

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。	○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。	A	A			
	○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。	○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。					
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。	○指定管理者の独創的で魅力的な取組 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。	A+	A+	【指】 10月に七国荘まつりを開催、今回初 めてキッチンカーの出店があり来館 された方から好評であった。 12月は個人カラオケを楽しむ方が多 くなり「カラオケ発表会」を初めて開 催し楽しまれた。 1月は「婚活そば栽培&そば打ちイ ベント」で収穫したそば粉を使ってそ ば打ち体験をした。自分たちが蒔い た種からのそば粉に感動し、和やか 雰囲気の中での婚活イベントだっ た。 【市】 様々なイベントの他、LINE配信など により積極的に利用促進の取り組 みを行い、年間利用者数が3,085人 (前年比687人増)となった。		
	○適切な利用者への接客・対応、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。	○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。	○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。					
	○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。	○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い情報提供をして いる。					
I 市民サー ビスの向 上(共通 項目)	○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。	○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+	【指】 3月 敷地内にある桜が老木の為風の 影響で自然に枝が折れ、道路に落ちる ことがあり危険な為、のびている枝を美 観を損なわない範囲で伐採した。 そして例年よりイノシシによる掘り起しの 被害が多く座がボコボコ状態になったの で、利用者に向け立ち入り禁止の張り紙 をして注意喚起をした。またインターネ ットで検索し予防として竹にリボンをつ けて何か所かに埋込みイノシシ除けをし た為にその後イノシシ被害は多少なくな った。 【市】 施設固有の課題に対し、職員のアイ デアや努力で解決に臨み、結果につな げることが出来ている点を評価する。		【指】 樹木の剪定やイノシシ対策もして 安心安全に利用していただくよう にした為ランクアップとした。 【市】 左記理由のため。
	○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。	○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 組が行われている。					
	○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。	○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。					

★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(2/3)

令和5年度後期
施設名:七国荘

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			
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。	○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。	○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。	○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	【指】 2月 南部福祉会館・西部福祉会館・七国荘合同で人権研修「障がいのある人と人権」というテーマでの研修会を開催し障がい者に対する理解を深めた。 3月にYouTubeで「マナー講習」の研修を行い利用者の方に適切な対応ができるようにした。		【指】 人権研修とマナー講習を行った為、ランクアップとした。 【市】 様々な研修等を通じて職員の資質向上に努めている点は評価しているが、研修等を受講したことで得られた効果について、より目に見える形で表れてくることが必要であるため「A」評価とした。
	○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。	○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。	○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、関係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+	【指】 10月土沢・岡崎民児協研修会があり、講師に「平塚パワーズ」さん指導のもと防災講習会にスタッフも参加した。 2月「里山をよみがえらせる会」のご協力で今年度も「しいたけの菌打ち体験」を開催、大勢の方々が参加された。 3月 土屋公民館共催でAED講習会を開催し、今回初めて参加された方が多く募集人数を上回り、関心度が伺われ来年度も開催予定。 【市】 地域を交えて魅力的な企画の実施に取り組んでおり、それが単発で終わらず次回の開催につなげている点を評価している。		
	○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。	○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。					
Ⅱ 経費の節減等（共通項目）	1 適正な経理事務等	○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。 ○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。	A	A			
	2 コスト縮減等	○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。					
個別項目	1 サービスの向上及び利用促進の取り組み	○施設の設定目的を理解し、高齢者等に配慮した具体的な事業が実施されているか。	A	A			
		○健康や生活に関する相談、助言、市の関係窓口との連携を見込める事業を実施している。 ○高齢者等が健康づくりや介護予防に取り組むきっかけ作りから継続的な参加までを計画的に実施している。 ○教養や健康に関する講座や教室、イベント等を開催している。					

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			
ア シ ス ト		10月に開催した七国荘まつりはコロナが5類となったため、大勢のかたが来館され、演芸や模擬店、輪踊りを楽しまれた。初めてのキッチンカー出店に皆さん喜ばれたので、来年度も出店をお願いしたいと考えている。 1月の「婚活イベント」は収穫したそばの実でそば打ちをおこなった。自分たちでそば打ちをして試食され、和気あいあい楽しんでいた。利用者の方々の要望があり来年度は利用者にむけてそば打ち体験をしたいと考えている。 来年度はあと1年で閉館となる為、脳トレやニューススポーツの「スカットボール」など楽しんで参加できるイベントを予定している。そして七国荘利用者や地域の方々に西部福祉会館を利用させていただくために、バスで見学ツアーも予定している。						
	・アビールしたいポイント ・課題または今後の改善点など							
	総括	・老人憩いの家としての役割を理解し、適切に管理運営を行っている。 ・地域の自治会や団体も交えてイベントを実施するなど、地域に溶け込んだ運営を行うことが出来ている。 ・令和7年3月末に予定されている閉館に向け、市と連携し、最後まで適切な運営が行われることを期待している。						

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ったが、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。
不可	重大な支障があった。
	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。