☆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5年度後期
施設名：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	今回の評価がA+である特筆すべき点【指】【市】	今回の評価がBである理由【指】【市】	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】
Ⅰ 市民サービスの向上（共通項目）	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。	A＋	A＋	【指】高齢者の趣味の講座として「美味しいコーヒーの淹れ方」「スマホ体験会」などを開催した。 「コーヒーの淹れ方」講座は昨年に続き人気があった。 「スマホ体験会」は、スマホ入門編、LINE編にクラス分けし、スマホ未所持の方でも、機能を体験いただくことで「高齢者のスマホ利用のきっかけ」を提供し、満足いただいた。 また、「電磁調理器を使ってみよう」「睡眠マネジメント」「詩吟講座」などのこれまで開催していない新しいテーマに取り組んだ。 講座終了後に、アンケートを実施し、利用者のニーズを拾いながら魅力的な講座の企画に努めた。 健康講座では、高齢者、障がい者を対象に「優しいヨガ」「腰痛対策」などを開催し、視覚障がい者がヨガ講座に参加するなど参加者の幅が広がっている。 講座などのお知らせをホームページ、広報紙等に掲載。また、施設内の案内看板など誰でもわかるように配慮した取組みをしている。 【市】利用者のニーズをくみ取りながら講座を企画している。また、同じ講座の繰り返しにならないように新しいテーマにも挑戦された。 スマホ利用のきっかけづくりは高齢者のデジタルデバイドの解消に少なからず寄与するものと評価している。		
		○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。	○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。 ○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、実行をしているか。	○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り組みが行われている。					
		○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。					

☆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(2/3)

令和5年度後期
施設名：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	今回の評価がA+である特筆すべき点【指】【市】	今回の評価がBである理由【指】【市】	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】
	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。	○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。					
	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。	A＋	A＋	【指】認知症の心配や変化のある利用者を見受けた際は、看護師や職員が連携し、本人や家族へ聞き取りを行っている。 見守る必要のある利用者を地域包括センターやケースワーカー、民生委員等の関係機関へ、つなぎやサポートを行い、情報提供する。 家庭内で問題行動のある利用者に対し、定期的に包括のケースワーカーから利用状況確認があったり、地域の民生委員から独居の方のお風呂利用案内の問い合わせなど関係機関との連携が強化されている。 また、看護師が日々の血圧測定の状況により、医師の診察を進めたり、家族介護の状況を聞き取り、負担軽減や介護サービスの利用など必要に応じて説明をしている。 【市】支援が必要な利用者を他の福祉関係機関と連携し、適切な支援に導くことは社会福祉協議会の強みであり、それを福祉会館の運営の中で活かしていることを評価する。		
		○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。					
Ⅱ　経費の節減等（共通項目）	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			

☆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5年度後期
施設名：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	今回の評価がA+である特筆すべき点【指】【市】	今回の評価がBである理由【指】【市】	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】
個別項目	1　サービスの向上及び利用促進の取り組み	○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。	○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。 ○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。 ○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。	A＋	A＋	【指】体を動かす介護予防講座や囲碁ボール、モルック体験会を毎月行った。定期的な運動の機会を提供することで、健康寿命を延ばし、継続的な利用に努めている。 　看護師による身体測定では自分の体の様子を数値化し把握する。3か月に2日の開催だが、利用者意識が向上し、1日40人が参加する時もある。 　毎月、ミニ演芸会として、高齢の利用者ボランティアが紙芝居を行っている。利用者が「発表者、参加者、見学者」として、多様な形で参加している。 　また、手先を使い認知症予防になる折り紙教室を行っている。毎月季節が味わえる題材にチャレンジする。 【市】健康分野に関しては、利用者のニーズが高く、モルックや囲碁ボールなど好評である。		
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	○趣味を提案する目的から、「珈琲の淹れ方講座」は、昨年同様に応募が多く、日程を1回分追加開催して受講していただいた。 ○老人福祉センターでは、常駐看護師を中心に、見守りが必要な方への声掛けや利用者が健康への意欲を持って生活できる様な環境づくりを行った。「身体測定」では、体年齢を表示する事で、健康維持の意欲向上につなげる事ができた。 ○毎月職員による「折り紙」、「みんなでカラオケ」などで認知症や高齢者のフレイル予防を意識した企画を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。 ○長く続く高齢者サークルは、会員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催しの開催に取り組んでいく。 ○施設設備の老朽化が進み、設備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。 ○会議室利用も少しずつ戻り、全会議室が利用される時間帯や駐車場が満車で駐車できないような状況になってきた。							
	総括	○サービス向上のため、既存の人気イベントだけではなく、新しい取り組みにチャレンジされている。引き続き利用者のニーズを把握しながら、趣味（生きがいづくり）、健康などあらゆる分野で利用者が参加したくなるような企画作りに努めていただきたい。 ○普段のコミュニケーションや見守りの中から、支援が必要な利用者を自らの窓口や他の支援関係機関へつなぎ、適切な支援に繋げていくことが、当館を運営していく上での社会福祉協議会ならではの強みと評価しているので、今後も積極的に行っていただきたい。 ○会議室の利用においては、効率的な貸出を行えるように、市と協議しながら取り組んでいただきたい。						

評価について

A＋	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。
—	水準に未達の場合

判断の目安に対する指標

良	水準を満たしている。
可	支障があった。迅速に改善し、対応に問題はなかった。
不可	重大な支障があった。
	支障があった。改善されていない。
	支障があった。改善への対応が著しく遅滞または不十分で、不適切であった。