

令和7年度 定期モニタリング評価表（中間）

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7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。	
	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。	
	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。	
	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7年4月1日から令和12年3月31日 (2025年4月1日から2030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11）				
・「利用者の増加」、「サービスの向上」、「適切な施設の維持管理」の3項目を基本に、高齢者の心身の健康と生きがいの増進の拠点づくりに向け、「社会参加・居場所づくり」、「健康づくり」、「知と学び」、「世代間交流」の4つの拠点づくりが提案され、取組んでいるか。	3	<p>来所のきっかけはサークル活動の参加者であることから登録団体等の紹介をロビーに掲示、LINEでの各種事業を発信、YouTubeでの団体紹介等を行っている。文化祭においてはサークル団体の体験会を実施したことから興味を持っていただき活動の活発化に繋げている。</p> <p>また誰でもが参加できるロビーコンサートやラジオ体操やひらかた体操をロビーにて開催するなど社会参加・高齢者の居場所づくりに務めている。</p> <p>人生100年時代に、高齢者が健康で豊かな生活が営めるよう介護予防や健康づくり・食育といった講座を開催、また世代間交流として摂南大学看護学部の学生による「健康講座」や「料理教室」等を実施するなど年代を問わず参加できる事業等各種講座も開催している。</p>	3	<p>・「社会参加、居場所づくり」については、センターで活動している登録団体への参加ができるよう、ロビーでの団体紹介の掲示や文化祭での体験会を行っていること、誰もが参加できるロビーコンサートやひらかた体操、機能回復訓練室での看護師による健康相談など、様々な境遇の方が利用できるような取り組みを実施していることを確認した。</p> <p>・「健康づくり」、「知と学び」については、体力測定やヨガ体操をはじめ、民謡やスマート教室といった講座を開催していることを確認した。</p> <p>・「世代間交流」については、摂南大学、藍野大学看護学部との連携による健康教室や団碁の登録団体と連携し、小中学生を対象とした団碁教室の開催していること、料理教室では親子での参加を可としていることを確認した。</p>

②施設運営に関する計画				
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13）				
・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。	3	関係法令および本市条例・規則・就業規則等については、パソコンへのデータ保存及びファーリングにより、いつでも確認できるよう環境整備を図っている。法改正等にあわせ、その都度スタッフに対して教育し、その徹底を図っている。	3	・事務所にて紙媒体及びパソコンの中に、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歳まで働く社内制度を設けていることを確認した。
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14）				
・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。	3	日次・月次にて報告、その都度連絡・相談を行っている。内容別に直ちに改善できるものから順次、修理・修繕の次対応している。 また苦情に関しても同様の対応としている。	3	・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。利用者が通路に荷物を置くことによる通行に関する苦情、浴槽において、転倒防止のために設置した手すり付近に利用者が座り込み手すりを利用できないといったトラブルについて、注意の掲示を行うなどして対応し、苦情・トラブルが減少していることを確認した。
・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。	3	両者の話を十分に傾聴し、あくまで中立な立場から双方に聞き入れていただけるよう話をする。 あくまで聞くという立場をくずさず、こちらから結果をだすのではなく双方の話し合いでの解決を目指す。	3	・上半期に利用者同士のトラブルは発生しなかったが、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。
・トラブルの未然防止策として、類似施設のトラブル対応事例をまとめた冊子等の共有や、スタッフへの各種研修を実施しているか。	3	受付スタッフが最初に利用者と関わることから言葉遣いに気を付けながら温かい接遇に努めている。 また「トラブルQ&A」を職種ごとに配布し共有している。	3	・「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、本社から他施設でのトラブルや再発防止策について共有され、翌日の朝礼にてスタッフへの周知、確認を行いトラブルの未然防止に努めていることを確認した。 ・接遇やトラブル対応の研修は、下半期に実施予定であることを確認した。
・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。	3	朝礼での報告。口頭では不十分と思われるものなどは回覧により再確認の意味でもスタッフ全員に共有する。	3	・発生した苦情やトラブル事例、再発防止策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。

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15）

<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	3	<p>各種法令、マニュアル等に基づき事業の申し込みを始め利用者への対応やセンターの情報発信におけるまで、公平性、秩序維持に努めている。 「平等利用チェックリスト」により公正・公平な管理運営が出来ているか年1回チェックし改善を図ります。</p>	3	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・講座の申込方法について、これまで往復はがき等での対応のみだったが、QRコードでの申込方法を取り入れ、利用者の参加機会の拡充に取り組んだことを確認した。
<ul style="list-style-type: none"> ・支援が必要な利用者に対して、きめ細かい対応やバリアフリーチェックリストを活用した利用援助を行っているか。 	3	<p>障害者駐車スペースの利用に当たり一般車両が利用しないようトラ柵を設置し障害者車両が利用できるように努めている。また、バリアフリー等チェックリスト（年1回実施）に基づき現状把握に努めている。</p>	3	<ul style="list-style-type: none"> ・個人の障害の程度や状態に応じて職員が可能な限り補助するなど対応していることを確認した。 ・障害者用駐車スペースでは、必要な人が利用できるようスペースを確保するとともに、利用者が連絡すれば、トラ柵を移動させるために下車せず駐車ができるよう工夫するなど、きめ細かい対応をしていることを確認した。 ・毎月実施している、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。
<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート等でヒアリングを実施し、利用者が必要とされる支援・改善に努めているか。 	3	<p>アンケート結果から見えてくる問題点や改善点につき出来るものから順次改善するよう努めている。</p>	3	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート等にて、要望等を収集し、上半期に改善を実施していることを確認した。

業務に従事する者の教育研修方針が提案されている（確認事項16）

<ul style="list-style-type: none"> ・定期的な研修に加え、朝礼や日常業務時を活用した研修、実務研修等も随时実施しているか。 	3	<p>統括責任者による研修等については、下半期にて実施予定であるが、日々の朝礼や業務を通じてもOJTにより研修等を実施している。</p>	3	<ul style="list-style-type: none"> ・研修実施状況にて、下半期に研修予定を確認した。 ・朝礼時には他施設でのトラブルや再発防止策情報を共有確認するなど、隨時実施していることを確認した。
---	---	--	---	---

業務に従事する者が、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（ハラスメント研修を含む）について、提案されている（確認事項17）				
・業務従事者に対しての人権研修を毎年12月の人権週間に実施しているか。またその際、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」や相談窓口のメールアドレスを配布する等により従業員に対する周知啓発を行っているか。	3	人権研修については12月の人権週間に実施する予定であり、ハラスメント研修においても順次おこなう予定である。また類似施設の「トラブルQ&A」を各職種に配布していくかも確認出来るようにしている。本社相談窓口のメールアドレスについても全従業員に周知している。	3	・人権研修は下半期の12月に実施することを確認した。 ・ハラスメント防止対策として、従業員に防止規定及び実施要領や相談窓口の連絡先の配布など周知啓発を実施していることを確認した。
施設の利用者の満足度向上に関する計画が提案されている（確認事項18）				
・「誰一人とり残さない、日本一親切なセンター」をスローガンに、施設の利用促進、利用者満足度の向上に取り組み、最重要目標である「苦情ゼロ、利用者満足度80%以上」や事業計画書で設定した数値目標を達成しているか。	3	アンケート結果から「職員対応満足度」86%と親切丁寧なセンターとして利用者には満足いただけている結果であると思われる一方で、施設利用個々を見たとき満足度が低迷している現状である。このことから今後も引き続き満足度向上に努める。	3	・最重要目標としての「苦情ゼロ」について、上半期においては達成されていることを確認した。「利用者満足度80%以上」については令和7年度においても引き続き達成できるよう要望する。 ・数値目標について、R7年度上半期は施設利用者数「50,836人」、施設稼働、利用率「50.94%」、講座開催回数「90」となっており、施設稼働、利用率と講座開催回数については達成見込みとなっていることを確認した。
・具体的な利用者満足度向上策として、「LINE公式アカウントの活用」「QRコードを利用した講座の申込」「利用証デジタル化」「予約システムの導入」「スマート教室の開催」が実施されているか。	3	LINE公式アカウントは作成済みで現在登録者187名と増加しつつある。他にQRコードを利用した講座申し込みを始めスマホ教室を現在執り行っている。「利用証のデジタル化」「予約システムの導入」に関しては今後の課題として貴市とも協議の上進める。	3	・LINE公式アカウントを活用し、各種事業などの周知を行ったことを確認した。 ・講座の申込にQRコードを可能とし、利用者の負担軽減や申込機会の確保に努めており、多くの講座でQRコードの申込が50%を超えていることを確認した。 ・利用証のデジタル化及び予約システムの導入は市と協議しながら進めいくことを確認した。

施設の利用者、登録団体を増やすための計画が提案されている（確認事項19）

<p>・具体的な利用促進策として、「YouTube等による同好会・サークル活動の紹介や体験会の開催」、「赤ちゃん駅の設置」、「売店の充実と活用」、「足湯・食堂等の活用と周知」、「和室の活用」、「老人作業所の充実」、「40代、50代に向けた講座・イベントの実施」が実施されているか。</p>	<p>3</p> <p>「YouTube等により同好会、サークル活動」の紹介等実施している。「あかちゃんの駅」については看護師等が常駐している機能回復訓練室に設置すべく検討中であり、今年度中に実施予定。売店に関しては金曜日に開催だけでなく第1・3火曜日にも開催し利用者ニーズに応えている。「和室の活用」については今後今以上の充実を図る。また「老人作業所」についてはサークル活動のみならず新たな講座開催を実施している。施設の老朽化に関しては修理も含め改善している。「40・50代に向けた講座イベントの実施」については、「フレイル予防 & 体力測定サービス」等60代も含めた定年後の健康やライフプランを主眼とした自事業の実施を検討中である。</p>	<p>3</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・YouTubeやロビー掲示にて同好会やサークル活動の紹介を実施していること確認した。 赤ちゃん駅の設置については、市民ニーズを把握し必要性を見極めたうえで、R 7 年度の設置に向けた準備を進めていただきたい。 ・売店については、実施曜日の追加や利用者からの意見を参考に提供商品を増やすなどしていることを確認した。 ・利用率の向上に向けて、足湯、食堂等の活用と周知については、引き続き検討を進めていただきたい。 ・和室については、本来の使い方だけでなく、会議室としての利用を進めていることを確認した。 ・老人作業所では、講座の開催回数増やしていることを確認した。 ・40代、50代に向けた講座、イベントについてはR 8 年度以降の実施に向け検討中であることを確認した。
--	--	----------	--

施設の設置目的に合致した高齢者対象の講座等（センター講座実施業務）についてこれまで提供されていたものと同等程度のものが提案されている（確認事項20）				
・センター講座実施業務については、高齢者の健康の増進、教養の向上、生きがいづくり及びレクリエーションのための事業を今まで通り精査を重ねた上で実施しているか。	4	高齢者の健康増進、教養の向上、生きがいづくり、およびリクリエーション等今までどおり精査し指定管理講座として承認を受けた事業を展開していく。	4	・センター講座実施業務については、一部講師の都合により、実施回数が少なくなった講座もあるが、概ね予定通り実施していることを確認した。 ・各種講座について、前年度に申込が少なかった講座の開催を見送るなどの精査を実施したことや、QRコードでの申込方法を導入することで、申込者数が前年度より増加している講座があることや多くの講座でQRコードの申込が50%を超えることを評価する。 ・利用率の低い和室において、「茶道教室」の講座を実施していることを確認した。引き続き、利用率の低い貸室については、創意工夫を凝らした取り組みを進めいただきたい。 ・定員割れとなっている講座については、精査していただき、次回の講座内容の検討に繋げていただきたい。
・現行実施している講座に加え、「食と栄養」をテーマにした講座や健康体操、頭の体操と運動で心身ともにリフレッシュをはかる「脳トレ教室」を開催するなど、介護予防に繋げる事業を実施しているか。	3	現行講座に加えて、「はじめての茶道教室」や大塚製薬による「熱中症対策」を実施、今後の予定として千成ヤクルトによる「健康講座」、杵屋による「手打ちうどん作り」、北村味噌による「味噌づくり」等を実施する。	3	・「食と栄養」をテーマにした講座として、ヤクルト健康教室を実施したことを確認した。参加者が小学生～80代であり、世代間交流に寄与していることを確認した。 ・介護予防に繋がる事業としては、熱中症対策講座の実施を確認した。
・おすすめ事業として、「総合福祉センター文化祭の開催」、「施設体験会」、「高齢者お出かけ推進事業への継続参加」、「近隣大学との連携」、「季節の飾りつけ」が提案され、実施されているか。	3	文化祭については今年度も3日間の予定で開催。今年は特別企画として「吉本興業」によるビニールテープアート教室、バルーンアート、枚方銘菓の大黒屋さんの販売およびひらボ体験など多くの来館者にお越しただけるよう数々の催しを開催し実施します。 ひらボ対象事業の開催を始めサークル活動団体が独自にて事業参加をするとお出かけ推進事業の継続参加を実施している。 他に世代間交流の一環として摂南大学看護学部の学生さんを講師とした講座の開催に取り組んでいる。「季節の飾りつけ」については月単位で四季折々の飾りつけを実施している。	3	・文化祭については、11月に3日間の開催予定で、今年度は、ビニールテープアート教室やバルーンアートなどの子育て世代に向けた自主事業や地域での消費を推進する地域企業の出店なども新たに実施予定であることを確認した。 ・施設体験会については、令和8年度以降に実施予定で準備を進めていることを確認した。 ・近隣大学との連携については、摂南大学、藍野大学看護学部との連携による健康教室の実施を確認した。 ・季節の飾りつけについては、ロビー等にて月単位で実施していることを確認した。

地域活動の場として、幅広い年代に利用してもらえる事業が提案されている（確認事項21）

<ul style="list-style-type: none"> 施設の設置目的や特性を考慮し、高齢者の福祉に資する活動や幅広い世代を対象とした世代間交流、地域活動の拠点となるような利用者サービスの向上に寄与するための各種講座、イベントを自主事業として実施されているか。 	3	<p>摂南大学、大塚製薬等とのコラボにより世代間交流として高齢者や若年層を対象とした講座、「囲碁教室」や吉本興業とのコラボによる「ビニールテープアート教室」、茶室を利用した「茶道教室」、誰もが気軽に参加できるロビーコンサートを実施している。</p>	3	<ul style="list-style-type: none"> 旧売店スペースについて、軽食販売の実施曜日を追加したり、利用者からの意見を参考に提供商品を増やすなどしていることを確認した。 センターの登録団体である囲碁の団体と連携し、小中学生を対象とした世代間交流事業を実施したことを確認した。
<ul style="list-style-type: none"> 地域活動の推進策として、「津田ふれあい地域教育協議会との連携」・「国際ゴルフ場との連携」・「障害者団体「とうかえで」「ばうんどケーキ村」との連携」・「藍野大学看護学部、摂南大学看護学部との連携」・「北村味噌醸造所等地元企業との連携」・「公共施設との連携」・「地域との防災訓練の実施」を実施しているか。 	3	<p>津田ふれあい地域教育協議会とは連絡を取り合っている。障害者支援の一環として「とうかえで」「ばうんどケーキ村」のパン販売を始め、地域大学である「摂南大学」と連携した講座開催を実施している。また下半期においては地元「北村味噌」の味噌づくりも開催予定であり、周辺公共施設にセンターの宣伝チラシを配架した。次年度以降で地域との防災訓練にむけた協議を開始する。引き続き地域と連携した取り組みを推進する予定である。</p>	3	<ul style="list-style-type: none"> 津田ふれあい地域教育協議会の構成員であるものの、今年度は日程の都合によりクリーン津田大作戦に不参加であることを確認した。来年度以降については参加できるよう日程調整をお願いしたい。 国際ゴルフ倶楽部との連携については、飛来球防止対策工事を12月より実施する予定となっており、工事がスムーズに進むよう、国際ゴルフ倶楽部と連携を取っていることを確認した。 障害者団体との連携については、パン等の販売を通じて、利用者との交流など地域の福祉活動に寄与していることを確認した。 大学との連携については、7月に藍野大学、摂南大学と連携し健康教室を実施したことを確認した。 地元企業との連携については、味噌作りの講座を北村味噌醸造所と連携し、下半期に実施予定であることを確認した。 公共施設との連携については、生涯学習市民センター等に総合福祉センターで実施する講座やパンフレットなどの掲示依頼を実施したことを確認した。また、生涯学習市民センターに対して送迎バスの案内チラシを配架した。 地域との防災訓練については、R8年度移行の実施を検討しており、今年度は備蓄用品の配備を予定していることを確認した。

利用者に対する接遇対応向上について提案されている（確認事項22）

・毎日、始業前の朝礼において、各種情報共有を具体的に行い、接遇マナーの品質向上に取り組んでいるか。	3	朝礼においては前日来の継続案件を引き継ぎ全職員と共有し、当日以降の接客等に関し遺漏のないよう執り行っている。	3	・朝礼にて前日までの継続案件や当日の行事などの情報共有を資料を使い全員が同じものを視覚的に確認できるようにするなど、接遇マナーの品質向上に取り組んでいることを確認した。 ・本社から類似他施設でのトラブルや再発防止策についても共有されていることを確認した。
・スタッフの接客技術とホスピタリティマインドの向上のために具体的に取り組んでいるか。また、働きやすい職場環境となるよう、スタッフのウェルビーイングの向上に取り組んでいるか。	4	窓口、館内、電話等常に人との接触が多いセンターにおいて接遇マナーは重要な位置づけであるため、利用者には気持ちよく利用いただき職員においても心にゆとりを持ち職責を全う出来るよう取り組んでいる。休憩室等の環境整備に取組むとともに、年1回従業員面談を実施し、年次有給休暇の取得、改正育児介護休業法の周知も図りました。	4	・スタッフのウェルビーイングの向上のために、育児休業や介護休業を取りやすいうように周知を実施していることを確認した。 ・本社が有給休暇についての内部監査を行うなど、本社と一緒にウェルビーイングの向上を図っていることを確認した。 ・館内を季節や行事ごとに飾り付けするなど、ホスピタリティマインドの向上に取り組んでいることを評価する。
・接遇・マナー、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。	3	上半期においては十分な研修を実施できずにあったことで下半期に取り組む予定である。	3	・下半期に接遇マナー研修、クレームトラブル研修を行う予定であることを確認した。

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23）

・「意見箱」、「利用者アンケート」、「ホームページのお問い合わせフォーム」を活用し、幅広い利用者のニーズの把握に努めているか。	3	利用者アンケート結果、各種意見に基づき改善すべき等出来るものから順次改善に取り組んでいる。	3	・利用者アンケートは各講座実施後や年に1度施設利用者に対して行っており、今年度は下半期に実施予定であることを確認した。 ・意見箱、ホームページも活用し、利用者のニーズ把握に努めていることを確認した。
・QRコードなどのインターネットを活用し、未来館者へのアンケートや施設利用に関する市場調査を実施し、来館の動機付けとなるニーズの把握を行っているか。	2	未来館者アンケートは、検討中であり年度内に実施予定。まずは知名度アップに向けて周辺公共施設でのセンターチラシの配布に取組んだ。 SNSでは、Instagramを活用し、新規来館者獲得に向けて画像や動画を中心とした視覚的な情報発信を次年度実施すべく検討を行う。	2	・未来館者へのアプローチについて、前年度からの未実施事項であり、広報誌だけでなく、生涯学習センターなどの施設の活用や様々な媒体を使用して、市場調査の早期実施をしていただきたい。 ・当センターの認知度を向上させる手法を検討中とのことのため、早期に実施し利用率向上に繋げていただきたい。
・要望や意見に対して、市への報告や相談を行い、適切に対処しているか。また、改善結果については、書面で記録し、施設内への掲示やホームページでも確認できるようにしているか。	3	その都度市へ報告しアドバイスをいただきながら改善に向け取り組んでいる。	3	・令和6年度のアンケート集計結果を含め、改善結果をロビーでの掲示やホームページでも閲覧できることを確認した。

【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24）				
・関係法令および指定管理者業務仕様書を遵守し、組織体制については組織・指揮命令系統図の通りとし、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とおりとし、管理計画を立案・運営を行っている。	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。
適正な人員配置が提案されている（確認事項25）				
・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、設備運転管理スタッフ3名、老人作業所事業実施スタッフ2名が雇用されているか。 また、適正な資格を有しているか。	3	基本仕様書の規定通り的確な人員配置ができている。また適正な資格は有している。	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。
・設備保守管理スタッフ、清掃・衛生管理スタッフ、老人作業所の管理・運営・警備スタッフについては、適切に配置されているか。	3	上記同様適正な配置ができている。	3	・設備保守管理、老人作業所のスタッフについては人員配置表、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。 ・清掃、衛生管理スタッフについては再委託であることを確認した。
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26）				
・「施設維持管理計画」を、日常点検・定期点検・衛生管理・日常清掃・定期清掃という区分で実施回数を定め、適切に実施し、安全快適な環境づくりに努めているか。	3	施設維持管理計画書を作成し区分で定め実施回数通り遵守できている。	3	・「維持管理計画」に基づき、上半期分の日常点検・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。

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27）

・基本仕様書に示された備品台帳を基に、備品管理のルールを策定しているか。	3	施設の部屋単位や現在の保管場所・台数がわかるよう台帳を整備管理している。	3	・備品管理のルールが策定されており、職員に共有されていることを確認した。
・備品台帳の情報と実際の備品の状態を一致させることを目的に、年に1回棚卸を実施しているか。	3	備品台帳の情報と実際が一致するのは当然であり、年1回棚卸を実施している。	3	・4月に棚卸を実施したことを確認した。 ・棚卸後に備品台帳の名称と関係資料の名称に齟齬があり、全て統一するように整備中であることを確認した。
・指定期間内に指定管理者で購入したものについては、シールを貼り別途台帳を作成することで、市備品との区別を行い管理しているか。	3	指定管理者購入備品と市の備品とのすみ分けのため、備品シールで区別して管理している。	3	・指定管理者で購入したものの台帳一覧を確認しシールが貼られているか確認した。
・「整理」、「整頓」、「清掃」、「清潔」、「しつけ」の5Sを導入することで、職場環境を改善し、効率的な備品管理が提案され、実施しているか。	3	当たり前のことであるが利用後同一場所への返却、備品の状態等について、その都度スタッフが確認し管理している。	3	・備品シール等により、必要なものが必要な場所に戻るよう管理され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28）

市の事業系ごみの搬出方法に従い『事業系一般廃棄物』と『産業廃棄物』に分別し、市の許可を受けた一般廃棄物収集運搬業者に委託し、適切に処理されているか。	3	事業系ごみは都市クリエイトにて滞りなく処理している。また産廃については今後の処理となるが適切な方法で処理をする。	3	・ごみの搬出方法について、一般廃棄物収集運搬業者に委託し、適切に処理をしていることを確認した。 ・産業廃棄物については一定の量に達するまで適切に保管し、専門業者による廃棄処理を行うことを確認した。
市が推進している『リフューズ』を取り入れた『4R』を実施する事で環境負荷の低減に取り組んでいるか。 また、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	古紙に関しては自治体の回収に提供し滞りなく処理をしている。牛乳パック・アルミ缶は回収ボックスを設置し処理している。	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、缶は回収ボックスを設置及び分別等を実施し、環境負荷の低減、廃棄物の排出抑制に取り組んで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、節電・省エネルギー等の取組が提案されている（確認事項29）

<p>・「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」、「環境保全啓発活動の推進」を実践しているか。</p>	3		<p>エネルギー使用量については削減目標に基づき夏場のクールビズ、冬のウォームビズの実践等適切な使用に努めている。またライトダウンキャンペーン時には利用後の確実な消灯を徹底し余分な点灯を防いでいる。グリーン購入ではトイレットペーパー、コピー用紙の購入をしている。</p>	3	<ul style="list-style-type: none"> ・「エネルギー使用量の削減」については、クールビズやウォームビズ、ライトダウンキャンペーンに施設として取り組むとともに、利用者にも協力を呼びかけるなどを確認した。 ・「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」については、確認事項28のとおりと確認した。 ・「廃棄物の適正処理とグリーン購入の推進」については、積極的にグリーン購入を実施していることを確認した。 ・「環境保全啓発活動の推進」については、施設として取り組めることを今後検討していくことを確認した。
<p>・資機材等については再生品を使用するなど、環境に配慮した管理運営を行っているか。</p>	3		<p>事務所内にて使用するものについては裏紙を徹底するなど環境に配慮した運営を行っている。</p>	3	<ul style="list-style-type: none"> ・事務所内では裏紙の使用を徹底するなど、環境に配慮した管理運営を行っていることを確認した。
<p>・エコチューニング認定事業者として、そのノウハウを活かして省エネ・環境負荷の低減を行い、建物の長寿命化に繋げる取組をしているか。</p>	3		<p>脱炭素の実現に向け建物から排出される温室効果ガスを削減するため電灯のLED化をはじめとする適正な運用改善等を行っている。</p>	3	<ul style="list-style-type: none"> ・電灯のLED化を可能な範囲で実施するなど、省エネ、環境負荷の低減に取り組んでいることを確認した。また、建物管理データを取ることで、今後、そのデータを基に様々な角度から適切な運用改善に取り組んでいくことを確認した。

【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30）				
・「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、市と相談のうえ、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う。	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。
・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法令あるいは条例に定められた除外事項に当てはまる情報に関しては、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に関しては非公開とする。	3	・適切に対応していることを確認した。
個人情報保護法及び関係法令の目的等を踏まえ、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31）				
・「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施設内にも構築し、個人情報保護方針の周知徹底を図っているか。	3	「個人情報取り扱いマニュアル」に基づき研修を実施する。また保護方針については全スタッフに配布している。 本社で情報管理の教育資料を毎年9月給料明細に同封し全職員に対して注意喚起を実施。	3	・個人情報研修、情報管理研修を下半期に実施予定であることを確認した。また、個人情報保護については、従業員に周知文書を配布し共有していることを確認した。 ・9月の職員給与明細とともに個人情報の取り扱いを記載した資料を配布したことを確認した。下半期にチェックリストを活用した点検を行うことを確認した。

【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32）				
・緊急時に、一次対応が現地スタッフで出来るように、「緊急時対策、防災対策マニュアル、危機管理マニュアル」を整備しているか。	3	緊急時に対応できるように各職種の機能単位に準備し配布している。	3	・「緊急時対策、防災対策マニュアル、危機管理マニュアル」を各職種の機能単位に整備し配布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巡回やお声掛け等で、不審者が侵入しづらい雰囲気の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	日頃より利用者に声掛けするなどし反応を観察し、また屋外への巡回パトロールを行っている。「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。 ・「緊急時対策、防災対策マニュアル、危機管理マニュアル」にて防犯マニュアルも作成し全ての職員に周知していることを確認した。
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33）				
・24時間365日連絡受付ができる体制と速やかに総括責任者に連絡が可能な体制となっているか。	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入ることになっている。	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。
・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・運営などに協力できる体制となっているか。	3	緊急時、災害時、福祉避難所の開設が支持された場合開設運営に協力する。	3	・昨年度に実施した福祉避難所の開設訓練等への積極的な参加も確認でき、協力できる体制となっていることを確認した。 ・下半期には防災備蓄の準備を検討していると確認した。
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34）				
・枚方市総合福祉センター指定管理者募集要項にある市と指定管理者のリスク負担区分一覧に従い、また、責任分担が不明確な案件については市と協議をしているか。	3	基本仕様書の第13項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】

配慮が必要な利用者に対するサービスを維持・向上させる取組について提案されている（確認事項35）

<p>・配慮が必要な利用者に対するサービスを維持・向上させるために、「意見の取り入れ」、「接遇マナーの品質向上」、「ユニバーサルデザインを取り入れた印刷物や掲示物等」、「障害や障害のある人への理解と配慮」、「従業員として障害者雇用の促進」、「支援が必要な利用者に対する利用援助」が実施されているか。</p>	3	<p>意見箱の設置、接遇マナー研修、ユニバーサルデザインの取り入れとして障害者トイレを「パリアフリートイレ」として親しみやすい呼称に変更（下半期に実施予定）する。また障害者駐車スペースにトラ柵を設置し必要な方が利用できるよう確保している。障害者の方に寄り添う援助が出来ている。</p>	3	<ul style="list-style-type: none"> ・「意見の取り入れ」については意見箱の設置等を確認した。 ・「接遇マナーの品質向上」については、接遇マナー研修を下半期に実施予定であることを確認した。 ・「ユニバーサルデザインを取り入れた印刷物や掲示物等」については、下半期にパリアフリートイレと呼称及び案内板の変更を行うことを確認した。 ・「障害や障害のある人への理解と配慮」、「支援が必要な利用者に対する利用援助」については、必要な人が利用できるよう、スペースを確保するとともに利用者が連絡すれば、トラ柵を移動させるために下車せずに駐車ができるよう工夫し、きめ細かい対応を昨年度から引き続いていることを確認した。 ・「従業員として障害者雇用の促進」については、センターでの雇用ができるよう人材確保に取り組んでいることを確認した。
---	---	--	---	---

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36）

<p>・施設の利用促進に繋がる広報活動等の実施計画として、「ホームページ」、「SNS」、「紙媒体」、「同好会・サークル紹介」、「ZOOM等を利用した講座やイベントの配信」、「利用者層を広げる」が実施されているか。</p>	3	<p>講座、ホームページ等QRコードを利用しての申し込み等を実施している。またLINEによる各種事業等の発信やセンター公式アカウントよりSNSに接続、センターホームページにリンクサークル紹介等事業案内につなげている。</p>	3	<p>・施設の利用促進に繋がる広報活動等の実施計画として、講座の申込にQRコードの導入やLINE等のSNSを活用した情報発信を実施していることを確認した。また、広報だより等にて同好会やサークルの紹介を予定しており、ZOOM等を利用した講座やイベントの配信を令和8年度以降で実施に向けて検討していることを確認した。</p>
<p>・施設の管理・運営において積極的にSDGs（持続可能な開発目標）に取組んでいるか。</p>	3	<p>SDGs（持続可能な開発目標）の達成の一助として電灯のLED化を推し進めるなど取り組みを実施している。</p>	3	<p>・電灯のLED化などSDGsに取り組んでいることを確認した。</p>

指定管理者による一次評価 平均点	3.0	所管部署による二次評価 平均点	3.0
------------------	-----	-----------------	-----

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 または「1」の評価があり、かつ、その理由が重大な内容である場合	

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。	○	・手数料の支出が大きいが、予算全体での支出としては予算範囲内であり、予定外の支出とはなっていないことを確認した。
・運用資金の借り入れを行っていない。／借り入れを行っている場合、その理由が妥当か。	○	運用資金の借り入れなし。	○	・運用資金の借り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。	○	適正かつ厳格に管理している。	○	・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。	○	適切に遵守出来ている。	○	・再委託先一覧表にて確認した。 ・市の承認手続きが行われていることも確認した。
・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。	○	指定管理料および市管理料の出入金を行う口座をそれぞれに設け管理している。	△	・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。支出についても適正な管理が確認できたものの、専用口座の設置をしていただきたい。
・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。	○	方針を策定し管理している。	○	・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12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。	<input type="radio"/>	グリーン購入の促進を行っている。	<input type="radio"/>	・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。	<input type="radio"/>	損害保険・傷害保険に加入している。	<input type="radio"/>	・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。	<input type="radio"/>	受付の見えるところに表示している。	<input type="radio"/>	・受付窓口に表示、明記していることを確認した。
・障害者法定雇用率が達成され（又は達成に向けて取り組まれ）ており、募集要項13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。	<input type="radio"/>	雇用率2.73%で達成している。 障害者差別解消法について随時情報提供を行う。 車椅子利用者の駐車スペースの確保や卓球、グラウンドゴルフ利用時の利用者の動線の変更などを調整した。	<input type="radio"/>	・障害者法定雇用率が2.5%以上達成していることを確認した。 また、車いす利用者のグラウンド利用の導線確保やとや、駐車スペースの対応などを引き続き確認した。
・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。	<input type="radio"/>	アンケートでの利用者ニーズの把握とともに改善を行っている。	<input type="radio"/>	・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。
・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。	<input type="radio"/>	遅滞なく提出と報告を行っている。	<input type="radio"/>	・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。
・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。	<input type="radio"/>	設備点検年間スケジュールに進捗管理を実施し月次にて報告している。	<input type="radio"/>	・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。
・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。	<input type="radio"/>	適宜対応報告を行っている。	<input type="radio"/>	・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。

・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。	<input type="radio"/>	相談記録、健康記録に管理している。	<input type="radio"/>	・なんでも相談と健康相談記録を作成、適切に管理していることを確認した。
・高齢者団体の取扱いが適切に行われているか。	<input type="radio"/>	登録団体一覧表にて管理、報告をしている。	<input type="radio"/>	・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。
・老人作業所の管理、運営が適切に行われているか。	<input type="radio"/>	適切に行っている。	<input type="radio"/>	・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。
・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。	<input type="radio"/>	月次報告にて管理、報告をしている。	<input type="radio"/>	・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。

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、直ちに改善を求める	×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）

B

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。	○	独立監査法人による監査報告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6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。	○	試算では販売用不動産、負債では短期借入金及び長期借入金にて前年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。）	○	安定した収益を上げている。	○	・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		
A	継続的・安定的にサービスを提供できる状態である		
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		
C	不適正（不適切）な点があり、直ちに改善を求める		

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

指定管理業務が2期目に入り、前期の実践に基づいた経験値を生かし、指定管理業務に真摯に着実にセンター管理運営に尽力いたします。改善された内容としてはインターホンの設置により緊急時事務所への連絡が容易になったことで素早く一時対応が出来ることになったことや永年の課題であったグラウンドの防球ネットが設置される予定であり着実に改善されつつあります。

現状の問題としては、利用者の高齢化が急速に進展していく中で、利用時の転倒や急な傷病等、今後増加が予測されるであろう危険への対応を職員全員で共有し、運営管理に最善を期すことが重要であると考えています。本施設では、浴場・卓球・グラウンドゴルフなど身体的負荷のかかるものへの安全対策を十分に検討する必要もあることから、今まで以上に貴市との連携を密にし、従業員が一丸となって安全安心なセンターを構築するよう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及び総合評価

評価項目	評価結果	総合評価
1 業務の履行状況	A A B	A
(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		
(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）		
(3) 募集要項・仕様書記載事項等に関する事項		
2 業務の継続性・安定性	A	

総合評価の考え方

評価項目ごとの評価をそれぞれ S = 4 点、A = 3 点、B = 2 点、C = 1 点として 4 項目（または 3 項目）の合計点数を算出し、そのうち「C」評価が 1 つ以上ある場合はその合計点数から 1 点減点し、下表の区分により総合評価を決定する。

ただし、評価ポイントにおいて「1」や「×」となった理由が重大な内容である場合は、総合評価を「C」評価とする。

点数・評価対応表															
総合評価		S			A			B			C				
評価項目 が4つの 場合	点数	16	15	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3
評価項目 の評価 (順不同)		SSSS	SSSA	SSSB	SSAB	SSBB	SABB	AABB	ABBB	BBBB	AACC	ABCC	ACCC	BCCC	CCCC
			SSAA	SAAA	SAAB	AAAB	SBAB	SSCC	SACC	ABBC	BBBC	BBCC			
				AAAA	SSAC	SSBC	SABC	AABC	SBCC		SCCC				
					SSSC	SAAC	AAAC	SBBC							
評価項目 が3つの 場合	点数	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2			
評価項目 の評価 (順不同)		SSS	SSA	SSB	SAB	SSB	ABB	BBB	SCC	ACC	BCC	CCC			
			SAA	AAA	AAB	SAC	SBC	ABC		BBC					
					SSC	AAC									

(2) 二次評価コメント

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評価できる。特に講座の申込方法について、QRコードを取り入れたことで、申込者も増加し、市民に対して講座参加への手法が増えたことは評価できる。また、自主事業として、総合福祉センターの登録団体と協力し、小中学生を対象とした囲碁教室の開催など世代間交流の事業も実施するなど幅広い世代への利用促進に取り組んでいる点は評価できる。
- ・事業計画1年目の前期であるため、研修の実施が下半期に集中していることから、計画に記載の事業の実施が少ないため、今後下半期も含めて、検討、実施を期待したい。また、未来館者への施設利用に関するアンケートも未実施であるため、早期の実施を実現いただきたい。
- ・利用者がイベントや講座の参加を機に、継続して当センターを利用していただけるような仕組みづくりを進めていただきたい。また、短期のリハビリ教室や美容関係の教室について構想中とのことのため、実現に向けて進めていただくよう切望する。

(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る。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要望する。

(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、施設の管理運営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、運営を行ってもらいたい。また、口座に関しては、別途支出資料において、指定管理料の支出は適切に処理されていると考えるが、指定管理施設専用の口座にて完結ができるよう検討、工夫していただきたい。

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評価できる。

下半期に実施予定の事業や、研修、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。

5 改善指示への対応状況

指示を行った時期	内 容	対応状況
令和7年6月	・未来館者へのアンケートや施設利用に関する市場調査を実施。	現時点でもインターネット等を利用した未来館者への施設利用に関する、アンケート検討中であるため、可能な限り、早急な実施をしていただきたい。
令和7年6月	・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。	支出は企業の経理上、他業務との一括口座にて管理し、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ており、支出についても適正な管理が確認できたものの、専用口座の設置をしていただきたい。