

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価		評価理由 (今回の評価がSである特筆すべき点【指S】【市S】) (今回の評価がCである理由【指C】【市C】) (対前回比でランクアップ又はランクダウンした理由【指〇→〇】【市〇→〇】)
			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き姿勢が見られる。			
	○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。			
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・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。	S	S	【指S】 ・4月から始めた「サンデーポップ&カフェ」は演歌以外の歌が個人カラオケで歌いづらいとの声に答えて開催、普段の個人カラオケとは違う雰囲気だにぎわっている。 ・夏休みに開催した「子供囲碁教室」や「お買い物ごっこ」ではボランティアさんのご協力をいただき子供達がたくさん参加し、多世代交流として好評だった。 ・「ぐるりと回って簡単トレーニング」は運営モニター懇談会をおこない、皆さんからの意見を聞いて「西部福祉会館たより」に2階回廊が一周90メートルあり、歩いて回りながら簡単な運動ポイントがある事のご紹介をしたら、その利用目的でリハビリ中の障がい者の方や室内ウォーキングで来館される新規の方が増えた。 ・利用者からのクレームがあった場合は「クレーム受付簿」に記入し利用者への対応を迅速におこない、職員全員が共有できるようにした。 ・ホームページやブログをこまめにアップし、会館の様子やイベント紹介など利用者によりわかりやすく最新の情報を提供している。そして西部福祉会館のホームページと旭北地域情報局のQRコードをA4の大きさ1枚にし、各部屋と館内、外の掲示板に張り出し情報提供をしている。 【市S】 利用者の要望や苦情を職員で共有し、運営の改善に反映できる体制が構築されている。 利用者のニーズに応えながら新たな事業を開始し、利用者数が少ない日曜日の集客強化も試みている点を評価する。 また、上記指定管理者記載評価理由の他、LINE等のSNSなども積極的に活用しながら情報発信の強化が行われている点も評価できる。
	○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、利用者によりわかりやすく情報提供をしている。			
I 市民サービスの向上(共通項目)	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。	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。	○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。			
	○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	

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価		評価理由 (今回の評価がSである特筆すべき点【指S】【市S】) (今回の評価がCである理由【指C】【市C】) (対前回比でランクアップ又はランクダウンした理由【指〇→〇】【市〇→〇】)
			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	【指 A+→A】 今期は特記すべき新たな取り組みがなかったためランクダウンとした。 【市 A+→A】 今期は特筆すべき点がなかったため。
	○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	○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。	S	S	【指S】 ・団体の利用申請書6か月分を月2回利用団体の場合A4を3枚渡していた用紙をA4を1枚で6か月分、記入できるように改善し、また利用報告書はA4を1枚にしていたものをB5を1枚にして用紙の削減になった。 ・利用料金収入を月別に目標額を決めて、未達の場合は職員で話し合いをし、原因を究明し改善できるように取り組んだ。 【市S】 物価高や人件費高騰の中、昨年度よりも支出額(中間収支報告の額)を抑えて運営できている点が評価できる。
		○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		評価理由 (今回の評価がSである特筆すべき点【指S】【市S】) (今回の評価がCである理由【指C】【市C】) (対前回比でランクアップ又はランクダウンした理由【指〇→〇】【市〇→〇】)
			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 (※指定管理者が記入)				<p><高齢者の意識向上や生きがいづくりとして></p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎週木曜日開催のオレンジカフェは旭北福祉村が第1・第3木曜日で西部は第2・第4木曜日ですが第5木曜日も開催して欲しいとの要望があり、旭北福祉村が開催することになった。 ・「ぐるりと回って簡単トレーニング」は昨年からはじめて定着し、利用者が増えている為、リニューアルをおこない利用者のモチベーションを保つ工夫をおこなった。 ・図書コーナーの充実として新しい利用者が写真の展示をし月3回写真の張替えをしている。そしてそのことが『タウンニュース』に掲載されて見に来られる方が増えた。 ・スタッフが感染症の2次感染を防止するために「嘔吐物処理」についてノロウイルスなどを想定した手順マニュアルを見直し、看護師による研修を実施し、衛生管理に努めた。そして後期は新しいスタッフのAED講習会をするように考えている。 ・8月に以前より利用者の方から学生のオーケストラでもよいので演奏会をして欲しいとの要望があり、また利用者のお孫さんが所属のオーケストラが演奏会をしたいとの申し出があり、「よしみ水曜日」でおこなった。90名ほどの参加者があり大学生との交流の場になった。 <p><子育て支援について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・7月に多世代交流として高齢者と未就学児の親子兄弟を対象に「お買い物ごっこ」を開催した。お店の品物づくりにボランティアを募集し 作成して頂いた。当日は店員にボランティアをお願いして子どもたちにお買い物してもらい高齢者との交流を深めた。そして公所自治会との共催で「学習支援」をおこない、小学生と旭陵中学校の科学部の生徒と先生が来られて科学実験をおこなった。また12月に開催予定。 <p><団体との連携について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害に備えて「女性防災平塚パワーズ」の方々に災害講座をおこなってもらい災害への対応力を高めた。次年度も防災講座を行う予定。 ・6月に「フレイル測定会」を平塚市役所保険年金課とフレイルサポーターの方々と開催した。以前フレイル測定会に参加した方を対象にその後フレイルが進んでいないかの測定会をおこない今の状態が維持できるようにアドバイスをしていただいた。 ・7月に旭北福祉村主催の「旭北福祉連絡会」が開催され、『重層的支援整備事業』について福祉総務課より説明があり意見交換を行った。 <p><これからの課題と展望></p> <ul style="list-style-type: none"> ・昨年度地域に向けた「西部福祉会館のご案内」のパンフレットを回覧配架するなどしたため新規利用者が増えているので、今後も会館利用に関するパンフレットを地域に回覧配架することを考えている。 ・後期に向けてイベントを行うが多世代交流としての『西部まつり』で会館の利用チラシを掲示、配架してたくさんの方々に来館していただくようアピールしていく。
	・総括 (※市が記入)				<p>【総括】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・アンケート等で利用者ニーズを把握し、幅広い事業の開催に繋げている。 ・多世代交流事業や、学習支援など地域の力を活用しながら事業を展開することができている。 ・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。 <p>【下半期に向けて】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・パンフレット配布などで周知強化し利用者が増加することを期待している。 ・物価高や人件費高騰の中ではあるが、引き続きコスト削減に努めた運営を心掛けて欲しい。 ・令和7年度は南部福祉会館の休館と七国荘の閉館があり、下半期以降、一部の利用者が西部福祉会館の利用を希望されることが見込まれるため、市と連絡を取り合いながら対応にあたって欲しい。

評価について	あった点
S	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。
C	水準に未達の場合