☆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：南部福祉会館

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	A	【指】 ・オープンスペースはサークル、グループ友人同士など食事の場としてだけではなく学習・仕事・趣味・娯楽の場として広く活用されている。特に週末、休日、夏休み期間中は利用者がとても多いです。そして囲碁、将棋は多世代交流の場となっています。 ・5月中旬に開館準備の為、当団体の本部より講師をお願いしマナー講習とコンプライアンスに関する研修を実施しました。また利用者対応の為、数人ずつ西部福祉会館で研修を行いました。 【市】 ・サービス向上及び利用促進に向けた取組は、全体として適切に行われている。一方で、Wi-Fiの整備が大幅に遅れ、利用者サービスに影響が生じたことから、本項目の評価はAとする。今後は、整備の進捗管理を徹底するとともに、遅延が生じる場合には利用者への説明や対応を適切に行い、同様の事態の防止に努めていただきたい。
	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。	S	S	【指】 ・開館準備期間中（5/12～6/1）に改修工事で更新した設備機器及び工事期間中休止していた設備機器の試運転など率先して実施し、現状の施設・設備の不具合を洗い出し、甚大な不具合点については報告書を作成し、迅速に市側へ提出しました。 軽微な不具合点については可能な限り常駐設備員にて修繕を実施し、トラブルなく開館できるように努めました。 【市】 ・指定管理開始から施設再開までの期間に、設備員が設備の点検・試運転を効率的に実施し、把握した不具合を速やかに市へ報告した。約1年間設備の稼働を停止していたことから多くの不具合が確認されたが、施設を熟知した設備員が早期に状況を把握し、対応に努めたことで、利用者が安心して施設を利用できる状態で再開日を迎えることができた。 ・再開後も安定した施設の維持管理を継続している。施設再開に向けた主体的かつ迅速な対応と、その後の適切な維持管理を評価する。
	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。	B	B	
	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：南部福祉会館

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】）
	6 その他	〇市、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。	〇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。 〇地域住民、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。 〇地域住民の意見・要望を把握している。 〇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】 〇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】 ・地域包括支援センター富士白苑さんと福祉村さんとで地域住民、利用者さんとの情報共有を密に行っています。 ・市の保険年金課と連携し血圧管理の重要性を利用者さんにお話しして、検診のすすめを日常的に行っています。 ・プールは7/28～の再開になりましたが東海体育指導の職員が日々運営しています。待ち望んだ利用者さんは毎日ご利用している方もいます。東海体育指導さんとの連絡体制は市に提出しています「南部福祉会館緊急連絡網」にて確立しています。 【市】 ・市や関係機関等との連携・協力体制は良好である。一方で、今回の取組を特に高く評価するまでには至らないことから、本項目はA評価とする。
		〇管理運営にあたり、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。	〇各種規程及び体制が整備されている。 〇制度を理解し、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。 〇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。 〇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。 〇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	〇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。	〇収支計画の積算根拠が明確である。 〇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。 〇経理を担当する職員を配置している。	A	A	
		〇当該期間の収支は、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。	〇事業計画と収支計画の関係が明確である。 〇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。 〇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。 〇適切な経理書類が作成されている。 〇内部もしくは外部による監査体制がとられている。 〇決算の収支が極端な赤字でない。			
	2 コスト縮減等	〇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。	〇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。 〇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】 〇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	〇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。	〇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。 〇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。 〇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	A	【指】 ・9月から運動初心者に向けに「なぎさ健康体操」を開始しました。第一興商のエルダーコンテンツを活用し、楽しく体を動かせるプログラムで構成しました。 ・健康相談にはご自分の身体上の相談のみならず家族の相談もあり、地域包括センターや行政窓口にもつなげています。 【市】 高齢者等に配慮したサービス向上及び利用促進の取組は良好である。一方で、今回の取組を特に高く評価するまでには至らないことから、本項目はA評価とする。
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）		**〈サービス向上及び利用促進の取り組み〉** ・6月からの開館で・オープンスペースに体組成計を設置し、看護師在籍中はいつでも測定できるようにしています。館内のチラシを見て希望される方が多く複数回測定される利用者さんもいます。定期的に運動されていない方でも「自分の状態を知りたい」と参加されています。また子育て広場のそばなので、幼児、学童、学生も身長、体重測定に活用されています。 測定結果によって出来る生活アドバイス（食事・運動）も行っています。 ・6月の開館に伴い6/7オープニングイベントを開催しボッチャ体験、ぜんしんさんのボードゲーム、南図書館さんの絵本の読み聞かせ、ウクレレ演奏、フラダンス、沖縄三線ライブ、近隣の扇松コーヒーの試飲会、「ありがとう福祉ショップ」のパンの販売を行い、会館の紹介とお披露目をおこない324名の来館者で賑わいました。 ・オープンスペースで週2回「水・土ラジオ体操」を行い、自由参加で日常的に運動を取り入れる環境を整えるとともに、参加者同士の自然な交流も促しました。 **〈子育て支援について〉** ・毎月第1水曜日に開催される南図書館さんとの共催事業の「赤ちゃんお話会」は読み聞かせや手遊びなどもあり、保護者・お子さんに大変好評となっていて回を追うごとに利用者が増加しています。 ・親子が楽しく安心して利用できるように子育てルームの室内環境を改善（おもちゃの設置をコーナー的にし、各コーナーで楽しく好きなように遊ぶことができるようにした）・衛生面等も大切にしてきました。利用者さんにはできる限り話しかけるようにして気軽にお話ができるようにしました。そして少しづつ信頼関係を築くことができ、育児の悩みや相談事をしていただけるようになりました。これから少しずつ子育てのイベントも実施していきたいと思います。 **〈設備維持管理について〉** ・大規模改修工事で設備機器が更新されましたが、必ずしもすべての設備機器が更新されたのではなく、一部30年経過する老朽化した設備機器も既存するので、毎日注意して巡回点検をおこないました。その結果不具合を早期に発見でき、一例として、プール空調ダクト断熱材の破片がプールに浮遊、空調用アクチュエーター（冷温水電動弁・ダンパモータ）の動作不良、洗面台水栓及び水石鹸入れのパッキン劣化による漏れ、洗面台排水管の腐食による漏水、1階・地下男女トイレ便器排水管の長期不使用による詰まりなど、甚大な不具合個所は迅速に報告書を作成し市側へ提出、軽微な修繕は可能な限り常駐設備員にて実施し、施設利用者が快適かつ安全に利用できるように努めました。 **〈これからの課題と展望〉** ・多世代の利用者が多くそれぞれの声を聴きながら地域性重視の事業を進めていきたい。また高齢者の「居場所」としての環境づくりも考えていきます。 ・南部～西部へのシャトルカーを週１回運行していますが「お風呂が大きくて入りやすい」「違った景色が見れたうれしい」「お風呂上り何して良いかわからない」などのご意見をいただきました。そしてもっとお風呂便やプール便の知名度向上へつなげていきたいと思います。			
	・総括 （※市が記入）		・6月の開館に当たり、オープニングイベントやオープンスペースでのラジオ体操、健康体操、体組成測定などを実施し、幅広い世代が来館し、交流や健康づくりに取り組める環境づくりを進めている。南図書館との共催による赤ちゃんお話会など、地域資源を活用した事業にも取り組んでいる。 ・利用者の声を踏まえ、子育てルームの環境改善や健康相談、運動機会の提供を行っている。今後も利用者の意見や地域のニーズを継続的に把握し、高齢者、子育て世代、子どもなど、多様な利用者が安心して利用できる施設運営を期待する。 ・大規模改修後の設備や既存設備について、開館前後に点検を行い、不具合を市へ報告するとともに、対応可能な修繕を実施している。老朽化した設備が残っていることから、引き続き日常点検と早期の情報共有を徹底し、利用者の安全確保と施設の適切な維持管理に努めていただきたい。 ・地域包括支援センターや福祉村、市の関係課、事業者等との連携を進めている。今後は、連携を通じて実施した支援や取組の内容、利用者への効果を整理し、地域福祉の拠点としての役割をさらに発揮することを期待する。 ・南部・西部間のシャトルカーについては、利用者から利便性に関する声が寄せられている一方、認知度向上や施設到着後の過ごし方が課題として挙げられている。利用方法の周知に加え、来館後に参加できる活動や交流の機会を充実させ、継続的な利用につなげていただきたい。 ・今後は、高齢者、子育て世代、子どもなどがそれぞれ利用するだけでなく、世代を越えて交流できる事業や場づくりにも取り組み、地域のつながりを育む施設となることを期待する。			

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