別紙２　指定管理者用評価記入シート

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（令和２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	３	３	センター条例および仕様書に基づき開館している。
	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	４	３	施設維持管理において仕様書及び協定書に位置づけられた義務的業務を適切に実施している。
	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	仕様書等に沿って、施設維持管理や指定管理事務の担当を配置し、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を配置している。
	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	職員の健康維持のため、毎週水・金曜日をノー残業デーとし実施している。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を図っており、概ね仕様どおりの内容が達成されている。

	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	仕様書等に沿って、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、定期的に職員ミーティング等で個人情報等の取扱い方法を確認し、個人情報に関わる問合せの際に、適正に対応できるよう努めている。
	6	会計処理は適切であるか	3	3	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。
	7	経費縮減への取り組みが常になされているか	3	3	常に消耗品や光熱水費の削減を心掛け、光熱水費等についてデータ管理し、推移を周知することで職員の節約の意識を高めている。
サービスに関する事項	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	2	3	福祉団体等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、コロナ禍でも安心して施設を使用できるよう、消毒作業やパーテーションを設置するなど感染対策を行った。概ね仕様どおりの内容が達成されている。
	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	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、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、概ね仕様どおりの内容が達成されている。

	３	窓口での対応は親切丁寧であるか	４	４	職員ミーティング等により職員間で情報共有を行い、サービスの維持・向上を図っている。利用者アンケート中、「職員の対応」項目においては、「良い」「やや良い」が 100%となり高評価となった。また、来客時に全職員が対応できるよう窓口対応マニュアルを作成し、対応している。 生活介護事業、心身障害児通園事業の各施設では、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を未然に防ぐため、利用者に寄り添い丁寧に対応している。町が求める基準以上の成果を挙げている。
	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	高齢化社会に伴い“終活”を身近な問題として捉え、自身や家族がよりよい人生を送ることができるよう、終活の知識や関心を高めることを目的に、終活講座を分散実施した。初めて施設に来られた方も多く、計４４名の参加があり、事業計画どおりに自主事業が行われている。
	５	利用者アンケートの結果は良好であるか	４	４	センター利用者に対しアンケートを実施。総合評価の項目では、「良い」「やや良い」が 100%となる高評価となった。町が求める基準以上の成果を挙げている。

	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	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対象のニーズ把握会議を開催し、利用者からの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はセンター内に掲示し公開している。概ね仕様どおりの内容が達成されている。
	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	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協議・検討している。
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	3	3	仕様書等に沿って、委託業者による保守点検および職員による定期巡回を実施。また、備品については備品管理台帳の作成や点検による不備状況に応じた修繕や維持管理を行っている。
	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	仕様書等に沿って、施設の修繕に関して、利用者の特性などに合わせ、緊急性・安全性を考慮し、必要に応じ遅滞なく修繕している。

	３	施設の清掃や衛生管理が適切に実施されているか	３	４	シルバー人材センター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行い、また、新型コロナウイルス感染症対策として朝と昼の２回、毎日職員による施設内の消毒を実施している。 センター敷地内およびセンターに隣接する道路の葉や枝が近隣宅に入らないよう職員による落ち葉掃きなど、率先した取り組みを行っている。町が求める基準以上の成果を挙げている。
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	各部署在職年数等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。また、全職員を対象に、新型コロナウイルスが蔓延している中で、感染症から自身を守り、業務を継続して遂行することができるよう、感染予防・感染対策の正しい知識を学ぶことを目的に、オンデマンド動画による研修を実施した。概ね仕様どおりの内容が達成されている。
	２	事故・苦情の対応は迅速かつ適正か	３	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。

	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	４	３	関係団体や利用者・保護者と、こまめに連絡調整を行っており、センター利用者に対しては、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している。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・支援を行っている。概ね仕様どおりの内容が達成されている。
	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	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情報共有を行っている。毎年継続して取り組んでおり、特筆したものはないが、電気使用量は昨年度と比較し５％ほど削減することができた。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。概ね仕様どおりの内容が達成されている。
	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 また、緊急時の連絡体制が整備されているか	３	３	事故に関しては、事故報告書やヒヤリハット報告書の作成などにより、職員間で共有するなど再発防止に努めている。また、年２回の自衛消防訓練および年１回の不審者対応訓練を実施した。災害に関しては、災害対応初動マニュアルに基づき、職員一人ひとりが可能な限り迅速かつ円滑に対応できるよう準備している。感染症対策に関しては、国、県、町からの情報などに注視し、要請などを遵守した。新型コロナウイルスに関しては、飛沫

					防止パーテーションや消毒液などの感染対策用品の整備や消毒を行うとともに、職員自身が感染しないよう各自対策を行った。緊急時の連絡体制に関しては、緊急連絡網により体制を整えている。概ね町が求める基準が達成されている。
町 に よ る 総 合 評 価				B	

（町による総合コメント）

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を行っている。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状況である。

また、新型コロナウイルスが蔓延している中で、業務を継続して遂行できるよう積極的に動画研修が実施され、感染症に対する正しい知識を習得し、感染症対策を実施したことで、職員や利用者が安心して利用できる環境に努めた。

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、機能の充実に向けて努力することを期待する。

○　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。

○　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」が８割以上である。 （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。