☆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：平塚栗原ホーム

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			
		○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。					
	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。					

☆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：平塚栗原ホーム

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】
	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			
		○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、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			
		○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。					
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。	○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。	A	A			
		○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。	○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。					
	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			
個別項目	相談、助言等の実施について	○利用者及びその家族からの健康相談や生活相談等に対して具体的かつ適切な助言を実施しているか。	・具体的な助言を行っている。 ・利用者だけでなく、その家族やその他市民等からの問い合わせにも適切に答えている。	A	A			
	介護保険法及び障害者支援法等に規定するサービス	○介護保険法及び障害者総合支援法等に則ったサービスの展開及び充実が行われているか。	○利用者にとって、有効かつ具体的でわかりやすい事業を実施している。（居宅介護、生活介護等） ○職員が新しい知識を会得するなど、努力している。 ○KYT（危険予知トレーニング）や安全マニュアルの整備により、安全面に配慮している。 ○両制度を効率良く生かしたサービス展開が行われている。	A＋	A＋	【指】生活介護は、最重度区分6の利用割合が約73%と多く、酸素吸入や胃ろう等の医療的ケアが必要な方も受け入れ、医療や介護が大変な方のセーフティーネットの役割を果たしている。 障害者総合支援法から介護保険法への移行ケースは、同一事業所のため、継続した支援ができる。また、本施設内にある高齢者よろず相談センターゆりのき、成年後見利用支援センター、あんしんセンター、在宅医療・介護連携支援センター等と連携し、総合的な支援体制もできている。 居宅介護支援事業所の「他法人との共同研修会」をコロナ5類へ移行を機に再開した。市内7事業所と事例検証や情報交換を行い、資質向上に務めた。後期2回実施。 【市】重度障がいのある利用者の積極的な受け入れは、民間施設と差別化できる本施設の強みであり、存在価値を高めるものと評価出来る。		
	レクリエーション等の実施について	○レクリエーションや創作活動について具体的な事業を実施しているか。	・レクリエーションや創作活動について具体的な事業を実施している。 ・KYT（危険予知トレーニング）や安全マニュアルの整備により、安全面に配慮している。	A＋	A＋	【指】平塚看護大学校の学生がレクリエーションを実施する等、地域連携を視野に入れた取組を行った。 福祉展出品の作品作り・ハロウィーン・クリスマス会・豆まき等の季節に合わせたレクリエーションを感染症対策実施の上、開催した。 ボランティア受け入れも増え、話し相手やパソコン作業等、利用者とボランティア双方の希望に沿った活動を定期的に行えた。 成人式を実施。対象利用者・利用者家族等が出席。隣のしらゆり保育園児がお遊戯を披露、平塚看護大学校の学生が対象利用者の家族と協力し、出生から二十歳までのスライドショーを作成し、お祝いした。 【市】地域やボランティアと連携し、利用者を楽しませるのみならず、利用者が社会と繋がることを促進している点を評価する。		

☆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(3/3)

令和5年度後期
施設名：平塚栗原ホーム

	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】
	利用者へのサービス提供の実施について	○利用者への送迎や食事、入浴等のサービス提供について十分に配慮して実施しているか。	・利用者への送迎や食事、入浴等のサービス提供について十分に配慮して実施している。 ・KYT（危険予知トレーニング）や安全マニュアルの整備により、安全面に配慮している。	A＋	A＋	【指】医療的なケアが必要な利用者の割合が増加する中、遠慮されがちである医療的ケアをしながらの入浴を看護師が介護員と共に対応することにより、利用に結び付いている。食事面は、きざみ食や流動食への対応はもとより、利用者ひとりひとりに合わせ、苦手な食材を入れ替える等、きめ細やかな対応をしている。誤嚥等のリスクに対しても看護師と介護員が連携し、利用者が食事を楽しみながら安全面を確保するようにしている。 【市】施設の特性上、重度の障がいをもつ利用者が多く、きめ細やかな対応が求められる。 培ってきた経験やノウハウを活かし、安全面に配慮しながら利用者の満足度を高めている点を評価する。		
	自主事業の実施について	○自主事業・行事に対する方針・計画が具体的で優れているか。	・利用者、利用者の家族、地域住民が参加できる行事を行っている。 ・利用者が目標を持って継続的に行える事業計画を立てている。	A＋	A＋	【指】利用者の能力を活かし、パソコンを使用してデザインした「忍者くりのすけ」の壁掛け・卓上カレンダーとクリアファイル2種類を作成。展示即売会等の場にて販売し、社会参加に向けて、自信につながるよう支援を行った。 【市】普段の利用の中から、利用者の能力を把握し、能力を活かす機会を提供することにより、利用者の自信と活動意欲向上に貢献している。このような効果がより多くの利用者に波及することを期待したい。		【指】同左。 【市】同左。

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	1．アピールしたいポイント ○令和5年度後期は、生活介護事業の利用者が1日平均12．7人となり、冬場の感染症罹患やレスパイト入院等による休みも少なく、大幅な利用者減がなく事業の黒字化を達成しました。 ○後期も、感染症対策を行った上でボランティアを積極的に受け入れました。前期から、障がい者のことを学びたいと意欲を持った男性ボランティアに定期的に来ていただき、ご利用者様にも喜ばれています。また、コロナ禍前から、話し相手やお茶出し、ドライヤー掛け等でご協力いただいていたボランティアの方々も戻ってきてくださり、多大なご協力をいただいています。 ○後期は、より季節感を味わえるよう、10月に、ハロウィーンイベントを行い、利用者と職員が仮装し、2階事務所を訪問し職員よりお菓子をもらいました。11月は秋のスポーツ週間として、モルック、ユニカール、ボッチャのニュースポーツを皆でチャレンジしてみました。12月はクリスマス会を実施。昼食はクリスマス特別メニューを提供、利用者と職員がサンタクロースやトナカイに扮し、利用者にお菓子をお配りしました。1月は3階大会議室で総勢55名で利用者を囲み、盛大に成人式を行いました。2月は豆まき、3月はお雛祭りとその時期に合わせた行事を行いました。なお、成人式では、隣のしらゆり保育園の園児と平塚看護大学校の看護学生にご協力をいただき、地域共生を意識した交流ができました。行事の様子は、ホームページへの掲載や1月発行の「福祉だよりひらつか」にて広く市民の方に生活介護の周知を図りました。 ○3月25日は防災（火災）訓練を実施しました。消火訓練は4年ぶりに生活介護利用者、隣のしらゆり保育園児、職員と共に行い、防災訓練を通し、交流を図りました。 ○障がい者や高齢者の事業所として、引き続き感染症対策として、換気・手洗い・ゾーニング等を徹底しました。また、マスクの着用、昼食時には距離をあける、同居家族にコロナ感染があった場合は、抗原検査で陰性ならば出勤を認める等の対策に努めた結果、職場内感染が発生せず、各事業を支障なく進めることができました。利用者の受入れについても体調不良時の利用中止や早退、家族送迎の協力等、ご家族の理解を得ながら事業を実施しました。 ○施設管理の面では、大きなトラブルもなく、保守点検業務等を計画どおり遂行しています。30年経過している建物ゆえの小さな故障・不具合はありますが、少しでも利用者にとって利用しやすく安全な施設となるよう、優先順位等を見定め、計画的・効果的に施設の管理を実施できるように市担当課と協議しながら進めています。 2．課題または今後の改善点等 　前年度、赤字となっていた生活介護事業の安定的な運営に向け、後期2名の新規利用者がありましたが、さらなる利用者数増が課題です。障がい区分の最も高い区分6の利用者が多いこともあり、栗原ホームは、重度障がい者が利用する施設であるという認識が、障がい児をお持ちの家族に広がっているとの話もあります。関係機関やボランティアさん等のご支援を受けつつ、障がいをお持ちの利用者層の拡大を今後も目指していきます。
	総括	○施設管理及び運営について、適切に行っている。特に重度障がいのある利用者の積極的な受け入れは、本施設の強みであり、対応できる経験やノウハウを評価している。 ○施設の特性上、感染症対策は特に徹底しなければならない施設である。引き続き対策を徹底したうえで、各種イベントやボランティア受け入れを行っていただきたい。 ○利用者実績が伸び悩んでいるため、新規利用者獲得に向けて検討を進める必要がある。

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。