

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3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	3	3	仕様書・事業計画書や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・事業計画書や条例等に沿って実施されている。
	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・事業計画書に概ね沿って実施されており、センター長や施設の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	仕様書や事業計画書等に沿って実施されており、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

別紙2 指定管理者用評価記入シート

				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	3	3	仕様書や事業計画書等に沿って実施されており、協定書や法人の規程に基づき、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、職員ミーティング等で個人情報等の取扱いに関して定期的に確認したりと、個人情報に関わる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に概ね沿って実施されており、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	経費縮減への取り組みが常になされているか	3	3	仕様書や事業計画書等に概ね沿って実施されており、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

別紙2 指定管理者用評価記入シート

					<p>タ管理し、推移を周知することにより職員の節約の意識を高めることができている。</p>
サービスに関する事項	1	<p>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</p>	3	3	<p>仕様書や事業計画書等に概ね沿って実施されており、福祉団体の代表者等から活動場所等の相談に来られた際、貸館事業の説明を積極的に行ったことにより、施設使用率の向上に努めた。また、コロナ禍のなかでも安心して施設を使用していただけよう、消毒作業やパーティションを設置するなど感染対策を行っている。</p>
	2	<p>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</p>	4	3	<p>自己評価では「4」としているが、ホームページや広報誌、センター内掲示板等での情報提供を適宜実施しており、加えて、公共施設、教育関連施設、病院、スーパーマーケットなどの協力を得て情報周知を図ったなど、仕様書や事業計画書等に概ね沿った評価とした。</p>
	3	<p>窓口での対応は親切丁寧であるか</p>	4	4	<p>誠意ある対応を常に心がけると共に、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・向上を図ることができている。利用者アン</p>

別紙2 指定管理者用評価記入シート

				ケートにおいても、対応が「良い」(87%)「やや良い」(13%)と回答者全員から高評価を得ており、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	自己評価では「4」としているが、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、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、終活講座を実施したことなど、仕様書や事業計画書等に概ね沿った評価とした。
5	利用者アンケートの結果は良好であるか	4	4	利用満足度・総合評価は「良い」(63%)「やや良い」(32%)、全体の9割以上が高評価となっており、高く評価できる。
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	自己評価では「4」としているが、センター利用者に対するアンケートや利用団体への個別聞き取りを実施するなど、仕様書や事業計画書等に概ね沿った評価とした。
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等に概ね沿って実施されており、また、正規職員を対象

別紙2 指定管理者用評価記入シート

					に月1回運営推進会議を実施し、事業の内容検討や調整・決定を行っている。
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等に概ね沿って実施されており、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している。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	3	3	仕様書や事業計画書等に概ね沿って実施されており、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た。
	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、委託業者による定期清掃やシルバー人材センター会員が実施している日常清掃のほかに、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ことなど、仕様書や事業計画書等に概ね沿った評価とした。
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概ね沿って実施されており、全職員を対象に、日頃関わることの多い精神障がい者や知的障がい者の特性を学び、理解を深めるとともに、職員自身が利用者等への支

別紙2 指定管理者用評価記入シート

					援方法を振り返り、DVDの動画視聴による研修を実施している。
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等に概ね沿って実施されており、苦情に対し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		自己評価では「4」としているが、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おり、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たことなど、仕様書や事業計画書等に概ね沿った評価とした。
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	4	3		自己評価では「4」としているが、省エネルギー化を実現するため、クールビズ・ウォームビズの推進や、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実施しており、また、省資源化に向け消耗品の節約・再利用など

別紙2 指定管理者用評価記入シート

				を実施したことなど、仕様書や事業計画書等に概ね沿った評価とした。
5	<p>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</p> <p>また、緊急時の連絡体制が整備されているか</p>	3	3	<p>仕様書や事業計画書等に概ね沿って実施されており、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を実施している。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。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た。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、施設においても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ことや、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。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た。</p>
町による総合評価			B	

別紙2 指定管理者用評価記入シート

(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、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。

また、年度中における業務範囲の拡大や縮小があった際には、適正な指定管理料となるよう協議合意書を締結するため、町と早期に協議を行い、適正な予算管理を実施している。

さらには、依然続くコロナ禍の中で、業務を継続して遂行できるよう積極的に動画研修等が実施され、各種事業も感染対策を行いながら工夫して実施するなど、「with コロナ」の取組が見られた。館内での消毒作業や利用者への検温・消毒の指示を徹底し、感染者は非常に少なく、またクラスター等の発生も無く運営ができています。

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。

別紙2 指定管理者用評価記入シート

	(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。