指定管理者評価シート

R5（天神ふれあいセンター）

Ⅰ　適切な管理運営の確保

1　施設の設置目的、基本方針等

施設の設置目的及び管理の基本方針の達成に向けた取組がなされているか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	○　新型コロナウイルス･インフルエンザ感染予防をふまえ、令和５年度も基本的な感染予防対策（手指消毒や手洗い，定期的な換気等）は継続し、状況に合わせて行事や催し・教室等を実施した。施設の設置目的である高齢者の介護予防･健康意識の向上や生きがい･やりがいづくりの事業として、昨年度よりも充実した取り組みを行うことができた。また、体力増強、免疫力アップなど健康意識が高まってきたこともあり、運動系の利用者が大幅に増えた。 ○　センター便りや掲示ボード等を通し情報周知を図り不公平のないよう努めた。また、ご利用者同士、安心安全に気持ち良く過ごしていただくため、共通マナーやルールを決めるなど、公平な利用を確保。	・施設の設置目的の理解度 ・施設の設置目的の達成度 ・基本方針の明文化 ・基本方針の周知状況 ・平等利用の確保
最終評価	所見	
A	○施設の設置目的をよく理解し、目的達成に向けた取り組みを行っている。 ○施設の適正な利用と利用者に対する適切な情報発信とルール作りにより、平等利用に努めている。 ○今後は、利用者へ基本方針の周知を行うとともに、適切な運営管理を継続いただきたい。	

指定管理者評価シート

R5（天神ふれあいセンター）

2　適切な管理の履行

開館時間、個人情報の管理、定期報告等は、仕様どおり遵守されているか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	○原則的に共用時間、開館日、共に遵守されているが、新型コロナウイルス・インフルエンザ感染症予防対策のため祝日の臨時休館を行った。センター利用についてのお知らせは、随時おたよりや掲示にて利用者へ周知しご理解とご協力をいただいた。 ○個人情報は職員間で連携をとり管理を行い、電話等での問い合わせがあった場合でもご本人への確認なしでは答えないことを徹底。 ○書類保管のロッカーは退勤時施錠。 ○市への定期報告もその都度適切に行っている。また、地震や暴風雨、大雪等においては施設点検を行い、結果を報告している。	・供用時間、開館日の遵守 ・供用時間等を変更した際の利用者への周知、市への承認 ・個人情報の適切な管理 ・適切な定期報告
最終評価	所見	
A	○開館時間及び休館日は遵守されている。 ○個人情報が記載された書類は施錠できるロッカーに保管し、適切に管理されている。 ○管理業務及び市に対する定期報告等は適正に行われている。	

3　職員の状況

職員の勤務形態、人員体制は適切か、また、職員による利用者への接遇は良好か。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	○計画に添った人員配置が適切になされ、時間内での業務を行っている。役割も分担しながら協力し取り組んでいる。大きな催しやイベント等の際は、職員数を増やし安全な対応ができるよう努めている。 ○来館者応対や言葉遣い、身だしなみ、電話応対等、職員へ接遇研修の中で常時周知し、さらに良好な接遇ができるよう取り組んでいる。常に平等・公平な立場で接し、不平不満がでないよう心がけている。職員の接遇にはご利用者からお褒めの言葉をいただいている。	・計画に沿った人員配置、役割分担 ・超過勤務の有無 ・職員の接遇、服装

			○ご利用者や来館者からよりわかりやすくするため、職員は名札を常時使用し、明るく積極的な応対に心がけている。 ○職員に制服着用はせず、清潔感のある私服にて、より家庭的な雰囲気にて応対している。 ○職員会議や申し送り時に情報を共有し、ご利用者お一人おひとりに合った応対方法等、寄り添える配慮を行なっている。特に新規登録の方へは分かりやすく丁寧に応対している。 ○職員への自己啓発や意識改善を随時促し、指導している。	
	最終評価		所見	
		A	○計画に沿った人員を配置し、適宜勤務人数を増員しながら業務にあたっている。 ○超過勤務はなし。 ○接遇マナー研修を実施し、衛生的で動きやすい服装で特に問題はない。	

Ⅱ　利用者サービスの維持向上

1　利用状況

利用の実績、施設の稼働率に向上が見られるか。あるいは減少した場合は合理的な理由があるか。

自己評価		指定管理者コメント	評価の指標
	A	○新型コロナウイルス感染症が５類感染症になったこと、また感染が随分と落ち着いてきたことや感染防止対策の定着もあり令和５年度の利用者数は、昨年より２６１名増えて２８０１名となった。各種講座の実施回数は４３回増え１９５回。教室や催し･行事への参加のべ人数も６０７名増え２３８３名となった。 ○昨年に引き続き登録呼びかけや行事等へのお誘い、利用者からの声掛け、コンサートや教養講座実施に伴う町内への案内などもあり登録･利用につなげることができた。	・利用者数 ・稼働率

指定管理者評価シート

R5（天神ふれあいセンター）

	最終評価	所見	
	A	○昨年度と比較し、延べ利用者数は増加しており、各種講座の実施回数増、利用者や町内への案内など利用者の増加の取組を行っている。一方、新規登録者は減少しているため、今後も利用者増及び稼働率の向上に向け努めていただきたい。	

2　サービス内容の向上

利用者サービスの向上のための取組を行っているか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	○センターだよりの拡大版（カラー）を掲示し、見やすく分かりやすいようにしている。また、玄関前にもおたよりを掲示し見落としが無いようにした。 ○感染拡大予防対策等はある程度定着しているが、教室や行事の開始前に、職員から参加者へ随時お知らせ・説明・注意喚起をしている。 ○毎日の入館・退館時では笑顔で声をかけ、挨拶や話をし、安心して過ごしていただく雰囲気作りに努めた。また、行き帰りの事故防止や熱中症（脱水）予防対策についても必ず声掛けをして安心につなげている。 ○見学者への対応も利用方法や内容等、分かりやすく説明。センター便りや写真等にて、内容や様子をより理解していただくよう努めた。 ○電話応対は接遇研修に基づき、適正に行っている（かけ方・受け方・言葉遣い等） ○センター便りは町内（区長）をはじめ、各関係機関へ配布し、案内周知を図っている。 ○履物の間違いをなくすため、個人の番号札を準備。利用を促し、安心できる体制をとっている。 ○急な雨天時には傘の貸し出しを行っている。また、センターの本の貸し出しも行っている。 ○悩みや疑問点、相談ごと等は常に本人に寄り添いながら傾聴に努めた。また関係機関へつなげる案内も行った。 ○心身の健康に関する情報等をお伝えし、相談や健康チェック等も積極的に行った。少しでも安心につながるような声かけも随時行った。	・受付窓口（掲示板等）の状況 ・利便性向上の取組 ・見学への対応 ・電話応対 ・提案内容の履行の状況 ・利用者サービス向上のための柔軟な供用の実施

指定管理者評価シート

R5（天神ふれあいセンター）

最終評価	所見
A	○施設利用や感染対策に係るお知らせを案内板や受付窓口等にわかりやすく提示している。 ○接遇マナー研修において、接遇態度、言葉づかい、電話対応の研修をしており、見学者や電話への応対が適切に行われている。 ○親しみやすい接遇や細やかな声かけのほか、様々な工夫により、利用者が安心して利用できる体制作りをしており、今後も継続していただきたい。

３　利用者からの意見抽出、苦情等の処理

利用者が意見を述べやすい環境を整備しているか、また速やかに対応できる体制を整備しているか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	○入館・退館時等、職員との会話の中で、利用者の考えや意見を聴取。提案や意見がある時や何かあった時はすぐに職員へ言ってもらうよう常に声かけをし、平等公平に配慮しながらできる限りの対応に心がけた。また、職員との会話（相談等）も安心して話しやすい雰囲気作りを心がけた。 ○利用者の意見は随時業務日誌へ記録を残して、管理者への連絡を図り、必ず処理状況は本人または全ご利用者へ公表。その場で対応できることはすぐに対処し、納得のいくよう説明をしている。 （職員会議でも情報を共有）	・意見受付窓口等の設置 ・意見、苦情等の記録 ・苦情等への対応状況

最終評価	所見
A	○声かけの徹底により、利用者の意見を聴取し、即時対応できる体制ができている。 ○令和５年度も苦情等は寄せられていない。

指定管理者評価シート

R5（天神ふれあいセンター）

4　広報、ＰＲ活動

積極的な広報、ＰＲ活動を行っているか。また、その内容は適切か。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
Ａ	○毎月発行のセンターだよりを市、地域包括支援センター、社会福祉協議会、その他関係機関へ届け、活動内容等のお知らせをしている。また、町内会へも案内をし、回覧していただいている。 ○コロナウイルス感染拡大防止に係るセンターの利用案内や、市からのお知らせ等は、事務所受付掲示板に貼りだしたり、教室・催し開始前に皆さんへ直接周知。また電話での問い合わせには、分かりやすく丁寧な応対を心掛けた。 ○コンサート等の案内はポスターを作成し、関係機関へ配布、近隣へはポスターの貼付を依頼し周知を図っている。	・広報誌、ＰＲ誌等の作成 ・チラシ等の作成 ・ホームページによるＰＲ ・情報提供のパンフレット
最終評価	所見	
Ａ	○天神ふれあいセンターだよりを作成し、関係機関や地域に配布し情報提供を行っている。また、行事、講座、休館日や利用にあたっての注意事項など内容は適切である。	

5　自主事業の実施状況

計画した事業が適切に実施されているか。また、内容は効果的なものであったか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
Ｓ	○おおよそ計画通りに事業展開が図れた。 体力増強や免疫力アップなど健康意識がさらに高まってきたこともあり、運動系の教室への参加者は大幅に増加。昨年秋にご利用者の希望でスタートした「いきいき百歳体操」は週１回実施しており、毎回好評を得ている。 ○文科系である「若返りの脳トレ」や「楽しいおりがみ」「大人のぬり絵」など、脳の活性化につながる教室も人気で、参加者が増加。教養の一端として再スタートした「俳句・川柳」も定着してきた。 ○ふれあい文化祭は、昨年同様にご利用者の作品展示会という発表の場とし、個人の作品を展示。多く	・計画事業の実施の有無 ・事業の効果 ・ニーズの把握、反映 ・事業の改善の取組

			方に見ていただき本人の制作意欲にもつながった。また、芋煮会は感染防止対策に努めながらも以前のように賑やかに実施することができた。 〇教養講座は１２回の開催。会津若松市の生涯学習出前講座を３回、会津保健福祉事務所出前講座を１回、外部講師による介護予防講座を１回、他に運動系と脳の活性化に関する内容の講座、小物づくり講座などを実施。健康増進に関わることや防災対策、認知症予防など、興味関心のあるもの、自分自身の生活に関わり役立つ講座だったこともあり、参加者は楽しくも真剣に取り組まれていた。 〇季節の催し・行事はほぼ計画通りに実施できた。感染防止対策を講じながらも以前のようにほとんどの季節行事を実施することができ、和やかな雰囲気で楽しい時間を過ごすことができた。ゲームや会食で親睦も図ることができ、笑顔と笑い声であふれ、より交流を深めることができた。 〇以前は毎年実施していた「ふれあいコンサート」を、今年度は開催することができた。合唱団「コーラス・ふきのとう」を招きミニコンサートを行い、町内の方々も含め、多くの方に楽しんでいただけた。	
	最終評価		所見	
		A	〇健康増進、介護予防に関する教養講座を多く設定するなど、施設の設置目的に沿った取り組みがなされている。また、事業計画の実施にあたり、利用者の状況やニーズの把握に努め、それを積極的に講座内容に反映させでいる。 〇「ふれあいコンサート」の実施を再開するなど、催しでは、利用者だけでなく町内の方々にも楽しんでいただき、地域住民との交流の促進を図っている。	

指定管理者評価シート

R5（天神ふれあいセンター）

Ⅲ　維持管理

1　施設、備品等の適切な維持管理

施設、備品等が適切に管理され、良好な状態に保たれているか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	○毎日、センター施錠前に見回りを行い、業務日誌へ記録（異常の有無）。 ○地震や大雨、大雪、暴風等の際には、お客様の安全確保のため、高齢福祉課と連絡を密にしながら管理、報告をしてきた。 ○多目的トイレの水漏れを修理。より快適で安全に使用してもらえるようになった。 ○エアコン１台が経年劣化の不良のため交換。	・施設の保守点検の実施の有無 ・施設の損傷の有無 ・備品台帳の整備状況 ・備品の損傷の有無 ・施設、備品の修繕の実施状況
最終評価	所見	
B	○施設、備品の点検を日常的に行っており、必要に応じて修繕し良好な状態に保たれているが、火災報知機の点検が行われていなかった。今後は、年度計画に沿って適正に点検をしていただきたい。	

2　清掃業務

清掃が適切に行われ、利用者が快適に利用できる環境が維持されているか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
S	○毎日の清掃で部屋・トイレ等、快適に利用していただいている。また、いつも気持ち良く使用していただけるよう、清掃用品等の準備を万全にし、対処できるようにしている。 ○使用したソファーカバーやマッサージ機タオル、座布団は毎回除菌。洗濯も定期的に行っている。天気の良い日には天日干しを行っている。 ○トイレノブや洗面所まわり、玄関の取っ手は消毒をするなど丁寧に清掃を実施。 ○窓ふきや細かい箇所にも行き届いた清掃がなされている。 ○消耗品の補充も適切に行ない、不便を感じさせないよう配慮している。 ○適宜除草も行い、快適な環境を維持している。植込みの剪定や花壇の除草等、ご利用者の方と一緒に	・清掃業務の実施状況 ・消耗品の補充 ・除草等の状況 ・庭園等の整備状況

			環境美化作業も計画的に実施。また花苗を植えて花いっぱいの環境に努めている。 ○年末の清掃も職員で計画を立て、スムーズに実施。施設内外の美化に努めている。	
	最終評価		所見	
		A	○清掃、除草や除雪など施設周辺環境の整備については、計画的に実施されている。また、利用者にとって快適な環境を保持するために、事業計画に基づき、利用者や地域と協同での取り組みがなされている。 ○基本的な感染対策、消毒も継続して実施されている。	
	３　施設の安全性の確保 利用者にとって安心、安全な環境が維持されているか。また、事故、災害発生時の危機管理体制は適切に構築されているか。			
	自己評価		指定管理者コメント	評価の指標
		A	○警備会社との契約により整備。緊急連絡先を伝えており、緊急時の対応は連携がとれている。 ○閉館の際には巡回をおこない、セキュリティーチェックをした後に施錠。 ○危険箇所のチェックを実施し、あれば利用者へ随時注意を呼びかけている。またその都度掲示にてお知らせしている（落雪注意等） ○非常時連絡体制表は事務所内にわかりやすく掲示し、職員内で周知徹底している。避難経路の確認や具体的な対応方法等も職員研修時に周知 ○地震，暴風雨等の後は市との連携を図り、施設回りの安全点検を行い報告をしている。 ○来所手段においては安全歩行・運転の注意喚起を随時促している。おたよりにも掲載し、安全確保第一に意識を高めてもらっている。 ○利用者受付時において入館時間及び帰宅の際に退館時間を記入し、非常時の際の安全確保に反映させている。 ○入館の際は「アルコール消毒・検温ディスペンサー」の利用を促している。また入口受付にもアルコール液を設置し、トイレの後など自由に使用していただいている。	・警備体制の整備 ・巡回等の実施状況 ・鍵の保管状況 ・施錠の体制 ・非常時対応マニュアルの整備 ・非常時連絡体制の整備、周知 ・利用者への注意喚起 ・研修、訓練の実施状況

			○新型コロナウイルス感染症対策やノロウイルス感染症等について、感染症対策マニュアルに則り随時職員間で情報を共有。 ○脱水症・熱中症防止のために、水分補給の声かけや、マイボトル持参の呼びかけをその都度行っている。更にセンターの飲み物利用も呼びかけている。	
	最終評価		所見	
		A	○警備会社による警備を行い、マスターキーは施錠できるロッカーに保管し適切に管理されている。 ○緊急時対応マニュアルにより避難経路の確認を行っている。 ○職員による防災研修、感染症予防に関する研修を実施し利用者への伝え方を含め研修している。	

Ⅳ　収支の状況

1　財務状況

管理運営にあたり、適切な経理を行っているか。また、財務状況に問題は無いか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	○経理書類等は、事務所において、経理担当者が管理。消耗品伝票等は管理責任者において、適切な保管をしている。 ○不明瞭な支出は無し。 ○収支のバランスは良好。	・経理書類等の整備状況 ・経理担当の設置の有無 ・伝票の保管状況 ・通帳、印鑑の保管状況 ・不明瞭な支出の有無 ・予算、決算の乖離 ・外部監査の実施 ・収支のバランス
最終評価	所見	
A	○経理書類の整備及び管理は適切に行われている。 ○燃料費及び電気料の高騰はあったものの、節減に努め、収支バランスに意を用いた適切な施設運営に努めている。	

指定管理者評価シート

R5（天神ふれあいセンター）

	２　経費の節減 適切な経費の節減に向けた取組が行われたか。また、効果が現れているか。		
	自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
	A	○地球温暖化対策は、例年通り、市からの指導に基づく取り組みを行った。 ○冷暖房稼働時においては、教室開始前の連絡事項伝達時やお便り、ポスター等で、適温確保の励行に関する呼びかけを行った。また、暑さ寒さの対策方法として、着衣の調整をお願いし、協力をいただいている。 ○猛暑だったこともあり、センターをクールスポット的な場所として利用してもらうよう呼びかけを行った。そのためエアコン使用量・料ともに昨年より増えたが、熱中症対策としては有効だった。	・取組の有無 ・取組の効果
	最終評価	所見	
	A	○利用者の体調に配慮しつつ、利用者との協働でエネルギー使用量の削減や熱中症対策に取り組んでいる。 ○クールスポットとしての利用は、一時的に暑さをしのぐだけでなく、環境に配慮した取組であり評価できる。	
Ⅴ　その他			
	１　市、関係機関及び地域との連携等 市、関係機関、地域との連携体制が適切に構築されているか。また、その他前記までの評価に合致しなかった取組について評価を行う。		
	自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
	A	○市役所，社会福祉協議会，地域包括支援センター，その他関係機関，地域（町内等）との連携を図ることができた。 ○年２回の環境整備作業では地域（区）と連携をしながら実施することができた。 ○毎月発行している天神だよりを町内で回覧していることで、天神ふれあいセンターに興味関心を持っていただける地域の方が増えてきた。 ○「いきいき百歳体操」が高齢福祉課や地域包括支援センターとの協力でスタートすることができたため、包括スタッフとの連携が増え情報の交換等、	・その他 ・特記事項

			以前より多く関われるようになった。	
	最終評価		所見	
		A	○学生ボランティアの申し込みがなく世代間交流はなかったものの、地域との連携や広報誌の活用、催しへの町内からの参加など地域住民との交流に努めている。	

Ⅵ　総合評価

1　総合評価

指定管理者として適切な管理運営を行っており、利用者サービスの向上や効率化が十分に図られているか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	○新型コロナウイルス感染症が５類感染症になり、感染も随分と落ち着きを見せてきたが、センターでは安全・安心のため、引き続き基本的な感染症予防対策に則った管理運営を行った。 ○活動時は換気を中心に感染症予防対策を行いながらもスムーズに活動をすることができ、以前のような賑わいを取り戻すことができた。 ○実利用者数や各種講座（教室，催し等）の実施回数・参加延べ人数は、ともに昨年より増え活気が見られた。 ○利用者個人の健康意識や介護予防、認知症予防、自立への意識は高く、意欲を持って参加されたご利用者さんに寄り添える支援ができた。また、コロナによる健康管理の意識もあり、自らの健康や体力づくり、脳トレ、認知症予防に関する教室・講座に参加される方が多くなり、センターの目的に沿う利用になってきている。 ○ご利用者の要望を取り入れた「いきいき百歳体操」が好評で、基礎体力づくりの一環として定着し新たな登録者・参加者につながってきている。 ○センターに来ることで安心感が得られ、孤立感や寂しさを忘れることができるとの話を聞き、心地よい居場所としての役目も担えている。 ○利用者自らがボランティアとしてセンターにて学び得た知識や情報等を、お住まいの地域や集会な	

			どで広めることで、本人のボランティア意識がより高まり、やりがいや生きがいにつながるものとなった。また、地域貢献できる利用者も増え、地域福祉向上にもつながってきている。 〇安全配慮をしながら、自立支援のため、出来ることはご利用者に進んで行っていただけるような声かけをし、コミュニケーションを図っている。 〇一人暮らしのご利用者には、精神的・体力的に落ち込まないよう、また一人で悩まないように常に声をかけている。相談にも気軽に応じ、安心感を持っていただけるよう、職員一同心がけている。 〇職員に対する接遇マナーの取り組みも、定着してきたが、何度も繰り返して確認をしている。また、ご利用者に寄り添いながらも自立の支援も忘れず、思いやりや気配りのできる行動ができるよう、常に職員へ指導をしている。	
	最終評価		所見	
		A	〇利用者ニーズの変化の把握し、そこに寄り添った支援を行うだけでなく、利用者との協働で花壇整備を行うなど、高齢者の生きがいづくりやボランティア意識の向上を図っている。 〇登録者以外でも相談しやすい体制がとられている。 〇新規登録者の増加が減少していることから、さらに利用促進に努めていただきたい。	

指定管理者評価シート

R5（天神ふれあいセンター）

総合評価の算定方法

① ＩからＶまでの各項目の最終評価を、次の基準により点数化します。

Ｓランク＝４点　　Ａランク＝２点　　Ｂランク＝０点　　Ｃランク＝－２点

例　（X財団）Ｓが４項目、Ａが 10 項目、Ｂが１項目、Ｃが０項目の場合、得点は 36 点

（ Ｙ社 ）Ｓが１項目、Ａが７項目、Ｂが３項目、Ｃが４項目の場合、得点は 10 点

② 次に平均点を算出します。

例　（X財団）　得点 36 点／評価項目 15 項目＝平均 2.4 点

（ Ｙ社 ）　得点 10 点／評価項目 15 項目＝平均 0.67 点

③ ②の平均点に応じ、次の区分により総合評価のランク付けを行います。

Ｓランク　平均点≧３点（ただし、Ｃランクが１項目でもある場合はＡランクとする。）

Ａランク　３点＞平均点≧1.3 点

Ｂランク　1.3 点＞平均点≧０点

Ｃランク　０点＞平均点

例　（X財団）　総合評価　Ａランク

（ Ｙ社 ）　総合評価　Ｂランク