

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。	A	A				
	○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。						
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、実行しているか。 ○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。 ○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。	A	A	【指】8月の各公共施設における防犯対策についての調査時に、一部の鍵の管理に不備があり、鍵台帳及び鍵貸出管理簿の見直しを行いました。後期では鍵台帳及び鍵貸出管理簿に基づく管理ができていたことから、評価をAとしました。 【市】上記のとおり、改善指導に基づく対応を行った結果、適切に管理された。			
	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。 ○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。				A	A	
	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。 ○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。 ○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。							
	○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。							

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	<p>○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。</p> <p>○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。</p>	<p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○地域住民の意見・要望を把握している。</p> <p>○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。</p> <p>【共同事業体が対象】</p> <p>○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。</p> <p>○各種規程及び体制が整備されている。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p>	A	A		
II 経費の節減等 (共通項目)	1 適正な経理事務等	<p>○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。</p> <p>○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。</p>	<p>○収支計画の積算根拠が明確である。</p> <p>○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。</p> <p>○経理を担当する職員を配置している。</p> <p>○事業計画と収支計画の関係が明確である。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○適切な経理書類が作成されている。</p> <p>○内部もしくは外部による監査体制がとられている。</p> <p>○決算の収支が極端な赤字でない。</p>	A	B	<p>【指】前期に指摘された決算書の誤りが多かった点を見直し、後期は誤りがないよう複数職員で数度確認するよう努めた。</p> <p>【市】後期は決算書の提出はないので、改善の結果を確認することが出来ないが、意識を変えようとする姿勢は示されている。一方で、支出内容などを確認する際に、回答に時間を要する状況などが見受けられるため、更なる改善が可能という期待を込めて、B評価とする。</p>
	2 コスト縮減等	<p>○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。</p>	<p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>【利用料金制の場合】</p> <p>○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。</p>	A	A	
個別項目	相談、助言等の実施について	<p>○利用者及びその家族からの健康相談や生活相談等に対して具体的かつ適切な助言を実施しているか。</p>	<p>・具体的な助言を行っている。</p> <p>・利用者だけでなく、その家族やその他市民等からの問い合わせにも適切に答えている。</p>	A	A	
	介護保険法及び障害者支援法等に規定するサービス	<p>○介護保険法及び障害者総合支援法等に則ったサービスの展開及び充実が行われているか。</p>	<p>○利用者にとって、有効かつ具体的でわかりやすい事業を実施している。(居宅介護、生活介護等)</p> <p>○職員が新しい知識を会得するなど、努力している。</p> <p>○KYT(危険予知トレーニング)や安全マニュアルの整備により、安全面に配慮している。</p> <p>○両制度を効率良く生かしたサービス展開が行われている。</p>	A	A	<p>【指】(前期S→今期A) 前期に生活介護のサービス提供時間を9:30~15:00を9:00~15:30に変更し、後期も継続的に実施できました。</p> <p>【市】(前期S→今期A) 前期に評価した取り組みを継続的に実施している。</p>
	レクリエーション等の実施について	<p>○レクリエーションや創作活動について具体的な事業を実施しているか。</p>	<p>・レクリエーションや創作活動について具体的な事業を実施している。</p> <p>・KYT(危険予知トレーニング)や安全マニュアルの整備により、安全面に配慮している。</p>	S	S	<p>【指】2月下旬よりiPadを活用しカラオケを導入。利用者が歌うことにより声量が増え、肺が広がることにより排痰効果もあり、呼吸訓練にもなりました。歌えない利用者も曲を流すことにより、目で画面を追うなど動きがでたりと活性化が図られました。</p> <p>【市】上記以外にも様々なレクリエーションを企画し、利用者を楽しませている。</p>
	利用者へのサービス提供の実施について	<p>○利用者への送迎や食事、入浴等のサービス提供について十分に配慮して実施しているか。</p>	<p>・利用者への送迎や食事、入浴等のサービス提供について十分に配慮して実施している。</p> <p>・KYT(危険予知トレーニング)や安全マニュアルの整備により、安全面に配慮している。</p>	S	S	<p>【指】生活介護は重度の区分6の利用者の割合は72%となっており、引き続き酸素吸入や胃ろう等の医療的ケアが必要な方を受け入れています。利用日が祝日と重なり休みとなってしまう利用者に対しては、前後の曜日に振替利用をさせていただき入浴できない間隔が長くなるよう配慮いたしました。</p> <p>【市】重度障がい者の積極的な受け入れは本施設の特徴であり、高い割合を占めている。また、培ってきた経験やノウハウを活かして、各々の利用者に応じたきめ細やかなサービスを継続的に提供出来ている点を評価する。</p>
自主事業の実施について	<p>○自主事業・行事に対する方針・計画が具体的に優れているか。</p>	<p>・利用者、利用者の家族、地域住民が参加できる行事を行っている。</p> <p>・利用者が目標を持って継続的に行える事業計画を立てている。</p>	S	S	<p>【指】12月11日~13日に市役所で行われた冬の展示即売会に作品(バースディカード・くりのすけオリジナルカレンダー・クリアファイル)を出展。利用者の特性や能力に合わせ、作品を制作して、創作活動の楽しさを味わっていただきました。また、期間中7人が即売会見学のため外出し、ご自分たちの作品がどのように販売されているかや他の事業所の作品を見ていただきました。</p> <p>【市】利用者の特性や能力を把握し、それらを活かせる場を提供し、利用者が意欲をもって活動できる機会を提供している点を評価する。S評価ではあるが、この成果をより多くの利用者へ波及させていくことを期待したい。</p>	

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	
<p>・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>	<p>1. アピールしたいポイント ○令和6年度後期では、生活介護事業の利用者は、1日平均12.4人となり、冬場の感染症罹患やレスパイト入院等による休みも少なく、大幅な利用者減なく継続できました。 ○感染症対策を行った上で、ボランティアの方を積極的に受け入れました。話し相手やお茶出し、ドライヤー掛け、パソコン指導等でご協力いただいていたボランティアさん達も継続して活動を行っていただきました。 ○行事としては、後期はより季節感を味わっていただくよう、10月には、ハロウインのイベントを行い利用者と職員が仮装。11月は秋のスポーツ週間として、ニュースポーツのポッチャの用具をスポーツ課よりお借りし、皆でチャレンジし、楽しみました。12月はクリスマス会を実施。昼食はクリスマス特別メニューを提供、利用者と職員がサンタクロースやトナカイに扮し、利用者にお菓子をお配りしました。1月は3階大会議室で総勢35名で利用者を囲み、盛大に成人式を行いました。成人式にはサックス演奏のボランティアを招き、曲に合わせて皆での大合唱となりました。例年、隣接しているしらゆり保育園の園児を招き、交流を図っていましたが、インフルエンザがまん延していたため、参加はご遠慮していただきました。2月は豆まき、3月はお雛祭りとその時期に合わせた行事を行いました。今後も季節感が味わえ、多世代の方と交流がもてる場を作り、利用者の方に楽しんでいただくようにしていきます。 ○3月14日は防災(火災)訓練を実施しました。消火訓練は生活介護利用者、隣のしらゆり保育園児、職員と共に、防災訓練を通し交流を図りました。</p> <p>2. 課題または今後の改善点など ○課題として取り組んでいるのが、風水害や地震、感染症の対応です。後期は新型コロナウイルスのクラスターや地震・台風接近等の有事はありませんでしたが、より安全な施設として安心して使用していただけるよう、市の担当課と協議してマニュアルに則りすみやかな対応できるよう取り組んでいきます。 ○また、30年経過している建物ゆえの小さな故障・不具合は発見されていますが、少しでも利用者にとって利用しやすく安全な施設となるよう、優先順位なども見定め、計画的・効果的に施設の管理が実施できるよう、市の担当課と協議しながら進めております。</p>				
	<p>コメント</p> <p>・総括 (※市が記入)</p>	<p>○施設管理及び運営について、適切に行っている。特に重度障がいのある利用者の積極的な受け入れは、本施設の強みであり、対応できる経験やノウハウを評価している。 ○地域住民との交流や職場体験の実習生及びボランティアを積極的に受け入れることで、利用者を社会から孤立させないように、意識して取り組んでいる。引き続き、積極的な取組を期待している。 ○施設の特性上、感染症対策を特に徹底しなければならない施設である。引き続き、対策を徹底したうえで、各種イベントやボランティア受け入れを行っていただきたい。 ○経理に関する書類の作成について、複数名で内容を確認したうえで、疑問や誤りがない資料を提出していただきたい。 ○提出が必要な資料について、市から指摘される前に提出するように心掛けていただきたい。また、決められた期限は必ず守ること。</p>			

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