

令和6年度 定期モニタリング評価表（中間）

公表用

施設名	枚方市総合福祉センター	所管部署 (連絡先)	健康福祉政策課 (072-841-1369)	令和6年11月実施
-----	-------------	---------------	---------------------------	-----------

この定期モニタリングでは、以下の表の評価項目・視点により確認を行いました。

評価項目	評価の視点
1 業務の履行状況	事業・業務等が適正に実施されているか否かについて、実施状況・実施体制を確認します。
(1) 選定時の基準（確認事項）・事業計画の内容（目標）に関する事項	市民ニーズの把握・対応状況 アンケート調査等の実施により、市民（利用者）のニーズを把握し、その結果を踏まえて改善を行っているかについて確認します。
(2) 施設の管理運営に関する経費の収支状況（使用料の収入実績を含む）	経済性 委託料等の収支状況について、当初の収支計画と乖離がないか、適正な内容となっているかについて確認します。
(3) 募集要項・仕様書記載事項等に関する事項	サービス水準 指定管理者によるサービス水準が適切なものとなっているかについて確認します。
(4) 改善指示等への対応状況	リスクマネジメント 緊急事態発生時や機器・設備故障時等における対応状況や、対応体制・対応方法について確認します。
2 業務の継続性・安定性	指定管理者の財務状況が継続的、安定的にサービスを提供できる状態にあるかについて確認します。

施設の概要等

所在地	老人福祉センター：枚方市津田東町2丁目26番1号 老人作業所：枚方市中宮山戸町12番15号	主な業務内容	総合マネジメント業務 施設の管理業務（①建築設備等保守管理業務、②設備運転監視業務、③保安警備業務、④衛生管理業務、⑤清掃業務） 施設の運営業務（①管理サービス業務、②貸室管理運営業務、③送迎バス及び福祉バス運行の管理業務、④老人福祉センター事業実施業務、⑤老人作業所事業実施業務、⑥その他必要な管理運営業務）
設置目的	高齢者の健康及び福祉の増進に寄与するため		
指定管理期間	令和2年4月1日から令和7年3月31日 (2020年4月1日から2025年3月31日)		

指定管理者

名称 (JVの場合はグループ名)	株式会社ビケンテクノ	代表団体 (JVの場合)	
所在地(JVの場合は代表団体の所在地)	大阪府吹田市南金田2丁目12番1号	構成団体 (JVの場合)	

1 業務の履行状況

(1) 選定時の基準（確認事項）・事業計画の内容（目標）に関する事項

評価ポイントごとの評価基準	
5	計画以上に独自の新たなサービスを提供し、特に良好な管理運営を行っている。
4	計画以上の良好な管理運営を行っている。
3	計画どおりの適正な管理運営を行っている。
2	一部計画どおりにできていない、又は改善が必要であるが、概ね適切な管理運営を行っている。
1	全く計画どおりにできていない、又は一部不適切な管理運営が行われている。

評価ポイント	指定管理者による一次評価		所管部署による二次評価	
	評価	評価理由	評価	評価理由
【施設の経営方針に関する事項】				
①施設の現状に対する考え方及び将来展望				
施設の設置目的等を踏まえた現状認識及び今後の方向性が明確に提案されている（確認事項6）				
・高齢者が健康で社会と関わり続けることは、地域力の向上に繋がると考えているか。	3	・高齢社会の現状に於いて、高齢者が社会（地域）に与える影響力は増大する方向にある。そのためには健康であると言う事が重要と考えている。	3	・高齢者の割合が増えていく中で、健康な高齢者が地域力の向上に対して大きな力になることの重要性を認識していることを確認した。
・時代が加率的に変化していく中で、社会と関わり続けるためには、その加速に合わせて自身も学び続ける必要があるということを認識しているか。	3	・社会と関わるという事は、決して孤立することなく人間関係を築く事でも有る。そういった場を提供出来るように、タイムリーであり有効な情報を学ぶ必要があると認識している。	3	・高齢者の増加に伴い、孤立せず社会と繋がる場所としてのセンターの役割を理解し、生涯学習や楽しみのためにセンターを利用してもらえるよう、各種講座等を開催していることを確認した。
・誰もが生涯にわたり必要な学習を行い、その成果を活かすことのできる生涯学習社会の実現へ向けた取り組みにより、高齢者の社会参加および地域力の向上を目指しているか。	3	・利用者間土士のコミュニケーションを持ち、又、団体活動や講座等にて学び・育ち・成果を発表する。そういった生き生きとした生活を送れる事を目指している。	3	・高齢や独居により、社会との接点が少なくなることを防ぐため、社会と繋がるきっかけとして団体活動の場の提供や各種講座を実施することを積み重ねて、高齢者の社会参加や地域力の向上を目指していることを確認した。

②施設運営に関する計画

施設の利用の向上に関する計画が具体的に提案されている（確認事項8）

・「社会との接点・精神的支援」の場所として、1人暮らしの高齢者の方のコミュニケーションの場となるように、また、より利用しやすい施設を目指して、「施設体験会」「世代間交流」「老人福祉センター旧売店スペースの活用」「平等利用の確保」を計画・実施しているか。

4

・1人暮らしの高齢者の方々のコミュニケーションの場として利用されている設備に浴室がある。R5年4月から9月は4,841人、R6年4月から9月は6,005人と1,164人の増加となっている。日々、限られた時間の中で一人でも多くの方に利用して頂くため入浴の時間管理や、受付との会話や動作に注意は払い入浴前の健康状態の確認を行う。時には看護師にて血圧測定なども行っている。「洗い場の場所取り」や、浴室内での「歯磨き」「大声」等利用者からの苦情に対し懇切丁寧な対応を行っている。

・施設体験会・・・毎年行う自主事業「文化祭」にて卓球・将棋・ビリヤード・スポーツ吹き矢・囲碁・グラウンドゴルフの体験会を開催している。

・世代間交流・・・親子参加型の工作教室 藁の亀・しめ縄作り実施。文化祭での事前・事後準備のお手伝いへの呼びかけ実施。

・旧売店スペースの活用・・・毎週金曜日のコーヒー＆ドーナツ販売の実施。

・平等利用の確保・・・館内に於ける基本ルールを策定し、掲示にて利用者へ周知徹底を図っている。

4

・「施設体験会」としては、文化祭の他に、初来館の方に利用方法の案内や、希望者へ募集している団体紹介などを行っていることを確認。

・「世代間交流」では、文化祭での交流の他に近隣大学の看護学生が講師となる健康講座の実施を確認した。

・「旧売店スペース活用」については、地域の障がい者事業所によるパン販売や自主事業としてコーヒーや軽食等の販売を週一回実施しており、月にコーヒーは25杯程度、ドーナツは20～30個の販売実績があることを確認した。また、利用者の要望も聞き取り、販売する商品を増やすなど、利用者満足の上にも取り組んでいることを確認した。

・「平等利用の確保」については、浴室の利用方法の周知、マッサージ機の利用についても利用者の意見を踏まえた利用方法の変更や利用者へのお声かけなど、平等利用に努めていることを確認した。

関係法令及び本市条例・規則を遵守し、施設の設置目的に沿った運営計画が提案されている（確認事項9）

<p>・指定管理施設の管理に関する法令や業務に従事する者の労働に関する権利を保障するための法令を遵守し、管理スタッフに対して教育し、その徹底を図っているか。</p>	<p>3</p>	<p>関係法令及び本市条例・規則・就業規則等をいつでも確認出来る環境を作り、管理スタッフに徹底を図っている。</p>	<p>3</p>	<p>・パソコンの共有フォルダの中に、規則・ルール・条例等を置いて、職員全員が見ることのできる状態とし、徹底に努めていることを確認した。 ・定年について、75歳まで働ける環境作りをしていることを確認した。</p>
--	----------	--	----------	--

利用者に対する接遇対応向上について具体的に提案されている（確認事項10）

<p>・職員に対して、研修等の機会を確保し、知識や技能の向上に努めているか。</p>	<p>3</p>	<p>・職員に対して研修等の機会を確保し知識や技能の向上を目指し、各種研修を実施している。</p>	<p>4</p>	<p>・社内研修実施一覧表にて、研修実績や下半期の実施予定を確認した。 ・研修実施一覧表を作成し、全職員がもれなく全ての研修を受講できるようにしていることを確認した。</p>
<p>・接遇・マナー研修、クレーム・トラブル対応等の実技教育・ロールプレイング研修を実施して、職員の各種対応能力の向上を図っているか。</p>	<p>3</p>	<p>・職員に対して研修等の機会を確保し知識や技能の向上を目指し、接遇・マナー研修、クレーム・トラブル対応教育を実施し向上を図っている。</p>	<p>3</p>	<p>・接遇研修はマニュアルの読み込みや、身なりの確認。クレーム等は事例をもとに研修を実施していることを確認した。</p>

利用者が安全に利用できるよう施設内で発生するトラブルへの対応方法等について提案されている（確認事項11）

<p>・利用者への懇切丁寧な説明、温かい接遇に努めているか。また、マニュアル（トラブル対策Q&A）を全スタッフで共有することで未然防止に努めているか。</p>	<p>3</p>	<p>・特に受付スタッフがファーストコンタクトになる為、言葉使い、温かい接遇に努めている。またクレーム・トラブルQ & A 集を職種単位で配布し共有している。</p>	<p>3</p>	<p>・「クレーム・トラブル対策Q&A」を受付や看護師、設備職員などの職種単位で配布、共有していることを確認した。また、各職種ごとの業務を共有することで、職員が施設として何を行っているかを把握し、トラブルの未然防止に努めていることを確認した。</p>
<p>・現場での苦情・トラブルについては、発生後は市と連携を取りながら速やかに処置しているか。</p>	<p>4</p>	<p>・日次、月次にて報告・連絡・相談を行い問題解決を行っている。主なトラブルではマッサージ機の使用に関して座っている時間が長い事が理由で名指しでのトラブルに発展し、市に苦情を言いくる手前までになった事や、送迎バスに乗ったが席の横に荷物を置いて場所取りをしている様で座る場所がない、又は座ろうとしたらその場所は座る人が決まっているから後ろに座れと言われる等、トラブルが発生しているが市と連携し解決する事が出来ている。</p>	<p>4</p>	<p>・苦情、トラブルなどの発生時には市へ速やかに報告し、連携を取りながら対応を行っていることを確認した。また、センター発の送迎バスについて、前方の乗り口ではなく、中央の乗り口から乗れるようにしてほしいとの意見については、職員が実際に乗車して現場を確認したり、変更に伴う不具合なども考慮しながら施行的に運用変更を行ったり、卓球フェンスの防音対応なども、スポーツ協会に運用について確認するなど、市と連携を取りながらも、検証や他機関への確認を行うなど、主体的に対応していることも確認した。</p>
<p>・利用者同士のトラブルについては、公平・公正な立場で対処しているか。</p>	<p>3</p>	<p>・利用者双方の言い分を聞く事が重要であり、その後正当性については指定管理者単独での判断でなく、市へ報告・連絡・相談を行い対処している。</p>	<p>3</p>	<p>・利用者同士のトラブルについては、意見等を受けとめた上で解決を図り、必ず市に報告、相談等を実施して、対応していることを確認した。</p>
<p>・発生したトラブルについては、施設スタッフ間で共有し、再発防止に努めているか。</p>	<p>4</p>	<p>・発生したトラブルは朝礼及び回覧文書にて周知徹底を行っている。</p>	<p>3</p>	<p>・発生した苦情やトラブル事例などを朝礼での共有や文書として回覧し、周知することで再発防止に努めていることを確認した。</p>

利用者等の安全・秩序維持のための適切な対応方法について提案されている（確認事項12）

<p>・ルールや接遇の公平性、情報の提供及びアクセス方法の平等性等（平等利用のチェックリストの作成など）に取り組み、平等利用を確保することで、利用者の秩序維持に努めているか。</p>	<p>3</p>	<p>・4月よりマナー遵守の促進ポスター張り出し、利用者への周知徹底を図っている。公平性及び平等性は主に公共スペースの利用時に問題となる場合が多いため、ロビー利用時に、他の方の「荷物の放置」にて座れないと言う問題では、単に置かないようにする事を注意するのではなく、置ける場所（利用されていないロッカーを設置）を確保してから注意を促す事で利用者の理解を得ている。ルール違反の察知は殆ど受付への利用者からの申告であるため、事実確認を行い、個人判断ではなくスタッフも参加し相談の上で秩序維持に努めている。</p>	<p>3</p>	<p>・利用者への掲示物や報告より、平等利用と秩序維持に努めていることを確認した。 ・平等利用のチェックリストを作成はしていないが、発生事例を記録として残すことや、複数の職員による相談のうえで、対応していることを確認した。</p>
<p>・支援が必要な利用者に対する利用援助を行っているか。また、バリアフリーチェックリストを活用して施設内をチェック・評価し、改善しているか。</p>	<p>3</p>	<p>・障害者用駐車スペースにバリカーを設置し本当に必要な利用者が停めれるように利用援助を行った。 バリアフリーチェック表にてチェックを行い評価、改善を行っている。</p>	<p>3</p>	<p>・障害者用駐車スペースでは、以前から本当に必要な人が利用できない事例があったことから、バリカーを設置したが、利用者からの声を反映させ、下車せずに駐車ができるよう改善を行っていることを確認した。 ・年2回実施している、バリアフリーチェックリストを活用し、評価、改善を行っていることを確認した。 ・車いすの方が卓球を利用される際に、他の利用者と調整し、利用する卓球台の位置を変更していることを確認した。</p>

セルフモニタリング及び利用者等に対するアンケートの実施について提案されている（確認事項13）				
<p>・利用者へのアンケートを定期的実施して満足度や要望等を収集し、管理・運営に反映するとともに、未来館者への動機付けのためのアンケートについてもインターネット等を利用して実施し、潜在的なニーズの把握に努めているか。</p>	3	<p>・利用者のニーズを把握するに当たり、年1回、アンケートの実施を行っている。未来館者への動機付けは市のアドバイスを受け計画立案中である。</p>	3	<p>・令和6年度のアンケートは下半期に実施予定。 ・未来館者へのアプローチは、インターネット媒体を利用し、今年度中に実施の検討をしていることを確認した。</p>
<p>・収集した要望やご意見は全スタッフで共有し、すぐに改善できることは即刻改善するとともに、市に報告しているか。また、即時処理が困難な事案については、全社的な対応で解決を図るとともに、市に相談のうえ、適切に対処しているか。</p>	3	<p>・収集したデータは各項目毎にデータ入力し数値化して見える化に取り組んでいる。又、要望やご意見は全スタッフ、市と共有し直ぐに改善出来る事は即刻改善し報告している。改善が困難な事案については、市に相談のうえ、適切に対処している。</p>	3	<p>・アンケートや意見箱をデータとして集計していることを確認した。 ・日時報告や月次報告などにより、要望やご意見への報告、改善を図っており、困難な事案についても市と相談のうえ、適切に対処していることを確認した。</p>
<p>・改善結果について、書面で記録し、施設内受付窓口などに掲示するとともにホームページでも確認できるようにしているか。</p>	3	<p>・頂いた要望やご意見は書面にてとり纏め、利用者に見て頂けるようにラミネート化しロビー等に掲示している。</p>	3	<p>・アンケート集計を含め、改善結果をロビーにて掲示することを確認した。 ・ホームページでの掲載については、下半期に実施予定の令和6年度アンケート集計結果を掲載予定。</p>
施設の設置目的に合致した高齢者対象の自主事業について、これまで提供されてきたサービスと同等のものが提案されている（確認事項14）				
<p>・自主事業については、定期開催事業の継続開催・利用率の低い部屋の活用・貴社のおすすめ事業・利用者リクエスト事業を計画・実施しているか。</p>	4	<p>・慢性的に利用率が低かった「茶室」で、新しく講座を2024年10月より開催するため、計画、広報等実施。また、調理室にて昨年度から引き続き「みそ作り」の講座も実施予定。 ・リクエスト事業では、「健康ヨーガ体験」、おすすめ事業では、「LINE活用術（スマホ教室）」等を実施し大変高い参加率となっている。</p>	3	<p>・自主事業としての各種講座開催や旧売店スペースでの軽食等の販売などの実施を確認した。 ・利用率の低い、調理室で講座を開催しており、下半期には茶室を利用した講座を開催予定であることを確認した。また、利用者からの要望に対するリクエスト事業やおすすめ事業について、定期開催事業とのバランス等を考慮しながら実施していることを確認した。</p>
<p>自主事業の参加費は高額にならないように設定し、予定以上の利益が出た場合は、施設の修繕や資器材の購入等として還元しているか。</p>	3	<p>・自主事業講座では参加費は原則無料とし、必要な材料・食材は実費請求で処理。</p>	3	<p>・自主事業の参加費は、材料費などの実費相当としていることを確認した。 ・予定以上の利益が出た場合は、施設の修繕費や資器材の購入等に充てるようにしていることを確認した。</p>

【施設の管理に関する事項】				
関係法令及び本市条例・規則を遵守し、施設の設置目的に沿った管理計画が提案されている（確認事項15）				
・枚方市総合福祉センター条例および施行規則を始めとした市条例・規則を順守し、組織体制については系統図の通りとし、適切な管理計画を立案・運営を行っているか。	3	・組織体制については系統図の通りとし、管理計画を立案・運営出来ている。	3	・最新の系統図にて組織体制を確認し、管理、経営を行っていることを確認した。
建築設備全般に係る点検・保守を適切に実施し、機能保全・利用者への安全、快適な環境が提案されている（確認事項16）				
・施設の「維持管理計画」のもと、日常点検・定期点検・日常清掃・定期清掃を事業計画書通りの回数で実施しているか。	4	・維持管理計画書を作成し、区分で定め実施回数通り遵守出来ている。	3	・「維持管理計画」に基づき、日常点検・定期点検・日常清掃・定期清掃を事業計画書通りの回数で実施していることを確認した。
・優先順位をつけて計画的に修繕・補修を行い、予防保全により維持管理経費の節減を図っているか。	4	・優先順位をつけて計画的に修繕・補修を行っているが、真夏の体育館のエアコンの故障などは緊急度合いが高くなり、利用者の快適な環境を維持するために現場にて出来る限りの温度設定を行いながら理解を頂く努力を行った。また、社内にてスポットクーラー2台を調達し利用者への快適な環境を維持するために検討したが使用には及ばなかった。	3	・日常点検、定期点検の実施より、発生した修繕等について、市へ適宜報告の上、優先順位をつけながら、修繕、補修対応を行っている。また、中宮作業所にて、優先度の高い屋根、軒天の改修工事も実施したことを確認した。 ・保守管理担当者が、中宮老人作業所で予防保全に向けて施設確認を下半期に行う予定であることを確認した。
基本仕様書の規定に従い、総括責任者や資格を必要とする各業務に有資格者を配置するなど適正な人員配置が提案されている（確認事項17）				
・施設スタッフは、総括責任者1名、総合マネジメント業務3名、管理・運営・警備スタッフ4名、健康相談・指導スタッフ2名、老人作業所事業実施スタッフ2名を雇用し、仕様書、事業計画書に沿った人員配置を行っているか。	3	・基本仕様書の規定通りの確かな人員配置が出来ている。	3	・人員配置表、シフト表により、適切な人員配置を行っていることを確認した。
・設備運転管理スタッフ、清掃・衛生管理スタッフについては再委託としているか。	3	・設備運転管理スタッフはR5年より自営に変更済。 ・清掃・衛生管理スタッフは再委託としている。	3	・設備運転スタッフについては、再委託としていたが、利用者からの意見も踏まえ、令和5年度より再委託から直営に変更していることを確認した。

施設内で生じた廃棄物の適切な一時保管、搬出・処理の提案がされている（確認事項18）				
・資源の有効活用やリサイクルの推進による廃棄物の排出抑制を行っているか。	3	・古紙は自治体の回収に提供し、牛乳パック・アルミ缶は回収BOXを設置している。産業廃棄物は専門業者に委託し適切な処理を行っている。	3	・自治会の古紙回収に月1回。事業所が回収する紙パック、缶は分別ボックスを設置し協力していることを確認した。産業廃棄物としては蛍光管があり、年度中に業者に廃棄依頼予定であることを確認した。
・施設内の廃棄物は、分別・廃棄場所の整理整頓・回収後の掃除等を実施し、視覚的にも清潔感を保つことで廃棄物の抑制に訴えているか。	3	・牛乳パック・アルミ缶は回収BOXを設置している。また、日常的に掃除等を行い、清潔感を保っている。	3	・回収ボックスの設置及び分別等を実施していることを確認した。 ・回収後は職員もしくはメンテナンス担当で清掃していることを確認した。
備品管理に当たり、管理簿の整備及び責任所在について提案されている（確認事項19）				
・指定管理者で購入したものは、シールを貼り別途台帳を作成するなどして、市備品との区別を行っているか。	3	・テプラにて作成したシールを貼り区別している。管理は備品一覧表を作成している。	3	・備品一覧表から抜粋した一部の備品について、現地でシールの貼付、場所が合っているか確認した。
・鍵についても鍵管理台帳を作成し、適切に管理を行っているか。	3	・鍵管理台帳を作成している。社内の内部監査の時などに見直し保管状況の管理を行っている。	4	・鍵管理台帳にて、適切に管理されていることを確認した。 ・社内監査により、鍵の保管や使用などの確認がなされるなど、本社のバックアップ支援を受けていることを確認した。
環境に配慮した管理運営を目指し、ごみの削減、省エネルギー等具体的に提案されている（確認事項20）				
・ISO14001およびISO50001の認証を取得しており、環境負荷の低減・省エネルギー化に取り組んでいるか。施設では、「電気・ガス・水道等のエネルギー使用量の節減」「資源の有効活用やリサイクルの推進による廃棄物の排出抑制」「廃棄物の適正処理とグリーン購入の推進」「環境保全啓発の実施」を実践しているか。	3	・「クールビズ」「ウオームビズ」の実施を利用者に告知し、ポスターでも周知しながら取り組んでいる。ライトダウンキャンペーン時は外灯の消灯などを行い参加し、利用者へはチラシを作成して呼びかけを行っている。資源回収BOXの設置、古紙回収の取組実施。グリーン購入では、石鹸・トイレトイレットペーパー・コピー用紙等購入している。	3	・部屋の利用スケジュールを見て、使用していない部屋の空調管理や二酸化炭素測定器を使用して、全熱交換式の換気機器の使用調整を実施していることを確認した。 ・市の環境政策を積極的実施したり、グリーン物品の購入などの実施を確認した。

公正採用への対応として、大阪府公正採用選考人権啓発推進員設置要綱、又は大阪労働局公正採用選考人権啓発推進員設置要綱に基づき、「公正採用選考人権啓発推進員」を設置している（確認事項21）				
・大阪府にて、公正採用選考人権啓発推進員を選任しており、吹田企業人権協議会にも入会しているか。	3	・大阪府公正採用選考人権啓発推進員を選任している。吹田企業人権協議会の副会長として、人権啓発の推進に取り組んでいる。	3	・大阪府公正採用選考人権啓発推進員の選任、吹田企業人権協議会への入会も確認した。
障害者法定雇用率が達成されている（申請段階で未達成の場合は、本施設における雇用をはじめ、雇用率が達成できるよう提案されている）（確認事項22）				
・貴社の障害者雇用率は2.5%と法定雇用率を達成しており、「大阪府障害者サポートカンパニー優良企業」として登録されているか。	2	・令和6年度障害者雇用率は2.46%と僅かに法定雇用率に届かなかったため達成に向け計画的に雇入れを実施しているところ。平成26年から「大阪府障がい者サポートカンパニー優良企業」として登録されている。	3	・6月時点では、法定雇用率が未達成であったが、6月以降に2名採用を行い、法定雇用率を達成しているとのことを確認した。また、現在2名の採用選考中であることを聞き取りした。
業務に従事するものが、人権について正しい認識を持って業務を遂行できるよう、人権研修について、提案されている（確認事項23）				
・業務従事者に対しての人権研修として、「人権研修」「個人情報保護（Pマーク）情報管理研修」「コンプライアンス・関連法規研修」を配置前及び配置後は年1回実施しているか。	3	「人権研修」「個人情報保護（Pマーク）情報管理研修」、「コンプライアンス・関連法規研修」を年1回実施している。	3	・社内研修実施一覧表で実施を確認した。また、入社時の配置前にも研修を行っていることを確認した。
男女雇用機会均等法に基づくセクシュアル・ハラスメント防止対策について提案されている（確認事項24）				
・セクシュアル・ハラスメント防止対策として、「セクシャルハラスメント防止規程および実施要領」を規程しているか。また、類似施設の「トラブル対応Q & A」やポスター等を活用することで、スタッフの問題意識を高めているか。	3	・セクシャル・ハラスメント防止対策として、「セクシャルハラスメント防止規定及び実施要領」を定め対応している。類似施設の「トラブル対応Q&A」を各職種単位に配布しいつでも見れるようにしている。	3	・セクシャルハラスメント防止規程および実施要領を確認した。 ・トラブル対応Q & Aを各職種単位で配布しいつでも見れるようにしていることを確認した。

【情報公開及び個人情報保護の措置に関する事項】				
枚方市情報公開条例の目的等を踏まえ、管理運営事業で保有する情報の公開に関する対応が明確に示されている（確認事項25）				
・「枚方市情報公開条例及び施行規則」等に基づき、指定管理施設の管理業務内で所有した情報の公開については、本市と相談のうえ、本市および開示請求者へ報告しているか。	3	・保有している個人情報の管理ルールを定め公開要求に対しては貴市と相談を行います。	3	・個人情報の管理ルールを定め、情報公開については、市と相談の上、報告していることを確認した。
・法令あるいは条例によって、不開示とされた場合は不開示情報として、個人情報に関するものや公開することで法人や個人の競争上の地位、財産権、その他正当な利益を害する恐れがある情報等に関しては、非公開として対応しているか。	3	・個人情報や法人、個人の競争上の地位、財産権その他正当な利益を害する恐れがある情報等に関しては非公開とします。	3	・適切に対応していることを確認した。
個人情報の保護に関する法律等の目的等を踏まえ、個人情報の保護に関する必要な措置について明確に示されている（確認事項26）				
・貴社はプライバシーマークを取得しており、「個人情報取り扱いマニュアル」をもとに個人情報保護に関する教育を実施しているか。また、個人情報保護体制を本施設内にも構築し、個人情報保護方針を周知徹底しているか。	3	・「個人情報取り扱いマニュアル」にて教育を実施している。また、個人情報保護体制を構築し、保護方針を周知徹底している。	3	・個人情報取り扱いマニュアルにて、教育、周知徹底していることを確認した。また、年1回マニュアルの見直しとして、本社から照会をかけた各施設からの回答をもって見直していることを確認した。
・総括責任者をもって指導・監督させるとともに、個人情報の保管状況、使用状況、破棄の状況等を定期的に点検しているか。	3	・各担当が業務上扱う個人情報を、1年に1回定期的に棚卸し管理表を作成している。	3	・個人情報の管理一覧表にて、年1回点検していることを確認した。
・万一、外部流出などの情報事故が発生した場合、事実関係の調査、原因究明、対策立案を速やかに行い、市に報告しているか。	3	・現在まで、情報事故は発生しておりません。	3	・万が一、外部流出などが発生した場合の対応としては、①本社へ一報、②事故報告書を会長まで確認、③安全指導課が内容チェック、現場確認、④今後の対策を練るという体制であることを確認した。

【緊急時における対策に関する事項】				
緊急時・防犯・防災対策の危機管理マニュアル作成等が提案されている（確認事項27）				
・「災害対策マニュアル」と「地震対策マニュアル」を整備しているか。また、消防訓練（避難訓練など）を年2回実施し、災害時の要領について周知を図るとともに、マニュアルと施設及び利用者への対応について検証を行い、実効性あるマニュアルの整備に努めているか。	3	・「災害対策、地震対策マニュアル」を整備している。消防訓練は年2回実施し1回目は9月17日に実施済。2回目は来年2月予定。東消防署へ届け出を行い、警報も鳴らし、館内利用者にも声掛けし参加型で一旦玄関まで避難する。且つ水消火器にて実際に放出訓練も行う。	3	・「危機管理マニュアル」にて災害対策と地震対策のマニュアルを整備していることを確認した。また、年2回の消防訓練のうち、1回は実施済みで、2回目についても下半期に実施予定を確認し、適宜マニュアルの改訂も実施していることを確認した。
・緊急時に、一次対応が現地スタッフで出来るように、「緊急時マニュアル」を整備しているか。	3	・緊急時に対応出来るように、各職種の機能単位に準備し配布している。	3	・「危機管理マニュアル」にて緊急時マニュアルを整備していることを確認した。
・防犯については、施設内でのスタッフによるお声掛け等で、不審者が侵入しづらい雰囲気醸成に努めているか。また、警備計画に基づき「防犯マニュアル」を作成しているか。	3	・スタッフは、利用者に挨拶を行い反応を観察し、場外へのパトロールを心がけて行っている。「防犯マニュアル」を整備している。	3	・館内での積極的な声掛けを確認した。 ・「危機管理マニュアル」にて防犯マニュアルも作成している。
緊急事態発生時又は発生が予測される場合における常時連絡可能な体制・方策が提案されている（確認事項28）				
・貴社本社に警備本部を設置しており、警備会社から緊急連絡を受けた場合、24時間365日連絡受付できる体制があり、速やかに総括責任者に連絡が可能か。	3	警備会社から緊急連絡を受けた場合、総括責任者に連絡が可能である。	3	・「危機管理マニュアル」内の緊急事態対処組織図及び連絡系統図等にて体制が構築されていることを確認した。また、実際に開館時間外に緊急連絡が発生した際も、総括責任者がすぐに施設へ駆けつけた事例も確認した。
・本市から、緊急時・災害時に福祉避難所の開設が指示された場合には、避難所等の開設・運営などに協力しているか。	3	緊急時・災害時に福祉避難所の開設が指示された場合には、開設・運営などに協力する。	3	・11月下旬に市の総合防災訓練の一環として、施設にて福祉避難所の開設訓練等も実施予定。
構成員間（本支社間含む）、市との間におけるリスク分担に対する考え方が明確に示され、かつ考え方に対応した分担内容となっている（確認事項29）				
・枚方市総合福祉センター管理運営業務基本仕様書の13頁にある市と指定管理者のリスク負担区分一覧に従っているか。また、責任分担が不明確な案件については本市と協議しているか。	3	・枚方市総合福祉センター管理運営業務基本仕様書の13頁にある市と指定管理者のリスク負担区分一覧に従っている。	3	・リスク負担区分一覧に従って、市と協議等行いながら、対応していることを確認した。

【その他】				
利用者サービスを維持・向上させる具体的な取組みについて提案されている（確認事項30）				
・利用者サービスを維持・向上させるために、「アンケートによる意見の取り入れ」「接客マナーの品質向上」「ユニバーサルデザインを取り入れた印刷物や掲示物等の作成」「無料Wi-Fi設置」への取組みを実施しているか。	3	・具体的にはアンケートの実施、意見箱の設置、接客マナーの教育、ユニバーサルデザインの取り入れ（障がい者トイレの呼称：バリアフリートイレに変更）、無料Wi-Fiを設置していたが現在は撤収している。	3	・アンケートの実施及び意見箱の設置を確認した。 ・社内研修一覧表にて接客マナー研修の実施を確認した。 ・ユニバーサルデザインを取り入れた印刷物や掲示物については、フォントの変更やサイズなどの配慮をしていることを確認した。 ・前年度の3月末まで、ロビーにて無料のWi-Fi設置を指定管理者にて実施していたが、市のWi-Fi環境整備により、令和6年4月からは撤収している。
施設の利用促進に繋がる広報活動等について具体的な実施計画が提案されている（確認事項31）				
・施設の利用促進に繋がる広報活動等について具体的な実施計画として、「見やすさと分かりやすさを並立させた機能性の高いホームページの作成」「LINE公式アカウントを活用したりピーターの育成や新規利用者の開拓」「紙媒体での広報及び定期的なセンターだよりの発行」「動画や写真などを用いたサークル紹介」「食堂などの利用方法の新規提案や多世代間交流など利用者層を広げる企画」を実施しているか。	4	・実施状況では、総合福祉センターLINE公式アカウントを作成し登録数が160名まで増えている。また、ハイパーリンクとして、HP、イベント情報（ロビーコンサート紹介）（菓子パンの販売）、自主事業（グラウンドゴルフ）（講座の紹介）、送迎バス（各時刻表）、問い合わせ番号等のメニューボタンを追加した。 ・YouTubeにて動画での部屋紹介や過去のロビーコンサートなどをUPLし、月毎に積極的に利用促進に繋がる広報情報発信を行っている。	3	・LINEでの各種お知らせの実施を確認した。 ・LINEにメニューボタンを追加で作成し、高齢者でも利用しやすくするなど、利便性を高めていることを確認した。 ・YouTubeにて総合福祉センターの紹介動画やロビーコンサートを掲載し、情報発信を図っていることを確認した。 ・センターだよりについては、下半期に作成予定であることを確認した。

指定管理者による一次評価 平均点	3.1	所管部署による二次評価 平均点	3.1
------------------	-----	-----------------	-----

評価項目 1 (1)の評価基準	
S	事業計画における提案以上に、良好な管理運営を行っている 二次評価の平均点が4点以上
A	事業計画に則した適切な管理運営を行っている 二次評価の平均点が3点以上4点未満
B	事業計画の履行において一部努力が必要だが、概ね適切な管理運営を行っている 二次評価の平均点が2点以上3点未満
C	事業計画の履行において、抜本的な管理運営の改善が必要 二次評価の平均点が2点未満

評価項目 1 業務の履行状況 (1) 選定時の基準 (確認事項)・事業計画の内容 (目標) に関する事項の評価 (所管部署)	A
--	---

(2) 施設の管理運営に関する経費の収支状況（使用料の収入実績を含む）

評価ポイントごとの評価基準	
○	適正（適切）である
△	一部改善が必要であるが、概ね適正（適切）である
×	不適正（不適切）である

評価ポイント	指定管理者による一次評価		所管部署による二次評価	
	評価	評価理由	評価	評価理由
・収支予算書と比較して収入額が大幅に減少していない。／大幅に減少している場合、その理由が妥当で、今後安定した収入を得られる見込みがあるか。	○	・大幅な乖離なく、安定した見込みもある。	○	・収入額の大幅な減少はないことを確認した。
・収支予算書と比較して、想定外に多く支出している費目がない。／想定外に多く支出している費目がある場合、その理由が妥当で、今後、予定外の支出が発生するおそれがないか。	○	・想定外に多く支出している項目は無く、順調な予算執行となっている。	○	・印刷製本費の支出が大きいのが、指定管理者での区分としてホームページ作成、管理の費用が含まれており、予定外の支出とはなっていないことを確認した。 ・手数料の支出も多くなっているが、インターネットバンキングでの手数料などが当初より上がっていることによるものであることを確認した。
・運用資金の借入れを行っていない。／借入れを行っている場合、その理由が妥当か。	○	・運用資金の借入れなし。	○	・運用資金の借入れがないことを確認した。
・口座管理、つり銭等の現金管理は適正に行われているか。	○	・口座管理、つり銭等の現金管理は適正に行っている。	○	・使用料の入金管理やつり銭等の現金の管理を台帳等で適正に管理していることを確認した。

評価項目 1 (2) の評価基準		
S	全ての項目が適正（適切）であり、かつ、特に優れた点が見られる	全ての項目が○、かつ、特に優れた点が見られる
A	全ての項目が適正（適切）である	全ての項目が○
B	一部改善が必要であるが、概ね適正（適切）である	△が1個以上
C	不適正（不適切）な点があり、直ちに改善を求める	×が1個以上

評価項目1 業務の履行状況 (2) 施設の管理運営に関する経費の収支状況の評価（所管部署）	A
---	---

(3) 募集要項・仕様書記載事項等に関する事項

評価ポイントごとの評価基準	
○	適正（適切）に実施している。
△	一部改善が必要であるが、概ね適正（適切）に実施している。
×	実施していない、又は不適切な点がある

評価ポイント	指定管理者による一次評価		所管部署による二次評価	
	評価	評価理由	評価	評価理由
・募集要項 1 ページに記載している再委託禁止に関する事項を順守し、市の承認手続きが適切に行われているか。	○	適切に順守出来ている。	○	・再委託先一覧表にて確認した。
・指定管理業務に伴い発生する経費及び収入を、指定管理者が他の事業等で利用する口座とは別の口座で管理しているか。	○	指定管理料の入出金を行う専用口座を設置し管理している。	○	・指定管理業務に伴い発生する収入は、専用口座により管理している。支出は企業の経理上、他業務との一括口座にて管理しているが、本指定管理業務にかかる支出は別途データ、管理経費の収支状況表等により管理していることを確認した。
・個人情報保護法等の関係法令に基づき個人情報保護に関し必要な措置を講じているか。	○	方針を策定し、遵守している。	○	・個人情報の取り扱いマニュアルにて必要な措置を講じていることを確認した。
・労働基準法等の労働関係法令を遵守しているか。	○	遵守している。	○	・遵守していることを確認した。
・職務の執行に対する意見、要望等の記録等に関する条例に基づき記録等の対応を行っているか。	○	適切に対応している。	○	・職務の執行に対する意見、要望等の記録等に関する条例に基づき記録等の対応を行っていることを確認した。
・指定管理者が業務に伴って作成し、又は受領した文書等に関し、文書管理に関する規定等を定め、適正に管理・保存しているか。	○	規定を定め適切に管理・保管している。	○	・文書の取扱規定を定め、管理していることを確認した。
・募集要項10ページに記載している「環境への配慮」が適切に行われているか。	○	グリーン購入の促進を行っている。	○	・資源のリサイクルやグリーン物品購入など、環境への配慮が行われていると確認した。
・適切な保険に加入しているか。	○	損害・障害保険に加入している。	○	・損害保険、傷害保険に加入していることを確認した。
・指定管理者名と設置者としての市の連絡先を施設内に表示するとともに、利用料金表等に明記しているか。	○	受付の見える所に表示している。	○	・受付窓口に表示、明記していることを確認した。

<p>・募集要項11ページに記載している障害者差別解消に関する取り組みが行われているか。</p>	<p>○</p>	<p>研修以外でも従事者へ障害者差別解消法について随時情報提供を行う。車いす利用者の駐車スペースの確保策や卓球、グラウンドゴルフ等利用時の受入ルールも調整した。</p>	<p>○</p>	<p>・車いすの方がグラウンドゴルフを利用したい場合に、グラウンドに外側のフェンスから入ってもらえるように導線確保を行ったことや、駐車スペースの対応などを確認した。</p>
<p>・利用者に対するアンケート等、利用者ニーズの情報収集を適切に行うとともに、その結果を踏まえて改善に取り組んでいるか。</p>	<p>○</p>	<p>アンケートにてニーズの把握と改善を行っている。</p>	<p>○</p>	<p>・アンケート、意見箱等から利用者のニーズを把握し、適宜改善に取り組んでいることを確認した。</p>
<p>・事業報告書、日報・月報等を遅滞なく市に提出するとともに、業務の実施状況が適切に報告されているか。</p>	<p>○</p>	<p>遅滞なく提出と報告を行っている。</p>	<p>○</p>	<p>・規定の日数までに月次報告書等の提出及び報告が適切に行われていることを確認した。</p>
<p>・施設の設備、機器について適切に点検、管理が実施され、正しく報告が行われているか。</p>	<p>○</p>	<p>設備点検年間スケジュールにて進捗管理を実施し月次にて報告している。</p>	<p>○</p>	<p>・設備点検年間スケジュール及び月次報告にて、点検、管理、報告が行われていることを確認した。</p>
<p>・施設や設備等の修繕に関して、実施記録や要修繕箇所の把握が適切に行われており、適宜、市に報告されているか。</p>	<p>○</p>	<p>適宜、対応・報告を行っている。</p>	<p>○</p>	<p>・日時や月次にて修繕に関する報告が行われており、実施記録もされていることを確認した。</p>
<p>・自主事業等について適切に運営が行われているか。</p>	<p>○</p>	<p>年間予定表にて進捗管理と報告を実施している。</p>	<p>○</p>	<p>・講座や自主事業の年間予定表及び実施状況表にて適切に行われていることを確認した。</p>
<p>・利用者の相談記録等の適切な処理、管理が行われているか。</p>	<p>○</p>	<p>相談記録・健康記録にて管理している。</p>	<p>○</p>	<p>・相談記録の記録表はないが、健康相談記録の中で、日常の相談の記録なども記載していることを確認した。</p>
<p>・高齢者団体の取扱いが適切に行われているか。</p>	<p>○</p>	<p>登録団体一覧表にて管理・報告を行っている。</p>	<p>○</p>	<p>・高齢者団体登録一覧表にて管理し、変更等があれば、適宜報告されていることを確認した。</p>
<p>・老人作業所の管理、運営が適切に行われているか。</p>	<p>○</p>	<p>適切に行っている。</p>	<p>○</p>	<p>・老人作業所の講座予定や日報にて、管理、運営が行われていることを確認した。 ・定期的に職員が巡回していることを確認した。</p>
<p>・送迎・福祉バスについて適切に管理、報告がなされているか。</p>	<p>○</p>	<p>月次報告にて管理・報告実施している。</p>	<p>○</p>	<p>・月次報告書にて送迎バス、福祉バスの実績等の報告があり、事故等があれば、適宜報告されていることを確認した。</p>

評価項目 1 (3)の評価基準		
S	全ての項目が適切に実施されており、かつ、特に優れた点が見られる	全ての項目が○、かつ、特に優れた点が見られる
A	全ての項目が適切に実施されている	全ての項目が○
B	一部改善が必要であるが、概ね適切に実施されている	△が1個以上
C	不適切な点があり、直ちに改善を求め	×が1個以上

評価項目1 業務の履行状況 (3) 募集要項・仕様書記載事項等に関する事項の評価 (所管部署)	A
---	---

(4) 改善指示等への対応状況

これまでの定期モニタリング、日常モニタリング、外部評価その他監査等の結果をふまえて市が改善指示を行った事項について確認してください。

指示を行った時期	内容	指定管理者による一次評価	所管部署による二次評価
		対応状況	評価内容
令和 年 月			
令和 年 月			
令和 年 月			

評価項目 1 (4)の評価基準	
S	全ての内容について適切に対応されており、かつ、特に優れた対応が見られる
A	全ての内容について適切に対応されている
B	一部対応が不十分な点又は改善を要する点が見られるが、概ね適切に対応されている
C	不適切な点があり、直ちに対応又は改善を求め

評価項目1 業務の履行状況 (4) 改善指示等への対応状況の評価 (所管部署)	-
---	---

2 業務の継続性・安定性

評価ポイントごとの評価基準	
○	適正（適切）である
△	一部改善が必要であるが、概ね適正（適切）である
×	不適正（不適切）である

評価ポイント	指定管理者による一次評価		所管部署による二次評価	
	評価	評価理由	評価	評価理由
・応募の資格に抵触する事項はないか。	○	抵触する事項は一切ない。	○	・納税証明書とヒアリングにより、応募資格に抵触する事項がないことを確認した。
（監査報告書等） ・会計手続きが適正に行われていることが確認できたか。	○	独立監査人による監査報告書にて適正に表示されていると認められている。	○	・監査報告書により、令和5年度の決算が適正であることを確認した。
（監査報告書等） ・事業の存続に関わる異常事項が指摘されていないか。	○	指摘はない。	○	・監査報告書により、異常事項がないことを確認した。
（貸借対照表） ・資産・負債の中に大きな前期比増減がない。／ある場合、その理由は妥当か。	○	資産では販売用不動産、負債では短期借入金及び長期借入金にて前期比増減はあるが妥当である。	○	・貸借対照表により、大きな前期比増減がないことを確認した。
（損益計算書等） ・安定した収益をあげられているか。（赤字となっていないか。）	○	安定した収益をあげている。	○	・損益計算書より、赤字となっていないことを確認した。
・施設の収支状況（自主事業の収支を含む）が安定しているか。（赤字の場合は、その赤字分を継続的・安定的にカバーできる財務状況となっているか。）	○	収支状況は安定している。	○	・施設の収支は安定していることを確認した。
・その他、団体の経営に影響する要素はないか。	○	特にない。	○	・団体の経営に影響する要素は特にないことを確認した。

評価項目2の評価基準		
S	継続的・安定的にサービスを提供できる状態であり、かつ、特に優れた点が見られる	全ての項目が○、かつ、特に優れた点が見られる
A	継続的・安定的にサービスを提供できる状態である	全ての項目が○
B	一部改善が必要であるが、概ね継続的・安定的にサービスを提供できる状態である	△が1個以上
C	不適正（不適切）な点があり、直ちに改善を求める	×が1個以上

評価項目2 業務の継続性・安定性の評価（所管部署）

A

3 指定管理者による一次評価（総括）

- ◆ 指定管理業務全般に関し自己評価を行い、今後の管理運営事業の対応方法等について記載してください。
- ◆ 一次評価において改善が必要と判断した項目については、今後の改善方法等について必ず記載してください。

一次評価コメント

・R6年前期を迎え利用者もコロナ以前に戻り、センターにも活気が戻ってきている中、後期も引き続き事業計画の推進・運営に尽力致します。

・今期を振り返り、平等・公平利用の観点から改善してきた事例では、先ず以前からの懸念でもあったマッサージ機の問題について、利用受付表への氏名不記載、利用時間や複数回利用についての苦情が多発していました。そのため、「マナー遵守」の周知徹底を行うとともに、利用時間を必ず記載いただくように変更したことで、利用状況が改善され、苦情等が激減しました。また、正確な利用回数の把握もできるようになりました。

ロビーで荷物の放置が目立ち、席に座りたくても座れないという声も多くありました。荷物の放置は盗難にも発展しかねない為、単に放置を禁止するということではなく、利用者の立場になり意見を聞き入れた結果、利用していなかったロッカーを移設したことで荷物の放置をなくすことができるとともに、利用者の満足度も高めることができました。送迎バスの利用に関しても、バスの前側の扉から乗り込むと、先に座っている利用者に荷物がぶつかるとい声もあり、市・バス会社とも事象を共有し、中央の扉から乗車する様に、バス運転手にも協力して頂き、試行した結果、乗車がよりスムーズになりました。

日々お伺いする利用者の声に引き続き耳を傾け、利用者の立場になって、サービスの改善と満足度の向上に取り組んでまいります。

・利用者の相談記録については、現在使用している機能回復室の記録にてなんでも相談と健康相談に区別して処理・管理を行う様に致します。

・指定管理者だけでは改善ができない、駐車場やグラウンドへのゴルフボール飛来についても適宜、市へ報告・連絡・相談が重要であり、今後も十分に協議しながら最適な解決策を導き出せるように取り組んでまいります。

4 所管部署による二次評価（総括）

(1) 評価項目ごとの評価結果（再掲）

評価項目	評価結果
1 業務の履行状況	
(1) 選定時の基準（確認事項）・事業計画の内容（目標）に関する事項	A
(2) 施設の管理運営に関する経費の収支状況（使用料の収入実績を含む）	A
(3) 募集要項・仕様書記載事項等に関する事項	A
(4) 改善指示等への対応状況	—
2 業務の継続性・安定性	A

(2) 二次評価コメント

- ◆ 一次評価（総括）を踏まえ、所管部署としての二次評価（総括）を記載してください。
- ◆ 評価項目ごとの評価がBまたはCとなった項目については、具体的な改善指示等を必ず記載してください。

1 業務の履行状況

(1) 選定時の基準（確認事項）・事業計画の内容（目標）に関する事項について

・実地検査、資料確認により、選定時の基準、事業計画の内容に対して、計画どおり適正な管理運営を行っているとは評価できる。特に利用者の施設利用の向上について、アンケート結果等を踏まえた多彩な講座の実施や全職員が接遇等の各種研修をすべて受講するように実施するなど、利用者にとってより良い環境を整えようと創意工夫をしている。また、公平、公正な対応を意識し、利用者からの苦情や意見を良く聴き、トラブルに対しても、原因を追究する中で、利用者への影響の検証や他の関係機関への問い合わせを行うなど、常に適切な利用方法を検討・実践していると評価できる。

(2) 施設の管理運営に関する経費の収支状況（使用料の収入実績含む）について

・実地検査、資料確認により、予算の執行についても大幅な乖離はない運営を行っていると考え。また、総合福祉センターで使用している還付金や使用料などの金銭管理についても引き続き注意して行っていただくよう注視していく。

(3) 募集要項・仕様書記載事項等に関する事項

・実地検査、資料確認により、配慮が必要な方への対応や自主事業等の運営、施設設備の修繕なども適切に行われていると考えるが、引き続き、募集要項、仕様書等の記載事項の適切な点検の実施や施設の管理、運営を行ってほしい。また、健康相談以外の相談についても、可能な限り総合福祉センターで対応し、専門的な対応が必要な事例などは関係機関に繋ぐなどの対応実績を、相談記録として記録することが望ましい。

2 業務の継続性・安定性

・予算執行状況や貸借対照表、損益計算書を確認し、業務の継続性、安定性については概ね適正であると評価できる。

中間モニタリングを通して、概ね適正に施設の管理運営業務を行っているとは評価できる。

下半期に実施予定の事業や、項目について、確実に実施されるよう、月次報告や日々の確認などにより、指定管理者と連携を図り、適切に行っていく。