

★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6年度後期
施設名: 西部福祉会館

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○→○】【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の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S】 ・「ひだまりサロン」で大人の紙芝居、朗読会など新しい事業をおこなった。大人の紙芝居は拍子木による呼び込みがあったりと大変風情があり 利用者に喜ばれた。 ・昨年8月から「ぐるりと回って簡単トレーニング」を利用された障がいのある方から社会復帰されたと2月にお礼のお手紙をいただいた。天候に左右されない環境と利用者スタッフの声掛け雰囲気作りを提供できた。 ・ホームページのスタッフブログの更新回数を増やし利用者に館内や敷地内の身近な発見をしてもらう工夫をした。またこれから開催される事業の案内や行った事業の様子などをこまめに発信している。 ・「楽らく体操」の座談会を開催し参加者にニーズを聞いたり利用者同士の交流を促進した。 【市】利用者数が前年度下期と比較すると34,613人から36,418人に増加(約5%増)しており、コロナ前の8割程度まで回復してきており、利用促進の効果が表れているため「S」評価とします。
	○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。			
	○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、省エネルギー対策と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、省エネルギー対策と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。	S	A	【指A→S】 ・職員に対して外部より講師を迎えて2月にマネジメントサポートをお願いし接遇対応力マナーの研修。3月に横浜法務局二宮支局の方に「障がいのある方と人権」で障がい者基本法の改正についてと合理的配慮の提供等に対しての人権研修、そして平塚市消防本部救急課より2名来館されて利用者にも呼びかけをして職員と一緒に心肺蘇生法とAED講習をおこなった。 ・8月に福祉避難所設営・開設・運営訓練に参加し各種課題を把握した。 ・3月には福祉避難所HUG訓練で職員2名が参加し机上で設営訓練を行い運営についての説明を聞き学んだ。 【市】様々な研修等を通じて職員の資質向上に努めている点は評価しているが、研修等を受講したことで得られた効果について、より目に見える形で表れてくる必要があるため「A」評価とした。
	○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。			

★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6年度後期
施設名：西部福祉会館

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。	S	S	【指A→S】 ・11月・2月に旭北福祉連絡会が開催され旭北福祉村主催で各自治会長、旭北ゆめくらぶ、地区社協、地区民児協、高齢者よろず相談センター、交通安全協会旭支部、松延地区青少年指導員協議会、西部福祉会館 が参加し認知症問題や来年度の事業計画など地域の課題について話し合った。 ・11月に旭陵中学校2年生による職業体験があった。体験を通して働くことの意義について考えることができ、その喜びや苦勞を肌で感じる事ができたとお手紙を先生と生徒さんから頂いた。 ・1月に「大人の健康講座」で自分らしく生きるための就活講座を高齢者よろず相談センターサンレジデンス湘南・あさひみなみ・あさひきた、認知症地域支援推進員との共催で「もしばなゲーム」を開催し人生の最期にどう在りたいかを考えて話し合いをした。 【指A→S】 関係団体と連携し施設の運営を円滑に行っている点を評価します。特に今期は地元中学校との連携により、より地域に根差した貢献が出来た点を高く評価します。
	○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	【指S→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S→A】 今期は特筆すべき点がなかったため。
	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】 ・健康講座では旭北福祉村との共催で11月に公益財団法人ダノン健康栄養財団に生活習慣向上のための食育講座を行い健康増進につながる知識を楽しく身につけていただいた。 ・2月には済生会湘南平塚病院リハビリテーション理学療法士においていただき「腰痛・肩こり・膝痛等日常の注意点と改善方法」を資料とパワーポイントを使用してのお話を聞いた。日頃から悩まされていることをわかりやすく聞くことができてよかったのご意見を多数いただいた。 ・高血圧の利用者をリストアップし職員間で共有して入浴時の対応に留意した。 【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点を高評価している。

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○→○】【市○→○】)
				指定 管理者	市	
チ ン 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)	＜高齢者の意識向上や生きがいづくりとして＞ ・「ぐるりと回って簡単トレーニング」「楽しく体操」への新規参加者が増えている。体操を目的に来館され参加意識の向上と仲間づくりを目的に継続の必要を再認識できた。また体組成計測定と体力維持が可視化され好評である。看護師が行う健康講話では「血圧とヒートショック予防」「健康長寿を目指して」をテーマに日常生活に生かせるアドバイスを行った。 ・フリーマーケットを開催し利用者が手作りの品やリサイクル商品を販売し多世代に好評であった。 ・3月に他館で朗読会を行っている「糸の会」さんからのご要望があり「よりみち水曜日」で朗読のひとつと題し4つの演目をおこなっていただいた。聴くことで広がる新たな世界、心ほどける安らぎの時間を提供できた。そして大変好評であった。 また「名画会」を開催し昔懐かしい「禁じられた遊び」を上映し気軽に来られる場での映画上映のため、大勢が来場し楽しまれた。 ＜子育て支援について＞ ・11月の西部まつりの時に子育てサロンで会館利用団体の英語サークルさんがボランティアで参加してくださり、「スマホでイングリッシュ」宝探し ・小学生ボランティアによる「シンプル英語で読み聞かせ」をおこなっていただいた。 ・10月のスワローランドで利用者の要望をうけてハイハイレースを開催した。また3月には「子供縁日」として高齢者と大学生がボランティアになり多世代交流イベントを開催した。 ＜団体との連携について＞ ・3月に西部福祉会館関係者団体連絡会議を行い、旭北福祉村会長・旭北自治会連合会会長 ・つどいのひろば担当者・福祉ショップ責任者・西部福祉会館との会議を行い西部の運営についてと各団体次年度の活動などを話合った。 ・12月公所自治会と共催で「学習支援」をおこない、冬休みの宿題やお習字、科学実験を中学校の先生と生徒で指導していただき、また最後にモルックをして楽しんだ。 ＜これからの課題と展望＞ ・ホームページのアクセス数の分析を3か月ごとに出していたが解析を他社に変更したら数値が3倍ほどに増えた。そしてこれからは毎月1回の解析が可能になったため職員で共有しブログの回数や月の予定やイベント情報などの参考にしていく。 ・フレイル予防の取り組みを理解している体操参加者以外のカラオケ・お風呂のみの利用者に向けていく活動が必要だと考えている。そして現在おこなっている体操等をもっとアピールしてさらに多くの方に参加いただけるようにしたい。 ・3月閉館の七国荘利用者に2月にバスを使つての西部福祉会館への内覧会をおこなった。次年度も団体、個人利用者に向けて当館利用を推進したい。そして南部福祉会館利用者は1月からお風呂・カラオケの利用が増えているため、ホームページで積極的に情報提供をしていく。				
		【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。 ・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。 【令和7年度上半期に向けて】 ・更なる利用促進の取組による利用者増加することを期待するとともに、サービスの質の向上についても意識した管理運営を行って欲しい。 ・令和6年度決算では人件費が予算額を下回っており、物価高や人件費高騰にうまく対応できているが、引き続きコスト縮減に努めた運営を心掛けて欲しい。 ・令和6年度末で閉館した七国荘利用者については、引き続き丁寧な対応を心掛けていただきたい。 ・令和7年度照明LED化工事が実施されるため、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				