

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年度前期
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。	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】今期4月にオレンジカフェで幅広くボランティアを募集、地域で活動されている団体や個人の方によるコンサートを定期的に開催し利用者の憩いの場になっている。 認定NPO法人フードバンク湘南と共催で初めてフードドライブとフードパントリーを開催した。 夏休み期間子ども向けイベントを開催、利用者にお手伝いいただき世代間交流を図った。 【市】今期新たな試みにより、利用者に活躍の場を提供することができたことは評価に当たる。		
	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。					

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年度前期
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			
市民サービスの向上(共通項目)	3 施設の維持管理等	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>施設内及び敷地内の美観が保たれている。</p> <p>・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。</p> <p>トイレ等の衛生状態が保たれている。</p> <p>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。</p> <p>鍵の管理方法が明確になっており、適切に管理している。</p>	A +	A +	<p>【指】前年度に引き続き、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に努めた。その結果、前期の業者による修繕費は皆無であった。屋上のルーフトレンの清掃を清掃業者による年2回では不十分なため、設備員にて梅雨時並びに台風接近時適宜清掃を実施したことで、屋上の水たまりによる雨漏りを未然に防止することができた。</p> <p>【市】設備員による修繕を行うことで、未然に機器の故障等を防ぎ、修繕費の節約にも繋がったことは、評価に値する。</p>		
	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>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みが行われている。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>					
	<p>緊急時・災害時の連絡体制、役割分担等が明確となり、事態を想定した研修・訓練等の取組が行われているか。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>					
4 緊急時の対応等	<p>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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>管理瑕疵・過失に起因する事故は発生していない。</p> <p>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。</p>	A	A			
5 職員配置等	<p>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。</p>	<p>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。</p> <p>報告書等で職員配置等を確認することができる。</p>	A +	A +	<p>【指】一次救命処置についてマニュアルを元に看護師による研修、訓練を行った。高齢者と認知症について2つの研修を行った。</p> <p>【市】今期も積極的に研修を行い、職員の資質向上に寄与した。</p>		
	<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。</p>	<p>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。</p>					

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			
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。					
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。					
	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。	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			
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】今期、共催で平塚市高齢者よるず相談センター富士白苑と健康や生活に関する事業を、平塚市南図書館と「大人の読み聞かせ」や「映画鑑賞会」などのイベントを開催した。 毎月1回定期的に作り物教室や職員による「ミニスマホ講座」を開催し好評であった。 地下1階機能回復訓練プールで新規事業の「すいすいウィーキング」が好評で前期プール利用人数が伸びた。 【市】高齢者の健康づくりや生活の向上となる事業を行い、好評である。		

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(4/4)

令和5年度前期
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	・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><サービス向上及び利用促進の取組></p> <ul style="list-style-type: none"> ・4月にオレンジカフェで新たにボランティアを募集、受付のお手伝いや楽器を演奏していただける方など幅広く集まり、定期的にコンサートを開催し、地域の憩いの場になっている。 ・5月から7月にかけて認定NPO法人フードバンク湘南と共催で初めてフードドライブとフードパントリーを開催した。フードドライブのチラシをロビーに貼りだし地域の方のご協力でたくさんの食品が集り、6月17日と7月22日にフードドライブを開催し、食品を渡した。 ・夏休み期間、子ども向けのイベントを2つ開催した。7月29日地下1階機能回復訓練プールで未就学児親子に向けてプールイベントを開催、当日はプール利用者11名の方がボランティアとして参加し、ゲームの進行や見守りなど積極的に参加した親子に声かけし、世代間交流が図れた。8月1日小学生向けに空のペットボトルを使った風鈴作りでは、花水地区町内福祉村の方々や利用者などにお手伝いいただいた。 <p><設備維持管理について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・前年度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に、さらに不良となった部品も手直しできるものは再利用し部品購入費も抑えるように努めた。一例として、水栓パッキンが旧式により入手困難なための補修部品を加工製作、プール水槽水位検出用電極棒の交換、プール強制シャワー止水栓の交換、非常灯・誘導灯のバッテリー交換など様々実施した。結果として、今年度前期は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"> ・今期職員研修として3つ行った。8月に一次救命処置について、看護師による研修を実施、AEDの使い方の確認とペットボトルを使う心臓マッサージの訓練とあわせて高齢者と認知症について2つ研修を行った。 第一弾としては館長(社会福祉士)による「認知症と成年後見制度全般について」と題し認知症の症状の概要、認知症が原因で起こりうるトラブル、成年後見制度について、福祉会館の立ち位置についての研修を行った。 第二弾として平塚市高齢者よるず相談センター富士白苑による「認知症サポーター養成講座」を行い、講座終了後にオレンジバッジを授与された。 <p><老人福祉センターの健康づくりや介護予防、教養や健康に関する講座や教室について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・今期高齢者の健康や生活に関する事業や講座について、5月平塚市高齢者よるず相談センター富士白苑と共催で「もしばなゲーム」と題しカードを活用した終末期に向けた啓発事業を開催、職員も実際のゲームに参加し終活について学んだ。6月にタブレットを使った「脳と体の健康チェック」、7月に歯科衛生士(神奈川県歯科衛生士会)による「お口の健康講座」を開催した。また平塚市南図書館と5月に「大人の読み聞かせ」、8月に映画鑑賞会を共催で開催した。前年度の利用者アンケートで「手芸」の要望があったため、今年度は毎月1回月替わりで作り物教室を開催、また職員による「スマホミニ講座」を毎月1回開催、どちらも定員がすぐ埋まるほど好評である。 地下1階機能回復訓練プールで月曜日と水曜日の午前中、コースロープを広くとり水中ウォーキングを行いあわせて器具を使ったトレーニングを行う「すいすいウォーキング」が好評である。利用者数も4月から月を追うごとに増えた。 					
	総括	<ul style="list-style-type: none"> ・新たに利用者が施設側の参加者として活躍できる場を提供できた。 ・日頃から常駐の設備員が施設修繕への対応を行うことにより、老朽化した設備においても安全に利用ができるようになってきている。 ・職員に対する研修を複数行い、スキルアップに繋げる姿勢があった。 ・高齢者の健康づくりや生活向上に対する取組みを行っている。 ・更なる利用人数回復のための新たな取組と、大規模改修に向けた設備や利用者への対応について、協力を期待したい。 					

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。