

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	福祉課

伊奈町ふれあい福祉センター指定管理者評価表（H29 年度）

評価項目			指定管理者による自己評価	町評価	町評価理由
基本的事項	1	利用時間、利用日等が遵守されているか	2	2	センター条例および仕様書に基づき開館している。
	2	施設維持管理において、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	施設維持管理において義務的業務を適切に実施しており、センター内およびセンターに隣接する道路の木の葉が近隣宅に入らないよう職員による落ち葉掃きをする等、率先した取り組みを行っている。また、衛生確保の観点から、ボランティア室および相談室兼点訳室の床ワックス剥離清掃やセンター内ロスの清掃を実施した。
	3	外部委託を含め、適正な人員が配置されているか	3	3	高齢者雇用拡大を図るため、清掃や除草作業はシルバー人材センターを活用している。また、障害児（者）施設において、利用者の状況

					に合った職員体制を採っている。
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	2		職員の健康管理とワークライフバランスの充実という観点から、毎週水・金曜日をノー残業デーと設定している。また、職員の時給単価を増額し、処遇改善を図った。
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	2	2		個人情報を含む書類は施錠できる場所に保管し、個人情報保護に取り組んでいる。また、個人情報に関わる問合せがあった際は、職員ミーティング等で定期的に確認し合い、適正な対応に努めている。
6	会計処理は適切であるか	2	2		年2回の内部監査を実施するとともに、社会福祉法人会計基準および関係法令に則り適切に実施している。また、より適正化を図るため、外部の研修へ積極的に参加している。
7	危機管理体制は整っているか	3	3		センター利用者参加型の避難訓練および防犯訓練を実施し、災害時用食糧の備蓄や災害に関する研修への参加など、災害時における体制強化を図っている。また、社会福祉法人管理者研修や労務管理セミナー等に参加し、危機管理体制の向上に努めている。

サービスに関する事項	1	センター利用者の満足度向上に向けた取組みは積極的であるか	3	3	センター利用者対象のアンケートおよび福祉団体関係者対象のニーズ把握会議で出た要望事項に対し、センター内の案内表示を見やすくする等、積極的に改善している。また、駐車場が狭いといった意見に対しては、敷地に限りがあるため、公用車の移動や利用が多いと思われる日には上下水道庁舎の駐車場を借用し、センター利用者への配慮を心掛けている。
	2	施設の使用率向上に向けた取組みは積極的であるか	3	3	イベント開催の際に近隣住民の方にチラシによる声かけや施設の紹介コーナーを設置し啓発活動をしている。また、自主講座の内容を工夫し、新たな利用者の確保に努めている。
	3	利用者に対する情報提供は適切か	2	3	ホームページや広報紙、センター内掲示板等への掲載や、教育関連施設、病院、スーパーマーケットなどへ情報掲示を依頼している。また、ホームページ内の閲覧項目を新たに増やし、情報提供の機会を増加させた。
	4	窓口での対応は親切丁寧であるか	3	3	職員ミーティングで職員間の情報を共有し、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いても、前年度に引き続き、高い評価を得ている。また、来客時において、全職員が丁寧な対応ができるよう、窓口対応マニュアルを作成している。

5	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	3	3	障がい児の社会参加・体験の場の提供や余暇活動を支援するとともに、親同士の関係構築を図ることを目的に、「親子でバリアフリービクス」を実施したところ、定期的なバリアフリービクスと親同士の情報交換を実施したいとの意見が出た。なお、参加者による自発的なサークルが立ち上がった。
6	利用者アンケートの結果は良好であるか	3	2	回答数95を母数とした利用者アンケートの総合評価では「満足」「やや満足」の割合が76%、「どちらでもない」「やや不満」が17%であった。昨年度とほぼ変わらず、今後の改善、改良を期待する。
7	利用者等からの声を施設運営に反映させるなど、運営改善への積極的姿勢があるか	3	3	利用者アンケートや福祉団体関係者対象のニーズ把握会議での要望に対し、センター内で分析し積極的に改善している。また、要望事項に関する回答をセンター内に掲示している。
8	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	2	2	正規職員を対象に運営推進会議を実施し、事業計画書のとおり事業を遂行しているか確認している。

別紙2 指定管理者用評価記入シート

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	2	2	委託業者による保守点検を実施し、備品においては台帳で管理している。
	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	2	3	長期修繕計画表に基づき、緊急性・安全性を考慮しながら、遅滞なく修繕している。また、職員による定期巡回を実施しており、センター利用者の安全面を考慮し、早急な改修工事も実施している。
	3	経費縮減への取り組みが常になされているか	2	2	全職員が、消耗品や光熱水費の削減を常に考えながら業務している。
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	2	全職員を対象に、メンタルヘルス研修や階層別研修、専門知識を高める外部の研修に参加させている。また、報告書を回覧するのみで情報共有に欠けている。
	2	事故・苦情の対応は迅速かつ適正か	2	2	苦情に関しては、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	様々な関係団体と連携を取り、こまめに連絡調整を行っている。センター利用者に対し、職員が個々に声掛けを行うなどして連絡を密に取っている。また、月初めには、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・支援を行うよう努めている。

	4	省エネルギー、省資源化に向けた取り組みを行っているか	2	3	蓄熱層を利用した空調設備を、修理不能等の理由から入替を実施したが、蓄熱層を利用しない空調設備であるため電気使用料が上昇してしまった。このことを受け、上昇分のカバーおよび省エネルギー化を実現するため、エアコンの使用時間・温度設定の管理、不必要な照明の消灯等を徹底するなど昨年度より厳しく節電を実施した。
総合評価					A
(総合コメント) 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がされています。また、利用者アンケートやニーズ把握会議の結果から、利用者や地域住民との間で良好かつ信頼のある関係が築かれていると思われます。 今後も、これまでの経験を基に、積極的な事業展開と工夫により、利用者と地域の人々の満足度を向上させ、より一層機能の充実に向けて努力することを期待します。					

○ 自己評価及び町評価の基準

- 3…評価項目に対して積極的な取り組みがなされ、十分な成果があった。
- 2…評価項目に対して一定の成果があった。
- 1…評価項目に対する課題が解決されていない。

○ 総合評価の基準

- A…町評価において、「1」がないこと。

さらに、町評価の全項目中「3」の評価が3割以上あること。

B…A評価以外で、町評価の全項目中「1」の評価が1割未満であること。

C…町評価の全項目中「1」の評価が1割以上あること。