

## 2-3 様式例（指定管理者評価表）

|       |                   |
|-------|-------------------|
| 施設名   | 伊奈町ふれあい福祉センター     |
| 指定管理者 | 社会福祉法人 伊奈町社会福祉協議会 |
| 施設所管課 | 社会福祉課             |

### 伊奈町ふれあい福祉センター指定管理者評価表（令和6年度）

| 評価項目  |   |                                     | 指定管理者による自己評価 | 町による年度評価 | 町による年度評価理由                                                                                  |
|-------|---|-------------------------------------|--------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 基本的事項 | 1 | 利用時間、利用日等が遵守されているか                  | 3            | 3        | 仕様書や事業計画書、条例等に沿って実施されている。                                                                   |
|       | 2 | 募集要項及び仕様書に位置づけられた義務的業務が適切に行われているか   | 3            | 3        | 仕様書や事業計画書等に沿って実施されており、月次報告書を作成し、町との共有を図り、業務を適切に行っている。                                       |
|       | 3 | 必要な資格を有する人員や、事業計画に沿った職員が適正に配置されているか | 3            | 3        | 仕様書や事業計画書等に沿って実施されており、「生活介護事業」「心身障害児通園事業」「福祉活動支援事業」のそれぞれの事業において、円滑な事業運営ができるよう適切な人員が配置されている。 |
|       | 4 | 賃金の支払い及び職員の処遇は労働関係法令を遵守しているか        | 3            | 3        | 仕様書や事業計画書等に沿って実施されており、毎週水・金曜日はノー残業                                                          |

## 別紙2 指定管理者用評価記入シート

|   |                                      |   |   |  |                                                                                                                       |
|---|--------------------------------------|---|---|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                      |   |   |  | デーとしている。また、毎月安全衛生委員会を実施し、産業医の助言をもとに各職員のメンタルヘルス等の向上に努めている。                                                             |
| 5 | 個人情報保護に関して、書類等の整備や問合せへの対応が適正に行われているか | 3 | 3 |  | 仕様書や事業計画書等に沿って実施されており、個人情報を含む書類は施錠できるキャビネットに保管するなど、個人情報保護に取り組んでいる。また、職員ミーティング等で個人情報の取扱いを定期的を確認し、問合せがあった際の適正な対応に努めている。 |
| 6 | 会計処理は適切であるか                          | 3 | 3 |  | 仕様書や事業計画書等のほか、社会福祉法人会計基準及び関係法令に則り、適切に実施されている。また、年2回の内部監査を実施している。より適切に会計を処理するため、外部で行われている研修へ積極的に参加するように努めている。          |
| 7 | 経費縮減への取り組みが常になされているか                 | 4 | 3 |  | 自己評価では「4」としているが、経費節減の取り組みは、仕様書や事業計画書等に概ね沿った評価とした。                                                                     |
| 1 | 施設の使用率向上に向けた取り組みは積極的になされているか         | 3 | 3 |  | 仕様書や事業計画書等に沿って実施されている。アンケートから、利用者                                                                                     |

別紙2 指定管理者用評価記入シート

|            |   |                                         |   |   |                                                                                                                                                         |
|------------|---|-----------------------------------------|---|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| サービスに関する事項 |   |                                         |   |   | ニーズを捉え、改善施策を実施した。                                                                                                                                       |
|            | 2 | 施設内への掲示やホームページ等による利用者への情報発信が積極的になされているか | 3 | 3 | 仕様書や事業計画書等に沿って実施されており、案内チラシやホームページなどにQRコードを掲載し、関連情報を周知するなど、情報発信に努めている。                                                                                  |
|            | 3 | 窓口での対応は親切丁寧であるか                         | 4 | 4 | 誠意ある対応を心がけると共に、職員ミーティング等により職員間の情報共有を行い、サービスの維持向上を図っている。利用者アンケートにおける、「職員の対応」の項目で、「良い」(90%)、「やや良い」(7%)と合計97%となっており、「寄り添っていただけるので安心」などの評価を得ていることは、高く評価できる。 |
|            | 4 | 施設の設置目的に対して、適切な自主事業が行われているか             | 4 | 3 | 幸福感や自己肯定感を高め、地域に出る機会を増やすことを目的に、美容講座を実施した。性別を限定したものではないが、結果が限定した集客のようであったため、町評価を「3」とした。                                                                  |
|            | 5 | 利用者アンケートの結果は良好であるか                      | 4 | 4 | 令和6年度の利用者アンケートでは、満足度の総合評価が「良い」と「やや良い」を合わせて91.3%となっており、高く評価できる。                                                                                          |

## 別紙2 指定管理者用評価記入シート

|            |   |                                                        |   |   |                                                                                                                       |
|------------|---|--------------------------------------------------------|---|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | 6 | 利用者等の満足度やニーズを把握し、結果を施設運営に反映させるなど、運営改善への積極的取り組みを実施しているか | 4 | 4 | 仕様書や事業計画書等の内容のほか、利用者アンケートにおいて「駐車場を増やしてほしい」という要望を踏まえ、敷地内のスペースを整備し、駐車場を既存の13台分から、軽自動車8台分程度に拡張し、利用者の利便性向上に努めたことは高く評価できる。 |
|            | 7 | 新たに提案した事業等は計画的に遂行（又は予定）されているか                          | 3 | 3 | 仕様書や事業計画書、条例等に沿って実施されている。毎月、正規職員で構成された運営推進会議にて事業等の協議・検討を行っている。                                                        |
| 建物維持管理関連事項 | 1 | 建物及び備品機器など、適切な維持管理に努めているか                              | 3 | 3 | 仕様書や事業計画書、条例等に沿って実施されており、日常点検、法令点検等を実施し、適切な維持管理に努めている。                                                                |
|            | 2 | 施設の修繕の実施について、適切な箇所に行われているか                             | 3 | 3 | 仕様書や事業計画書、条例等に沿って実施されており、利用者の特性などに合わせ、遅滞なく修繕が実施されている。                                                                 |
|            | 3 | 施設の清掃や衛生管理が適切に実施されているか                                 | 4 | 3 | 自己評価では「4」としているが、施設の清掃や適切な衛生管理は、仕様書や事業計画書等に概ね沿った評価とした。                                                                 |

別紙2 指定管理者用評価記入シート

|        |   |                                                         |   |   |                                                                                                                                |
|--------|---|---------------------------------------------------------|---|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| その他の事項 | 1 | 職員の研修等は適切に実施しているか                                       | 3 | 3 | 仕様書や事業計画書等に沿って実施されており、各部署在職年数等に応じた研修や専門知識を高めるための研修などに積極的に参加している。                                                               |
|        | 2 | 事故・苦情の対応は迅速かつ適正か                                        | 3 | 3 | 仕様書や事業計画書、条例等に沿って実施されており、関連する部署へ周知し、町への報告や相談、情報共有を図るなど適切な対応に努めている。                                                             |
|        | 3 | 関係団体や利用者との連絡調整は適切に行われているか                               | 3 | 3 | 仕様書や事業計画書、条例等に沿って実施されており、センター利用者に対し、職員が個々に声掛けやコミュニケーションを図るなどして連絡を密に取っている。また、関係団体等に直接連絡を取り、状況確認や困りごとがあった際には、適切な助言や支援を行うよう努めている。 |
|        | 4 | 省エネルギー、省資源等環境への配慮、リサイクル等の推進に努めているか                      | 3 | 3 | 仕様書や事業計画書、条例等に沿って実施されており、エアコンの設定温度の管理、不必要な照明の消灯等、省エネルギーの推進に努めている。                                                              |
|        | 5 | 事故・災害・感染症等の対策、対応について適切に実施されているか<br>また、緊急時の連絡体制が整備されているか | 4 | 4 | 事故に関するヒヤリハット報告書の作成、災害時における業務継続計画 BCP の策定など、緊急時の連絡体制等が整備されている。また、昨年度に策定し                                                        |

## 別紙2 指定管理者用評価記入シート

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |  |   |                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|---|------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |  |   | た BCP を見直し、必要物品の補充、点検を行い、災害時のサービス継続と早期復旧できるよう体制を整備したことは、高く評価できる。 |
| 町 による 総 合 評 価                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |  | B |                                                                  |
| <p>(町による総合コメント)</p> <p>伊奈町ふれあい福祉センターの管理に関する基本協定書及び業務等に関する仕様書に基づき、設置目的を熟知し、安全で快適な施設づくりや事業運営を行っている。利用者アンケートの結果では、職員の対応について 97%と高い評価を得ており、継続して利用者や関係団体と良好かつ信頼のある関係が築かれている状況である。</p> <p>また、昨今の異常気象による暴風雨等の倒木防止対策を早急に行い、利用者から長年要望のあった駐車スペースの拡張など利用者の利便性、安全性を十分に考慮している。さらに、伊奈町ふれあい福祉センター利用に係わるニーズ把握会議を年1回開催し、施設を利用する団体から会議室や設備等について意見交換を行い、施設の評価を高める努力がなされている。今後も、これまでの経験を基に安定した事業展開と工夫により、利用者の満足度を向上させ、より一層、円滑な運営に取り組んでいただくことを期待する。</p> |  |  |  |   |                                                                  |

## ○ 指定管理者による自己評価及び町による年度評価の基準

| 区分 | 評価基準                                            |
|----|-------------------------------------------------|
| 4  | 仕様書、事業計画に記載されている内容に加え、積極的な活動により客観的に大きな効果が確認できる。 |
| 3  | 仕様書、事業計画に概ね沿った内容である。                            |
| 2  | 仕様書、事業計画を遵守しているが、一部に課題がある。                      |
| 1  | 仕様書、事業計画を遵守しておらず、改善の必要がある。                      |

別紙2 指定管理者用評価記入シート

○ 町による総合評価の基準

| 区分 | 評価基準                                            |
|----|-------------------------------------------------|
| A  | 項目別評価がすべて「3」以上であり、かつ「4」が過半数以上である。               |
| B  | 項目別評価がすべて「2」以上であり、かつ「3」以上が8割以上である。<br>(Aの条件を除く) |
| C  | 項目別評価がすべて「2」以上である。(A及びBの条件を除く)                  |
| D  | 項目別評価に「1」が含まれている。                               |