☆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：西部福祉会館

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S】 ・1階ロビーのホワイトボードにイベント情報のチラシを掲載したら一覧で閲覧可能になったと利用者さんから好評です。 ・「西部福祉会館だより」にトレーニングルームを設置したことを写真付きでご案内したところ新たに利用する方が増えました。 ・居室の利用団体予約に際し優先順位を明確化し抽選実施により公平性が保たれるように配慮しました。 ・利用者の方からのご意見やご指摘されたことをすぐに職員間で共有し話し合って要望に添えるようにいたしました。 そして「一言カード」でのご質問やご指摘事項につきましてはできることできないことを明確化し、ご質問と回答を貼りだしました。市へは毎月の月報でご報告しています。 【市A】 利用者の利便性に十分に配慮した館運営を行っている。意見や要望に基づいた対応後も引き続き利用者の声をフォローし、継続して来館者の声に耳を傾けている。 油圧マシーンを新たに購入し、トレーニングルームを新設した。機械に不慣れな利用者への丁寧な対応や、積極的なPRの効果もあり、マシーン利用を目的とした新規来館者が増加して定着しつつある。 「一言カード」により、利用者が意見・要望・苦情を伝えやすい環境を整えている。また、その回答を館内に掲示することで、施設側の対応や考え方を明確にし、利用者側としても、目に見える対応として好評を得ている。 なお、今後は条例改正後の多世代交流を意識して、様々な事業展開をお願いしたい。
	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。	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：西部福祉会館

	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	S	【指S】 ・7/15 4館合同館長会議で平塚市福祉総務課、本館・リフレッシュプラザ・南部福祉会館・西部福祉会館で会議に参加いたしました。条例が改正されて自習室の利用状況・周辺施設の統廃合、Wi-Fiの提供状況についての報告。各館の状況について聞くことができました。 ・7/23 4館合同囲碁ボール大会（福祉会館・南部福祉会館・土屋公民館・西部福祉会館）を西部福祉会館で行いました。他館の方々との交流にたいへん盛り上がっていました。 ・今年は地元の旭陵中学校にご挨拶に伺い中学生との交流を目的にした事業への生徒さんの参加をお願いしました。8月に予定していました「囲碁ボール交流会」は残念ながら学生さんの参加はありませんでした。しかし10月にビブリオトークを開催しますのでお声掛けをしたいと思います。 ・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。 ・共生型施設への移行に際しマニュアルを改正しました。 【市S】 4館合同の囲碁ボール大会など、他の福祉会館や施設との連携は十分にとれており、相互の情報交換だけでなく共催事業も行い、利用者同士の交流を図っている。また、地元の中学校へも積極的に働きかけて利用者との交流を促進し、世代を越えて地域住民の一体感の創出に寄与している。さらに、高齢者よろずセンターや町内福祉村等の団体との関係も非常に良好といえる。共同事業体の中における連絡体制についても、特に問題はない。
		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	S	【指S】 ・7/28自主事業で土屋公民館・吉沢公民館・金田公民館との共催で「医師中村哲の仕事働くということ」の映画上映会とアフタートークを行いました。54名の参加でアンケートをいただき「感動した」「一隅を照らすが心に残りました」「80歳にして隣近所の助け合いをして生きようと思った」などたくさんの方からご意見をいただきました。 ・トレーニングルームで高齢者の体力維持・増進のため定期的に日課にしていただき、トレーニングしない日があると体調が悪くなるとのお声をいただきました。 ・「ひだまりサロン」で健康寿命を延ばす講座を看護師が行い、体組成計と油圧マシンとリカンベントバイクの使用方法と効果を説明しました。当日7名の参加で油圧マシンを使用されてこれから続けますとのお声をいただきました。 また「楽々体操」は平均15～19名参加で月2回新しいものを取り入れて好評です。 【市S】 体操や軽運動、健康相談など、高齢者にとって関心の高い健康面に重点を置いた事業に力を入れつつ、映画会の開催など、趣味・教養面での取組みも積極的に実施している。また、新設したトレーニングルームについても、高齢者に対して積極的にPRを行い、健康づくりに取り組むきっかけを作るとともに、日常的に来館を促す効果もあげている。また、他の施設との共催によって、利用者同士の交流を図っている。
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）		**〈高齢者の意識向上や生きがいづくりとして〉** ・東海体育指導の講師に新しく「元気アップ健康体操」をお願いし、以前おこなっていた体操に参加されていた方々に好評です。 ・5月に文化的なイベントで「大人の紙芝居」をボランティアグループ「平塚ひょうしぎあっちゃんとごんの紙芝居」の方に、そして「朗読落語会」をボランティアグループ「紫苑の会」の方にお願いしました。利用者さんからは楽しかったとのお声をいただきました。 ・昨年度のアンケートにトレーニング機器があると良いとの要望が多数ありましたので、1階小会議室に油圧マシン3台、リカンベントバイク2台を設置し、トレーニングルームとしました。利用者は毎月平均785名でそのうち60歳以下は1割程度です。 **〈子育て支援と共生型になっての多世代交流について〉** ・昨年度のアンケートで子育てイベントで開催してほしいものはとお聞きしましたら、コンサート・親子で制作・人形劇の希望が多かったので、8/2に人形劇を行い43名参加でお子様が熱心に見られていました。そして4/25に初めての「イースターパーティー」を英語サークルの講師にお願いし、ゲームや読み聞かせをしていただき68名の参加で楽しまれました。今回から「つどいの広場どれみ」さんと共催で平塚市の保健師さん・栄養士さん・歯科栄養士さんに子育て広場で相談会を開催していただきました。 ・多世代交流としては9/6に「お買い物ごっこ」でチラシなどで制作した食べ物などをやはり制作したお金でお子さんにお買い物をしていただき、店員は高齢者のボランティアさんと来られたお子さんに子供店長をしていただき、125名の参加で初めて来られた保護者の方が盛りだくさんの内容にとても喜んでいました。また9/20「夏祭り」をフリーマーケットと音楽鑑賞をしましたがあいにくの雨のなかでしたがフリーマーケットは100名参加でにぎわいました。しかし午後の音楽鑑賞は35名でしたが楽しまれていました。 **〈団体との連携について〉** ・5/15 旭北福祉村の総会に出席。7/17旭北福祉村連絡会出席して災害対策課の方が来館され「避難行動要支援制度の取り組み」についてパワーポイントでの説明があり質問にお答えされました。 ・7/30 会館の地元である公所の小学生が多目的ホールを使って夏休みの宿題や中学生と一緒に実験を行ったり囲碁ボールを楽しまれました。公所自治会こども育成部との共催事業で80名の参加で盛り上がりました。 ・7/31 4才から小学生とその保護者を対象に「職業人講話」開催し大勢の子供さんに参加いただきました。平塚市消防本部のレスキュー隊の方から仕事に関するいろいろなお話をしていただき、最後に水消火器での消火体験を行っていただきました。小さなポンプ車の前での記念撮影もされ喜ばれました。 **〈これからの展望と課題〉** ・4月から共生型施設になり各イベントもそれに伴い内容をマイナーチェンジしています。個人のご利用は夏休みに学生さんの利用があり、団体も一般団体の利用が少しずつ増えてきました。今後も一般の方向けの事業をふやし、創意工夫し大勢の方々が利用できる施設にしたいと考えています。
	・総括 （※市が記入）		・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。 ・敷地内の除草作業等、ボランティアや利用者の自主的な施設運営を積極的に取り入れている。 ・地域団体や地元の学校との協調性が高く、事業への関わりをとおして、地域住民が触れ合える施設として、地域に定着している。 ・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。 ・今後も引き続き、高齢者と子・孫世代が一緒に楽しめる事業を企画・開催し、より一層、多世代交流の促進を意識して館運営を行っていただきたい。 ・夏休み期間中の学習室開放については、子ども世代の来館を促すきっかけとなるため、今後も続けていただきたい。			

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