運営規定及び重要事項説明書等を作業所内に分かりやすく掲示し、ホームページや広報誌で作業所の事業その他について情報提供が行われている。							☆		3
利用者満足度		・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	就労継続支援B型事業所の運営規定に則り、利用者のニーズにあった事業が行われている。							☆		3	
		・利用者の生活の質の向上を目指した取組がされているか。	施設の設置目的を踏まえ、「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律」に定める就労継続支援B型事業所として、利用者に高い工資を提供している。								☆	5	
		・利用者の意見要望を聴き、管理運営に反映されたか。	定期的に個別面談等を行い、意見、要望を集約し、それを職員会議において協議されており、利用者の意見を反映した管理運営がなされている。							☆		3	
経営状況	収支等実績	収支状況は当初収支計画と整合しているか。	予算通り執行されており、当初収支計画と整合している。							☆		3	
		収入増加のための取り組みはなされたか。	これまで受注してきた業務に引き続き取り組むことで、ほぼ同程度の収入を維持することができた。							☆		3	
		経理事務は適正に処理されたか。	利用者報告、経理事務は適正に処理されている。							☆		3	
評価点合計								標準	48		加算	2	50
審査結果		福祉作業所の設置目的に沿った就労継続支援B型事業を積極的に展開しており、障がい者に生産活動の場を提供している。維持管理・保守点検を始めとした施設の管理運営については、職員により適正に行われている。また、利用者の生活の質の向上を目指し、全国平均、県平均を上回る平均工資を維持していることが評価できる。						年度評価		A			
【各年度の評価】			1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	総合評価					
			A										
総 評													

事務事業評価報告書

事務事業評価報告書

施設名：山口市アカシア工房

担当部 健康福祉部
担当課 障がい福祉課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
・障がい者		<開館日> 土曜、日曜日、祝日を除く毎日 <開館時間> 午前9時15分から午後4時 <定員> 15人 <内容>	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)		創作的活動の場を提供しました。 生産活動の機会を提供しました。 社会との交流の促進を行いました。	
・地域で安心して暮らせるようにします。			
総合計画体系	政策	子育て・健康福祉	
	施策	障がい者福祉の充実	
	基本事業	地域生活支援の推進	
事業開始背景等		事業所等に雇用されることが困難な障がい者に、その能力に応じた授産活動を実施します。また、地域における障がい者の生きがいの拠点とします。	
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	☒ 貢献度大 ☐ 貢献度中 ☐ 貢献度小 ☐ 基礎的事務事業		☐ 法定受託事業 ☒ 妥当性がある ☐ 見直し余地あり
	有効性	成果状況	障がい者が地域の実情に応じ、創作的活動又は生産活動、社会との交流の場を確保するのに一定の成果をあげています。
		☒ 向上(最高状態維持含む) ☐ 維持・横ばい ☐ 低下・悪化	
成果向上余地 ☐ 大 ☒ 中 ☐ 小 ☐ なし			
効率性	類似事業との再編成		大殿地域に、就労継続支援B型事業所である山口市山口障害者福祉作業所がありますが、地域に根ざしたサービスで身近に施設が所在する必要があることから再編成はできません。
	☐ 再編成できる(理由→) ☒ 再編成できない(理由→) ☐ 類似事業なし		
	コスト削減余地		
	☐ 効率化余地あり ☒ 現状手段が適切		必要最小限の経費です。
	改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など		
山口市アカシア工房は、運営方針、運営に関する協定書に基づき、適正に運営されています。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口市アカシア工房

指定管理者：山口市社会福祉協議会

指定期間:令和6年度～令和10年度

評価項目			評価コメント					評価					評価
								不履行 多数 (1点)	一部不 履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に 優秀 (5点)	
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	・受付事務、施設、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	受付事務及び施設は、職員によって適正に管理・運営が行われている。							☆		3	
		・清掃、保守点検など維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	利用者によって日常的に清掃が行われている。施設機器類の保守点検も適正に行われている。備品は備品台帳で適正に管理されている。							☆		3	
		・適正な人員配置、職員の育成、指導が行われたか。	地域活動支援センターⅢ型事業所運営規程に則り適正な人員配置と人材育成が行われている。							☆		3	
		・清掃など、地域や関係団体等との連携や協議が適切に行われていたか。	オープンデーの開催や地域の学校との交流を通じて、地域住民や地域事業者に施設のことを知っていただく取組を行っている。								☆	4	
		・事故や苦情に対する対応は適切であったか。	事故及び苦情はなかった。							☆		3	
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	運営規程に基づき適正な運営をしている。特定の団体に有利、あるいは不利になるようなことはなかった。							☆		3	
		・利用者の個人情報の保護対策は適切であったか。	個人情報第三者や他の利用者の目に触れることのないように、適切な対策がとられている。							☆		3	
		・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	作業場所を2部屋にするなど、落ち着いて作業出来る環境の整備や、利用者だけになることがないように、常に職員の目が行き届くように配慮されており、適切な安全対策がとられている。							☆		3	
		・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	消火訓練や避難訓練を実施しており、危機管理体制は整えられている。							☆		3	
	利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	施設設置目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	運営規程を作業所内に分かりやすく掲示すると共に、社協支部によりにて活動の紹介を行っているほか、各分館や医療機関にチラシやポスターを設置したことで、利用者増につながった。								☆	4
利用者満足度		・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	作成した手芸品を、バザーやオープンデーなどの機会に利用者自らが販売することによって、利用者の満足度と創作意欲の向上を図っている。								☆	4	
		・利用者の生活の質の向上を目指した取組がされているか。	利用者の家族を交えた行事や地域との交流会を開催するなど生活の質の向上を目指す取組がなされている。							☆		3	
		・利用者の意見要望を聴き、管理運営に反映されたか。	休憩時間に利用者に対し声かけ等しながら、意見・要望の聞き取りをし、管理運営に反映されている。							☆		3	
経営状況	収支等実績	収支状況は当初収支計画と整合しているか。	予算どおり行われており、整合性はとれている。							☆		3	
		収入増加のための取り組みはなされたか。	工賃収入の向上のため、阿東総合支所や地域事業者等へ営業活動しており、新たな作業の受託につながっている。								☆	4	
		経理事務は適正に処理されたか。	利用者報告、経理事務は適正に処理されている。							☆		3	
評 点 合 計								標準	48		加算	4	52
審査結果		地域活動支援センターの設置目的に沿った事業を積極的に展開しており、障がい者に創作的活動、生産活動、社会との交流を促進する場を提供している。維持管理・保守点検を始めとした施設の管理運営については、職員及び利用者により適正に行われている。また、積極的に地域と交流し、そこから新たな作業の受託につながっていることが評価できる。						年度評価		A			
【各年度の評価】			1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	総合評価					
			A										
総 評													