

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】) (対前回は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S】 ・利用者アンケートで2階利用者も団体利用者もマシントレーニングをしたいとの要望があり、今年度は2階ロビーにリカンベントバイクを2台設置して喜ばれているが、団体利用者からは2階のことはわからないとの回答が多かったため4月から1階小会議室にリカンベントバイク2台と上半身、下半身を鍛える油圧マシンを置いてどなたでもご利用できるスペースを設ける。 ・要望の多いフリーマーケットを3回行い利用者さんの手作り品などを販売し、生きがいづくりに貢献した。 ・ホームページの更新をこまめにし、イベントチラシをスーパーやコンビニに貼っていただき広く情報を提供した。 ・3月にマナー講習を行い改めて利用者との対応時の態度・言葉遣いなどの重要性を再認識することができた。 【市S】 利用者アンケートの声を真摯に受け止め、適切に対応している。また、対応した後も引き続き、利用者の反応を幅広くフォローし、一部の声だけでなく、来館者全体の利便性等に配慮している。また、要望に沿った企画を実施することで、利用者の参加意欲を高め、相互の交流にも寄与している。 広報活動も積極的に行っている。ホームページの更新だけでなく、店舗等にも依頼して周知を図ることで、施設のPRを地域住民が日常生活の中で目にする機会を設け、新規来館者を促す効果を作っている。 また、不特定多数の人が利用する施設として、様々な来館者との対応が必要な場面があるが、講習を行うなど、接遇の基本について職員間で共有・認識している。
	○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組が行われている。			
	○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。			

I 市民サービスの向上(共通項目)

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じ、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>	S	S	<p>【指S】</p> <ul style="list-style-type: none"> 福祉村連絡協議会を11月に開催、地域情報局の投稿状況や閲覧状況について分析レポートの配布。2月に「認証証とMCIについて」高齢者よろず相談センター説明と質疑応答。 3月に関係者団体連絡協議会にて西部福祉会館の運営についてと各関係団体の来年度の事業計画についての話し合いをした。 個人情報については受付時にお聞きした名前・電話番号の書類は業務終了後は鍵のかけてある書庫にしまうことを職員で徹底している。 七国荘で行っていた門松づくり・シイタケの菌打ちは「里山をよみがえらせる会」の方や「中井町里山を守る会の方々」にお願いし参加者も多く盛況だった。 <p>【市S】</p> <p>福祉村や高齢者よろずセンター等、関係団体との連携は十分になされている。地域情報局の分析など、高齢者にとっての興味や関心の動向などを情報共有し、事業開催などに役立てている。また、閉館した七国荘での事業については、好評だったものは引き続き開催するなど、参加者だけでなく依頼する各団体との関係も良好であり、連絡調整が継続的に行われている。</p> <p>個人情報については、その扱いや保管方法が職員間で徹底されており、適切に管理されている。</p>	
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	A	
	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	1 サービスの向上及び利用促進の取り組み	<p>○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。</p>	<p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p>	S	S	<p>【指S】</p> <ul style="list-style-type: none"> 11月に健康講座で平塚市済生会湘南苑の理学療法士の方に「腰痛予防・転倒予防」の講座を行っていただいた。身体の使い方や体操などを教えていただき、とても役に立ったとの声があり好評であった。 12月教養講座で最近よく耳にする「特殊詐欺&交通安全」について平塚警察署生活安全課の方から特殊詐欺の手口やどんなことに気を付けたらよいかをお聞きし参加者の方々は真剣に耳をかたむけていた。また最近の特殊詐欺の手口は複雑化・巧妙化しているのでとても勉強になったとの声をいただいた。 日頃の健康相談・健康チェックのみならず「陽だまりサロン」で看護師が健康維持向上に特化した講話を行っている。 <p>【市S】</p> <p>高齢者にとって最も関心の高い、健康に関する事業や看護師による相談会を意欲的に行い、参加者から好評を得ている。あわせて、防犯対策や交通安全など、日常生活に関する知識の習得のための事業も行っており、湘南苑など外部団体とも連携しながら、高齢者の健康・生活全般に役立つ取り組みを実施している。</p>
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〉</p> <ul style="list-style-type: none"> 11月にスマホ教室で「初めてのスマートホン編」「文字入力をマスターしよう」「電話をしよう」の基本操作を行い「もっとやりたい」との声をいただき回数を増やして講座を開催し初回から最終回まで皆さん最後まで参加され、スマホの重要性を再認識された。 11月に「西部祭り」を開催し地域のボランティアさんにお手伝いいただいたり、団体利用者さんが作成した作品の販売などがあり、やりがいや生きがいにつながることができた。 <p>〈子育て支援について〉</p> <ul style="list-style-type: none"> 12月にはクリスマスコンサートを開催し161名参加者があり楽しかったとお声をいただいた。 2月に「職業人講話」で「美容師さんのお仕事」を開催、SCNの取材が入り参加者の小学生は少し緊張されていたが、講座終了後に講師に直接質問し職業を身近に感じることができたとの感想を親御さんからいただいた。 3月に初めての「子育てのフリーマーケット」をおこない140名の参加でにぎわった。出展者と購入者相互のニーズに応えると共に地域の交流に貢献した。 <p>〈団体との連携について〉</p> <ul style="list-style-type: none"> 10月に西図書館との共催で「ビブリオトーク」を開催。本を読むだけでなく利用者をご自分で読まれた本の紹介と良かったことなどを発表しそれを聞いた方々からは自分が選ばない本の紹介をしてくれてとても参考になったとの声があった。 1月に「花菜ガーデン」と共催でガーデナーを講師に迎え、定員より多くの方のお申込みがあり人数を増やして、庭木の手入れ・管理の基礎を学ばれた。庭の手入れの仕方をプロに聞くことができたことと喜ばれた。 平塚市保険年金課との共催事業「オーラルフレイル予防講座」「カムカム教室」を通して歯の大切さを認識し日々の生活への習慣付となった。グループワークでの共通の目標を定めたことがやる気につながった。 <p>〈これからの課題と展望について〉</p> <p>今年度のひだまりサロンで看護師が「血圧管理とヒートショック予防」「快眠へのプチヒント」の講話を実施した。利用者の「知りたい」とのニーズに沿ったテーマとした。今後も利用者の声を組み込んだ企画を進めたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> また一人でも楽しめる様にスマホ・タブレットを利用したスポーツや脳トレを進めているが一緒に集まって行うことを希望する利用者が多いので外出・集う・交流を担うような場所づくりに努めたい。 4月より共生型施設となるのでより多くの世代がご利用しやすいように情報提供を行っていく。 				
	・総括 (※市が記入)	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の声を非常に大切にしており、事業開催や運営面において、その要望等に対して迅速・柔軟に対応し、来館者にとって声が届きやすい施設として評価されている。 ボランティアや利用者の自主的な運営参加を積極的に取り入れている。施設側からの働きかけだけでなく、利用者自身が自ら動くことで、生きがいや協調性の創出につながっている。 子育て支援にも力を入れており、子どもの夢や将来を見据えた事業を開催したり、フリーマーケットなど新たな試みも行い、子育て世代同士や地域住民間の交流を促進した。 健康、教養、趣味など、分野を超えて様々な外部団体と共催・連携し、来館者にとって魅力的な事業を多数開催することで、新たな趣味の発見や健康促進など、生活の質の向上に寄与している。 施設が利用者寄りになり、協力しながら館運営や事業開催を行っており、今後もこの姿勢を続けていただきたい。 今後、個人利用や様々な世代の利用者が増えることから、より一層、一人一人の声を聴きながら、地域住民と一体となった施設を目指していただきたい。 事業へ継続的に参加することで、健康増進・介護予防に効果があることを数値やデータとして可視化し、利用者の参加意欲を高めるような取組も実施していただきたい。 				

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