

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(1/4)

令和4年度後期
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 | | 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】 |
|-------------------|---|--|-----------|-----|---|------------------------|-----------------------------------|
| | | | 指定 管理者 | 市 | | | |
| 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、地域活性化などに繋がっている。 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】11月になぎさふれあいセンター全体のお祭りを開催し、2日間で1,079名の来場があった。特にお祭りの中で機能回復訓練プールを一般開放し、普段ご利用できないお子さん向けにイベントを開催、参加された方から大変喜ばれた。またお祭りの2日目、自主事業として送迎バスをだして遠方からも来場いただいた。 【市】コロナ禍以降、初めて祭りを開催し、普段利用できない年齢の人が来場することによって、広く施設をアピールできたことは評価できる。 | | |
| | 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。 | | | | | |

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(2/4)

令和4年度後期
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 | | 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】 |
|-----------------|--|--|-----------|-----|---|------------------------|---|
| | | | 指定 管理者 | 市 | | | |
| 市民サービスの向上(共通項目) | 3 施設の維持管理等 | <p>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。</p> <p>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。</p> | A + | A + | <p>【指】前期に引き続き設備員にて修繕可能な部位は積極的に修繕を行った。あわせて緊急時の対応を迅速に行い、施設建物の被害を最小限に留めた。また以前より問題を抱えていた温水ヒーターについて平塚市と情報連携とりながら更新工事が完了した。</p> <p>【市】常駐している設備員を中心に施設・設備の状況を的確に把握した上で、迅速な対応を行い、高いレベルで施設を維持管理している。</p> | | |
| | <p>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。</p> <p>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組が行われている。</p> | | | | | | |
| | <p>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。</p> <p>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。</p> | | | | | | |
| 4 緊急時の対応等 | <p>緊急時・災害時の連絡体制、役割分担等が明確となり、事態を想定した研修・訓練等の取組が行われているか。</p> <p>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。</p> | <p>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。</p> | A | A | | | |
| | <p>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。</p> | | | | | | |
| 5 職員配置等 | <p>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。</p> <p>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。</p> | <p>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。</p> | A + | A + | <p>【指】「マナー研修」、「人権啓発研修」、「個人情報保護改正について」の3つの研修及び看護師による車椅子の動作確認を行った。</p> <p>【市】職員が新たな知識を習得する機会を積極的に設けており、運営に活かそうという姿勢が評価できる。</p> | | <p>【指】今期、3つの研修、1つの学習会を実施したため。</p> <p>【市】上記記載のとおり。</p> |
| | <p>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。</p> | | | | | | |

| 評価項目 | チェック項目 | 判断の目安 | 評価 | | 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】 |
|------------|--|---|-----------|-----|--|------------------------|-----------------------------------|
| | | | 指定 管理者 | 市 | | | |
| 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 | | | |
| | 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。 | | | | | |
| | 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。 | A | A | | | |
| 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 | | | |
| 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】ふれ愛なぎさ祭りの中で骨密度・体組成計測定会を開催、特に骨密度測定を目的に100名以上の方が来場、関心度の高さから3月に骨についての健康講座を行った。また、機能回復訓練プールでは、利用者と普段からコミュニケーションを積極的に図り、健康維持に対し個別でレクチャーしている。 【市】高齢者等の健康づくりについて、関心の高い新たな取組みを行うことで、利用者に配慮している点が評価できる。 | | |

第一次・第二次評価
(指定管理者・施設主管課による評価)

| 評価項目 | チェック項目 | 判断の目安 | 評価 | | 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】 |
|------|--------------------------------|---|-----------|---|-----------------------------|------------------------|-----------------------------------|
| | | | 指定 管理者 | 市 | | | |
| 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 | <p>・11月に2日間、関係団体と実行委員会形式で「第11回ふれ愛・なぎさ祭り」を開催、1,079人と多くの来場があった。テーマが「咲かそう 心に花を」と題してWithコロナの生活の中でも明るい未来を咲かせていただきたいとの思いをこめて、2日間にわたって高齢者からお子さんまで楽しめる内容で、普段利用されない方にも施設を知ってもらうきっかけとなった。</p> <p>具体的には、体育館でサークル発表、ロビーでの骨密度・体組成計測定、他にカラオケ大会やマジックショーなどを行い、2日目にプールを一般開放し、普段利用できない子ども向けにウォーターボールを開催、参加されたお子さんや保護者の方から大変喜ばれた。また駐車場にはキッチンカーを呼び、お祭りを盛り上げていただいた。</p> <p>・前期に引き続き資格および経験のある設備員にて修繕可能なところは積極的に自ら修繕を行った。その中で緊急性のあるものについて、腐食配管からの漏水、トイレ便器の止水不良、水栓からの漏水などは迅速に対応した。特に2月に発生した腐食配管による水漏れについて、設備員が迅速に水漏れ箇所を調査し、床の一部が水濡れになった程度で済んだ。</p> <p>従来からの懸念事項である浴槽水面浮遊物(垢)対策として、現状のろ過装置では構造上除去が困難なため、男子浴槽について常時オーバーフローするように調節し、あわせて側面の目地コーキングを実施した結果かなり改善に繋がった。</p> <p>以前より問題があった温水ヒーターについて11月の緊急修繕、2月の大規模修繕が行われ、その間、平塚市と情報連携とりながら更新工事が完了した。</p> <p>・外部講師による「マナー研修」と「人権啓発研修」を行った。また館長による「個人情報保護改正について」の研修他看護師による車椅子の動作学習会を行い職員のスキルアップに繋がった。</p> <p>・ふれ愛なぎさ祭りの中で骨密度・体組成計測定を平塚市高齢者よろず相談センター富士白苑と共催、特に骨密度測定を目的に100名以上の方が来場した。関心の高さから3月に「強い骨を保つために」と題した健康講座を開催、当日は市保険年金課の管理栄養士、理学療法士の職員の方にお話いただくなど、健康維持への新たな講座等を展開した。</p> <p>・今後の課題について利用人数が11月から2月にかけて修繕が続く、お風呂やプールが休業していた影響もあるが昨年比1%減にとどまった。しかしながら、コロナ前の水準には戻っていないことから、次年度から新しい事業イベントを開催していく。具体的には地下1階機能回復訓練プールでは指導員が利用者と積極的にコミュニケーションを図り、水の中でストレッチや器具などを使った個別メニューを提案し健康維持に努める。新たなトレーニング器具を増やし、あわせてプール独自のポイントカードも作成し、利用者の継続したトレーニングに繋げていきたい。</p> <p>また2階では個人カラオケのみならず月1、2回カラオケイベントを開催して、新たな利用者を増やしていきたい。</p> | | | | | |
| | 総括 | <p>・コロナ禍以降初めて祭りを開催することができ、普段利用しない多くの人も来場することで、施設を広く知ってもらう機会となった。</p> <p>・日頃から常駐の設備員が施設修繕への対応を行うことにより、老朽化した設備においても安全に利用ができるようになってきている。なお、他施設における設備故障により臨時休館となった事態を踏まえ、設備点検については、細心の注意を払って行い、異常を発見した場合は、速やかに市へ報告の上、協力して解決に取り組んでいただきたい。</p> <p>・職員に対する研修を複数行い、スキルアップに繋げる姿勢があった。</p> <p>・地区の高齢者よろず相談センターと連携した事業など、高齢者の健康づくりに対する取組みを行っている。</p> <p>・利用人数回復のため、新たな取組に期待する。</p> | | | | | |

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。 |