

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			
	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ユ 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ユ 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。					

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 +	【指】介護保険制度で定められた人員配置基準以上の職員体制によりご利用者が安心して過ごし職員も休暇が取得しやすい環境を維持しています。勉強会では年間計画に沿って常勤・非常勤問わずテーマや講師の選定を行いました。コロナに由る第9波の懸念もあり内容を変更してZOOMやネット配信の研修に切り替え、職員の研修の資質向上を図りました。 【市】基準以上の手厚い職員配置によって中重度者の積極的な受け入れがなされている。		
	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じ、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。					
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。	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。 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 +	【指】ご利用者の目標利用人数を22.3名と定め、前期は達成することができました。ショートステイや既住による入院や入所、家庭内でのコロナの感染等によりお休みがりましたが新規の問い合わせやお迎え見学の希望も多くあり登録人数も増加しました。物価高が続き食材等も価格が上がる中でも料理の質を落とすことなくご利用者からも大変好評でした。ご利用者の口コミで利用希望される方もありました。 【市】安定した利用があり、目標も達成することができました。また、物価が上昇する中においても管理者の工夫によって食事サービスにかかる料金を現状のまま維持することができている。		

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	相談、助言等の実施について	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		
	健康づくり等の推進について	利用者の健康づくりや介護予防の推進に積極的であり、具体的な事業を実施しているか。	・利用者の健康づくりや介護予防について具体的でわかりやすい事業を実施している。 ・職員が新しい知識を会得するなど、努力している。 ・事故防止研修や安全マニュアルの整備により、安全面に配慮している。	A +	A +	【指】ご利用者が自主的に健康作りに取り組めるよう近隣の地図に行きたい場所までの歩数を提示し万歩計を使用し距離感が掴めるよう視覚的に分かりやすく具体化することで意欲の向上を図りました。達成時にはご自身の自信につながり、下肢筋力の低下予防に努めました。 【市】家族から寄せられた介護の疑問や相談に答えるため、連絡ノートや送迎時の家族に会う時間を活用する等、工夫しながら情報提供を行っている。	
	レクリエーション等の実施について	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。 ・事故防止研修や安全マニュアルの整備により、安全面に配慮している。	A +	A +	【指】年間行事計画を基に季節の行事を取り入れました。夏祭りでは感染拡大にならないよう気を配り金魚釣り・お菓子釣り・かき氷・たこ焼きとコロナ前に近づけるよう取り組みました。昨年より移動式屋台を設置した事で、三密にならないよう空間作りにも工夫しました。鉢巻き・法被や浴衣を纏われる方も楽しそうに非日常感を味わっていただきました。行事以外では毎月のミーティングにより月のレクリエーションを計画し運動・脳トレ・手作業・音楽など週ごとに織り交ぜ感染対策を講じながら実施しています。 【市】レクリエーションや創作活動について、新たな工夫を取り入れながら地域や家族の他、居宅介護事業所にも来場を呼び掛けることで、多くの来場者を得ることができ、積極的な取り組みが見られた。	
	利用者へのサービス提供の実施について	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。 ・事故防止研修や安全マニュアルの整備により、安全面に配慮している。	A +	A +	【指】ご利用者のサービス提供に当たり、送迎時の時間調整や車酔いの対応を実施しています。食事形態では嚥下状態や現病に合わせたり日々の体調に合わせ美味しく召し上がれるよう調整しています。入浴ではご自身で出来ないところの介助やご希望の方には同性介助、一般浴の利用できない方は浴槽内までお湯に浸かれるようリフト浴を活用しています。ご利用者が自分らしく安心して過ごせるように自己選択の機会を多く設け安心してご利用できるよう随時マニュアルの整備も行っています。 【市】本市の備品である入浴リフトにおいて不具合が生じた場合でも迅速に対応することができており、安全面での十分な配慮が見られる。	
自主事業の実施について	自主事業・行事に対する方針・計画が具体的に優れているか。	・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入る事業計画を立てている。	A +	A +	【指】ご利用者の個別レクリエーションによる俳句や塗り絵等を月刊誌に応募し入選が多くありました。紙面に掲載された時の喜びを再度味わいたいなど、積極的に取り組まれました。11月には今年1年取り組まれた作品等をご家族や地域の方、居宅介護支援事業所に見ていただくよう毎年作品展覧会を実施しています。 【市】「ふれ愛・なぎさ祭り」や湘南ひらつか七夕祭りコンクール地区別部門に参加し、定期的な発表の場を提供することで利用者のやりがいや生きがいの創出につなげることができている。		
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	<p>「明るくアットホームな雰囲気の中で、ご利用者ひとりひとりの個性と人格を尊重し、生活の質を高めることができるようお手伝いをさせていただくことを継続して実践しています。前期の稼働日数は148日延べ利用者数は3,306名、1日当たりの平均利用者数は22.3名、稼働率は89%でした。5月8日以降新型コロナウイルス感染症は5類に移行しましたが、感染対策は今まで通り継続して運営を行いました。6月頃より家庭内感染が多く聞かれましたが、ご家族から予めお休みの連絡やお迎え時の体調確認によりセンター内での感染はありませんでした。今年の夏は異常気象もあり気温上昇に伴う脱水や熱中症等が懸念されました。お迎え時に脱水気味の方も数名確認され、早めの症状回復に努めました。ご利用時の水分補給や自宅で過ごす際はエアコンの稼働及びこまめな水分補給を促し熱中症の注意喚起を行いました。</p> <p>年間行事では「花祭り」「七夕祭り」「夏祭り」「敬老会」と年間計画に沿って季節の行事を提供させていただきました。中でも七夕祭りでは毎年平塚七夕祭り地区別部門に出展し入賞を果たしています。七夕作品の作成に当たり4月頃よりご利用者・職員にて構想を練り昨年の3等賞獲得から1等賞を目標に目指しました。タイトルはいくつかご利用者から案を頂戴しその中から職員間で選定し「一球よ届け輝く星に」に決定しました。内容から作品の完成イメージ図を作成し工程表を参照しながら牛乳パックやカラービニール袋等を作品の材料にする事によりアップサイクルできるよう取り組みました。談笑しながら手先を動かし完成しました。皆様の構想や作品の完成度が高かったのか今年の地区別部門の結果は2等賞を頂戴しました。地域の方々や通りすがりの方が足を止め写真撮影をされたりと注目を集めました。「来年は1等賞を取れよ！」など近隣の方から激励をいただきました。</p> <p>ボランティア、ひらつか元気応援ポイント事業の方々との前期個別の活動では延べ277名の参加がありました。感染対策を講じながらご利用者の入浴後の整容や囲碁・将棋の対戦相手等の活動に参加されました。ご利用者の方々も活動される皆さんの来所を心待ちにされ入浴後は慣れた手つきで髪型を整えていただいたり、囲碁では負けなよう攻略を研究されてくるご利用者もありました。団体のボランティアの方々も8月頃から活動の再開ができてきました。活動される方々の社会性の維持や介護予防に繋がり互いに地域を支えて行けるよう協力し合い今後も取り組んでいきたいと思っております。</p>					
総括							

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。