☆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(1/2)

令和8年度前期
施設名：平塚市福祉会館

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価 指定管理者	評価 市	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】）
Ⅰ 市民サービスの向上（共通項目）					
1 基本的な考え方・姿勢	〇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。	〇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。 〇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	
	〇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。	〇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。 〇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	〇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。	〇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。 〇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】 〇利用者に人気のある「健康増進」につながる講座を積極的に取り入れ「介護予防講座」や「優しいヨガ講座」といった等の定番に加え「骨盤矯正エクササイズ」等新しい講座の開催に取り組んでいる。 〇高齢者の生きがいづくりとして、会議室利用団体の発表会を開催したり、個人の利用者が行う、ミニ演芸会として「健康体操」「紙芝居」等、団体のみでなく個人の特技も発表する場を提供し生きがいづくりの場として活用を広げている。 〇障がい者や高齢者の利用に配慮し、安全かつ安心して施設が利用できるよう配慮ししている。会議室利用の増加に伴い，駐車スペースの不足する中、車いす用の障がい者用駐車スペースに加え、スペースを必要としない優先駐車区画を5台に増やし、配慮の必要な方の駐車スペースの確保に取り組んでいる。 〇週一回のスタッフミーティングだけでなく問題のある利用者、配慮の必要な利用者については、スタッフ間の情報共有し、スタッフ全員が同等のサービスが提供できるよう努めている。 〇ウェブページ掲載の際には、文字を大きめに設定する、読みやすいフォントを用いる等の配慮を行いわかりやすい情報発信に努めている。 〇利用者からの苦情に対し、真摯に聞き取りを行い、トラブル防止に努めている。利用者からの無理な要望に対しても否定するだけでなく納得のいく説明を丁寧に繰り返し、気持ちよく利用が続けられるよう対応に努めている。 〇近隣施設の閉館に伴う、利用者の増加に対し、既存の各団体及び個人に対し、丁寧に説明をおこない理解いただけるよう努めた。 〇近隣施設閉館に伴う団体登録希望者に対し、活動の内容に配慮しながらも活動の妨げになる事の無いよう受け入れに努めている。 【市S】 〇地域共生社会の推進に向けて、初めてのウクレレ講座やおもちゃぱ～くの積極活用など多世代交流を促進する取組を評価している。 〇多世代交流拠点としての役割が求められるため、サポートが必要な利用者に対するきめ細やかな配慮をしているほか、利用者ニーズが高い健康増進に関する企画では新規講座を開催するなど新たな利用者の確保に向けた取組を今後も継続していただきたい。 〇近隣施設の閉館に伴う団体登録希望者に対する丁寧な受け入れ姿勢や、学習室利用者への対応など、適切に対応した点を高く評価している。
	〇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。	〇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。 〇利用者、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。 〇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。 〇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。			
	〇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。	〇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。 〇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。 〇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。 〇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。 〇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。 〇利用実績、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。			
	〇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。	〇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。 〇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。 〇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	〇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。	〇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。 〇利用者が安全に利用できる状態が保たれている。 〇施設内及び敷地内の美観が保たれている。 〇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。 〇トイレ等の衛生状態が保たれている。 〇日常的、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。 〇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	
	〇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。	〇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。 〇環境法令を踏まえ、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。			
	〇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。	〇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。 〇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。 〇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	〇緊急時・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。	〇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。 〇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。 〇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	
	〇安全管理、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。	〇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。 〇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。 〇管理瑕疵・過失に起因する事故は発生していない。 〇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	〇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。	〇事業計画書・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。 〇報告書等で職員配置等を確認することができる。	A	A	
	〇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。	〇常勤・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(2/2)

令和8年度前期
施設名：平塚市福祉会館

	評価項目	チェック項目	判断の目安	評価 指定管理者	評価 市	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○→○】）
Ⅱ 経費の節減等（共通項目）	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。	S	A	【指S】 ○サポートの必要な利用者に関しては、各担当包括、CSW、暮らしサポート相談と密に連絡を取り利用者の自立した生活維持のため情報交換できる体制を整えている。暮らしサポート相談やCSWの要請を受け配慮の必要な方の安全確認の場、としてより機能を充実させている。 ○福祉会館に事務局を置く団体に対し、連絡を密にし講座や研修会等の開催において利便性をはかっている。 ○協定を結んだ株式会社サンライフと協賛で「おひとり様の終活講座」を開催したり、その際に参加者の必要に応じた相談窓口（(株)サンライフ　墓じまい、葬儀、成年後見利用支援センターへの案内等）を案内できる体制を整えている。 ○社協の規定・マニュアルに従い個人情報の取り扱いを始め法令遵守・情報公開ついて適切に運用されている。 【市A】 ○株式会社サンライフとの協賛企画は評価する点であるが、多世代交流の促進に資する新たな取り組みを必要に応じて様々な企業等と連携し、進めていただきたい。 ○安心安全な場として利用してもらう必要があるため、福祉関連団体等との密な連携と機能充実は評価できる。
		○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。			
	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。	○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。	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。	○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	

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）	・青少年会館の合併、中央図書館の休館に伴う「学習室利用者」への配慮として夏休み期間中は、開館時間中は、必ず学習スペースが確保できるよう対応に努めた。 ・毎月職員による「折り紙」、「みんなでカラオケ」を行い、認知症や高齢者のフレイル予防を意識しながら企画し開催することができた。 ・「囲碁ボール体験教室」や「モルック体験教室」では障がいのあるなしにかかわらず、多くの方が毎月参加し楽しめる企画として開催することができた。 ・引き続き立地条件の良さを生かした会館のあり方を意識した上で、高齢者、障がい者に向けアピールし、より活動し易い環境づくりに取り組んで行く必要がある。現在、取り組む事業として介護予防教室や運動教室を定期的に行い、通いの場としてアピールする。 【今後の課題】 ・近隣の施設閉館等に伴い利用団体がかなり増えてきている。公平性を保ちつつ既存団体の活動を支援できるよう努めていく一方、活動場所を求めている団体の受け入れも積極的に行っている。 ・長く続く高齢者サークルは会員の減少や高齢化が問題となってきている。高齢者サークルの活性化につながる講座やコンサート等の催しの開催に取り組んでいく。 ・施設設備の老朽化が進み、豪雨など自然災害での影響があり、設備等の状態を適宜把握して、修理が必要な時には計画的に準備して実施していく。 ・多く会議室が利用される時間帯などは、駐車場が満車で駐車できないような状況になってきている。 ・開催講座や事業に、生きがいや健康維持につながる魅力のある内容を取り入れながらこれからも引続き提案していく。
	・総括 （※市が記入）	・周辺施設の合併や閉館に伴い、福祉会館に求められることが増えたことに対し、しっかりと対応していただいた。利用団体が増加しているため、利用に関して不自由を与えることもあると思うが、公正性を保ちながら適切に既存団体への支援をしてほしい。 ・利用者満足度向上のために、既存の人気がある講座のほか、新たな企画に挑戦されている。受講者の感想や社会の動向を踏まえた、利用者が参加したくなる取り組みを今後も期待している。 ・障がいの有無を問わず、多くの幅広い年齢の方が参加して楽しめる企画を今後も開催してほしい。多くの方に参加してもらえるような周知方法などを検討し、より活発な企画としてほしい。 ・引き続き施設管理を適切に行い、修繕等必要な際に慌てないようしっかりと準備すること。 ・地域共生社会の推進に向け指定管理者として何ができるのかを常日頃考え、様々な取り組みを実践してほしい。 ・多世代交流促進事業は重要ではあるが、既存の利用者へのサービスは引き続き高水準を保ち、既存利用者の満足度向上と多世代交流事業のバランスを取りながら引き続き適切な運営を努めること。

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