☆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（1/3）

令和5年度後期
施設名：西部福祉会館

評価項目		チェック項目	判断の目安	評価 指定管理者	評価 市	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】
Ⅰ 市民サービスの向上（共通項目）	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。	A＋	A＋	【指】 囲碁モニターをされた方の提案で利用者が講師となる。「初心者囲碁サロン」を10月から立ち上げ、月2回のサロンには毎回10人以上の参加があり盛況である。 後期高齢者の利用者が増え足腰の衰えによる転倒を未然に防ぐための巡回を強化し、特に入浴時間が長い方や少数の時は浴室にスタッフが出向き声掛けをして安心安全の入浴をしていただくように心掛けた。 各種イベントをブログで紹介し視覚によるわかりやすい広報に努めている。 【市】 利用者のニーズにあったイベントを提供できている。特に、利用者を講師とした囲碁サロンの立ち上げは、西部福祉会館の目指す地域資源の活用が具現化したものであり評価している。また、LINE配信を活用し効果的に利用者を獲得している。		
		○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。	○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。					
		○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く情報提供をしている。					
	3 施設の維持管理等	○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			
		○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り組みが行われている。					
		○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。					

評価項目		チェック項目	判断の目安	評価 指定管理者	評価 市	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】
	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。 ○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。 ○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。	A	A			
	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。 ○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。	○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。 ○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。	A＋	A	【指】 2月に人権研修を横浜地方法務局西湘二宮支局の民事専門員に「障がいのある人と人権」で誰もが住みよい社会を作る為、様々な障がいのある方の人権に関するお話をしていただき、障害に対する理解を深めた。 3月はユーチューブで「マナー講習」を行いスタッフの資質向上に努めた。		【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。
	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。 ○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。	○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。 ○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。	A＋	A＋	【指】 1月・2月におこなった「健康講座」は旭北福祉村さんとの共催で生命保険会社の方が「睡眠と健康の知恵袋講座」についてお話しをされ、より良い睡眠についての理解が深まったとの感想をいただいた。 3月は西部福祉会館関係者団体の旭北福祉村会長・旭北自治会連合会会長・福祉ショップ（平塚やまびこ会代表）・つどいの広場どれみの責任者・西部福祉会館との会議で現状と来年度の計画について報告があった。 【市】 福祉会館の管理者として地域のニーズをくみ取り、地域貢献に寄与している。		
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。	○収支計画の積算根拠が明確である。 ○当該施設の指定管理料に係る会計処理と他の事業（自主事業等）の会計処理が分けられている。 ○経理を担当する職員を配置している。 ○事業計画と収支計画の関係が明確である。 ○指定管理業務用の通帳や印鑑などが適切に管理されている。 ○収支決算書に記載されている費目に関し、伝票等が存在する。 ○適切な経理書類が作成されている。 ○内部もしくは外部による監査体制がとられている。 ○決算の収支が極端な赤字でない。	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。	○民間ノウハウを活かした経費節減及び効率化への取り組みを実施しており、成果をあげている。 ○利用者の増加に向けた創意工夫等の取り組みが見られる。 【利用料金制の場合】 ○利用料金収入の目標値を明確にし、目標に向けた取り組みを実施している。	A＋	A＋	【指】 居室の申請用紙の見直しをして申請用紙A4　1枚が2回分を　1枚を6回分とした。また団体さんにコピーしたものをお渡ししなくなったためにコピー用紙の削減になった。 利用者の増加に対する取り組みとしてはイベント時にアンケートをとり、参加された方のご意見を次回のイベントに生かし内容の良いものになるように取り組んだ。 【市】 様々な取り組みにより経費削減の結果を出している点を評価します。		

☆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(3/3)

令和5年度後期
施設名：西部福祉会館

評価項目		チェック項目	判断の目安	評価 指定管理者	評価 市	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】
個別項目	1　サービスの向上及び利用促進の取り組み	○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。	○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。	A＋	A＋	【指】 平塚市保険年金課との共催でフレイルチェック測定会とカムカム教室を開催しフレイル予防の意識を高めた。 看護師が定期的に健康について「血圧」「腸が喜ぶ生活習慣」の講話を実施し日常生活に生かせる内容とした。 【市】 高齢者等が健康づくりや介護予防に関するサービスを提供し地域住民の健康な生活に寄与している。		

コメント		
	・アピールしたいポイント ・課題または今後の改善点など	**<高齢者の意識向上や生きがいづくりとして>** ボランティア活働で「植栽ボランティア」の方に草刈り等が寒くて出来ない冬場はコキアでほうきづくり、樹木や花の名札づくりの提案をいただき作成していただいた。 「図書ボランティア」の方は段ボールで本立てづくり、寄贈本の整理など活発に活動された。また木工制作が得意な利用者の方から本棚を作成し寄贈していただき図書コーナーの充実が図られた。 **<子育て支援について>** アンケートで希望が多かった「人形劇」「コンサート」を平塚市の広報誌やLINE配信でイベントの告知を行うと普段ご利用していない親子が訪れ楽しまれた。今後も広報誌やLINE配信、西部福祉会館ホームページのブログの活用をして参加者の増加を図っていきたい。 **<団体との連携について>** 体験の依頼があり、2名の生徒が体験し「仕事の厳しさ、難しさ、やりがい、楽しさ等を学び、これからの自分の方向性について考えるきっかけを得たと感じています。」との感想をいただいた。 2月に旭北福祉村主催の「福祉連絡会」が開催され、高齢者よろずセンターより最近の福祉についての状況についてお話があり質疑応答を行った。 **<これからの課題と展望>** 人生100年時代に向けて更に健康寿命延伸へのプログラム構成、サービス提供に取り組む必要を感じているので足腰強化をしながら楽しく運動していただけるよう4月より新しい体操「リンパ体操」をスタートする。また利用者の方々が自発的に活動する方向に内容と環境を整えていかなければと感じている。
	総括	・福祉会館としての役割を理解し、適切に管理運営を行っている。 ・子どもからお年寄りまで、また障がいを持っている方も、幅広い層が利用できる施設としての運営を行っている。 ・地域との交流を積極的に図り、利用者ニーズを把握し、幅広い事業の開催に繋げている。 ・LINE配信を積極的に行い利用者の獲得につなげている。 ・利用者のニーズをくみ取り、囲碁サロンを新たに立ち上げるなど、必要とされる講座を積極的に企画、開催している。

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。