

指定管理者評価表

施設名	行田市総合福祉会館やすらぎの里
施設所管課	福祉課

I プロセス評価

1 施設、設備の維持管理への取組み

評価項目	1次評価者（指定管理者）による評価		2次評価者（施設所管課）による評価	
	評価点	評価の理由/実績など	評価点	評価の理由
① 建物、施設設備等の保守点検は適切に行われていたか。	4	適切に実施し、記録を保管した。 保守点検不備による事故 0件	4	適切に実施され、記録が保管された。 保守点検不備による事故は0件であった。
② 清掃等快適な施設利用のための取組みがなされていたか。	4	清掃業務を委託し、適切に監督した。（委託先（株）サンワックス） 利用者に、各施設の利用後の清掃と併せて備品等のアルコール消毒を徹底してもらい、感染対策に努めた。	4	清掃業務を委託により実施し、適切に監督していた。また感染症対策により消毒作業も適宜行っていた。
③ 修繕箇所の把握及び修繕は適切に行われていたか。	3	照明安定期3箇所、非常用照明、誘導灯、受水槽内面錆部補修、空調用ドレンポンプ交換、駐車場区画線について修繕した。	3	修繕箇所の把握及び修繕が適切に行われた。 50万円未満の軽微な修繕においても指定管理者の費用と責任において適切に修繕が行われた。
④ 備品の管理状況は適切であったか。	4	適切に管理した。 故意又は過失による備品の既存滅失 0件 備品点検結果報告書等契約検査課に提出済	4	備品の管理が適切に行われていた。 故意又は過失による備品の既存滅失 0件
1次評価合計	15		2次評価合計	15

2 サービス向上への取組み

評価項目	1次評価者（指定管理者）による評価		2次評価者（施設所管課）による評価	
	評価点	評価の理由/実績など	評価点	評価の理由
① 事業計画を作成し、その計画に沿って実施したか。	4	いきいきサロン、ボランティアセンター事業、児童発達支援事業、居宅介護・重度訪問介護事業、機能回復訓練事業、社会自立各種教室事業、心身障害児事業を実施した。	4	作成された事業計画に基づき、事業が実施された。
② 市民及びNPO等と連携・協働し、施設を活用していたか。	4	・市内ボランティア及び地域安心ふれあい事業（いきいき・元気サポーター）の活動拠点として施設を活用した。 ・利用者と合同で消防訓練を実施した。	4	市民及びNPO等と連携・協働し、施設を活用していた。
③ 適切に職員が配置されていたか。	4	事業計画に則り適切に職員を配置した。	4	適切な職員数が配置されていた。
④ 窓口等での接客態度は、利用者に不快感をさせることなく、適切であったか。	4	適切に対応した。 未解決苦情等数 0件	4	適切に対応していた。 未解決苦情等数 0件
⑤ 利用者の意見、苦情、要望等を抽出するための仕組み作りがされていたか。	4	・ホームページでの問い合わせページの設定。 ・利用者アンケート実施。 ・各種教室やイベント等実施後にアンケートを実施。	4	ホームページでの問い合わせページの設定や各種アンケートを実施していた。
⑥ 意見、苦情、要望等への対応や問題解決に向けた体制が構築されていたか。	4	アンケートを用いて利用者から意見や要望を募り、優先順位をつけて対応可能なものから順次対応した。	4	職員間での情報共有を行い、改善を図っていた。 意見等について、必要性の高いものについて優先順位をつけ、実現を図った。
⑦ 職員間において情報共有が頻繁に行われる体制が構築されていたか。	4	月一回の主幹会議の実施。 その他、適宜情報共有を図った。	4	月一回の主幹会議の実施。 その他、適宜情報共有を図っていた。
⑧ 職員の資質向上に向けた取組みが行われていたか。	4	・基礎的研修 23回 ・専門性を高める研修 32回 ・職場内研修 2回 ・自己啓発の推進・支援 2回 ・合計 59回	4	計画を立て、適切に研修を行っていた。

指定管理者評価表

⑨	創意工夫による事業を立案し、計画的かつ適切に実施できたか。	4	適切に実施した。 実施事業÷計画業務数 14÷15=0.9 ※地域交流事業を計画していたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止	4	事業計画に基づき自主事業を実施していた。 実施事業÷計画業務数 14÷15=0.9 ※コロナウイルス感染拡大防止のための中止
⑩	利用者の利便性向上に向けた取組みが行われていたか。	4	会館のバリアフリー設備維持に努めた。 利用者に対するワンストップ対応に努めた。	4	利用者から意見を聴取し、利便性向上に向けて改善を行っていた。
⑪	広報、PR等について十分な取組みが行われていたか。	4	社協だより、ホームページ、SNS（Facebook）等を用いて施設及び各種事業の周知を行った。	4	広報、PR等について十分な取組みが行われていた。
⑫	利用者アンケートを実施したか。	4	利用者アンケートを実施した。	4	利用者アンケートが実施されていた。
⑬	利用者の意見を反映させる取組みがなされたか。	4	以下、アンケート自由記入欄に記載のあった要望と対応 実現可能な要望 ・プール周辺で床が滑りやすい箇所がある →滑り止めシールで対応 年度内には実現不可な要望 ・プール内ジャグジーの修繕→福祉課に相談 ・第一研修室に体操の動きを確認するための鏡を設置してほしい→高額であるため見送り ・天候が悪いと交流創作室が暗いため、LEDに変えてほしい→高額であるため見送り	4	アンケートに記載された要望について、反映させるため適切に対応されていた。
⑭	（複数の施設を管理している場合）施設間及び市の施設所管課等と密に連絡を取っていたか。	4	担当課である福祉課と適宜連絡を取り合った。	4	適宜連絡調整を行っていた。
1次評価合計		56	2次評価合計		56

3 平等、安全対策への取組み

評価項目	1次評価者（指定管理者）による評価		2次評価者（施設所管課）による評価	
	評価点	評価の理由/実績など	評価点	評価の理由
① 関係法令（地方自治法、労働関係法令、条例等）が遵守されていたか。	4	遵守した。 施設の開館時間や利用料金の変更件数0件 労働関係法令に基づき職員の勤怠管理を実施	4	遵守されていた。 施設の開館時間や利用料金の変更件数0件
② 対応する職員によってサービスの質に差が生じていなかったか。	4	適切に対応した。 適宜、研修を行い職員教育に努めた。	4	研修により知識の向上を図り、対応する職員によってサービスに差がでないよう努めていた。
③ 個人情報の保護について職員が理解し、さらにその取組みがなされていたか。	4	個人情報保護規定に則り、適切に管理した。	4	個人情報の取り扱いについて適正に行われていた。
④ 施設の修繕や日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。	4	適切に実施した。 修繕不備による事故発生件数 0件	4	適切に実施されていた。
⑤ 防犯、防災対策は適切にされているか。	4	・施設・設備安全点検の実施 ・職員、使用管理人による巡回点検の実施（開館時） ・防犯センサーによる機械警備の実施（閉館時） ・警備会社による巡回点検（夜間）	4	防災、防犯対策が適切にされていた。 事故、火災への対策数5 防犯対策数4
⑥ 利用者が平等に利用できる取組みがなされていたか。	4	適切に取り組んだ。 介護予防教室など、定員を設けて参加者を募る事業については抽選を用いるなど、市民が公平に利用できるよう努めた。	4	全ての利用者に公平かつ中立に対応していた。

指定管理者評価表

⑦	事故または災害発生時の対応体制が構築されていたか。	4	<ul style="list-style-type: none"> ・防火管理者の設置 ・消防計画の作成 ・消火・通報及び避難の訓練の実施 ・消防用設備の点検及び整備 ・避難又は防火上必要な構造及び設備の維持管理並びに収容人員の管理 	4	事故または災害発生時の対応体制が構築されていた。
⑧	感染症対策が適切に講じられているか。	4	<ul style="list-style-type: none"> ・入館時の手指消毒、換気等を実施 ・プール及び機能回復訓練室について、人数と利用時間を制限 	4	施設の状況に応じた感染症対策が適切に講じられていた。
⑨	地域や関係団体等との連携が図られていたか。	4	<ul style="list-style-type: none"> ・市内ボランティア及び地域安心ふれあい事業（いきいき・元気サポーター）の活動拠点として施設を活用した。 ・利用者と合同で消防訓練を実施した。 	4	地域や関係団体等との連携が図られていた。
1次評価合計		36	2次評価合計		36

4 効率性向上、改善に向けた取組み

評価項目	1次評価者（指定管理者）による評価		2次評価者（施設所管課）による評価		
	評価点	評価の理由/実績など	評価点	評価の理由	
① 問題点の把握に努めていたか。	4	把握に努めた。 ・ホームページでの問い合わせページの設定。 ・利用者アンケート実施。 ・各種教室やイベント等実施後にアンケートを実施。	4	ホームページの機能やアンケート調査等により、問題の把握に努めていた。	
② 新たな取組みへの提案、改善意欲が見られていたか。	3	アンケートを用いて利用者から意見や要望を募り、優先順位をつけて対応可能なものから順次対応した。	3	把握した利用者等の要望の実現を図っていた。	
③ 収入を増加するための具体的な取組みが行われたか。	3	感染症対策等を徹底し、市民が安心して利用できるよう努め、コロナ禍以前の利用人数への回復を図った。 会館利用人数 R3…26,319人 (R2…21,961人) 会館利用料収入 R3…135,100円 (R2…35,100円) ※使用料金は、市の収入としており、収支計画の項目に含まれていない。	3	利用人数、施設の稼働率が増加した。	
④ 経費の効率的・効果的な執行がなされたか。	2	<ul style="list-style-type: none"> ・水道光熱費 R3…5,283,166円 (R2…4,674,319円) ・燃料費 R3…7,267,306円 (R2…5,110,362円) 新型コロナウイルス感染症拡大の影響等を受けた電気代、燃料代の高騰を受けたことで費用が増加した。	2	収支計画の金額以内で項目に則って適切に執行されていた。	
⑤ 清掃、警備、保守点検等の再委託業務がある場合、それらが適正な水準で行われ、経費が最小限となるような工夫がなされたか。	4	清掃、警備、保守点検について委託業務を行い、適切に実施されているかを監督した。	4	再委託について、適正な水準で行われていた。	
⑥ 環境に配慮した取組みがなされていたか。	4	太陽熱温水システムでつくられた温水を、館内の給湯及び温水プールで活用し、燃料消費を抑えた。	4	環境に配慮した取組みがなされていた。	
1次評価合計		20	2次評価合計		20

指定管理者評価表

II 結果・成果評価

原則として、指定管理期間の初年度に設定した項目は変更できないものとします。

関連する評価項目	評価する分野	指標名	1次評価者（指定管理者）による評価					2次評価者（施設所管課）による評価				
			評価点	目標値/実績/増減の理由など					評価点	評価の理由		
				R3	R4	R5	R6	R7				
2-④ 2-⑥ 2-⑧ 2-⑩ 2-⑫	利用者満足度の向上	アンケート結果で「満足している」と答えた人の割合	5	目標 90.0%	実績 91.1%	90.0%				5	目標を上回る実績により、利用者満足度を向上させた。	
2-⑨ 2-⑩ 2-⑬	利用者の増加	施設利用者数	5	目標 24,200	実績 26,319	29,000				5	目標を上回る実績により、利用者数を増加させた。 理由 ・新型コロナウイルスの感染拡大が落ち着いたため。 ・感染対策を行い、市民が安心して利用できる施設運営を実施したため。	
1-① 1-③ 3-③ 3-④ 3-⑤ 3-⑦ 3-⑧	事故防止の徹底	事故発生件数	5	目標 0	実績 0	0				5	事故発生防止に努めた結果、事故がなかった。 理由 施設保守点検の実施及び館内巡回による危険箇所、要改修箇所の早期発見に努めるなど、高齢者・障害者が安心して施設を利用できるよう、管理・運営を行ったため。	
1次評価者合計			15						2次評価者合計		15	

2次評価者からの指導事項	利用者にアンケートを行っているものの、年度末に近い時期であることから予算への反映が困難である。そのため、8月ごろの予算に反映しやすい時期に行い、利用者の声を反映できる運営を行ってほしい。
--------------	---

1次評価者の総合評価		2次評価者の総合評価		▶	100点換算		総合評価	
合計点	142	合計点	142		78	B		
満点	180	満点	180					

I プロセス評価

仕様書や提案（業務計画）の内容に照らし合わせて	特に優れていると認められる	5点
	優れていると認められる	4点
	適正であると認められる	3点
	努力が必要と認められる	2点
	改善すべき点が認められる	1点

II 結果・成果評価

各年度の目標数値を基準として	達成度100%以上	5点
	達成度90%以上100%未満	4点
	達成度70%以上90%未満	3点
	達成度50%以上70%未満	2点
	達成度50%未満	1点

※指標がネガティブなもの（例：「事故発生件数」、「苦情発生件数」など）は達成度が低いほど点数が高くなります。

総合評価基準

100点換算で80点以上	A
100点換算で60点以上80点未満	B
100点換算で60点未満	C