

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年度前期
施設名:福祉会館

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価		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 +	高齢者の趣味の講座として「美味し いアイスコーヒーの淹れ方」「スマホ 相談会」などを提案し、開催した。 「アイスコーヒーの淹れ方」講座は昨 年に続き人気がある。 「スマホ相談会」は、スマホ利用者と 講師が1対1の指導で使い方などを 学び、「体験会」はスマホ未所持の 方でも、その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、満足いただいている。 また、「災害時の食事対策」「睡眠マ ネジメント」といったこれまで開催し ていない新しいテーマにも取り組ん だ。 講座終了後には、アンケートを実施 し、利用者のニーズを拾い上げなが ら魅力的な講座を企画した。 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 どの講座を引き続き開催した。参加希 望者が、大幅に多かった「腰痛対 策」の講座に関しては、開催回数を 予定の1回から4回に増やし、ニー ズに応えられるよう対応した。 講座などのお知らせをホームペ ージ、広報紙等に掲載している。メ ールでの申込みが少しずつ増えてい る。施設内の案内看板など誰でもわ かりやすいように配慮し取組をし ている。 【市】高齢者及び障がい者を対象に した講座をアンケートなどを通して、 ニーズをくみ取りながら積極的に実 施された。 高齢者のデジタルデバインドなどは社 会的な課題であり、スマホ相談会な どを通して、その解消に少なからず 寄与している。		
	適切な利用者への接客・対応、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。					
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。					

市民サービスの向上(共通項目)

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年度前期
施設名:福祉会館

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価		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			
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、関係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 +	認知症の心配や変化のある利用者を見つけた際は、看護師や職員が連携し、本人や家族への聞き取りを行っている。 見守る必要のある利用者がある場合には、つなぎやサポートを行い、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の情報提供をする。 前期の対応事例としては、問題を抱えている家庭で、身近な地区の困りごとで相談があった。コミュニティソーシャルワーカー(CSW)が関わり、福祉会館と連携して、夏頃から対象者を1日福祉会館の利用者として過ごす取組みを始めた。車いすで移動して、最近では他の方と会話したり、モルック体験を車いすを降りて参加されるなど穏やかに過ごされている。		
	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。					
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。	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組が行われ、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組を実施しており、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組が見られる。 【利用料金制の場合】 利用料金収入の目標値を明確にし、目標に向けた取組を実施している。	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年度前期
施設名:福祉会館

評価項目	チェック項目	判断の目安	評価		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				
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 +	今年度から老人福祉センター利用者を対象に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ている。定期的な運動の機会を提供していくことで、健康寿命を延ばし、利用者の継続的な利用に努めている。 また、看護師による身体測定を実施して、自分の体の様子を数値化して把握する機会を設けている。3か月に2日間の開催だが、利用者の意識が上がり、測定する人が多い時は1日40人にもなる。 老人福祉センターでは、ミニ演芸会として、高齢の利用者ボランティアの方による紙芝居、視覚障がい者による朗読会、南京玉すだれ、参加者と一緒に歌うギターコンサートなど、利用者が「発表者、参加者、見学者」として、多様な形で楽しめる催しを企画した。 【市】囲碁ボールやモルックなどは、利用者が多い人気のある取組みとなっている。運動不足などで健康意識の薄い利用者などに楽しみながら解消できる企画を積極的に実施している。		
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	<ul style="list-style-type: none"> ・老人福祉センターでは、常駐している看護師を中心に、見守りの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、健康維持への意欲の向上につなげる事ができた。毎月職員による折り紙、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ながら企画し開催することができた。 ・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。 ・趣味を提案する目的から、「アイス珈琲の淹れ方講座」は、昨年同様に応募が多く、日程を2回分追加開催して受講していただいた。 ・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の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。 						
	総括	<p>利用者ニーズに応える新たな講座を開催する意欲的な姿勢を評価しているため、継続していただきたい。 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ため、今後も積極的に行っていただきたい。 立地条件の良さを生かした会館のあり方を意識した取組は、簡単ではないが、よく検討していただきたい。 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>						

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。