

指定管理者評価表

施設名	老人福祉センター南河原荘
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。	3	清掃業務を業者に依頼したほか、職員による清掃を行った。	3	業者及び職員による清掃を適切に実施し、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	雷により機械警備機器が故障したためこれを交換し、誘導灯及び火災受信機バッテリー交換修繕及び受電設備のPCB検査並びにコンデンサー交換を行った。併せて、外灯交換修繕も行った。	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。
	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。	3	ボイラー故障による風呂の利用停止のため、入浴希望者を永寿荘に移送するサービスを実施した。	3	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。	4	介護予防事業で100歳体操を始め、毎週木曜日定期的に実施することとなった。	4	介護予防事業において新たに100歳体操を始め等、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	兼務の所長1名のほか、臨時職員2名を配置した。	4	所長1名のほか、臨時職員2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、懇切丁寧を旨に対応した結果、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	高齢者が散発的に来館することが多く、聴き取りにより、意見、苦情、要望等を把握した。また、年1回アンケート調査を実施した。	3	意見、要望等の聴取のほか、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	利用者からの声は、職員同士で共有し、適宜協議し、対応している。	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	送迎の合間を利用して、情報共有に努めている。	3	職員による情報共有、連絡調整を適宜行った。
⑧ 職員の資質向上に向けた取組みが行われていたか。	4	実際にあった事例について話し合うことで、職員相互の研鑽に繋げている。	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	令和4年2月から永寿荘への移送サービスを実施している。また、地域包括支援センターと連携して、施設利用者に体操、ゲーム等を行っている。	4	入浴希望者の利用者送迎事業を行い、利用者サービスの向上に取り組んだ。
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。	3	施設をよく利用してくださるいきいきサロンの代表者や個人利用者に対し、事業予定表の配布などにより、施設の利用に関する情報を提供した。	3	利用回数の多い団体等に個別連絡を行う等、利用者サービスの向上に取り組んだ。
⑪ 広報、PR等について十分な取組みが行われていたか。	4	事業開催については、地元の公民館、支所、社協だより及びホームページを活用した、	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18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。	4	施設利用者の声として、カラオケサービスの再開が望まれたため、所管課と協議の上、令和5年度から再開した。	3	利用者との積極的な交流を図り、意見、要望等の聴取に努めたほか、カラオケサービスを再開し、これに継続的に取り組んだ。
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	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。
		51	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	雷により機械警備装置が故障したためこれを交換し、外灯もLEDに交換した。また、職員による通報訓練を実施した。	4	修繕個所の把握及び対応を行い、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	警備会社による機械警備、職員による館内及び敷地内巡回を実施し、防犯・防災に努めた。	4	安全確保のための警備、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。	3	災害発生時の避難誘導の経路や手順を職員間で確認している。また、緊急時には社会福祉協議会の応援を要請する体制が整っている。	3	避難誘導経路や手順の確認を適切に行う、応援体制を整備する等、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。	4	100歳体操を週1回行うクラブが結成され、また、いきいきサロンや地域の自治会と連携し、施設の利用促進に繋げている。	4	新たなクラブ結成につなげたほか、地域住民や高齢者関連団体との連携が図られている。
		33	2次評価者合計	33	

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・要望の把握に努めた。また、1年に1回アンケート調査を実施している。	3	利用者からの聴き取りやアンケート調査等により、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。	4	令和5年度から、地域包括支援の関係で毎月介護予防講座を開催している。	2	令和5年度から毎月介護予防講座を開催しているものの、新たな取り組みはない。
③	収入を増加するための具体的な取組みが行われたか。	4	毎週木曜日に100歳体操を行うクラブができたほか、年7回ほど催し物を行い入場者の増加に努めた。	4	各種イベントを開催したほか、催し物の実施を通じて、新たなクラブ結成につなげた等、利用者増加に向け取り組んでいる。
④	経費の効率的・効果的な執行がなされたか。	3	室内照明の間引きや室内温度管理に留意し、節電に努めた。また、職員による除草作業を行った。	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。	3	清掃業務は永寿荘の業者と相談のうえ実施し、他の業務は複数業者の見積り合せで行った。	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。	3	室内照明の間引きや室内温度の管理に留意し、節電に努めた。	3	節電に努めることで、環境負荷低減のほか、経費の節減にも取り組んだ。
		20	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	
				R3	R4	R5	R6	R7			
2－④ 2－⑥ 2－⑧ 2－⑩ 2－⑫	利用者の満足度の向上	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	40%	67%	27%				
				理由	介護予防事業や健康に関する講座事業の外、一芸ボランティアの発表会などを行った。						
2－⑨ 2－⑩ 2－⑬	利用者の増加	1日あたりの施設利用者数	5	目標	6人	6.25人	6.5人	6.75人	7人	5	新たなクラブの結成、各種事業の実施等により、利用者の増加が図られた。
				実績	6.1人	9.3人	10.3人				
				理由	風呂の中止による利用者減少を防ぐため、介護予防講座事業等を開催し、計画した利用者数を達成した。						
1－① 1－③ 3－③ 3－④ 3－⑤	事故防止の徹底	事故発生件数	5	目標	0件	0件	0件	0件	0件	4	安全確保のための警備、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	施設保守点検の実施及び館内巡回による危険箇所の早期発見など、高齢者が安心して施設を利用できるように努めた。						
			12	2次評価者合計					11		

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	131	合計点	125		69.4	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