

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。	S	S	【指】 利用者サービス向上への取組として健康増進教室の様々な教室の実施により多くの ご利用者さまの健康増進のお手伝いをさせて頂き、又文科系教室においては「フラ ワーセラピー」「籐工芸教室」「お香教室」等を実施し、提供サービスに偏りを作らず多く の方に参加頂くきっかけを作る事が出来たと思われれます。  【市S】 指定管理者は、新規プログラムの開講に積極的に取り組んでいる。高齢者の関心が 高い健康に関するものだけでなく、幅広い分野で興味を引くような講座を実施し、利用 者サービスの向上につながっている。
	○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。			

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	
I 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。 ○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。</p>	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。			
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。			

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	
	○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。	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	

★第一次・第二次評価  
(指定管理者・施設主管課による評価)

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	
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。	S	S	【指】 前期に引き続き老人福祉棟へ油圧マシンを配置した居室を設け無料開放し、高齢者や運動弱者の方への運動環境づくりを継続。民間企業と連携し、血管年齢、脳年齢、骨密度を月一回無料で測定できる、「健康測定会」を月1回の頻度で開催、高齢者ご自身の健康に関心を持ち、健康寿命の延伸に取り組むきっかけづくりを開始しました。又、平塚市地域包括支援センター「平塚市高齢者よろず相談センター サンレジデンス湘南」と連携し、介助や補助が必要な方々(認知症、障がい者)にも安心してご来館いただけるプログラムを定期的実施する等、指定管理者として取り組みを致しました。今後、この取組をデータ化し「健康寿命延伸への成果が見える化された事業」として取り組んでまいります。  【市S】 高齢者や運動弱者に配慮した対応を引き続き実施しており、民間企業とも連携して定期的に測定会を開催するなど、利用者に対して継続的に来館を促すような工夫を行っている。また、地域包括支援センターと連携した各種プログラムの実施は、利用者個々の事情や健康状態等で来館を躊躇させることがないよう、来館者の幅を広げる取り組みとして高く評価する。また、健康寿命延伸の成果が見える化する事は今後、新規の講座やイベントを開催していくうえで役立つ取り組みといえる。
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 (※指定管理者が記入)	・平塚市市域包括支援センター「平塚市高齢者よろず相談センター サンレジデンス湘南」との連携事業である「ほっかほか体操サロン」は、平塚市の認知カフェに登録され、主に認知症の方のフォロー事業として発足しましたが、認知症以外の方も多く参加され、「リフレッシュプラザ平塚」が大神地区での地域包括支援施設として第一歩を踏み出すことが出来ました。今後は、JVである「サン・ライフホールディング」とさらに連携を深め、地域支援の活動の輪を広げてまいります。  ・施設の付加価値向上、健康寿命延伸を目的に取組を開始した「健康測定会」では、普段なかなか測定する機会のない、「血管年齢」「脳年齢」「骨密度」をリフレッシュプラザに行けば月一回無料で測定できる機会を設けました。 この「健康測定会」は、現利用者だけを対象とした測定会ではなく、「健康測定会」を目的に施設来館者を増やし、地域貢献の一助にもなる取組であると考えております。 「健康測定会」を目的にご来館いただいた方を対象に健康寿命延伸のプログラム(現在検討中)を勧め、健康増進プログラム(案)にご参加いただき、健康寿命延伸が見える化したデータ収集を行い、これからの福祉会館像に役立つ取組へ繋げていきたいと考えております。			
	・総括 (※市が記入)	・地域包括支援センターと連携した認知症カフェについては、今後も利用者への周知等に努め、認知度を高めながら引き続き実施していただきたい。カフェの利用者については、当事者以外にも多数の参加者があり、自身だけでなく家族や友人など、身近な存在も含めた認知症への対応について、地域住民の関心の高さが伺える。「サン・ライフホールディング」との連携については、民間企業のノウハウを生かしながら、工夫して新たな事業等を取り入れていただきたい。  ・健康測定会の実施については、今後も認知度を高めながら引き続き実施していただきたい。普段なじみのない体のデータについて、利用者自身の状態を知ってもらうことで健康意識を高め、定期的かつ継続的な開催により、次回の来館を促すことにつながる。健康寿命延伸のプログラムは、見える化して成果を分かりやすくすることによって、参加者の事業への参加意欲を高め、利用者増につなげていただきたい。  ・「余熱祭」については、eスポーツの実施によって多くの子どもたちの参加があり、今後も積極的に取り入れていただきたい。今後は高齢者へも周知・参加を働きかけ、子どもと高齢者が一緒に楽しめるようなプログラムを企画していただきたい。			

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