☆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(1/3)

令和8年度前期
施設名：平塚栗原ホーム

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。	A	A	
	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。			

	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。	A	A	
		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	相談、助言等の実施について	〇利用者及びその家族からの健康相談や生活相談等に対して具体的かつ適切な助言を実施しているか。	・具体的な助言を行っている。 ・利用者だけでなく、その家族やその他市民等からの問い合わせにも適切に答えている。	A	A	
	介護保険法及び障害者支援法等に規定するサービス	〇介護保険法及び障害者総合支援法等に則ったサービスの展開及び充実が行われているか。	〇利用者にとって、有効かつ具体的でわかりやすい事業を実施している。（居宅介護、生活介護等） 〇職員が新しい知識を会得するなど、努力している。 〇KYT（危険予知トレーニング）や安全マニュアルの整備により、安全面に配慮している。 〇両制度を効率良く生かしたサービス展開が行われている。	A	A	
	レクリエーション等の実施について	〇レクリエーションや創作活動について具体的な事業を実施しているか。	・レクリエーションや創作活動について具体的な事業を実施している。 ・KYT（危険予知トレーニング）や安全マニュアルの整備により、安全面に配慮している。	S	A	【指S】7月24日にクリームあんみつのおやつ作りをしました。白と緑の粉寒天を利用者全員にかき混ぜるなどの作業に参加していただきました。昼食時にデザートとしてアイスクリームをのせ食しました。また、胃ろうにて経口摂取が難しい利用者は、家族に許可をとり、舌に少量のせアイスクリームの味を楽しんでいただきました。 【市A】 クリームあんみつのおやつ作りのほかにも、4月にはお花見のための外出、8月には夏まつりの実施など、毎月利用者が楽しめて思い出に残る企画を実施したと評価しているが、新たな工夫を施したレクリエーションを検討していただきたい。
	利用者へのサービス提供の実施について	〇利用者への送迎や食事、入浴等のサービス提供について十分に配慮して実施しているか。	・利用者への送迎や食事、入浴等のサービス提供について十分に配慮して実施している。 ・KYT（危険予知トレーニング）や安全マニュアルの整備により、安全面に配慮している。	S	S	【指S】生活介護は重度の区分6の利用者の割合は74％となっております。引き続き酸素吸入や胃ろう、気管切開等の医療的ケアが必要な方を受け入れています。また利用者本人、ご家族から自宅内はなかなか動くことが難しいため、利用時に歩行訓練や、端坐位訓練を希望される方が複数いらっしゃいました。午前もしくは午後に時間をつくり、看護師・介護員が付き添い歩行や端坐位のリハビリを積極的に実施し、皆様のニーズに応えられるよう努めました。 【市S】 重度障がい者の積極的な受け入れは本施設の特徴であり、社会福祉協議会の豊富な人材力を活かし、看護師を加配して対応いただいている。また、培ってきた経験やノウハウを活かして、利用者に応じたきめ細やかなサービスを提供出来ている点を高く評価している。
	自主事業の実施について	〇自主事業・行事に対する方針・計画が具体的で優れているか。	・利用者、利用者の家族、地域住民が参加できる行事を行っている。 ・利用者が目標を持って継続的に行える事業計画を立てている。	S	A	【指S】6月に福祉会館に移転した成年後見利用支援センター後の3階スペースを活用し、9月8日から「マロンギャラリー」を開催しました。開所10周年の節目を迎え、生活介護の利用者が作成したイラスト作品と利用時の様子などの写真を展示。作品や写真を通し、利用者の日々の様子や笑顔を利用者家族、福祉関係者や、地域住民の方々にご覧いただきました。 【市A】 空きスペースの活用として、マロンギャラリーを開催し、地域住民の方にもご覧いただいている点は評価している。展示目的は地域共生社会の推進に寄与するものであるため、より多くの方にご覧いただけるような工夫や取り組みに励んでもらいたい。

☆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(3/3)

令和8年度前期
施設名：平塚栗原ホーム

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】）
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）					1．アピールしたいポイント ・　令和8年度前期は、生活介護の利用者は、1日平均12．63人、延べ利用者数は1，617人となっております。 ・感染症対策を行った上でボランティアの方を積極的に受け入れました。話し相手やお茶出し、ドライヤー掛け、パソコン指導等でご協力いただいていたボランティアさん達も継続して活動していただいておりますが、新たに1名登録者が増えました。 ・行事としては、4月に近くの公園に桜散策で外出、5月は昼食にセレクトメニューを実施。カレーコースとラーメンコースの2種類から選んでいただき、皆さん完食されていました。6月は夏の展示即売会に作品の出展、7月上旬には七夕祭りにちなんで笹飾りの作成を行い七夕の雰囲気を味わいました。また、中旬におやつ作りを行いクリームあんみつを昼食後に食しました。8月下旬には「ミニ夏祭り」を開催し、平塚看護大学校実習生5人、小学生のガールスカウトのボランティア8人のサポートのもと、射的やストラックアウト、魚釣りを行い久しぶりの大人数のイベントとなり盛り上がり多世代交流もできました。9月は秋の大運動会を行い、玉入れやパン食い競争を行いました。前期はボランティアや看護学生にもお手伝いいただき、季節感を取り入れた行事等を行い利用者の方に楽しんでいただきました。 2．課題または今後の改善点など ・6月19日、7月29日、9月7日と建物東側の植栽に袋入りの空き缶やペットボトルの不法投棄がありました。平塚警察署にも報告しパトロールを強化していただくこととなりました。不法投棄が起こらないよう、建物周辺の巡回を強化するとともに植栽等の美化に努めます。 ・また、35年経過している建物ゆえの小さな故障・不具合は発見されています。特に4月22日にエレベーターの定期点検時にピットの漏水を発見。5月20日の定期点検時に増水していたため稼働停止。職員にて排水ポンプを使用し排水作業を行いました。並行して市と相談し6月4日、5日に防水工事を実施し6月15日から稼働再開いたしました。今後も少しでも利用者にとって利用しやすく安全な施設となるよう、優先順位なども見定め、計画的・効果的に施設の管理が実施できるよう、市の担当課と協議しながら進めていきます。
	・総括 （※市が記入）					・前年同期と比較し、1日平均利用者数が微増しており、継続して障がいのある方に対し積極的な受け入れをしていただいている。今後も質の高い利用者へのサービスを維持しながら、事業に取り組んでいただきたい。 ・職場体験の実習生及びボランティアの積極的な受け入れを行い、利用者が社会との繋がりを感じることができる機会を創出している。地域共生社会の推進に資する取組であるため、今後も多くのボランティアの方に協力いただきながら、利用者サービス向上に向けた取組を期待している。 ・季節を感じられるたような行事を開催いただいた。特に、夏祭りでは平塚看護大学校実習生、小学生のガールスカウボランティアと幅広い世代との繋がりが生まれ、多世代交流できる意義深い企画であったと評価している。 ・利用者が安心安全に利用できるため、引き続き感染症対策を徹底すること。 ・不法投棄に関しては引き続き注視するとともに、巡回強化と植栽等の美化に努めること。不法投棄を発見した際は、速やかに平塚警察署へ報告すること。 ・施設老朽化による影響を最小限にとどめるため、引き続き施設状況を注視しながら、適切な時期に設備点検をすること。

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