

指定管理者評価シート

R4(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	<p>○新型コロナウイルス感染が若干落ち着いてきたこともあり、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、出来る限りの取組を行うことができた。体力や意欲が衰えることのないよう、さらに体力増進や免疫力アップ意識の向上につながるよう新たな運動系の教室もスタートさせることができた。</p> <p>○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ている。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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<p>○新型コロナウイルス感染対策を講じる中でも、施設の設置目的をよく理解し、基本方針の達成に向けた取組を行っている。また、施設の適正な利用と利用者に対する適切な情報発信、ルール作りにより、公平な運営管理に努めている。</p>	
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	<p>○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感染症予防対策のため土曜祝日の臨時休館を数日行った。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。</p> <p>○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。</p> <p>○書類保管のロッカーは退勤時施錠。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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

指定管理者評価シート

R4(天神ふれあいセンター)

		<p>○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。</p>	
	最終評価	所見	
	A	<p>○管理業務及び市に対する定期報告等は全般的に適正に行われている。</p>	
<p>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。</p>			
	自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
	A	<p>○計画に添った人員配置が適切になされ、時間内の業務を行っている。役割も分担しながら協力し合って取り組んでいる。</p> <p>○電話対応や来館者対応、言葉遣い、身だしなみ等、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。ご利用者からはお褒めの言葉をかけられている。</p> <p>○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、明るく積極的な対応に心がけている。</p> <p>○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対応している。</p> <p>○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対応方法等、寄り添える配慮を行なっている。特に新規登録の方へはわかりやすく丁寧に対応している。</p> <p>○職員への自己啓発や意識改善を随時促し、指導している。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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
	最終評価	所見	
	A	<p>○計画どおりの人員配置や勤務時間が遵守されている。</p> <p>○職員の接遇や服装について、特に問題はない。</p>	

指定管理者評価シート

R4(天神ふれあいセンター)

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	<p>○新型コロナウイルス感染が落ち着いてきたこともあり、登録者は16名増え52名。内新規登録者は昨年1名だったのに比べ14名と増えた。実利用者数は2,540名と、昨年の2倍となった。教室や催し・行事への参加者も2.5倍に増え、活気がみられた。</p> <p>○昨年に引き続き登録呼びかけや行事等への誘い、センターでの感染防止対策の取組を継続して説明したこともあり、安心された方々の再度の登録・利用につなげることができた。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数 ・稼働率
最終評価	所見	
A	<p>○適切な感染症拡大予防対策を講じながら、利用促進のための呼びかけや安否確認連絡、利用者ニーズへの対応等の取組により、大きく利用者数の回復につなげた点は評価できる。</p>	
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	<p>○センターだよりの拡大版(カラー)を見やすく掲示している。玄関前にもおたよりを掲示した。</p> <p>○感染拡大予防対策等の大切なお知らせは掲示板にて大きく案内をし、わかりやすく提示している。また教室や行事の開始前に、職員から参加者へお知らせ・説明をしている。新たな連絡事項があれば別枠にて掲示し、注意喚起に努めた。</p> <p>○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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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

R4(天神ふれあいセンター)

		<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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の貼り出しにて、内容や様子をより理解していただくようにしている。 ○電話対応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。 ○悩みや疑問点、相談ごと等、本人に寄り添いながら傾聴に努めた。 ○引きこもりがちにならないよう、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。 	
	<p>最終評価</p>	<p>所見</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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。また、見学者や電話への対応も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いる点が評価できる。今後も、感染対策を徹底の上、継続されたい。 	
	<p>A</p>		

指定管理者評価シート

R4(天神ふれあいセンター)

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、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4年度も苦情等は寄せられていない。	
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	○毎月のセンター便りを市、地域包括支援センター、社協、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、事務所受付のみならず、入口（玄関）に拡大したものを貼りだし周知。また電話での問い合わせには、分かりやすく丁寧な対応を心掛けた。	・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

指定管理者評価シート

R4(天神ふれあいセンター)

<p>最終評価</p> <p>A</p>	<p>所見</p> <p>○各関係機関に対するセンター便りの配布や町内会への回覧等により、活動内容の周知を図っている。新型コロナウイルス感染対策に係る案内等についても、わかりやすく、適切に周知している。</p>	
<p>5 自主事業の実施状況</p> <p>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。</p>		
<p>自己評価</p> <p>S</p>	<p>指定管理者コメント</p> <p>○ほぼ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より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。意欲の反映として、利用者から希望がでていた「いきいき百歳体操」を新たにスタートさせることもでき、毎回好評を得ている。また同じように希望がでていた「カラオケ」も新しく開始。毎回楽しいと、人気教室となっている。教養の一端として「俳句・川柳」も再スタート。楽しくも真剣に取組定着しつつある。</p> <p>○文科系の「若返りの脳トレ」や「楽しいおりがみ」など、脳の活性化につながる教室も新規登録者からも人気があり参加者が増加した。</p> <p>○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1か月展示。多く方に見ていただき本人の継続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黙食にて実施できた。</p> <p>○教養講座は10回の開催。会津若松市の生涯学習出前講座を3回、外部講師による講座を2回、運動系と脳の活性化に役立つ内容の講座を5回、実施することができた。健康増進に関わることや興味関心のあるもの、生きがいややりがいにつながる講座だったこともあり、参加者の満足度は高かった。</p>	<p>評価の指標</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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

指定管理者評価シート

R4(天神ふれあいセンター)

		<p>○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和やかな雰囲気 で楽しく、有意義な時間を過ごすことができ、ゲームや会食でより親睦も深まった。</p>	
	最終評価	所見	
	A	<p>○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組がなされている。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たり、民間企業との連携により新しい試みをしたりといった広がりのある事業展開は評価できる。</p> <p>○制限のある中、「感染拡大予防ガイドライン」に基づき、基本的な感染対策を徹底しながら、工夫して様々な取組ができています。</p>	
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	<p>○毎日、センター施設前に見回りを行い、業務日誌へ記録(異常の有無)。</p> <p>○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。</p> <p>○小屋屋根破損の懸念と隣家への迷惑防止のため北西角の雑木を伐採。</p> <p>○給湯器経年劣化の故障のため交換。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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	
	A	<p>○必要な設備修繕を実施し、施設・備品等は適切に管理され、良好な状態に保たれている。</p>	

指定管理者評価シート

R4(天神ふれあいセンター)

<p>2 清掃業務</p> <p>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。</p>		
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
S	<p>○毎日の清掃で快適に利用していただいている。また、トイレが汚れた際には速やかに清掃し、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ている。</p> <p>○使用したソファ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。</p> <p>○使用した椅子、テーブルは活動終了後に全て除菌・消毒。トイレドアや玄関の取っ手、受け付け回りも除菌・消毒を徹底。</p> <p>○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。</p> <p>○消耗品の補充も適切に行い、不便を感じさせないよう配慮している。</p> <p>○適宜除草も行い、快適な環境を維持している。植込みの剪定や土手、花壇の除草等、ご利用の方と一緒に環境美化作業も計画的に実施。</p> <p>○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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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
最終評価	所見	
A	<p>○清掃、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が保持のために、事業計画どおり、利用者や地域と協同での取組がなされている。</p> <p>○共有部分の除菌・消毒などの基本的な感染対策が実施されている。</p>	

指定管理者評価シート

R4(天神ふれあいセンター)

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	<ul style="list-style-type: none"> ○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行い、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。 ○新型コロナウイルス感染予防のため、寄贈にて設置した「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、トイレの後や随時の使用を促している。 ○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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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

指定管理者評価シート

R4(天神ふれあいセンター)

	最終評価	<p style="text-align: center;">所見</p> <p>○危険個所の確認、注意喚起等が適宜適切になされている。</p> <p>○感染対策について、「感染拡大予防ガイドライン」により基本的な感染対策を徹底しながら、安心安全に運営することができている。</p> <p>○今後も最新情報の共有や必要な感染対策を徹底の上、安全確保を第一義とした危機管理体制の整備・充実に努められたい。</p>	
IV 収支の状況			
<p>1 財務状況</p> <p>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な。</p>			
	自己評価	<p style="text-align: center;">指定管理者コメント</p> <p>○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。</p> <p>○不明瞭な支出は無し。</p> <p>○収支のバランスは良好。</p>	<p style="text-align: center;">評価の指標</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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	<p style="text-align: center;">所見</p> <p>○適切な感染対策を講じながら、収支バランスに意を用いた適切な施設運営に努めた。</p>	
<p>2 経費の節減</p> <p>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。</p>			
	自己評価	<p style="text-align: center;">指定管理者コメント</p> <p>○地球温暖化対策は、例年通り、市からの指導に基づく取組を行った。</p> <p>○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。</p>	<p style="text-align: center;">評価の指標</p> <ul style="list-style-type: none"> ・取組の有無 ・取組の効果

指定管理者評価シート

R4(天神ふれあいセンター)

	最終評価	<p style="text-align: center;">所見</p> <p>○利用者との協働によりエネルギー使用量の削減や熱中症対策に係る取組を実施している点は評価できる。</p> <p>○今後とも、環境をはじめ、様々な視点での利用者への啓発活動に取り組まれない。</p>	
V その他			
<p>1 市、関係機関及び地域との連携等</p> <p>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。</p>			
	自己評価	<p style="text-align: center;">指定管理者コメント</p> <p>○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。新型コロナウイルス感染対策に関しては、市からの適切な情報・指示のもと、最新状況等をご利用者へ伝えることができた。</p> <p>○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。</p> <p>○若松商業高校のボランティア(2年女子3名)を受け入れ、高齢者との交流を持つことができた。また、除菌・消毒作業も一緒に行うことで、施設の管理についても体験してもらえた。</p> <p>○ふれあい文化祭の作品展示会では、地域の方にも見ていただけ、交流を図ることができた。</p> <p>○「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、開催日には市の担当者や包括スタッフと連携しながら実施することができた。</p>	<p style="text-align: center;">評価の指標</p> <p>・その他</p> <p>・特記事項</p>
	最終評価	<p style="text-align: center;">所見</p> <p>○感染対策を工夫しながら、関係機関や地域との積極的な連携や学生ボランティアの受け入れにより、継続して地域・世代間の交流機会を創出している点は高く評価できる。</p>	

指定管理者評価シート

R4(天神ふれあいセンター)

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	<ul style="list-style-type: none"> ○新型コロナウイルス感染が昨年よりは若干落ち着いたものの、昨年に引き続き感染拡大予防ガイドラインに則った管理運営を行うことができた。活動時は感染症予防対策をしっかりと行うことで、通常通りの活動に移行することができ、新規の登録者や参加延べ人数、実利用者数が大幅に増えた。 ○個人個人の健康意識や介護予防、認知症予防、自立への意識はより高くなり、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、コロナ禍での健康管理の意識からか、自らの健康や運動、体力づくり、脳トレに関する教室・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「いきいき百歳体操」「カラオケ」を新たに開催することができ、サービスの拡大につながった。 ○センターに来ることで安心感が得られ、ホッとする心地良い居場所となっているとの話を聞くこともできた。 ○自らがボランティアの先頭にたち活動をされているご利用者が、他所でも生き生きとした活動をされていることは嬉しいことであり、センターがボランティア育成に寄与できている。 ○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、感謝の言葉も随時かけている。 ○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に、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。 	

指定管理者評価シート

R4(天神ふれあいセンター)

		<p>○職員に対する接遇マナーの取組も、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ない思いやりや気配りのできる行動ができるよう、笑い声が絶えない明るいセンターをめざし、いつでもだれにでも笑顔で公平に対応できるよう、職員へ指導をしている</p>	
	<p>最終評価</p>	<p>所見</p> <p>○新型コロナウイルス感染対策について、「感染拡大予防ガイドライン」により適切な対策を講じるとともに、様々な工夫により利用者と協同で事業継続に努めている。</p> <p>○利用者ニーズの変化の把握に努め、そこに寄り添った支援を行ったり、利用者が自身の能力を生かす場を提供したりといった取組は、高齢者の生きがいづくりに寄与している。</p> <p>○制約のある中、関係機関や地域との連携、世代間の交流、ボランティアの育成に寄与する取組も継続しており、センターの設置目的に適う事業展開について高く評価する。</p> <p>○今後とも、施設の適切な管理と円滑な事業展開の継続に取り組まれない。</p>	
	<p>A</p>		

指定管理者評価シート

R4(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 \geq 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 \geq 1.3 点

B ランク 1.3 点 $>$ 平均点 \geq 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