

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）	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。 ○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。	○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。 ○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。	A	A	
	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。 ○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。 ○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。 ○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。	○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。 ○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。 ○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。	S	S	【指s】 ・5/30地域文化教養講座で「朗読落語会」をボランティアグループ「紫苑の会」の方におこなっていただいた。初めてのイベントでも26名参加で「とてもよかった。また今度やっていただきたい」とのお声が多数あった。 ・6/263館合同囲碁ボール交流会（土屋公民館、福祉会館、西部福祉会館）を開催。日頃各館で開催していることを他館と一緒にすることでとても盛り上がった。 ・昨年の子育てアンケートで小学生・同世代と交流したい方が50%位いたために7/6「お買い物ごっこ」を開催し参加された小学生に子ども店長をしていただき、71名の参加があり楽しまれた。 ・「地域みんなの掲示板」を1階ロビーに新設、地域にイベント情報等発信の一助を担った。 ・一言カードで「ポッチャ」の抽選方法についてご意見をいただき先着順→抽選に変更したため不公平感がなくなった。一言カードで職員が気が付かないことを指摘していただき感謝してる。 ・指定管理事業の半年分の日程が記載されたボードを1日の利用団体を張り出すホワイトボードの下に設置したことにより、毎月行っている教室がわかりやすくなったと利用者さんから好評である。 ・団体の居室利用一覧も週1回更新してホームページに掲載、利用者の利便性を図った。 【市S】 他館や地域の公民館と合同で事業を行うなど、自館のみでない利用者同士の交流を図っている。また、来館者の意向や意見を十分に聞き取りながら、事業開催や予約・周知方法の変更を行うなど、利用者の利便性や公平性に配慮しつつ、施設の運営について柔軟に対応している。
	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。 ○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。	○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。	A	A	
	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。	○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。 ○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。	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・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	【指S→A】 ・今期は特記すべき取り組みがなかったのでランクダウンとした。 【市A】 ・特記すべき取組がなかったためランクダウンとした。

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。 ○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。	○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。 ○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。	S	S	【指s】 ・7月に旭北福祉村連絡会で「平塚市地域リーディングプラン」についての説明を市役所福祉総務課 西山課長代理他1名が来館し説明をされた。福祉村さんからは地域情報局あさひきたの運営委員会開催についてお話しがあり地域の情報が聞けた。 ・7月公所自治会さんとの共催で「学習支援」を行い、中学生が小学生の宿題を教えてあげたり、中学校の先生・生徒・高校生が教える実験を行い、最後にみんなでカーリングをして盛り上がり地域とのかかわりができた。 ・9月公所自治会さんに多目的ホールを貸出、敬老会を開催、111名の参加者で、日本舞踊、オカリナ演奏、湘南いいだハートクリニックの先生による講演、ビンゴ大会をして楽しまれた。 【市S】 ・福祉村や自治会、地元の病院など、地域住民との交流を行うとともに、学校の協力を得ながら、若い世代も含めた事業を開催するなど、地域と十分に連携・協力体制を確保している。
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。	○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。	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。	○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	
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s】 ・昨年のアンケートでマシントレーニングをしたいとの要望が1割強あったので、5月より2階ロビーにリカンベントバイク2台を設置し、1か月に300人近い方が利用している。利用者様からは歩く歩幅が広がったとの声をいただいた。 ・健康サロンで「尿と便の悩み、腸活」、ひだまりサロンで「ゲームで脳活」を実施した。皆さん健康意識が高く参加者が増えている。 ・猛暑のせいで外出やウォーキングの回数が減ったためか会館内で行っている「楽々体操」の参加者が夏でも18～20名/回を維持していた。メニューに強弱をつけたり、新しい運動を組み入れたり工夫して提供している。また2階回廊をリハビリを兼ねて歩いている方や毎回歩いている方が見受けられ暑い夏でもウォーキングができると喜ばれている。 【市S】 ・高齢者の要望や健康意識の高まりに応じて、機器の設置や事業を実施している。普段から、館内の高齢者の様子も観察しながら、その運動能力や意識に応じて講座内容も工夫している。
	コメント	＜高齢者の意識向上や生きがいづくりとして＞ ・5月「朗読落語会」をボランティアグループ「紫苑の会」の方たちが数名の掛け合いで朗読落語を披露された。26名の利用者の参加で「楽しかった。またやってほしい」とのご意見が多数あった。 ・8月「夏の演奏会」で午前には地域で活動されているアンサンブルムジークさんが午後からは大学生によるベストウインドオーケストラによる演奏会を開催した。コンサート会場のように盛り上がり参加者さんからはまたやってほしいとの声をいただき好評であった。 ・9月に「チャレンジショップ」を開催。手作り品の販売があり、ご自分の作品を販売できるので楽しみや生きがいづくりにつながられた。 ＜子育て支援について＞ ・5月「大型おもちゃで遊ぼう」を多目的ホールで開催。親子で広いところで遊べてよかったとの感想をいただいた。 ・7月は多世代交流の場として「お買い物ごっこあそび」を開催。高齢者、東海大学の学生や高校生のボランティアの方々がお店屋さんになり、親子でお買い物を楽しまれた。子ども店長を募集したり、プラレールを使って回転ずしのお店を出したりしたので71名の参加者はとても喜んでいた。 ・7月職業人講話で「働く人から学ぼう、消防士さんのお仕事」を開催。消防士さんから仕事内容を聞いたり水消火器の体験をしたりと また質問コーナーではたくさんの方の質問があり小学生の学ぶ機会が出来たかと感じた。 ＜団体との連携について＞ ・5月、7月に旭北福祉連絡会があり地域の自治会、公民館、地区社協、高齢者よろずセンター旭北、民児協、旭北ゆめクラブの代表で地域の現状などの話し合いをした。 ・5月に花菜ガーデンと「剪定講座」についての話し合いをした。 ＜これからの課題と展望＞ ・ボランティア懇談会を実施、日頃の感謝を伝えるとともに依頼内容や制度へのご意見を伺った。楽しい、健康のためにやっているなどの意見をいただきもっとボランティアを使ってほしいとのうれしいご意見をいただいた。これからもたくさんの方々の生きがいづくりの一助としたいと考えている。 ・9月ひだまりサロンでおこなった「ゲームで脳活」はスマホやタブレットで手軽に楽しめる eスポーツをした。これからも脳トレゲームや eスポーツを広めて交流の場にしていきたい。 ・今年度に入って新規の利用者が112人増えている。引き続き、利用促進に努めたい。				
	・総括 (※市が記入)	・事業の実施に際して、高齢者や若い世代へも協力を呼びかけ、世代間の交流が行われている。 ・地域団体や住民と積極的に交流し、様々な事業や講座と一緒に実施することをおして、地域の人たちが互いに交流する場として役割を果たしている。 ・利用者が、施設への要望や意見を気軽に述べられるような仕組みを設け、ニーズを十分に認識したうえで管理や運営を行っている。 ・掲示板の設置等、地域の人たちが情報を共有できる場を作り、地域の一体感づくりに貢献している。 ・他館との共催事業を開催することで、市全体の利用者同士の交流を促進した。 ・参加者が主体的に取り組める事業の開催など、参加者の声を反映させ、内容的に工夫を凝らした事業を実施した。 ・事業予定や居室利用状況の周知によって、利用者への事業のアピールや利便性の向上へつなげた。				

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