

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 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5年度）

評価項目		指定管理者による自己評価	町による年度評価	町による年度評価理由
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	仕様書や事業計画書、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	仕様書や事業計画書、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	仕様書や事業計画書、条例等に沿って実施されており、「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が配置されている。
	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、条例等に沿って実施されており、毎週水・金曜日はノー残業デーとしている。また、毎月安全衛生委員会を実施し、産業医の助言

別紙2 指定管理者用評価記入シート

				をもとに各職員のメンタルヘルス等の向上に努めている。	
	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、条例等に沿って実施されており、個人情報を含む書類は施錠できるキャビネットに保管するなど、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の取扱いを定期的を確認し、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、条例等のほか、社会福祉法人会計基準及び関係法令に則り、適切に実施されている。また、年2回の内部監査を実施している。より適切に会計処理するため、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	4	3	自己評価では「4」としているが、経費縮減の取り組みは、仕様書や事業計画書等に概ね沿った評価とした。
サービスに	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	3	4	自己評価では「3」としているが、会議室等の予約管理システムを導入し、会議室等の予約管理を行い、職員間で施設の空き状況などを効率的に情報共

別紙2 指定管理者用評価記入シート

					有できるように整備した。これにより、どの部署でも「利用状況の回答が可能になったこと」は、高く評価できる。
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	4	3		自己評価では「4」としているが、ホームページや広報いな、センター内掲示板等での情報発信を適宜実施するなど、仕様書・事業計画書等に概ね沿った評価とした。
3	窓口での対応は親切丁寧であるか	4	4		誠意ある対応を心がけると共に、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っている。利用者アンケートにおける、「職員の対応」の項目で、「良い」(86%)、「やや良い」(10%)と合計96%となっており、「担当以外の職員でもきちんと対応してくれる」などの評価を得ていることは、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	4		福祉教育の一環として、未来を担う子どもを対象に、「生きる力」を育て、豊かな人生を送ることができるよう、金融に関する知識を身に付ける研修会を実施した。参加者のアンケート結果にて「満足」(79%)、「やや満足」(14%)と合計93%であったことは高く評価で

別紙2 指定管理者用評価記入シート

					きる。
	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」(61%)、「やや良い」(35%)と、合わせて96%となったことは高く評価できる。
	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、利用者アンケート及び福祉団体関係者に聞き取り調査を行い、分析と改善を適切に努めていることから、仕様書や事業計画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、条例等に沿って実施されている。
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	仕様書や事業計画書、条例等に沿って実施されており、委託業者による保守点検及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	仕様書や事業計画書、条例等に沿って実施されており、利用者の特性などに合わせ、緊急性と安全性を考慮し、必要に応じ遅滞なく修繕が実施されている。

別紙2 指定管理者用評価記入シート

	3	施設の清掃や衛生管理が適切に実施されているか	3	3	仕様書や事業計画書、条例等に沿って実施されており、職員による落ち葉清掃、委託業者やシルバー人材センターによる定期清掃を行っている。
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	仕様書や事業計画書、条例等に沿って実施されており、各部署在職年数等に応じた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している。 また全職員を対象に「高齢者向け」「知的障害者施設向け」「保育施設向け」のそれぞれの分野における虐待に関する内部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、条例等に沿って実施されており、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	仕様書や事業計画書、条例等に沿って実施されており、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、適切な助言や支援を行うよう努めている。

別紙2 指定管理者用評価記入シート

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、クールビズ・ウォームビズの推進、エアコンの使用時間や温度設定の管理、 unnecessary 照明の消灯など、仕様書や事業計画書等に概ね沿った評価とした。
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	4	4	事故に関するヒヤリハット報告書の作成、災害時における業務継続計画 BCP の策定など、緊急時の連絡体制等が整備されており、高く評価できる。
町による総合評価			B	
<p>(町による総合コメント)</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を行っている。また、利用者アンケートの結果では、利用満足度及び職員の対応について 96%と高い水準を得ており、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。</p> <p>これまで会議室等の予約管理を紙ベースで行っていたが、新たに会議室等の予約管理システムを導入し、各部署の職員が会議室等の空き状況などを情報共有することにより、各種利用団体からの問い合わせ等に対応できるようになり、積極的な環境整備及び事業実施に努めている。また、災害時における行動基準や対応体制を適切に遂行することを目的に BCP を策定した。</p> <p>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、円滑な運営に取り組んでいただくことを期待する。</p>				

別紙2 指定管理者用評価記入シート

○ 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」以上が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。