

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（令和元年度）

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いるほか、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、維持管理に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。

別紙2 指定管理者用評価記入シート

3	外部委託を含め、適正な人員が配置されているか	3	3	施設維持管理の担当としてセンター長をはじめ4名の職員を配置している。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員等の強化を図っている。
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	職員の健康維持のため、毎週水・金曜日のノー残業デーを実施している。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、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について施錠をするなど個人情報保護に取り組んでいる。また、個人情報に関する研修内容の共有を行い、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、適切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た。また、より適正化を図るため、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	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を実施している。また、新たに不審者対応の防犯マニュアルを作成し、不審者対応訓練を実施した。その他、災害ボランティアセンターの立ち上げ訓練の実施、災害時用食糧備蓄、災害に関する情報交換会等への参加など、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聞き取り調査を実施し、要望事項等に対する回答や改善に積極的に取り組む、昨年度はプロジェクターの貸し出しを始めた。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、センター利用者に対して迷惑が掛からぬよう努めている。
	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	福祉団体から活動場所等の相談があった際には貸館事業の説明を積極的に行い、施設使用率の向上に繋げている。また、ボランティア情報誌において部屋の貸し出しを行っていることを周知し、利用してもらえようPRしている。

別紙2 指定管理者用評価記入シート

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おり、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依頼し、情報提供を実施している。ホームページ等を見て問い合わせをいただくこともある。
4	窓口での対応は親切丁寧であるか	3	3	職員ミーティング等にて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いても、90%以上の方から「良い」「やや良い」の評価を得ており、「親切」「丁寧」「雰囲気明るくなった」などの意見をいただいている。また、全職員が窓口対応できるようにマニュアルを作成し、対応している。
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	2	2	高齢化社会を見据え、地域住民の方々が、“終活”を身近な問題として捉え、知識や関心を高めることを目的に、終活講座を企画し、39名の参加申し込みがあったが、新型コロナウイルス感染拡大の影響により中止となった。また、以前行った自主事業から利用者の保護者間で立ち上がったサークル「BFB 伊奈」の活動に対する助言や支援を引き続き行っている。

別紙2 指定管理者用評価記入シート

	6	利用者アンケートの結果は良好であるか	3	3	センター利用者に対してアンケートを実施。回答した人の90%以上の方から「良い」「やや良い」の評価を得ており、「良い」については昨年度から12%上昇した。
	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	センター利用者に対するアンケートおよび福祉団体関係者からの聞き取り調査の結果、高評価を得ている。利用者からの要望に対して、センター内で分析し積極的に改善しており、昨年度はプロジェクターの貸し出しを始めた。障害者事業所では定期的に施設長面談を行い、利用者の保護者から要望を聞き取っている。また、障害児事業所利用者の保護者からの要望により、駐車場の舗装工事を行い、車止めをやわらかい素材に変えた。
	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	事業計画書のとおり事業等を遂行するため、正規職員を対象に運営推進会議を実施している。
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	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	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。また、利用者の安全や利便性を考慮し、センター駐車場の青色塗装や舗装を実施した。
	3	経費縮減への取り組みが常になされているか	2	2	消耗品や光熱水費の削減を常に考えながら業務に取り組んでいる。

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	2	2	各部署在職年数に応じたスキルアップ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するよう努めている。全職員を対象に、「救急救命」および「運転者の交通事故防止」についての内部研修を実施予定であったが、新型コロナウイルス感染拡大の影響により中止となった。
	2	事故・苦情の対応は迅速かつ適正か	2	3	関連する部署への周知、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。苦情に関しては、駐車場が狭く、駐車できないという意見に対し、公用車を移動して対応している。また、障害者・児の事業所では、利用者一人一人の行動や性格を職員間で共有し、事故やケガが無いよう日頃から見守りを行っている。また、割れない材質の食器を使用し、児童のケガを未然に防ぐよう努めている。
	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やコミュニケーションを図り、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	2	省エネルギー化を実現するため、職員ミーティングに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情報共有を行っている。また、省資源化に向け消耗品の節約・再利用などを実施している。
総合評価			A	
<p>(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がされている。また、利用者アンケートの結果から、利用満足度や職員の対応において高評価を得ており、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る。</p> <p>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する。</p>				

○ 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。