

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。					
	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、地域活性化などに繋がっている。 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。			[指] 昨年11月に行った利用者アンケート で「英語の歌」の教室を開催すること に興味がある方が三分の1ほどい らっしゃったので4月より職員が行う 教室を開催、毎回10人ほどの参加 者で楽しまれている。そして「寒い季 節に年寄りを外で待たせるのはいか がか」とのご意見をいただいたので 開館の15分前には風除室に入れる ようにした為利用者さんには喜ばれ ている。 ブ ログの更新頻度を上げ、日常の利 用者の取り組みや指定管理事業の 参加や終了後の報告など満足度を 上げる工夫をした。 利用者同士のトラブルに対し職員が しっかりと聞き取りを行い、話し合い の場を設け、トラブルの解決をした。		
2 サービス向 上及び利用促進 の取組	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。	A +	A +			
	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、 利用者により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組 みが行われている。					
	業務の一部を外委託する場合、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。					

市民サービスの向上(共通項目)

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、法令等に基づき雇用・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】 市で行った囲碁ボール講習会と健康チャレンジ養成講座の講習会に参加し高齢者の健康増進につなげている。 【市】 利用者ニーズに応えるために必要な研修に参加し、サービス向上に努めている。		
	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じ、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】 7月に地域文化教養講座「生活の中の身近なトラブル～契約のいろいろと対処法」を平塚市消費生活センター消費生活相談員の方がこられて最近多い契約トラブルについて事例と対処法などをわかりやすく説明していただき高齢者のトラブル回避につなげた。 9月の敬老の日には公所自治会さんが「敬老会」として前日からのお部屋貸しをし、準備ならびに当日のお手伝いをした。50名程の参加者で、踊りやおカリナ演奏、「高血圧のお話し」の講演会などがあり楽しんでいただいた。 【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。		
	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。					
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。	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。	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。					
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】 猛暑により電気代アップを考慮し設定温度の調整をこまめにした。(6.7.8.9月の昨年度比で519,821円の削減) 点検表や提出書類の見直しを行い消耗品(用紙・コピー代)の削減をすとも、利便性も上げた。(昨年度比でコピー代6,000円削減) 利用料金収入については毎月の目標額を決め、未達の場合原因を究明し職員で話し合っている。	【指】 コスト削減に向けた取り組みや、利用料金収入について職員会議で話し合ってきたためランクアップとした。 【市】 左記理由のため。	

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			
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】 フレイル予防の為生活習慣改善が必要と考え、看護師による健康講話を4月と7月に開催「MC」と「コグニサイズ」。「水分摂取とタンパク質の重要性」を取り上げて生活習慣のアドバイスをした。日常的に運動習慣をつけていただくようには体組成計測定をしていただき、2階回廊を利用した「ぐるりと回って簡単トレーニング」を設置し、利用者が自分のペースで取り組める運動を提案した。 【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> イベントの企画としてサークル団体さんが講師となって「写真教室」でスマホから写真をプリントする方法や「コケ玉作り」そしてオレンジカフェ時にボランティアさんのご協力で「スマホ相談会」「出張つばめ文庫」などを開催しお勤めの本を聞いたり、スマホの困りごとを相談できる場を設けて新たなコミュニケーションの場を提供した。「楽しく体操」の新規参加者が増えて、誰でも短時間でこなえる運動が習慣化に結びついている。また参加者間の仲間作りにもなっている。8月に自主事業の映画会「医師中村哲の仕事・働くということ」を開催し多くの地域の方々に足を運んでいただき、後日地域懇談会を開催し、地域の課題についてのお話しをお聞きした。今年度は囲碁・将棋利用者対象に運営モニター制度を実施し、利便性向上を図った。その中でモニターの方からの発案で「初心者囲碁サロン」を10月より新たに開催することとなった。 <子育て支援について> 核家族化や厳しい経済状況を背景に子供に向き合う時間や心のゆとりが持たない保護者が増えているように感じ、子育ての不安感等を緩和するため保育士・歯科衛生士・栄養士による相談会を開催し個別に相談できるようにした。またお話し会を2回(4月・6月)開催し、5月には「母の日アレンジメント作り」を行いお母さんが自分の時間がもてて楽しかったとの感想もいただいた。 <関係者団体との連携について> 旭北福祉村主催の「旭北連絡会議」に参加し「重層的支援整備事業」についてのお話があった。4月に4館(福祉会館・南部福祉会館・西部福祉会館・七国荘)合同バスツアー、6月に4館(福祉会館・南部福祉会館・西部福祉会館・七国荘)合同囲碁ボール大会を行い4館の利用者間の交流の場になった。 <これからの課題と展望> フレイルによる未病改善の為日常生活の中ですべきことを自身が知り、行動できるようにアドバイスしていく。そして口から始まる健康生活をキャッチフレーズに「フレイルチェック」「カムカム教室」を市役所保険年金課資格付担当との共催で3回にわたって開催していき、必要性を理解していただき体力増進、生活改善に取り組んでいきたい。					
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。 ・経費削減の結果を出している。 ・研修等を実施し職員の資質向上に努めている。 ・利用者のニーズをくみ取り、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。