

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	伊奈町 福祉課

伊奈町ふれあい福祉センター指定管理者評価表（H30 年度）

評価項目			指定管理者による自己評価	町評価	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、シルバー人材センター会員が実施している日常清掃の他に、利用者の使用状況に合わせ職員による清掃を実施している。
	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、清掃や除草作業等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、利用者の状況に合わせ職員の増加を図った。

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。職員の処遇改善等を目的に、職員の時給単価を増額した。また、今年度から職員安全衛生管理事業を実施し、職員のメンタルヘルス等の向上を図っている。
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	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。個人情報に関する研修資料や内容は職員間で共有している。また、個人情報に関わる問合せがあった際の対応は、職員ミーティング等で定期的に確認し合い、適正に努めている。
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、県社会福祉協議会主催の会計研修等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	平日の災害を想定し、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。災害ボランティアセンターの立ち上げ訓練、災害時用食糧備蓄、災害に関する情報交換会等の参加など、災害時における体制強化を図る。また、社会福祉法人管理者研修や労務管理研修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、外履きのまま入ることが出来るスリッパを用意する等、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	福祉団体等から活動場所の相談を受けた際、貸館事業の説明を積極的に行い、施設使用率の向上につなげている（対前年比109%）。また、自主的にボランティア講座等を実施し、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	2	ホームページ、広報誌、センター内掲示板等を活用し、情報提供を適宜実施している。また、公共施設、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。

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	振り込め詐欺の被害防止についての知識と関心を深めることを目的に、高齢者だけでなく子や孫の世代の方も対象として、上尾警察署職員による講演会を実施した。また、昨年度実施した自主事業がきっかけで結成されたバリアフリービクスサークル「BFB 伊奈」に対し、活動に関する助言および支援を行っている。
6	利用者アンケートの結果は良好であるか	3	3	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90%で昨年より14%向上、「やや悪い」「不明」が9%で昨年より8%改善している。
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	利用者アンケートを実施し、福祉団体関係者対象のニーズ把握会議を開催。要望はその都度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。
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	3	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。また、近隣住宅との境界付近で、強風による倒木の危険があったため、センター施設の安全も含め考慮し、積極的に高木の剪定を実施した。
	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	2	施設の修繕に関して、緊急性・安全性を考慮し、遅滞なく修繕している。
	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	3	通園施設等の各セクションや在職年数に応じたスキルアップ研修、専門知識を高める研修に参加させている他、全職員を対象に、アンガーマネジメント研修を実施。また、緊急事態に備え、センター内で救命救急講習を催し参加させた。年1回以上研修に参加するルール作りを行っている。各研修欠席者には報告を作成し、周知している。
	2	事故・苦情の対応は迅速かつ適正か	2	3	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。通園施設利用者のケガ等の場合、迅速に看護師が処置を行っている。

	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・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	省エネルギー化を実現するため、職員ミーティングにおいて、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よう努めた結果、昨年度と比較して電気使用量を10%以上削減することが出来た。
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、利用者アンケートの結果から、利用満足度や職員の丁寧な対応が高評価を得ており、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。