

指定管理者評価表

施設名	老人福祉センター大堰永寿荘
施設所管課	高齢者福祉課

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	法令等の基準に従い、適切に保守点検業務を実施し、保守点検の不備による事故は発生しなかった。	4	法令等の基準に従い、適切に保守点検業務を実施した。また、保守点検の不備による事故は発生しなかった。
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	清掃業務を事業者に委託し適切に実施したほか、消毒液の補充及びカラオケマイクの消毒を行った。	4	清掃業務を事業者に委託し適切に実施した。その他、消毒液の補充及びカラオケマイクの消毒を行う等、快適な施設利用に取り組んだ。
③ 修繕箇所の把握及び修繕は適切に行われていたか。	4	エアコン新設工事、循環ポンプ及びヘアーキャッチャー交換修繕、並びに廊下床たわみ解消修繕を行った。	4	各種修繕等の実施により、修繕箇所の把握及び対応を適切に行った。
④ 備品の管理状況は適切であったか。	4	管理を適切に行った結果、備品の毀損、滅失はなかった。	4	備品の毀損、滅失はなく、管理は適切に行われている。
	16	2次評価合計	16	

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。	3	リフレッシュ事業、レクリエーション事業、健康講座事業、利用者送迎事業を実施した。	3	リフレッシュ事業、レクリエーション事業、健康講座事業、利用者送迎事業について、計画通り実施した。
② 市民及びNPO等と連携・協働し、施設を活用していたか。	3	老人会、いきいきサロン及びシニアクラブの活動場所として施設を利用していただいた。	3	老人会、いきいきサロン、シニアクラブ等の地域の高齢者関連団体と連携して、施設を活用した。
③ 適切に職員が配置されていたか。	4	所長1名のほか、臨時職員3名を配置した。	4	所長1名のほか、臨時職員3名を適正に配置し業務に当たった。
④ 窓口等での接客態度は、利用者に不快な思いをさせることなく、適切であったか。	4	公平、懇切丁寧を行動指針として対応した結果、接遇に関する苦情はなかった。	4	窓口対応や接客について適切に対応し、市に対して接遇に関する苦情等はなかった。
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。	3	施設利用者が記入しやすいように選択式のアンケートを行った。	3	利用者の意見を把握するため、無記名のアンケートを行った。
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	利用者からの意見・苦情・要望等については、職員間で共有するとともに、適宜協議し対応した。	4	利用者からの意見・要望等について、職員間で情報共有するとともに、協議、対応を行い、改善を図った。
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。	3	職員間の情報共有に努めるとともに、社会福祉協議会本部との連絡調整を行った。	3	職員による情報共有を行うとともに、社会福祉協議会本部との連絡調整を適宜行い、情報共有を図った。
⑧ 職員の資質向上に向けた取組みが行われていたか。	3	職員による打合せや情報共有を行い、実際にあった事例について話し合うことで、職員相互の研鑽に努めた。	3	職員による打合せや情報共有において、実際にあった事例について話し合う等、職員相互の研鑽、資質向上に取り組んだ。
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	第2研修室で健康麻雀の開催要望があり、検討の結果実施することとなった。	4	開催要望に応え、新たに健康麻雀の開催を立案、実施した。
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	令和7年3月末に売店が撤退したため、6月中旬に自動販売機を導入、更衣室内の体重計を更新し健康チェックを促したり、健康麻雀を実施しやすい環境を整えた。	4	新たに自動販売機を導入したほか、更衣室内の体重計を更新し健康チェックを促すことで、利用者の利便性向上に取り組んだ。
⑪ 広報、PR等について十分な取組みが行われていたか。	3	休館日をお知らせするため年間カレンダーの配布に努めた。	3	年間カレンダーを市ホームページに掲載したほか、社会福祉協議会ホームページを活用し広報、PR等に取り組んだ。
⑫ 利用者アンケートを実施したか。	3	令和8年2月28日～3月13日の14日間、利用者アンケートを実施した。	3	利用者アンケートを実施した。

指定管理者評価表

⑬	利用者の意見を反映させる取組みがなされたか。	3	アンケートに期された要望のうち、施設で対応できる事項については実施した。	3	電子レンジの利用等、要望内容により対応可能な事項について、随時対応した。
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れていたか。	4	所管課である高齢者福祉課と適宜、連絡調整を行っている。	4	社会福祉協議会、老人福祉センター、市高齢者福祉課と適宜連絡調整を行った。
		48	2次評価者合計	48	

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	関係法令を遵守した。	4	関係法令を遵守した。
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	職員間の情報共有や協議を適宜行うことで、サービスの質の差は生じなかった。	4	職員間の情報共有や協議を適宜行うことで、利用者に対する公平な対応を行った。
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基づき、適切に管理した。	4	個人情報保護規定に基づき、適切に管理されている。
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	ヘアーキャッチャーを交換し、入浴時の衛生面の向上を図った。	4	修繕個所の把握及び対応を行い、利便性向上や事故防止等の安全対策を適切に行った。
⑤ 防犯、防災対策は適切にされているか。	4	消防設備等の点検、警備会社による機械警備（閉館時）、職員による館内及び敷地内の巡回を実施し、防犯・防災に努めた。	4	安全確保のための設備点検、警備、施設内外巡回等を実施し、適切な防犯、防災対策を行った。
⑥ 利用者が平等に利用できる取組みがなされていたか。	3	条例、規則等に則った対応をすることで、平等な取り扱いを実践している。	3	条例、規則等に基づき、平等、公平な対応を徹底している。
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	緊急通報訓練及び消火器設置場所の確認を行い、火災発生時の避難誘導の経路や手順を職員間で確認した。	4	緊急通報訓練の実施、消火器設置場所の確認、避難誘導経路や手順の確認を適切に行う等、事故や災害発生時の対応体制が構築されている。
⑧ 感染症対策が適切に講じられているか。	3	手指消毒用アルコールを適時点検し、消毒薬が切れないよう注意をはらった。	3	手指消毒用アルコールを設置する等、適切な感染症対策を講じている。
⑨ 地域や関係団体等との連携が図られていたか。	2	いきいきサロン及びシニアクラブ等と連携し、施設の利用促進に努めた。	2	地域住民や高齢者関連団体との連携が図られている。
		32	2次評価者合計	32

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。	3	利用者からの聴き取りによる意見・苦情・要望等の把握に努め、ホームページにおいても問い合わせページを設定した。	3	利用者からの聴き取りやアンケート調査、ホームページを通じた意見収集等により、問題点の把握を行った。
② 新たな取組みへの提案、改善意欲が見られていたか。	2	改善意欲はあったものの、新たな取組みへの提案はなかった。	2	改善意欲はあったが、新たな取組みへの提案はなかった。
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	いきいきサロン及びシニアクラブ等の団体利用を増やすため、団体代表者へ利用案内の送付を行った。	3	利用者増加のため、一定数の利用が見込まれる高齢者関連団体に対して、直接働きかける等の工夫に取り組んだ。
④ 経費の効率的・効果的な執行がなされたか。	3	施設内の除草剤散布及び草刈りを自前でを行い、使用していないエリアの空調の停止など、節電に取り組んだ。	3	節電に努めたほか、施設内の除草を自ら行うことで、経費節減に取り組んだ。
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	清掃業務は入札で行い、他の業務は複数業者からの見積徴取を行い経費の削減に努めた。	3	各種委託業務について、適正な水準で行われ、経費が最小限となるよう努めた。
⑥ 環境に配慮した取組みがなされていたか。	4	事務室照明をLEDに交換し、廊下・トイレの照明を必要最低限とし、使用していない場所の空調を極力停止した。	4	節電に努めたほか、環境負荷の軽減につながる改修を行い、環境に配慮した取組みを実践した。
		19	2次評価者合計	18

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	
				R5	R6	R7	R8	R9			
2－④ 2－⑤ 2－⑥ 2－⑩ 2－⑫ 2－⑬	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	2	目標	50%	50%	50%	50%	50%	2	安全な利用者サービスの提供を行いながら、対応可能な 要望を実施した。引き続き、利用者満足度の向上につな がるような施策を検討する。
				実績	27%	38%	27%				
				理由	来館者へ積極的に声かけを行い、コミュニケー ションの向上に努めた。						
2－⑨ 2－⑩ 2－⑪ 2－⑬	利用者の 増加	1日あたりの施設利用 者数	2	目標	42人	50人	50人	50人	50人	2	新型コロナウイルス感染症による回復過程にある一方、 団体利用の減少が見られた。
				実績	28.3人	31.2人	30.6人				
				理由	食堂兼売店が閉店したことに伴い、団体利用が減少した。						
1－① 1－③ 3－③ 3－④ 3－⑤ 3－⑦ 3－⑧	事故防止の 徹底	事故発生の 件数	5	目標	0件	0件	0件	0件	0件	5	安全確保のための設備点検、警備、施設内外巡回等を実施した結果、事故は発生しなかった。
				実績	0件	0件	0件				
				理由	職員による管内定期巡回により、修繕箇所の発見 や来館者の安心・安全につながった。						
			9	2次評価者合計					9		

2次評価者からの指導事項	
--------------	--

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	124	合計点	123		68.3	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

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

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。