

★第一次・第二次評価
(指定管理者・施設主管課による評価)

指定管理者評価シート(1/4)

令和5年度後期
施設名:南部福祉会館

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価		今回の評価がA+である特筆すべき点【指】【市】	今回の評価がBである理由【指】【市】	対前回比でランクアップ又はランクダウンした理由【指】【市】
			指定管理者	市			
1 基本的な考え方・姿勢	○指定管理業務に係る基本的な考え方や職員の姿勢が、当該施設の設置目的、施設の特性及び市の求める指定管理者像に合致しているか。 ○団体等の持つノウハウ等の強みを活かした意欲的な創意工夫等を行う姿勢が見られるか。	○当該施設の設置目的、施設の特性及び市の求める指定管理者像が配置職員に共有されている。 ○現場責任者及び配置職員の考え方や姿勢が、本市の意図するものとなっている。 ○利用者等のニーズの把握、利用拡大に向けた取り組み、効率化の推進などに係る創意工夫への積極的な姿勢が見られる。 ○当初の提案やその他具体的な目標等があり、そのための取組を行っていく姿勢が見られる。	A	A			
2 サービス向上及び利用促進の取組	○サービス向上及び利用促進、地域の活性化等、発展性のある独創的で魅力的な取組が行われているか。 ○適切な利用者への接客・応対、社会的弱者への配慮や、利用者の公平、公正な利用が確保されているか。 ○利用者のニーズ等を収集し、それを反映する仕組みや、トラブル、苦情処理の適切な対応と未然防止・再発防止に向けた具体的な方策がとられているか。 ○ホームページや広報紙等を活用し、積極的な情報提供による利便性の向上や利用者増に向けた取組を行っているか。	○指定管理者の独創的で魅力的な取り組みが、利用者サービスの向上や利用者増、地域活性化などにつながっている。 ○自主事業の開催に当たっては、利用者ニーズを反映させ、事業目的や効果を明確にし、より多くの利用者に参加してもらえるよう、各種工夫を行っており、また、対象別に多様な事業を実施している。 ○施設のサービス水準を確保するため、受付・電話対応・その他接客マナーなど、標準的な業務実施手順や注意点等をマニュアル化している。 ○利用者、特に社会的弱者にとって公平・公正に利用できるマニュアル及びシステムを構築・運用している。 ○職員の意見を取り入れながら、標準的な業務実施手順等をスタッフミーティング等において定期的に見直している。 ○わかりやすい言葉づかいや図、イラスト、写真等を活用し、誰にでもわかる工夫をして情報提供している。 ○利用者アンケート等からサービスに係る課題を抽出し、課題への対応策を講じて改善するなどの工夫が見られる。 ○苦情処理の適切な対応が可能なマニュアルや体制が整備されている。 ○利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(苦情係、ご意見箱の設置、HPでの受付等)を設置している。 ○利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には、内容を記録し、対応策を実施している。 ○日々の利用実績を記録し、定期的(週単位、月単位等)に集計している。 ○利用実績、稼働率の推移を分析し、これを踏まえた改善に取り組んでいる。 ○誰にでもわかりやすいホームページや広報紙等となっている。 ○潜在的な利用者の掘り起こしや利用拡大に向けたアピールができるホームページや広報紙等となっている。 ○施設内の掲示板等を有効に活用して、利用者にわかりやすく情報提供をしている。	A+	A+	【指】令和5年度に始まった「カラオケde歌声サロン」や、オレンジカフェで参加者が一緒に歌うイベントが、初めてでも参加しやすい事業として好評である。 11月の「第12回ふれ愛・なぎさ祭り」にて、初めての試みとして体育館で町内福祉村と協働による「昔遊び」を開催し、子育て親子を中心に好評で、世代間交流が図れた。 【市】利用者が参加しやすい事業や交流を促すイベントを行ったことが評価に値する。		

★第一次・第二次評価
(指定管理者・施設主管課による評価)

指定管理者評価シート(2/4)

令和5年度後期
施設名:南部福祉会館

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価		今回の評価がBである特筆すべき点【指】【市】	今回の評価がBである理由【指】【市】	対前回比でランクアップ又はランクダウンした理由【指】【市】
			指定管理者	市			
I 市民サービスの向上 (共通項目)	3 施設の維持管理等	<ul style="list-style-type: none"> ○施設及び設備の保守点検、備品等の管理、施設清掃・植栽等の維持管理、計画的な修繕等、法令等に基づいた適正な業務計画となっており、実行をしているか。 	<ul style="list-style-type: none"> ○事業計画書等に沿って、建物・設備・備品・樹木等が適切に管理されている。 ○利用者が安全に利用できる状態が保たれている。 ○施設内及び敷地内の美観が保たれている。 ・市所有の備品と指定管理者所有の備品が区別されており、備品台帳に記された備品がすべて揃っている。 ○トイレ等の衛生状態が保たれている。 ○日常的、定期的に施設内外の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するように努めている。 ○鍵の管理方法が明確になっており、適切に管理している。 	A+	A+	<p>【指】前期に引き続き、資格及び経験のある設備員にて可能な限り修繕を実施し、業者による修繕費を低く抑えるよう努めた結果、日常の設備維持及び軽微な修繕を行うことで修繕費がほとんどかからなかった。</p> <p>【市】設備員による日頃の修繕等により、施設の維持が行われ、費用が抑えられた点は評価できる。</p>	
		<ul style="list-style-type: none"> ○廃棄物の処理方法と合わせて、省エネルギー対策やごみ減量への取組等、環境法令を踏まえた環境負荷低減への取組が行われているか。 	<ul style="list-style-type: none"> ○廃棄物の処理について、適正な考え方や取り扱いとなっている。 ○環境法令を踏まえ、省エネルギー対策やごみ減量に向けた実効性のある取り組みが行われている。 				
		<ul style="list-style-type: none"> ○業務の一部を外部委託する場合、業務の実施や履行確認等、管理指導の体制が整っているか。 	<ul style="list-style-type: none"> ○外部への委託について、契約書等の書類があり、契約内容が確認できる。 ○外部委託先からの業務報告が書面にて定期的に行われており、履行確認ができる。 ○委託先の現場代理人等に対し、必要に応じて指導ができる体制にある。 				
4 緊急時の対応等	○緊急時・災害時の連絡体制、役割分担等が明確となっており、事態を想定した研修・訓練等の取組が行われているか。	<ul style="list-style-type: none"> ○事故発生時及び災害時の連絡体制や対応体制がマニュアル等で明確になっている。 ○事故発生時及び災害時のマニュアル等に基づき、防災訓練等を実施している。また、事故対応及び災害対応に係る研修や事例研究等を実施している。 ○発生した事故又は災害等の内容及び対応等について記録を作成している。 	A	A			
	○安全管理、衛生管理、危機管理等の徹底に向けたマニュアルの整備、全職員の対応力の平準化や意識啓発に向けた取組が行われているか。	<ul style="list-style-type: none"> ○事故防止のチェックリストや事故対応マニュアル等を整備し、職員に周知徹底がされている。また、事故防止策の研修や事例研究等を実施している。 ○当該施設の管理に係る法令・基準等を職員が把握している。 ○管理瑕疵・過失に起因する事故は発生していない。 ○金銭取り扱いのマニュアル等を作成し、職員間で情報の共有化を図り、事故防止に努めている。 					
5 職員配置等	○実施業務に即した職員配置等(人数、専門職、勤務体制、責任体制)であり、法令等に基づく雇用・労働条件等を管理監督する体制を有しているか。	<ul style="list-style-type: none"> ○事業計画書・水準に沿った職員体制であり、管理職は、他の職員の業務状況を適切に把握している。 ○報告書等で職員配置等を確認することができる。 	A+	A+	<p>【指】外部団体講師による人権啓発研修実施および機能回復訓練プログラム内で救助訓練を行った。あわせて不測の事態に備えることができるよう設備員も救命救急講習を受講し、AEDの使用方法、心肺蘇生法等の知識を深めた。</p> <p>【市】様々な研修や訓練を実施し、研鑽に努めている点は評価できる。</p>		
	○従事職員の資質向上や人材育成に係る取組は、効果的かつ適正なものであるか。	<ul style="list-style-type: none"> ○常勤・非常勤職員に関わらず、職員の研修計画を作成し、内部研修を実施しており、外部研修や勉強会に参加できる環境を整えている。また、必要に応じて、職員の専門技術を高めるため、事例検討会、勉強会や意見交換会等を開催している。 					
6 その他	○市、関係機関、地域団体等との有効な連携・協力体制を確保しているか。	<ul style="list-style-type: none"> ○協定書に定められた協議事項について、適切に協議が行なわれるなど、責任者間での十分な連絡が行われている。 ○地域住民、町内会、自治会等の地域の団体、関係機関などの関係団体との連携を図るため、情報交換を行っている。 ○地域住民の意見・要望を把握している。 ○人的資源や場所の提供を通し、各種地域活動へ参加している。 【共同事業体が対象】 ○共同事業体団体間の連絡体制が確立され、連絡方法の手順及び頻度が具体的に示されている。 	A	A			

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価		今回の評価がA+である特筆すべき点【指】【市】	今回の評価がBである理由【指】【市】	対前回比でランクアップ又はランクダウンした理由【指】【市】
			指定管理者	市			
		<ul style="list-style-type: none"> ○管理運営にあたり、関係法令等の遵守、情報公開及び個人情報保護に対する適切な運用方針が示されており、実行されているか。 					
II 経費の節減等（共通項目）	1 適正な経理事務等	<ul style="list-style-type: none"> ○当該年度の経費の積算や執行に係る考え方が具体的に示され、適正な経理処理が見込めるか。 					
		<ul style="list-style-type: none"> ○当該期間の収支は、事業計画等に基づく積算の根拠が明確に示され、無理や漏れ等のない確実なものであるか。 					
個別項目	2 コスト縮減等	<ul style="list-style-type: none"> ○民間のノウハウが発揮され、創意工夫による効率的な管理運営の取組や、コスト縮減に向けた取り組みが行われ、高い実効性が認められるか。 					
	1 サービスの向上及び利用促進の取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ○老人福祉センターの目的を理解し、高齢者等に配慮した具体的な事業が実施されているか。 					
		<ul style="list-style-type: none"> ○各種規程及び体制が整備されている。 ○制度を理解し、法令を遵守している。また、法令遵守に対する職員の意識啓発に向けた取り組みを行っている。 ○個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、責任者が特定されている。 ○個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集し、目的以外に使用していない。 ○情報公開に関するルールやマニュアル等が整備され、責任者が特定されている。 			<p>【指】市保険年金課による健康診断受診勧奨と血圧管理の呼びかけに協力し、特に血圧が気になる方については血圧手帳を積極的に配り、食事(栄養)や簡単な運動などアドバイスを行った。また3月にも同課の保健師による健康講座を行った。機能回復訓練プールで寒くなって外出が消極的になる期間にイベントを開催して、楽しみながらトレーニングを継続していただけるよう取り組んだ。</p> <p>【市】高齢者の健康に配慮した講座やイベント実施が評価に値する。</p>		

★第一次・第二次評価
(指定管理者・施設主管課による評価)

指定管理者評価シート(4/4)

令和5年度後期
施設名:南部福祉会館

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価		今回の評価がA+である特筆すべき点【指】【市】	今回の評価がBである理由【指】【市】	対前回比でランクアップ又はランクダウンした理由【指】【市】
			指定管理者	市			
コメント	<p>・アピールしたいポイント ・課題または今後の改善点など</p> <p>・サービス向上及び利用促進の取組></p> <ul style="list-style-type: none"> ・今年度新たに始まったカラオケ事業「カラオケde歌声サロン」について、1人で歌うのが苦手な方もカラオケ機材を使って皆さんと一緒に歌うのが好評になり、初めて来館された方も参加しやすい事業になっている。またオレンジカフェでもボランティアの方による生演奏で歌声サロンのような気軽に歌えるイベントになり、生演奏が開催される回は毎回満席である。 ・オレンジカフェに関しては地域の中で自主的に歌声サロンをやられているボランティアの方々が、オレンジカフェのことを知り、見学に来られたり、ボランティア同士の情報交換などネットワークが広がってきている。 ・11月「第12回ふれ愛・なぎさ祭り」にて、初めての試みとして福祉村と協働で体育館にて「昔遊び」を開催、当日はたくさんのお子さんと保護者の方が来場され、多くの方から「とても楽しかった」、「子ども達がみんな夢中だった」などの感想をいただいた。様々な年代の方が参加され世代間交流を図ることができた。 ・今年度市保険年金課による健康診断受診勧奨と血圧管理の呼びかけを館内で実施し協力した。特に血圧が気になる方について看護師が血圧手帳を3月までに約30冊を配り、食事(栄養)、簡単な運動の指導などアドバイスを行っている。また3月には同じく市保険年金課の保健師2名の方による「健診結果を上手くいかして～ずっと元気に暮らそう～」と題した健康講座を開催、参加者は健診結果票を持参し、各項目の数値から気を付けることや栄養や運動について講義を行い希望者は個別相談を行った。 ・機能回復訓練プールで寒くなってきて外出が消極的になる期間、1月22日(月)から3月22日(金)まで「冬のお楽しみポイント」として楽しみながら健康維持ができる目標に、1回来館ごとに1ポイント付与し、20ポイントたまると希望の景品に応募ができるイベントを開催した。プール利用者の方はポイントを貯めるのが楽しみで来館される方が多く、外出を促す機会として有効なものになった。 <p>・設備維持管理について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急ガス遮断弁廻りの配管は屋外に設置されているため、ガス漏れが発見されにくいかが、設備員が配管錫部の塗装時にガス漏れを発見、直ちにガス会社へ連絡し、応急処置により重大事故の防止ができた。 ・駐車場で夕方暗くなった時に利用者が車止めに気が付かず転倒した。早急に危険防止措置として、設備員にて薄暗いところの車止めを視認しやすいように、すべて白く塗装し、来館者が少しでも安全に施設を利用できるように努めた。 ・設備員にて可能な限り修繕を実施し、修繕費を低く抑えるように努めた。一例として、空調機のVベルトの張り調整及び交換、誘導灯のバックアップ用バッテリーの交換、自閉弁水栓のパッキンの交換、プールサイド照明器具のリモコンリレーの交換、蛍光灯器具をLED照明に変更工事、緊急ガス遮断弁廻りの配管塗装など。その結果、今年度は前期に引き続き後期も業者による修繕は皆無であった。 <p>・職員の研修について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2月に西部福祉会館・七国荘職員と合同で横浜地方法務局二宮支局民事専門官による人権啓発研修を行った。テーマは「障がいのある人と人権～誰もが住みよい社会をつくるために～」と題し、障がいのある方が直面している課題、どのような取組みが求められているかなどを解説いただいた。 ・3月に機能回復訓練プール内で外部団体の講師の指導で救助訓練を行った。プール職員が受講し、プールサイドで心肺蘇生とAEDの使い方を行った後、溺者に対し様々な救助法を学び繰り返し訓練を行った。 ・設備員も不測の事態に備えることができるよう救命救急講習を受講し、AEDの使用方法、心肺蘇生法等の知識を深めた。 						
総括							

評価について

A+	継続的に適切・良好であり、高く評価できる部分がある。
A	継続的に適切・良好である。
B	一部に適切・良好でない部分があつたが、改善済み又は見込みである。
—	水準に未達の場合

判断の目安に対する指標

良	水準を満たしている。
可	支障があった。迅速に改善し、対応に問題はなかった。
	重大な支障があった。
不可	支障があった。改善されていない。
	支障があった。改善への対応が著しく遅滞または不十分で、不適切であった。