

# 平成30年度指定管理者評価結果

令和元年10月

## 平成30年度指定管理者評価結果一覧

	施設名	H30 評価	指定管理者名	所管部署	直近 公募・非公募	指定期間 (年度)	頁
1	第1児童センター	A	社会福祉法人摂津宥和会	子育て支援課	公募	H26～30	P4～8
2	小川自動車駐車場	A	アマノマネジメントサービス株式会社	道路交通課	公募	H26～30	P9～12
3	摂津市駅前第1自転車駐車場	A	アマノマネジメントサービス株式会社	道路交通課	公募	H26～30	P13～16
4	摂津市駅前第2自転車駐車場						
5	千里丘駅東自転車駐車場						
6	摂津駅前自動車駐車場						
7	南摂津駅前第1自動車駐車場						
8	南摂津駅前第2自動車駐車場	A	アマノマネジメントサービス株式会社	道路交通課	公募	H26～30	P17～20
9	摂津駅前自転車駐車場						
10	南摂津駅前第1自転車駐車場						
11	南摂津駅前第2自転車駐車場						
12	南摂津駅前第3自転車駐車場						
13	市民ルーム 正雀市民ルーム	A	株式会社ビケンテクノ	自治振興課	公募	H26～30	P21～24
14	正雀体育館	B	公益社団法人摂津市シルバー人材センター	文化スポーツ課	公募	H26～30	P25～28
15	味生体育館						
16	鳥飼体育館						
17	スポーツ広場						
18	青少年運動広場						
19	柳田テニスコート						
20	くすの木公園テニスコート	B	特定非営利活動法人摂津市水泳連盟	文化スポーツ課	公募	H26～30	P29～32
21	温水プール						
22	市営住宅(三島)	A	日本住宅管理株式会社	防災管財課	公募	H26～30	P33～37
23	市営住宅(鳥飼八町)						
24	市営住宅(一津屋第1)						
25	市営住宅(一津屋第2)						
26	コミュニティプラザ	A	一般財団法人摂津市施設管理公社	自治振興課	非公募	H26～30	P38～42
27	ふれあいの里(ひびき・はばたき園)	A	社会福祉法人摂津宥和会	障害福祉課	非公募	H26～30	P43～47
28	ふれあいの里(身体障害者福祉センター)						
29	ふれあいの里(老人福祉センター)						
30	児童発達支援センター	A	社会福祉法人摂津宥和会	子育て支援課	非公募	H26～30	P48～51
31	みきの路	A	社会福祉法人摂津宥和会	障害福祉課	非公募	H26～30	P52～55
32	保健センター	A	一般財団法人摂津市保健センター	保健福祉課	非公募	H26～30	P56～59
33	休日小児急病診療所	A	一般財団法人摂津市保健センター	保健福祉課	非公募	H26～30	P60～63
34	葬儀会館	A	一般財団法人摂津市施設管理公社	市民課	非公募	H29～R1	P64～67
35	斎場	A	一般財団法人摂津市施設管理公社	市民課	非公募	H29～R1	P68～71
36	フォルテ摂津自動車駐車場	A	摂津都市開発株式会社	道路交通課	非公募	H26～30	P72～76
37	フォルテ摂津自転車駐車場						
38	市民文化ホール	A	一般財団法人摂津市施設管理公社	文化スポーツ課	非公募	H26～30	P77～80
39	市民ルーム フォルテ301	A	摂津都市開発株式会社	自治振興課	非公募	H26～30	P81～85
40	市民ルーム フォルテ303						
41	別府コミュニティセンター	A	一般財団法人摂津市施設管理公社	自治振興課	非公募	H28～R2	P86～89
42	市民図書館	A	株式会社図書館流通センター	生涯学習課	公募	H28～R2	P90～94
43	鳥飼図書館センター						

※ 所管部署については平成31年4月1日時点

令和元年度（平成30年度評価）指定管理者の評価項目について

●評価の分野(4分野)

- ・管理運営体制 (8項目/配点36点)
- ・サービスの質の維持・向上 (5項目/配点50点)
- ・維持管理 (2項目/配点8点)
- ・施設固有の項目 (5項目/配点50点) ※個別設定(場合により配点50点の枠内で項目数と配点を個別に設定)

●評価項目(20項目)

評価分野	評価項目	評価内容	評価配点	確認資料例
管理運営体制 (36点)	(1) 施設設置目的・基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。	5	・事業報告書
	(2) 職員の勤務実績、配置状況	職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。	5	・事業報告書
	(3) 市との意思疎通	管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。	5	・事業報告書
	(4) 法令・協定書等の遵守	開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。	3	・基本協定書 ・年度協定書 ・事業計画書等
	(5) 個人情報保護	個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。	5	・事業報告書
	(6) 非常時・緊急時等対応	マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。	5	・対応マニュアル ・緊急連絡名簿
	(7) 運営の安定性	収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。	3	・収支計画書 ・金銭出納簿
	(8) 経費節減の取組	経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。	5	・収支計画書 ・金銭出納簿
サービスの質の維持・向上 (50点)	(9) 職員の資質向上	職員研修など、職員の資質向上(利用者に対する職員の接客マナー含め)を図るための取組が実施されていたか。	10	・事業計画書 ・事業報告書
	(10) 利用者サービスの向上	利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。	10	・事業計画書 ・事業報告書
	(11) 情報収集(アンケート等)	利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。	10	・アンケート調査表等
	(12) 情報発信・PR	当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。	10	・広報物
	(13) 要望・苦情対応	利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。	10	・対応記録
(維持管理) (8点)	(14) 建物・設備の保守点検・修繕	利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。	5	・収支計画書 ・業務仕様書
	(15) 管理記録等の整備・保管	備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。	3	・備品台帳 ・業務仕様書 ・各種記録簿
施設固有の項目 (50点)	【自主事業提案のある施設】 (例) 自主事業の取組	(例) 自主事業の取組が適切に実施され、市民サービス向上につながったのか。	50	・事業計画書
	【福祉関係施設】 (例) 権利擁護の取組	(例) 利用者に対し、不適切なケア、行為が行われないような体制が整えられていたか。		・業務仕様書
	【数値目標設定がある施設】 (例) 利用者数・稼働率	(例) 利用者数増加・施設稼働率向上のための具体的な取組が実施されていたか、また当初目標数を達成できたのか。		・事業計画書
	(20) 【利用料金制度採用施設】 (例) サービス還元	(例) 利用料金収入の一部を施設サービスに還元する取組が実施されていたか。		・事業計画書 ・収支計画書
	【光熱水費割合の高い施設】 (例) 環境配慮の取組	(例) 管理運営にあたっての環境配慮の具体的な取組が実施されていたか。		・事業計画書 ・業務仕様書
	【地域連携が必要な施設】 (例) 地域交流など	(例) 地域との関係が適切に確保され、地域の福祉向上のための取組が行われていたか。		・事業計画書

令和元年度（平成30年度評価）指定管理者の評価基準について

●指定管理者評価・施設所管課評価基準

※合わせて指定管理者・施設所管課の評価理由欄に記入を行う。

配点	基準(項目毎で1～5点)
5	要求水準を大幅に上回っている(先進性があり他の指定管理者の模範となるもの)
4	要求水準を上回っている
3	要求水準を概ね満たしている
2	要求水準を下回っている(一部に改善が必要)
1	要求水準を大幅に下回っている(相当程度の改善が必要)

\* 上記は、事業計画書・業務仕様書等に基づく市の要求水準に照らして判断します。

\* 配点が10点満点の項目については、上記各配点に2倍を乗じた点数とする。

以下の3項目については、要求水準を上回っているかどうかの判断が困難であるため下記の基準に基づき評価を行う。

- (4) 法令・協定書等の遵守
- (7) 運営の安定性
- (15) 管理記録等の整備・保管

配点	基準(項目毎で1～3点)
3	要求水準を概ね満たしている
2	要求水準を下回っている(一部に改善が必要)
1	要求水準を大幅に下回っている(相当程度の改善が必要)

●全体の評価基準(5段階)

施設所管課の採点合計を基に、S～Dで示します。

全体の評価		基準
S	優れている	122点以上(配点合計の85%以上)
A	良好である	108点以上～122点未満(配点合計の75%以上)
B	標準(普通)である	86点以上～108点未満(配点合計の60%以上)
C	改善が必要	58点以上～86点未満(配点合計の40%以上)
D	大幅な改善が必要	58点未満(配点合計の40%未満)

## 指定管理者評価シート(平成30年度)

施設名	第1児童センター	全体評価
施設設置目的(条例)	児童に健全な遊びを与えて、その健康を増進し、情操を豊かにする (摂津市立児童センター条例)	
制度導入年月日	平成18年4月1日	
指定管理者名	社会福祉法人 摂津宥和会	A
指定管理期間	平成26年4月1日 ~ 平成31年3月31日	
当年度・指定管理料(円)	25,591,000円	
前年度・指定管理料(円)	25,499,000円	
担当部課	次世代育成部子育て支援課	

### ◆管理運営体制 (各5点) ※(4)(7)のみ3点

(1)施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。		
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4
児童の健全育成を目的とした施設として事業計画、施設案内などに施設の設置目的を明文化し、施設内にも掲示して利用者に周知している。職員には常に基本方針を周知確認し事業を実施している。		「児童の健全育成」を基本方針に施設の運営を行っている。職員間での基本方針の確認も徹底し、また施設内に基本方針を掲示することで利用者への周知にも努めている。		
(2)職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。		
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4
常勤職員5名(内訳:正職施設長1名、正職1名、契約職員3名)の業務執行体制で、適正人員を配置している。内2名の契約職員は新規採用である。そのことにより年齢構成もバランスが取れた。毎日朝礼、終礼において連絡報告事項を周知し、問題・課題についてはその都度、会議にて検討し意識の共有を図っている。各事業の責任者、担当者をローテーションさせ業務の理解が深まるように工夫している。		適正な人員配置を行っている。毎日朝礼、終礼を行い、連絡報告事項を共有することで、スムーズな施設の運営につなげている。問題や課題を共有することで、職員の士気を高め、また、積極的なジョブローテーションを実施することで、職員の知識・意識の向上を図っている。		
(3)市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。		
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4
月初に月々の利用実績を様式により市に提出している。必要に応じて電話、電子メールのほか施設長が市に出向き、連絡調整を図った。地震や台風による利用者対応、被害状況の把握、修繕に至るまで連絡を密にして対応した。		毎月の実績報告を中心に、随時連絡調整を行っている。災害による利用者対応、被害状況の把握から修繕まで市と密に連携し対応した。		
(4)法令・協定書等の遵守		開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3
市条例、協定書などの基本事項を遵守している。毎月、利用状況をまとめ市担当課に報告している。利用ニーズの高いイベント型行事の充実に努め、申し込み制の行事においては見直しをしてより多くの利用対象者が参加できるように工夫した。		条例や協定書に沿って、基本事項を遵守しながら運営している。		

<b>(5) 個人情報保護</b>		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
個人情報基本方針を館内掲示して利用者に周知し、日常の管理については、個人情報の収められている書類などの保管を、外部から見えないロッカー、キャビネットを使用し施錠している。また、電子データの持ち出しは一切禁じている。ホームページ、SNSに掲載する記録写真は個人を特定できないよう配慮しており特定できる場合は必ず本人および保護者の同意を得ている。		個人情報については、鍵付きのロッカーやキャビネットを使用し、管理している。電子データについては、外部への持ち出しを禁止するなど、情報漏洩対策を行っている。ホームページやSNSに掲載する写真等の個人情報にも配慮している。			
<b>(6) 非常時・緊急時等対応</b>		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
緊急時対応マニュアルにより防犯、災害、事故等の対応を規定し、緊急時には市、法人本部、消防、警察、警備会社などに連絡する体制を整備している。また、防災訓練や消防署の来所による避難誘導消火訓練を実施している。児童センターのホームページやSNSで情報発信をしている。市担当課とは地震発生後や台風接近による対応を連絡検討し情報共有した。被害状況の掌握、修繕は市建築課が現認して対応した。		緊急対応マニュアルをもとに、関係機関との連絡体制も整えている。また、防災訓練や避難誘導消火訓練を実施することで、利用者の防災意識向上に努めている。また、地震発生後や台風接近時は、連携を強化し、スムーズに被害状況等を把握し、対応することができた。			
<b>(7) 運営の安定性</b>		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
施設設立30周年を内外に周知し記念事業を実施できた。事業計画に基づく予算額に対しての決算額にほとんど隔たりはなく、業務の運営には利用者ニーズに沿って事業の内容を見直し、参加機会の拡大を図りつつ、収支計画に支障をきたすことはなかった。		事業計画書と決算報告には大きな隔たりはなく、業務の継続は可能である。			
<b>(8) 経費節減の取組</b>		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
朝夕に職員全員による清掃を行い不具合箇所の早期発見により安全面の確保と共に補修し修繕費の抑制に努めた。引き続き節電、裏紙の使用など日常的な経費節減はもとより館庭遊具の再塗装など設備品の管理、営繕を業者任せではなく可能な限り職員が行う事により、経費の削減と美観を保つことが出来た。		日常的な経費節減以外にも、設備品の管理や施設の営繕を職員で実施するなど、経費節減に努めている。			
<b>◆サービスの質の維持・向上（各10点）</b>					
<b>(9) 職員の資質向上</b>		職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	6	市評価理由
業務に必要な技術の習得や質の高いサービスの提供を目指して研修会に参加した。外部、法人内の研修について特定の職員に偏ることなく、多くの職員が参加した。研修受講後は全職員に対しての報告会を実施し、資料の回覧を行い意識を共有した。		児童福祉分野に特化した研修から職員の働き方をテーマにした研修まで、様々な研修に積極的に参加することで、職員のスキルの向上に努めている。また、研修後は、全職員で報告会を実施することで、研修の効果を高めている。			

(10)利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
事業の実施後は必ず振り返り（反省会）を行い、PDCAサイクルの活用により利用者サービスの向上に努めた。利用者との関わりから旬なもの、ニーズの高いものを事業に反映させている。			利用者ニーズの高いものを事業に反映させるなど、サービス向上に努めている。また、PDCAサイクルを活用し、継続的な事業改善に取り組んでいる。		
(11)情報収集（アンケート等）		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
行事ごとに参加者からのアンケートを実施し、次回事業に向けての参考としている。また、こどもスタッフ活動により、利用児の意見を事業に反映している。			行事ごとに参加者へアンケートを実施することで、ニーズを把握し、より満足度の高い行事の開催に向けて努力している。また、利用者である子どもをスタッフとして参加させることで、利用者の意見が反映された行事の開催を目指している。		
(12)情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
児童センターのフェイスブック、インスタグラムのSNSを開設し頻回に更新している。利用者、保護者目線で情報を取りやすい環境を整えた。従来よりのホームページでも行事毎の様子や予定を頻回に更新している。事業ごとに市広報紙への掲載、毎月の児童センターニュースの公共関係機関への配布、館内掲示ポスター、チラシの作成、館外掲示板での周知を図っている。独自のホームページで行事の様子や予定を随時更新している。			利用者や保護者が情報収集しやすいように、フェイスブック、インスタグラムを開設した。昨年より、ホームページの更新回数を増やすことで、利用者や保護者へ最新情報を発信できるように努めた。		
(13)要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
苦情受付担当者、苦情解決責任者を配置するとともに、苦情解決第三者委員を設置している。また、館内に「苦情解決の仕組みについて」を掲示し、利用者へ周知している。日常から利用者との関わりでは職員の態度、言葉遣い、声かけを丁寧に行うことを心掛け信頼関係を築く事により、苦情に至るまでの意見に耳を傾けるようにしている。			利用者との信頼関係を築く姿勢を重視して運用しており、苦情に迅速に対応できる体制が整っている。		
◆維持管理（(14)は5点・(15)は3点）					
(14)建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
施設内外の清掃、点検を開館前後に必ず行い安全で衛生的な環境を確保している。それにより施設の不具合、破損箇所を早期発見し修繕等、速やかな対応をしている。年1回の専門業者による特別清掃（床面ワックスがけ）、遊具安全点検、年2回の館内消毒（害虫駆除）、樹木剪定を実施し快適に利用できるようにしている。			利用者が安全快適に過ごせるように、施設内外の清掃や遊具などの設備の安全点検を随時行っている。		

(15)管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
備品台帳をはじめ点検記録簿、修繕記録をファイル綴じしてキャビネットに保管している。			備品台帳をはじめ各種業務に付随する点検記録簿や修繕記録を整備し、適切に保管している。		
<b>◆施設固有の項目（各10点）</b>					
(16)専門職員の配置		福祉の専門知識を有した職員がどれだけ配置されているか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
4名の処遇職員は児童厚生員、保育士、幼稚園教諭の資格を複数取得し、経験も積んでおり、利用児、保護者との信頼関係を築けている。（参考）保育士・児童厚生員1級・・・1名、保育士・児童厚生員2級・幼稚園教諭2種・・・1名、保育士・幼稚園教諭1種・・・1名、児童厚生員・・・1名			職員は、児童厚生員などの複数の資格を取得し、専門知識やこれまでの経験に基づいた適切な対応がとれる体制となっている。		
(17)利用者数・稼働率向上の取組		利用者数増加・施設稼働率向上のための具体的な取組が実施されていたか。			
指定管理者評価	10	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
南千里丘地域の子育て世代の増加など地域環境に対応して乳幼児・親子対象のイベントの充実、子育て支援プログラムの参加機会を拡大した。特に乳幼児のイベントは遠方の鳥飼地域からの初めての参加もあり従来よりのホームページの情報発信と新たにフェイスブック、インスタグラムを開設し情報を頻回に更新して情報発信した事により新たな利用者の来館につながると同時に児童センターの乳幼児イベントに対するニーズの高さが伺われる。5月から8月の開館時間の延長を実施したことにより、高学年学童児が利用しやすくなった。			南千里丘地域の子育て世代の増加に伴い、乳幼児・親子対象のイベントを充実させるなど、地域のニーズに合わせたイベントを開催した。また、フェイスブックやインスタグラムの活用により、遠方地域からのイベント参加者を獲得するなど一定の成果があった。		
(18)地域交流		地域住民との交流を図る取組が実施されたか。			
指定管理者評価	10	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
第三者評価で“児童センター育ちの大人も増え、地域の健全育成環境作りに成果が見られます。”と特に良い点として評価された。児童センターを母体としたNPO法人が児童センターで定例事業を行っている。主要な行事では民生児童委員、児童センターのOB、OGを中心とした登録ボランティアの協力を得て実施している。その姿に利用者も刺激を受け地域貢献活動に参加している。正に地域における児童の健全育成の拠点として学校や家庭とは違う居場所として機能している。 大阪人間科学大学と事業連携を実施する等、すこやかネットの地域連携事業の事務局として関係機関との連携に取り組んでいる。			民生児童委員、児童センターのOB、OGを中心とした登録ボランティアの協力による行事の開催など、地域に根ざした活動の拠点として機能している。		

<b>(19) 高齢者・障害者と児童の交流</b>		高齢者・障害者と児童の交流を図る取組が実施されたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
法人施設との交流事業として高齢者、障害者との交流やクラフト教室を施設に出向いて実施した。障害者、高齢者、児童の多世代交流事業では地区自治会、民生児童委員からの参加も募り児童センターで実施した。リコーダークラブの練習の披露の場とした。児童センター利用児には障害者や高齢者の理解につなぐ契機となった。ふれあいの里の利用者である手芸ボランティアの方に指導してもらったストラップづくりでも交流が図れた。			施設に出向いてクラフト教室を開催したり、クラブ活動の成果を披露するなど、児童が高齢者や身体障害者と交流する機会を積極的に設けている。		
<b>(20) 自主事業の取組</b>		自主的な事業の取組が適切に実施され、市民サービス向上につながったのか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
第三者評価で“市内唯一の児童館としてその機能を果たしています。”と特に良い点として評価された。広域でサービスを受けられるように移動児童館を実施した。特に別府コミュニティセンターのエントランス事業では幼児親子向けに年間4回クラフト教室を定例実施し、好評を博した。子育て支援事業では乳幼児親子にとって児童センターが地域に第1歩を踏み出す場となるよう、様々な月齢、年齢に合わせたプログラムを実施した。転居されて来た乳幼児親子も多く利用された。幼児のクラブ活動では、大阪人間科学大学こども保育学科と協働で実施した。連携をはじめて7年目となり内容も洗練された。保護者の口コミで募集においては新規の申込みだけで定員に達してしまう盛況ぶりである。学生にとっては学びの場の提供となり、利用者の幼児親子にはプログラムに幅と深みを持たすことができ、事業後のアンケートでは利用者からたいへん高い評価を受けた。法人事業として取り組むこども食堂の実施に向けて中心となり準備を進めた。			様々な月齢や年齢の乳幼児親子に向けた親子プログラムを実施するなど、乳幼児親子が地域に踏み出す場を提供することで、地域に根ざした施設として市民サービスの向上に貢献している。		

## 指定管理者評価シート(平成30年度)

施設名	小川自動車駐車場	全体評価
施設設置目的(条例)	市内の道路交通の円滑化を図り、公衆の利便に資する (撰津市立自動車駐車場条例)	
制度導入年月日	平成18年4月1日	
指定管理者名	アマノマネジメントサービス株式会社	A
指定管理期間	平成26年4月1日 ～ 平成31年3月31日	
当年度・指定管理料(円)	4,660,000円	
前年度・指定管理料(円)	4,660,000円	
担当部課	建設部道路交通課	

### ◆管理運営体制(各5点) ※(4)(7)のみ3点

(1)施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。		
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4
		駐車場の運営管理を円滑に行い、顧客満足を提供・維持することを基本方針として取り組んだ。利用者と直接対応する弊社コールセンター(以下、『お客様さぽーとセンター』という)スタッフに対応マニュアルを作成し、配備したことにより当該方針をスタッフが理解し、行動することができた。	駐車場の運営管理を円滑に行い、サービス・機器等を効率的に一体管理を行っていた。また、運営に関する法令を遵守し、取得した情報の取り扱いなどにも十分に注意を払いながら運営していた。基本方針については、対応マニュアルを作成し、全職員に浸透していた。	
(2)職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。		
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4
		仕様書等に基づき、適切に人員を配置し、業務執行体制を確立し、運営管理を実施した。	お客様さぽーとセンター・指定管理担当者・市担当者の3者で課題等が共有できる体制となっていた。	
(3)市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。		
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4
		適時、担当者の方へ報告することにより、問題等の発生事案について共有し、対応できた。	管理運営上問題となるものについては、迅速に、報告・連絡・相談されており、十分な連絡調整が実施できていた。また、本市からの依頼にも、迅速かつ的確に対応できている。	
(4)法令・協定書等の遵守		開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3
		撰津市立自動車駐車場条例や自動車駐車場条例施行規則及び基本協定書等に定められた基本事項については、遵守することができた。	条例や協定書に定められた基本事項については、遵守し運営されていた。	

<b>(5) 個人情報保護</b>		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
個人情報については、社内の個人情報保護方針を規定しており、全社員および『お客様さぼりとセンター』スタッフすべてが研修を受講し、理解度チェックの試験を受験し、社内規定に基づき厳格に管理を実施することができた。			プライバシーマークの取得、全従業員への個人情報管理研修の実施等により、定めている内部規定に基づき、関係法令と社内で策定されているコンプライアンスプログラムを遵守し、個人情報を正確かつ安全に取り扱うよう努めていた。		
<b>(6) 非常時・緊急時等対応</b>		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
当該事案発生時の対応については、『お客様さぼりとセンター』において利用者対応マニュアル（ユーザーファイル）に記載しており、併せて関係機関の連絡先等も記載し、体制を整えていた。			駐車場施設及び機能に重大な支障を生じる場合には、従業員の非常招集ができる体制を確立していた。また、地震や台風の初期対応として、提携警備会社職員が対応できる体制が整えられていた。		
<b>(7) 運営の安定性</b>		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
収支計画書と年次報告書に大きな隔たりなく、業務の継続が可能であった。			収支計画書と年次報告書に大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であった。		
<b>(8) 経費節減の取組</b>		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
管制機器について、年3回の定期点検や事前の点検等（注油、清掃）を実施し、部品代の抑制に努めた。			管制機器の各部の事前点検等（注油、清掃）により部品の消耗を軽減することで、部品代の抑制に努めた。		
<b>◆サービスの質の維持・向上（各10点）</b>					
<b>(9) 職員の資質向上</b>		職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
お客様さぼりとセンタースタッフとしての配置前の研修及び配置後の定期研修を実施し、OJTで常にスーパーバイザーが指導を実施した。委託先であるシルバー人材センター清掃担当者に同行し清掃内容の確認及び指示を行った。			駐車場は無人管理であるが、24時間トラブル等に対応するお客様さぼりとセンタースタッフに、接客教育・人権教育・個人情報教育などを定期的実施するなど、職員の資質・接遇の向上が図られていた。		
<b>(10) 利用者サービスの向上</b>		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
24時間の駐車利用を可能とした。			お客様さぼりとセンターより、全ての利用者との対話履歴・対応結果が関連部署に報告されており、利用者のご意見・ご希望を運営管理に反映させるシステムが構築されていた。		

(11) 情報収集 (アンケート等)		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
24時間稼働の、お客様サポートセンターにより利用者からの要望等の全ての問い合わせ事案については大阪支店へ報告され、大阪支店にて把握している。			利用者の利便性向上を図るため、アンケート調査を出入口に設置し、アンケートが受け取りやすくなる工夫をしていた。また、24時間稼働のお客様さぼりとセンターにより、利用者からの要望等の全ての問い合わせ事案が大阪支店へ報告されており、運営管理に反映されていた。		
(12) 情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
満空情報の遠方からも識別できるように、LED看板を設置している。また、現地に大型看板を設置した。			満空表示が遠方からも見やすいように設置されていた。また、大型看板を設置し利用情報などを発信できていた。		
(13) 要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
『お客さまさぼりとセンター』は24時間稼働しており、利用者からの要望や苦情については、すべて弊社大阪支店の担当者に報告され、迅速に対応できる体制とした。			情報を運営管理担当者とお客さまさぼりとセンターで共有して対応していた。また、利用者に施設の説明をする際、説明不足による苦情が発生しないよう「お客様説明マニュアル」を作成するなど、未然防止策を講じていた。		
◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	5	市評価理由
駐車管制機器については、定期点検を実施し、正常に稼働するように努めた。また、場内清掃については売上金回収時に毎回(週1回)実施し、除草については仕様書とは別に1回追加し、年2回実施した。場内誘導看板が台風の影響で破損した為看板を取り替え設置した。			機器の保守点検は年3回の定期保守が実施されていた。また、場内清掃、植栽管理などが定期的実施され、除草作業については状況判断により年2回実施するなど、適切な対応が行われていた。また、場内誘導看板が台風の影響で破損したが、早急に再設置されており、対応が迅速であった。		
(15) 管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
機器点検、修繕等の記録については、適正に記録した。			点検・整備などの運営記録等が、適正に整備及び管理がされていた。		

◆施設固有の項目（各10点）					
(16)稼働率向上		利用率向上の取組が実地され、市民サービスの向上につながったのか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
駐車管制機器の導入により、24時間利用可能とした。また、場内清掃により美観に努めるとともに掲示物により、利用しやすいように努めた。			無人24時間供用の体制を整えており、利便性が向上し、稼働率が向上した。また、安定した機器管理や、老朽化した掲示物の更新等により、美観の向上に努めるなどの取組が実施された。		
(17)防犯対策		盗難防止など防犯に関する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
出口精算機には防犯ガードを取り付けるとともに、機械警備を実施している。また、防犯カメラを入口、出口及び場内車路に設置し、防犯に努めた。			精算機保護については、精算機に搭載されているセンサーが異常を感知した際は、警備会社を迅速に出動させる体制が整備されていた。また、定期的に場内の点検を行い、不審者・不審車両・長期駐車をチェックを実施していた。		
(18)安全対策		危険箇所等を的確に把握し、事故防止策が講じられているか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
週1回の清掃および売上金回収時に駐車場管制機器の点検を実施し、併せて、路盤の陥没やフェンスの損傷等の施設の異常の有無を目視確認し、事故防止に努めた。			駐車場管制機器の点検を適宜実施していた。併せて、路盤の陥没やフェンスの損傷等の施設の異常の有無を目視確認を行うことにより事故防止に努めていた。		
(19)雇用に関する取組		地元雇用や高齢者雇用ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
駐車場内の清掃については、摂津市シルバー人材センターへ委託することにより、間接的ではあるが地元雇用及び高齢者雇用に貢献した。			場内清掃・植栽管理については摂津市シルバー人材センターへ委託されていた。		
(20)創意工夫の提案		駐車場運営に関して、技術的な助言や創意工夫のある提案がされたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
無人管理であるが、障がい者手帳を所持された方の駐車場の利用について、24時間の障がい者サービスを提供した。			無人であっても問題が無いよう、表示板の設置にて情報発信を行っていた。またトラブル等については、お客様さぽーとセンターで24時間対応できる体制が整備されていた。		

## 指定管理者評価シート(平成30年度)

施設名	摂津市駅前及び千里丘駅東自転車駐車場	全体評価
施設設置目的(条例)	市内の道路交通の円滑化を図り、公衆の利便に資する(摂津市自転車駐車場条例)	
制度導入年月日	平成18年4月1日	
指定管理者名	アマノマネジメントサービス株式会社	
指定管理期間	平成26年4月1日 ~ 平成31年3月31日	A
当年度・指定管理料(円)	18,650,000円	
前年度・指定管理料(円)	18,650,000円	
担当部課	建設部道路交通課	

### ◆管理運営体制(各5点) ※(4)(7)のみ3点

(1)施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
駐輪場の運営管理を円滑に行い、顧客満足を提供・維持する事を基本方針として取り組んだ。現場マニュアルの作成、事案について都度係員への指導・改善に取り組んだ。		「顧客満足を提供・維持する事」を基本方針として確立し、現場マニュアルの活用やスタッフへの指導等を行い、職員がその方針を理解し行動できていた。			
(2)職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
通常期・繁忙期・閑散期・臨時対応時など適切に人員を配置、調整を行った。また、業務執行体制を確立し管理運営を実施した。		通常時、繁忙時、臨時等の状況に応じて、適切な人員配置ができています。担当者、現場責任者、係員ともに課題の共有・検討ができています。体制を確立している。			
(3)市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
適時、市の担当課へ報告、連絡、相談を行い、問題事案が発生した場合は速やかに報告を行い、情報の共有、対応に努めた。		設置機器の不具合等に対して、適時連絡・相談、その後の実施報告など、早期に解決するための連絡体制が確立されている。			
(4)法令・協定書等の遵守		開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
摂津市立自転車駐車場条例及び基本協定書等に定められた基本事項について遵守している。		摂津市立自転車駐車場条例及び施行規則、基本協定書等に定められた基本事項について遵守している。			
(5)個人情報保護		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
社内の個人情報保護方針を規定しており、それらを現場マニュアルに記載及び定期的に研修を行っている。個人情報に関する書類などは施錠が出来る場所へ保管している。		個人情報保護方針、マニュアルを遵守している。個人情報については、事務所内の金庫に鍵をかけ、厳重な保管がなされている。			

<b>(6) 非常時・緊急時等対応</b>		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
緊急事案発生時には現場対応マニュアルの設置及び緊急連絡先を掲示し体制を整えている。併せて弊社、お客様さぼりとセンターで対応できるようにマニュアルを整備し緊急連絡体制を整備している。			緊急時等の対応マニュアルを現場に設置、管理室内には緊急連絡先を掲示し、連絡体制を確立している。また、お客様さぼりとセンターで受けた緊急時対応もマニュアルに沿い、良好に処理されている。また、地震や台風の対応の際にも迅速に連絡が取れる体制が確立していた。		
<b>(7) 運営の安定性</b>		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
収支計画との大きな隔たりなく業務の継続が可能である。			年次報告の通り、収支計画書と大きな隔たりはなく、業務の継続が可能である。		
<b>(8) 経費節減の取組</b>		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
駐輪場機器などは定期的に保守点検を行い、大きな修繕作業にならないように努めている。繁忙期、閑散期をこれまでの実績を考慮し、人員が過剰にならないような配置を行っている。			機器の定期的な保守点検の実施により、修繕費用を抑制している。また、繁忙期、閑散期を見極め効率的な人員配置を考え、人件費を抑制することで経費節減ができています。		
<b>◆サービスの質の維持・向上（各10点）</b>					
<b>(9) 職員の資質向上</b>		職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
現場所長やお客様さぼりとセンターのスタッフに対し接遇研修を実施し、幹部スタッフには人権研修を実施している。また、常駐スタッフに対しては適時指導を行っている。			お客様さぼりとセンターのスタッフや現場責任者への接遇研修、幹部スタッフには人権研修を実施するなど、職員一人ひとりの資質向上が図られており、利用者への対応も良好であることは評価できる。		
<b>(10) 利用者サービスの向上</b>		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	6	市評価理由
定期更新対応、駐輪場を24時間利用可能としている。駐輪場内の定期的な巡回を行い自転車の整理、及び長期駐輪の発見、移動・撤去保管をする事により契約待ちの利用者への提供、駐輪スペースの確保に努めた。			定期的な巡回により、不正使用や長期留置きの整理を行うなどして、公平な利用に関して利用者サービスの確保ができています。		
<b>(11) 情報収集（アンケート等）</b>		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
駐輪場の巡回、朝夕の立哨を行い利用者が係員に要望等を気軽に声掛けしてもらおうように努めた。また、24時間対応しているお客様さぼりとセンターにより、いつでも利用者の要望をお聞きする事が出来るようにしている。利用者の要望などは情報を共有し、適切に対応するように努めた。また、各駐輪場にアンケートBOXを設置し、利用者ニーズの把握に努めた。			気軽に声掛けができるような雰囲気づくりと、24時間対応のお客様さぼりとセンターにより利用者が要望を伝えやすい環境づくりが出来ている。また、アンケートを受け取っていただくために、アンケート用紙をボールペンと一緒に配布したり、回収率を上げるために回収BOXを設置するなどして、利用者ニーズの把握に努めている。		

<b>(12) 情報発信・PR</b>		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者評価	6	指定管理者評価理由	市評価	6	市評価理由
摂津市駅前第1自転車駐車場において満空情報が遠方からも認識できるようにLED看板を設置、施設入口にもマグネットシートにより満車状態が解るように設置した。			LED看板の設置等により、利用者が、利用情報を遠方から把握できるように工夫している。		
<b>(13) 要望・苦情対応</b>		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
利用者からの要望や苦情については現場スタッフ全員で情報の共有を行い、都度対応の確認、指導など迅速な対応に努めた。			現場では情報共有が図られ、迅速に対応できる体制が整えられており、また、顧客情報を管理するパソコンを更新したことで利用者との対応を今まで以上に円滑に進めることができるようになったため、市へ苦情が入ることはほとんどなく、施設内で円滑に処理が行われている。		
<b>◆維持管理（(14)は5点・(15)は3点）</b>					
<b>(14) 建物・設備の保守点検・修繕</b>		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
駐輪場管制機器及び定期更新機については定期点検を実施し、正常に稼働するように努めた。場内などの照明器具について不具合が有るものは迅速に交換対応を実施した。			定期的な点検を行っており、軽微な修繕や、不具合に対して迅速に対応する等、利用者が快適に施設を利用できるよう適切に施設管理を行っている。		
<b>(15) 管理記録等の整備・保管</b>		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
各種業務に付随する点検記録簿や報告書を適切に整理し、管理事務所において施錠が出来る場所に保管している。			備品やその他の記録についても適正に保管、整備されている。		
<b>◆施設固有の項目（各10点）</b>					
<b>(16) 稼働率向上</b>		稼働率向上のための具体的な取組が実施されていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
定期利用予約待ちの方へ迅速に対応出来るように駐輪場における定期利用管理を毎月確認し、更新の無い枠が有れば予約待ちの方へ随時案内する等、空き枠が出来ないように行った。毎日の巡回において長期駐輪車両、不正駐輪車両を確認し移動、撤去を定期的に行い駐輪エリアの確保を行った。			前年度と比較すると摂津市駅前自転車駐車場は若干の増収であり、千里丘駅東自転車駐車場は、若干減収している状況である。少しでも改善するために長期駐輪を移動し、スペースの確保に努めたことや、空き枠が出来ないように取り組んでいることは評価できる。		
<b>(17) 防犯対策</b>		盗難防止など防犯に関する取組ができていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
料金精算機には防犯用のガードを取り付けるとともに機械警備を取り付け盗難防止に努めている。			管理員による巡回や、機械警備が稼働していることを掲示している。また、防犯対策として、盗難に対する啓発ポスターを場内に掲示するなど、防犯意識を高める工夫を行った。		

<b>(18)安全対策</b>		危険箇所などを的確に把握し、事前の事故防止策が講じられているか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<p>摂津市駅前第1自転車駐車場のラックについて点検を行い、溶接部などの不具合が懸念された箇所について順次修繕を行った。千里丘駅東自転車駐車場において駐輪場の屋根が台風の影響で破損した事において雨が直接かからないように応急修理を行った。</p>			<p>定期的な点検や突発的に発生した危険箇所や不具合に対して、市への相談・報告を行い、修繕についても迅速に対応し、事故防止に努めている。 また、台風の影響で千里丘駅東自転車駐車場の屋根が破損した時には、応急処置を実施し迅速に対応していた。</p>		
<b>(19)雇用に関する取組</b>		地元雇用や高齢者雇用ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<p>直接、間接の雇用に関わらず、10名、全ての方は高齢者である。また、摂津市シルバー人材センターへの業務委託により地元雇用に貢献している。</p>			<p>従事者全員が高齢者であり、また、現場責任者以外は摂津シルバー人材センターへの委託であり、地元雇用に貢献できている。</p>		
<b>(20)創意工夫の提案</b>		駐車場経営に関して、技術的な助言や創意工夫のある提案がされたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<p>摂津市駅前第1自転車駐車場にある、管理パソコンについてパソコンメーカーの補償期間が切れる状況だった為パソコンの更新の提案をした。</p>			<p>運営管理についてこれまで通り良好な運営に努めている。また、管理パソコンについて、利用者に対して迷惑をかける前に更新の提案があった。また、千里丘駅東自転車駐車場に設置されているコインポストについて、経年劣化による不具合を防ぐため、設備の更新と、それに合わせて原付、自転車の配置変更について提案があったことは評価できる。</p>		

## 指定管理者評価シート(平成30年度)

施設名	モノレール駅自転車自動車駐車場	全体評価
施設設置目的(条例)	市内の道路交通の円滑化を図り、公衆の利便に資する (摂津市立自転車駐車場条例 摂津市立自動車駐車場条例)	
制度導入年月日	平成18年4月1日	
指定管理者名	アマノマネジメントサービス株式会社	
指定管理期間	平成26年4月1日 ～ 平成31年3月31日	A
当年度・指定管理料(円)	39,037,680円	
前年度・指定管理料(円)	39,037,680円	
担当部課	建設部道路交通課	

### ◆管理運営体制(各5点) ※(4)(7)のみ3点

(1)施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
駐輪場・駐車場の運営管理を円滑に行い、顧客満足を提供・維持する事を基本方針として取り組んだ。現場マニュアルの作成、事案について都度係員への指導・改善に取り組んだ。		「顧客満足を提供・維持する事」を基本方針として確立し、現場マニュアルの活用やスタッフへの指導等を行い、職員がその方針を理解し行動できていた。			
(2)職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
通常期・繁忙期・閑散期・臨時対応時など適切に人員を配置、調整を行った。また、業務執行体制を確立し管理運営を実施した。		通常時、繁忙時、臨時等の状況に応じて、適切な人員配置ができています。担当者、現場責任者、係員ともに課題の共有・検討ができています体制を確立している。			
(3)市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
適時、市の担当課へ報告、連絡、相談を行い、問題事案が発生した場合は速やかに報告を行い、情報の共有、対応に努めた。		設置機器の不具合等に対して、適時連絡・相談、その後の実施報告など、早期に解決するための連絡体制が確立されている。			
(4)法令・協定書等の遵守		開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
摂津市立自転車駐車場条例や自動車駐車場条例及び基本協定書等に定められた基本事項について遵守している。		摂津市立自転車駐車場条例や自動車駐車場条例及び施行規則、基本協定書等に定められた基本事項について遵守している。			

<b>(5) 個人情報保護</b>		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
社内の個人情報保護方針を規定しており、それらを現場マニュアルに記載及び定期的に研修を行っている。個人情報に関する書類などは施錠が出来る場所へ保管している。		個人情報保護方針、マニュアルを遵守している。個人情報については、事務所内の金庫に鍵をかけ、厳重な保管がなされている。			
<b>(6) 非常時・緊急時等対応</b>		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
緊急事案発生時には現場対応マニュアルの設置及び緊急連絡先を掲示し体制を整えている。併せて弊社の、お客様さぼーとセンターで対応できるようにマニュアルを整備し併せて緊急連絡体制を整備している。		緊急時等の対応マニュアルを現場に設置、管理室内には緊急連絡先を掲示し、連絡体制を確立している。また、お客様さぼーとセンターで受けた緊急時対応もマニュアルに沿い、良好に処理されている。 また、地震や台風の対応の際にも迅速に連絡が取れる体制が確立していた。			
<b>(7) 運営の安定性</b>		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能であったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
収支計画との大きな隔たりなく業務の継続が可能である。		年次報告の通り、収支計画書と大きな隔たりはなく、業務の継続が可能である。			
<b>(8) 経費節減の取組</b>		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
駐車場機器などは定期的に保守点検を行い、大きな修繕作業にならないように努めている。繁忙期、閑散期をこれまでの実績を考慮し、人員が過剰にならないような配置を行っている。		機器の定期的な保守点検の実施により、修繕費用を抑制している。また、繁忙期、閑散期を見極め効率的な人員配置を考え、人件費を抑制することで経費節減ができています。			
<b>◆サービスの質の維持・向上（各10点）</b>					
<b>(9) 職員の資質向上</b>		職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
現場所長やお客様さぼーとセンターのスタッフに対し接遇研修を実施し、幹部スタッフには人権研修を実施している。また、常駐スタッフに対しては適時指導を行っている。		お客様さぼーとセンターのスタッフや現場責任者への接遇研修、幹部スタッフには人権研修を実施するなど、職員一人ひとりの資質向上が図られており、利用者への対応も良好であることは評価できる。			
<b>(10) 利用者サービスの向上</b>		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
定期更新対応、駐車場、駐輪場を24時間利用可能としている。駐輪場内の定期的な巡回を行い、自転車の整理及び長期駐輪車の発見、移動・撤去保管をする事により、駐輪スペースの確保に努めた。		定期的な巡回により、不正使用や長期留置きの整理を行うなどして、公平な利用に関して利用者サービスの確保ができています。			

<b>(11) 情報収集 (アンケート等)</b>		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
駐車場、駐輪場の巡回、朝夕の立哨を行い利用者が係員に要望等を気軽に声掛けしてもらおうように努めた。また、24時間対応しているお客様さぼーとセンターにより、いつでも利用者の要望をお聞きする事が出来る体制が整っている。利用者の要望などは情報を共有し、適切に対応するように努めた。また、各駐車場にアンケートBOXを設置し、利用者ニーズの把握に努めた。		気軽に声掛けができるような雰囲気づくりと、24時間対応のお客様さぼーとセンターにより利用者が要望を伝えやすい環境づくりが出来ている。また、アンケートを受け取っていただくために、アンケート用紙をボールペンと一緒に配布したり、回収率を上げるために回収BOXを設置するなどして、利用者ニーズの把握に努めている。			
<b>(12) 情報発信・PR</b>		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
南摂津駅前第1自動車駐車場においては満空情報を遠方からも識別出来るようにLED看板や、現地に大型看板を設置した。また、各駐車場、駐輪場の案内看板をより見やすくなるように修繕を行い、利用向上に努めた。		LED看板や大型看板を設置することにより、利用者が、利用情報を遠方から把握できるように工夫している。また、既存看板をより見やすくするために交換するなど、利用者に対しての配慮ができています。			
<b>(13) 要望・苦情対応</b>		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
利用者からの要望や苦情については現場スタッフ全員で情報の共有を行い、都度、対応の確認、指導など迅速な対応に努めた。		現場では情報共有が図られ、迅速に対応できる体制が整えられている。道路交通課へ苦情が入ることはほとんどなく、施設内で円滑に対応されている。			
<b>◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)</b>					
<b>(14) 建物・設備の保守点検・修繕</b>		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
駐車場管制機器及び定期更新機については定期点検を実施し、正常に稼働するように努めた。場内などの照明器具について不具合が有るものは迅速に交換対応を実施した。		定期的な点検を行っており、軽微な修繕や、不具合に対して迅速に対応する等、利用者が快適に施設を利用できるよう適切に施設管理を行っている。			
<b>(15) 管理記録等の整備・保管</b>		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
各種業務に付随する点検記録簿や報告書を適切に整理し、管理事務所において施錠が出来る場所に保管している。		備品やその他の記録についても適正に保管、整備されている。			

◆施設固有の項目（各10点）					
(16)稼働率向上		稼働率向上のための具体的な取組が実施されていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
定期利用予約待ちの方へ迅速に対応出来るように駐輪場における定期利用管理を毎月確認し、更新の無い枠が有れば予約待ちの方へ随時案内する等、空き枠が出来ないように行った。毎日の巡回において長期駐輪車両、不正駐輪車両を確認し移動、撤去を定期的に行い駐輪エリアの確保を行った。			稼働率向上策として、長期駐輪を移動し、スペースの確保に努めている。昨年度と比較し、自転車及び自動車駐車場は共に収入が増加している。南摂津駅前自転車及び自動車駐車場の稼働率向上が主な要因となり、全体で約9%の増収となった。		
(17)防犯対策		盗難防止など防犯に関する取組ができていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
料金精算機には防犯用のガードを取り付けるとともに機械警備を取り付け盗難防止に努めている。			管理員による巡回や、機械警備が稼働していることを掲示している。また、防犯対策として、盗難に対する啓発ポスターを場内に掲示するなど、防犯意識を高める工夫を行った。		
(18)安全対策		危険箇所などを的確に把握し、事前の事故防止策が講じられているか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
南摂津駅前第1自転車駐車場において、ランプの交換では対応出来ない照明器具本体をLEDに入れ替えた。			定期的な点検で発見した危険箇所や不具合に対して、市への相談・報告を行い、修繕についても迅速に対応し、事故防止に努めている。		
(19)雇用に関する取組		地元雇用や高齢者雇用ができていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
現場スタッフについては全て高齢者である。現場スタッフの募集の際に地元雇用を限定する求人の募集をかけた。			現場スタッフ全員が高齢者であり、また、近隣限定の雇用募集をしており地元雇用にも貢献できている。		
(20)創意工夫の提案		駐車場経営に関して、技術的な助言や創意工夫のある提案がされたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
無人管理であるが障がい者手帳を所持された方や、駐車券を紛失された方などの対応について係員の配置時間外でもお客様サポートセンターでの対応により料金精算、割引処理を可能とした。			運営管理についてはこれまで通り、多くの市民が公平で快適な利用ができるように良好な運営に努めていた。また、利用者だけでなく周辺を通行する方に快適な歩行空間を確保するため精算機の移設等について助言があった。		

## 指定管理者評価シート(平成30年度)

施設名	摂津市立市民ルーム(正雀市民ルーム)	全体評価
施設設置目的(条例)	集会、交流及び展示等の場(摂津市立市民ルーム条例)	
制度導入年月日	平成26年4月1日	
指定管理者名	株式会社ビケンテクノ	A
指定管理期間	平成26年4月1日 ～ 平成31年3月31日	
当年度・指定管理料(円)	14,699,880円	
前年度・指定管理料(円)	14,127,264円	
担当部課	市民生活部自治振興課	

### ◆管理運営体制(各5点) ※(4)(7)のみ3点

(1)施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。		
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4
業務マニュアルを理解した職員、市民ルーム従業員が日々の管理運営業務を行いました。		施設の設置目的や基本方針を十分に理解の上、他市での施設管理運営で得た経験とノウハウを活かした施設の管理運営を行っていた。		
(2)職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。		
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4
業務連絡ノート等を活用し、現地職員間および営業担当者との業務連絡確認を行いました。また、日々の電話連絡や定期的な訪問・ミーティングを実施して情報共有を行いました。また、館長の退職・交代がありましたが、事前準備もあり特に業務執行体制に問題はありませんでした。		施設スタッフと本社担当者との間で、定期的なミーティングを実施し、課題認識の共有や改善を図り、業務を遂行されていた。また、平成30年度当初の人事異動に伴う業務引継も事前準備がなされていたため、業務執行体制についても特に問題はなかった。		
(3)市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。		
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4
営業担当者や市民ルーム館長が、定期的に市役所を訪問し連絡・報告を行いました。		本社担当者や館長が定期的に市を訪問し、運営上の課題等の報告を行い、市と連絡調整を行いながら業務を遂行していた。		
(4)法令・協定書等の遵守		開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3
開館時間を厳守し、利用者様への平等な対応を徹底致しました。定期報告等につきましても早急に作成し、随時報告を行いました。		施設の管理運営について、条例や協定書に基づき適切に実施されるとともに、定期報告が適切に実施されていた。		

<b>(5) 個人情報保護</b>		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
摂津市個人情報保護条例及び同施行規則を遵守するとともに本施設の個人情報マニュアルを徹底し、管理を行いました。		個人情報保護条例を遵守するとともに、個人情報マニュアルを作成して、適切に個人情報を管理されていた。			
<b>(6) 非常時・緊急時等対応</b>		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
弊社が作成した安全管理マニュアル・緊急連絡網等を職員、市民ルーム従業員が共有し徹底しました。また、台風発生直後には、ロビーを市民に開放する等の対応も取りました。暴風警報等の発生時には、職員と営業担当者で連携を取りながら、ご利用予定者様への連絡を事前に行い緊急事態に備えました。		安全管理マニュアル・緊急連絡網等をスタッフで共有し、災害発生時に備えておられました。台風接近に伴う利用者への連絡対応等を適切に行っていた。また、災害時には、安全対策を講じるとともに、施設点検等を迅速に実施できていた。			
<b>(7) 運営の安定性</b>		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
収支計画書との大きな誤差はなく、管理運営を行いました。		収支計画書との大きな隔たりはなく、業務の継続が可能な状態である。			
<b>(8) 経費節減の取組</b>		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
空調機の設定温度の厳守、照明の消し忘れ確認、蛇口の締め忘れ確認を行い節水、節電を実施しました。		各設備を含めた館内全体の点検を行い、積極的に省エネに取り組み、光熱水費の削減を行っている。			
<b>◆サービスの質の維持・向上（各10点）</b>					
<b>(9) 職員の資質向上</b>		職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
弊社の改善指導課より、就業者マナー研修を市民ルーム従業員に実施しました。また、他物件での成功・失敗事例を共有し、マナーの向上に努めました。		指定管理者の自社研修で、接客マナーや人権等の様々な研修を行うとともに、他施設の事例を学び共有して、職員の資質向上に取り組まれていた。			
<b>(10) 利用者サービスの向上</b>		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
利用者からの要望を市民ルーム従業員と営業担当者にて情報を共有し、施設を気持ちよく利用して頂くため、清掃や修繕に努めました。		日常的に利用者とのコミュニケーションを図り、要望を聞いて、施設スタッフと本社担当者との間で情報共有しながら、清掃や修繕に取り組み、施設を気持ちよく利用してもらうように努めていた。			

<b>(11) 情報収集（アンケート等）</b>		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
自主事業後のアンケートにより、利用者ニーズの把握に努めました。		利用者アンケートを実施して、利用者ニーズや満足度の把握や分析を行い、施設運営に活かせるように努めていた。			
<b>(12) 情報発信・PR</b>		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
自主事業を摂津市の広報紙に掲載して頂くなど、市民ルームの施設情報の周知に努めました。また、弊社ホームページの認知度については、引き続き今後の課題といたします。		施設独自のホームページを運営して、貸室の紹介や使用料金の案内などの情報発信を行っていた。ホームページの認知度を高めていくことが、今後の課題である。			
<b>(13) 要望・苦情対応</b>		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
緊急連絡表に基づき市民ルームとビケンテクノ本社、もしくは営業担当者は24時間連絡が取れるような体制をとっていました。		施設ホームページからメール窓口を設置して、気軽に利用者から意見を聴取できる体制を整えており、利用者からの要望や苦情にも迅速に対応できる体制が構築されている。			
<b>◆維持管理（(14)は5点・(15)は3点）</b>					
<b>(14) 建物・設備の保守点検・修繕</b>		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
事業計画通り各施設の保守点検を行いました。今期も空調の不具合等が発生しましたが、迅速に修理対応しました。清掃につきましては清掃専門スタッフによる日常・定期清掃を行いました。		専門業者による定期点検に加えて、日常的にスタッフによる点検や清掃が行われており、利用者が快適に施設を利用できるよう管理運営されていた。			
<b>(15) 管理記録等の整備・保管</b>		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
備品等につきましては当初より引き続き台帳記入しています。各報告書につきましても種別毎にファイル保管致しました。		備品台帳や業務に関する報告書について適正に保管、整備されている。			
<b>◆施設固有の項目（各10点）</b>					
<b>(16) 自主事業への取組</b>		自主事業の取組が実施され、市民サービス向上につながったのか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
利用者から要望があった講座については、単発・短期開催を行い、継続講座として対応できるか検討しました。その結果、平成30年度は、からだのバランス・歪み改善教室を実施し、好評のため定期開催として令和元年度も継続実施します。		健康、趣味、語学など様々な分野での講座や要望が多かった講座を開催して、市民サービス向上につなげるとともに、施設の認知度を高めることで、施設利用の促進を図っている。			

<b>(17) 防犯対策</b>		盗難防止など防犯に関する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<p>事務所、金庫等の確実な施錠管理を行いました。 また、来館者にお声かけを積極的にすることで、防犯活動に努めました。トイレトペーパーの盗難が疑われたため、施設名を書くことで防犯に努めました。</p>			<p>施錠箇所チェックリストを作成して施設の点検を行うとともに、来館者への声かけで、犯罪の未然防止に努められていた。</p>		
<b>(18) 安全対策</b>		危険箇所等を的確に把握し、事前の事故防止策が講じられているか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<p>危険箇所等を発見した場合はサインボードを設置し、事故防止に取り組んでおります。 また、雨天時には玄関フロアのモップ掛けをこまめに実施し未然予防に努めております。</p>			<p>スタッフ全員が随時、館内外の巡回を行い、危険箇所等を把握できるよう努め、事故防止に取り組まれていた。</p>		
<b>(19) 環境保護への取組</b>		環境保護へ配慮した取組ができていますか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<p>空調機の温度管理、節水等を行っております。 またトイレトペーパーも再生紙を利用したものを使用しております。</p>			<p>空調機の温度設定や水道の蛇口の閉め忘れなどを随時、点検して節電、節水に取り組まれるとともに、再生紙のトイレトペーパーを利用して、環境保護へ配慮していた。</p>		
<b>(20) 他施設との連携</b>		市内各種団体、NPO法人、行政などと連携を図りながら地域コミュニティ活動の推進のために積極的に取り組んでいるか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<p>摂津まつり盆踊り練習会参加への呼びかけや、たそがれコンサートに当館のご利用団体を紹介する等、利用者様と地域行事をつなげていく事に取り組みました。</p>			<p>市内各種団体、NPO法人、行政などと連携を図りながら、地域での催し情報を収集の上、利用者と地域行事をつなぐため、施設の利用者に声かけや周知を行っている。特にたそがれコンサートにおいては、積極的に地元自治会とつながり、地域コミュニティの推進に寄与している。</p>		

## 指定管理者評価シート(平成30年度)

施設名	体育施設(正雀体育館・鳥飼体育館・味生体育館・青少年運動広場・スポーツ広場・柳田テニスコート・くすの木公園テニスコート)	全体評価
施設設置目的(条例)	市民の健康と体力向上(摂津市立体育館条例・摂津市スポーツ広場条例) 青少年の健全な発達と豊かな市民生活の向上(摂津市青少年運動広場条例) 市民の体力増進と心身の健全な発達(摂津市立テニスコート条例)	
制度導入年月日	平成18年4月1日	
指定管理者名	公益社団法人摂津市シルバー人材センター	
指定管理期間	平成26年4月1日 ~ 平成31年3月31日	B
当年度・指定管理料(円)	72,500,000円	
前年度・指定管理料(円)	72,500,000円	
担当部課	市民生活部文化スポーツ課	

### ◆管理運営体制(各5点) ※(4)(7)のみ3点

(1)施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。		
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	3
各施設の条例及び条例施行規則、基本協定書及び年度協定書の定めにより、施設利用者が平等に安心して施設利用ができるよう努めた。また、全職員が施設の設置目的や基本方針を理解したうえで、施設利用者に対応した。		施設の設置目的や基本方針について職員が理解し、施設利用者への対応ができていた。		
(2)職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。		
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	3
職員の勤務シフトは土日祝も含む体制とし、正規職員最低1名及び体育施設受付職員を事務局に常駐した。また、体育施設全般を把握する総責任者を置き、各施設の抱える課題を常に拾い上げ、検討する体制を固めた。		土日祝日を含む体育施設の利用に係る職員の受付体制を整え、施設管理総責任者を置いた業務執行体制を作るなど、適正に職員を配置していた。しかし担当者との課題共有ができていない面が見受けられた。		
(3)市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。		
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	3
施設管理に係る報告事項や情報提供は速やかに行い、改善策が必要な場合は早期に対応できるよう市と協議を重ね、十分な連絡調整を実施した。 また、定期的に市担当者・体育館館長・本センター職員で連絡会議を開催してきたが、市担当者からの申し入れがあり、連携を密にするという目的は一定達成できたとの観点から、必要に応じて随時開催することとなった。		市担当者・体育館館長・シルバー人材センター職員で十分な連絡調整を実施できる体制を構築し、連絡会議を必要に応じて開催している。しかし、施設の管理人からの情報が遅延したことがあり、報連相をより適宜行うことについて指導したことがあった。		
(4)法令・協定書等の遵守		開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3
条例に定められた開館時間、利用種目を遵守し、特定の利用者に便宜を図ることなく、どの利用者に対しても利用時間、利用マナーを厳守するよう指導した。協定書に定められた定期的な報告は遅滞なく提出できるよう心掛けた。		開館時間や平等利用については、利用者に啓発指導が行われた。また、月毎の定期的な報告については、概ね適正に行われていたものの、年次報告において提出に遅れがあった。		

<b>(5) 個人情報保護</b>		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
利用者から収集した個人情報については、施設の利用に関する目的の範囲内でのみ利用し、目的外利用、外部への提供は一切行っていない。		個人情報が記載された書類等については、事務所内の鍵付きキャビネット等に保管するなど、適正な管理が実施されていた。施設の予約状況の管理において、一部適切でない事例があり、是正を行った。			
<b>(6) 非常時・緊急時等対応</b>		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	2	市評価理由
緊急時連絡表により、非常時・災害時の連絡体制に万全を期した。早朝・夜間の電話連絡は事務局携帯電話に転送し、24時間対応した。		緊急時連絡表により、非常時・災害時の連絡体制に備えることができているが、マニュアル整備や訓練等の実施にまでは至っていない。 台風21号接近時は特に施設周辺にある飛散する可能性があるものを片づけるとともに、利用者に対し注意喚起を行っていた。			
<b>(7) 運営の安定性</b>		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
修繕費等他科目からの流用を行った科目はあるが、全体を通して優先順位を付け計画した支出を行っており、業務継続に何ら支障はない。		トータルでの支出は指定管理料の範囲内に収まっており、業務継続が可能な状態となっていた。			
<b>(8) 経費節減の取組</b>		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
施設の簡易な修繕については、経費節減のため、技能を持った当センター会員を活用し、コスト抑制を図った。		施設修繕については、一部シルバー人材センター会員による修繕を行うなど、高いコスト意識を持って業務を行うことができていた。			
<b>◆サービスの質の維持・向上（各10点）</b>					
<b>(9) 職員の資質向上</b>		職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	6	市評価理由
事務局職員は大阪府及び北部シルバーの職員研修に参加し、資質向上を図った。体育館館長会議を定例開催し、各施設の問題点を共有することにより、職員の資質向上及び、サービス向上に向けて取り組んだ。		施設の事務局職員が接遇研修に参加するなど、資質向上が図られている。また、事務局長を含めた体制にて体育館館長会議を実施するなど、現場の問題の共有が図られていた。しかし、利用者から施設で管理人に伝えたとの内容が市に届いていない案件があった。			
<b>(10) 利用者サービスの向上</b>		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	6	市評価理由
施設利用に関する問い合わせは、フリーダイヤルを開設し、早朝・夜間にかかってきた電話は携帯電話に自動転送して24時間対応した。施設設備の不備が生じた際はできる限り迅速に改修を行い、また備品の整備に当たっては、利用者目線で早急に対応し、サービス向上に努めた。		体育施設利用受付の土日祝日対応やフリーダイヤルの開設等、利用者サービス向上が図られている。しかし、施設や設備の修繕が迅速に行われなかった場合も一部見受けられた。			

<b>(11) 情報収集（アンケート等）</b>		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
利用施設での聞き取り、施設総責任者の各施設巡回により、利用者からの要望等の把握に努めた。また、受付窓口にご意見箱を設置し、利用者からの要望等を把握した。しかし、自主事業の取組に反映させることが困難であった。			受付窓口では、利用者とのコミュニケーションを重視し、意見等の聞き取りに努めている。しかし、昨年度の課題であったアンケート調査等の利用者ニーズを広く把握するための自主的取組については未実施であり、ニーズの分析や市への報告がされなかった。		
<b>(12) 情報発信・PR</b>		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
当センターホームページ上で施設利用について利用方法等の情報を提供している。トップページでは悪天候の都度、暴風警報等発令時の対応を速やかに掲載して周知した。			ホームページにおいて、体育施設の概要の紹介及び空き状況確認画面へのリンクを貼り付けるなどの情報提供を行っている。暴風警報等発令時の対応等の情報提供も行っていった。		
<b>(13) 要望・苦情対応</b>		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
施設利用者から苦情等が入ったときは、直ちに現場へ直行し状況把握のうえ、適切に対応した。指定管理者として対応できる要望については速やかに対処し、市の権限に属するものは担当課と協議し、対応した。			要望や苦情の発生時は、現場へ駆けつけることを重視し、状況把握に努めるなど、適切に対応できていた。しかし、市が直接的に対応せざる得ないことがあった。		
<b>◆維持管理（(14)は5点・(15)は3点）</b>					
<b>(14) 建物・設備の保守点検・修繕</b>		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
当年度は大阪府北部地震や度重なる台風により甚大な被害を受けた。その都度現場に急行し、状況を確認、対応した。施設に不具合が発生した際は、緊急性の高いもの、簡易なものは速やかに修繕を行い、費用が高額となるものは、担当課と協議した。日常清掃に加え、定期的に館内ワックス掛け、除草、樹木剪定・消毒、落ち葉や側溝の清掃を行い、利用者が快適に施設を利用できるよう努めた。			体育館の休館日に合わせて施設を巡回する「特別清掃」の実施等、施設を快適な状態に維持するための動きが見られる。グラウンドの除草作業については、苦情・要望がでるなど迅速に対応できていない状況も見られたが、大阪府北部地震や台風による修繕発生時はその都度現場に急行し、状況の確認と対応ができていた。		
<b>(15) 管理記録等の整備・保管</b>		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	2	市評価理由
各施設の定期的な保守点検等の記録は、点検完了の都度提出させ、当センター事務局で保管している。保守点検記録に基づき、整備の必要な箇所は業者へ発注し、修繕記録を整理し保管している。また、重要な報告事項は担当課へ伝達している。			各設備の点検等の記録について、保管及び市への報告が適切に行われている。また、修繕履歴についても記録されている。しかし次期指定管理者への引継ぎ時に必要書類が不足しているものがあった。		

◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 還付請求受付事務の正確性		還付率を正確に算定するなど、指定管理者に一定の判断を要する還付請求受付事務を適正かつ正確に行い、市への迅速な関係書類送付が実施されていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
利用者からの還付請求は、還付率・還付金額を正確に算定し、遅滞なく書類を担当課へ送付した。		利用者からの還付請求内容について、関係例規をもとに、正確に還付率を算定するなど遅滞なく事務処理を行うことができていた。			
(17) 地域貢献		地域の雇用創出や市内業者の活用など、地域への貢献ができていたか。			
指定管理者評価	10	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
各施設の従事者は当センター会員であり、摂津市内在住の高齢者である。市内高齢者の雇用を確保し、生活支援、生きがいづくり、健康づくりに貢献している。また、物品発注や修繕等を依頼する業者も原則市内業者を選定している。		市内在住高齢者の雇用創出となっていることに加え、日常の点検業務や修繕の業者選定の大半を市内業者に発注するなど、地域への貢献ができていた。			
(18) 公平な施設利用		市内利用者を対象とした施設利用抽選会を適正に実施するなど、多様な施設の利用ニーズに対して公平性が担保されているか。			
指定管理者評価	10	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
土日祝日の施設利用について、奇数月の第1土曜日に抽選会を開催し、申請時において、抽選会での公平性を担保するため団体利用・個人利用を厳格に区分した。また、日常の窓口受付においても希望日時が重複した場合、利用施設ごとに抽選を行い公平性を保った。さらに、申し込み対象日が多く、多数のお客様が来場する年始（1月4日）には、事前に準備を整えミニ抽選会を開催することで公平性を保った。		施設利用抽選会を奇数月第1土曜日に円滑に実施し、土日祝日の利用について公平性が担保されていた。			
(19) 利用者への啓発		利用後の清掃、グラウンド整備等を適切に指導できていたか。また、開場時間外に騒いだり物音をたてる等の迷惑行為がないよう啓発指導ができていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
施設利用後の清掃、整備の不具合や開場時間外の雑談等迷惑行為について、注意書きの貼付、現場管理人の口頭による直接指導を行い、車両の駐車に関してもルールの遵守徹底を指導した。しかし、施設を閉館した後に迷惑行為の事案が発生してしまった。		施設利用後のグラウンド整備等について、場内掲示や口頭等による対応強化策を検討したが、スポーツ広場や味生体育館において、施設閉館後に一部迷惑行為等の事案が発生した。			
(20) 施設稼働率		全体育施設の平均稼働率が前年度数値以上となっていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
屋外施設は天候、グラウンドコンディション等に左右され、当年度は地震や台風の影響もあったが、全施設の平均稼働率は前年度より増加した。また、2か月に1回の屋外施設利用の抽選会参加者数は確実に増加している。		前年度より平均稼働率は増加した。さらなる自主努力があれば、稼働率がより向上していた可能性がある。			

## 指定管理者評価シート(平成30年度)

施設名	摂津市立温水プール	全体評価
施設設置目的(条例)	市民のスポーツの推進を図り、もって市民の健康と体力向上に寄与する (摂津市立温水プール条例)	
制度導入年月日	平成18年4月1日	
指定管理者名	特定非営利活動法人摂津市水泳連盟	B
指定管理期間	平成26年4月1日 ～ 平成31年3月31日	
当年度・指定管理料(円)	30,500,000円	
前年度・指定管理料(円)	30,500,000円	
担当部課	市民生活部文化スポーツ課	

### ◆管理運営体制(各5点) ※(4)(7)のみ3点

(1)施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。		
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4
施設の設置目的に基づいた管理運営は基本方針通りに進められた。又職員及び従事者には理解をさせて個々に指導を行った。		施設の設置目的や基本方針について職員が十分に理解し、行動することができていた。		
(2)職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。		
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3
職員の配置については適切な配置で業務が進められた。		専門知識を持った責任者(館長)及び専任指導員3名を中心とした職員配置がなされ、適正に施設運営にあたることができていた。		
(3)市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。		
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3
運営業務においては毎月業務報告を行い随時連絡をとりながら調整を行いながら運営に努めた。		月例の報告関係書類の提出は適時実施されており、施設や設備の状況についても適宜報告がなされていた。		
(4)法令・協定書等の遵守		開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3
基本事項に沿って遵守できた。		条例や協定内容を遵守し、利用料金減免対象者の判断を含め、適切な施設運営ができていた。		
(5)個人情報保護		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	2
個人情報に関しては適正な管理ができた。		個人情報保護に関する条例が遵守されているが、一部他人から見える場所に書類を置いており苦情が寄せられた。		

<b>(6) 非常時・緊急時等対応</b>		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
非常時、緊急時、災害時などにおけるマニュアル整備においては研修会、講習会等や実施訓練などを行っており緊急対応に備えることができた。		管理責任者（館長）を中心とした、災害や事故発生時の緊急体制及び連絡体系が確立されている。 職員には、救急蘇生法講習を含む「安全水泳講習会」や「防災避難訓練」を実施するなど、緊急時への備えができていた。 また、台風21号接近時は特に施設周辺にある飛散する可能性があるものを片づけるとともに、利用者に対し注意喚起を行っていた。			
<b>(7) 運営の安定性</b>		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
当初の収支計画と若干の差額が生じた。しかし収入を伸ばすことができたので今後、収支ともに隔たりの無いようにしたい。		地震による閉館期間に伴い利用料金が減収となったが、後半、収入を伸ばすことができ、業務の継続が可能な運営状況を維持することができた。			
<b>(8) 経費節減の取組</b>		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
施設内での経費削減においては特にプール内の水回り、トイレ、シャワー、洗面所等の閉め忘れ確認、また利用者への協力もお願いし各部署の節電にも館内全体で努力できた。		高い経費節減の意識を持って業務に取り組んだ結果、昨年度の高水準の経費削減効果を維持できていた。			
<b>◆サービスの質の維持・向上（各10点）</b>					
<b>(9) 職員の資質向上</b>		職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
職員及び従事者全体の資質向上に取り組むように研修を実施して、接客、マナー、言葉づかい、態度、服装などの面を注意し進めている。		水泳教室指導員やプール監視員に救急蘇生法講習を受講させるなど、職員の資質向上に努めている。また、窓口職員についても随時指導を行っており、明るい接客対応が実施されていた。			
<b>(10) 利用者サービスの向上</b>		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
引き続き、常に利用者が使いやすく、施設も含めてサービス向上に努めている。ホームページからの問合せについても丁寧に回答を行い、気持ちよく利用していただくよう努めた。		利用者が使いやすく、快適であるように更衣室のカーテンレールやエアコンの部品の取り換え等を行うなど、利用者サービスの向上のための取組が見られた。			
<b>(11) 情報収集（アンケート等）</b>		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
現在は利用者の意見、要望等のボックスをそなえて対応しており、速やかに対処している。今後利用者や教室受講者達の満足度に関してはアンケート等も考えて行く。		意見投書箱を常設するなど、利用者の要望を把握する体制が整備できており、利用者の声を把握し運営に活かすための積極的な取組が見られた。			

<b>(12) 情報発信・PR</b>		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者評価	6	指定管理者評価理由	市評価	6	市評価理由
ホームページなどwebを通じて、情報発信等を行い、出来るだけ早く伝えている。			専用ホームページ上にて、施設や各種水泳教室の情報提供がなされていた。		
<b>(13) 要望・苦情対応</b>		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者評価	6	指定管理者評価理由	市評価	6	市評価理由
要望、苦情等においても、すぐ対応できることを心がけた。特に受付では接客に関する内容も多いので敏速に処理できた。			利用者からの要望や苦情については、利用者とのコミュニケーションを重視し、指定管理者において適切な対応がなされた。また、水泳教室の申し込みをホームページから受付するなど、利用者からの要望に対応できていた。		
<b>◆維持管理（(14)は5点・(15)は3点）</b>					
<b>(14) 建物・設備の保守点検・修繕</b>		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
清掃等には念を入れて行い、修繕等の対応も利用者にも負担がかからない様に配慮して行った。			設備の状況を把握し、適宜取替え等の修繕を行うなど、概ね維持管理ができていた。		
<b>(15) 管理記録等の整備・保管</b>		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	2	市評価理由
各年ごとに書類点検管理を行い、台帳その他の書類は適切に管理及び保管している。			プール設備や電気設備の保守点検記録及び指定管理者で行った修繕や備品の更新履歴については、適切に保管されていない。次期指定管理者への引継ぎが不十分であった。		
<b>◆施設固有の項目（各10点）</b>					
<b>(16) 水質等の管理</b>		水質、水温等の日常点検を適正に実施していたか。また、利用者にもその情報を提供できたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
水質管理は日常点検の中で水質基準にともなった管理をしており月1回水質検査を、最寄りの保健所に検査を行っており利用者にも室内温度、水温等の管理における日常案内の説明もしている。			水質等の日常点検を適正に実施し、保健所が定める基準を保っており、その情報を掲示板に掲示するなどの取組ができていた。		
<b>(17) 利用者への啓発</b>		利用者がお互いに気持ちよく過ごせるよう、ルールやマナー等の啓発指導ができていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
利用者のアンケートを取り、利用しやすく過ごせるように啓発指導を進めながら行った。館内掲示板にて施設の使い方、プール内での注意事項、25m専用レーン、歩行者レーンの使用法等をわかりやすく掲示し、協力して頂けるように案内している。監視員も丁寧に説明できるように指導している。			館内掲示板にて施設の使い方、プール内での注意事項、25m専用レーン及び歩行者レーンの使用法等をわかりやすく掲示し、利用者に協力して頂けるよう案内していた。また、泳ぎ方の指導とともにルールやマナーの指導にも力を注ぐなど、啓発指導に取り組んでいた。		

(18)違法駐車への対応		利用者が周辺道路等に違法駐車をしないよう、注意喚起ができる体制が取れていたか。			
指定管理者評価	6	指定管理者評価理由	市評価	6	市評価理由
駐車場はプール前に40台ほどのスペースがあり違法駐車を 行わないよう周知した。また駐車管理も上手く出来た。ま た違法駐車禁止についての館内掲示・放送を行っていた が、違法駐車は見受けられた。			館内で掲示物による注意喚起を行うほか、駐車場管理人及 び施設入口前管理人を配置していたが、違法駐車は見受け られた。		
(19)サービスの還元		利用料金収入の一部を施設サービスに還元する取組が実施されていたか。			
指定管理者評価	6	指定管理者評価理由	市評価	6	市評価理由
今回は地震や台風の影響で取組が出来なかった。			地震や台風の影響もあり、設備改修等を行うなどの取組は 未実施となった。		
(20)利用者数		一般遊泳者数及び水泳教室受講者数の合計人数が、前年度数値以上となってい たか。			
指定管理者評価	6	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
6月の地震の為前年に比べ水泳教室受講生及び一般利用者 の数も大幅に下がった。			6月の地震に伴い、6月7月の水泳教室を閉鎖した影響もあ り、全体の受講者数及び一般利用者数は前年に比べ減少し ている。しかし再稼働後については、前年度利用者数まで 回復した。		

## 指定管理者評価シート(平成30年度)

施設名	市営住宅(鳥飼八町団地16戸、一津屋第1団地40戸、一津屋第2団地70戸、三島団地84戸 計210戸)	全体評価
施設設置目的(条例)	市営住宅及び共同施設の管理運営(摂津市営住宅条例)	
制度導入年月日	平成26年4月1日	
指定管理者名	日本住宅管理株式会社	A
指定管理期間	平成26年4月1日 ~ 平成31年3月31日	
当年度・指定管理料(円)	16,900,000円	
前年度・指定管理料(円)	15,345,361円	
担当部課	総務部防災管財課	

### ◆管理運営体制(各5点) ※(4)(7)のみ3点

(1)施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。		
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	3
公営住宅の果たす役割を踏まえ、入居者が安全で安心して生活ができる住環境の維持・保全のために、弊社の公営住宅と民間住宅の管理運営の経験を活用し、良質な管理運営に取り組んでいる。		5年目となり、今までの公営住宅等の管理運営を活かしながら、住環境の維持、保全及び向上に取り組んでいる。		
(2)職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。		
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4
摂津市内在住の公営住宅の管理経験者を優先的に採用しており、所長、入居者担当及び事務担当を配置し、担当業務を実施するだけでなく、全業務について全職員が対応することにより、業務の効率的運用を図っている。さらに本社の仕入発注センター、リニューアル推進センター、一級建築士事務所、関西技術センター、監視センターがサポートする万全の体制で取り組んでいる。		職員の配置状況、勤務実績は適正であり、今年度においても事務が延滞することなく、効率的に業務執行されていた。		
(3)市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。		
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	5
日々防災管財課と密な連絡、調整を行っている。また万が一の事態に備え、各団地自治会役員と指定管理者事務所、時間外緊急受付センター(日本住宅管理(株)監視センター)との緊急連絡網を作成し、必要な時に防災管財課へ報告ができるようにして、事務所に備え付けている。又、入居者から相談要望等を伺った際は、防災管財課へ報告、調整などの役割を担った。		管理運営業務については各団地の自治会役員をはじめとした入居者の方々や防災管財課へ報告・連絡・相談を実施し、日々取り組んでいる。さらに一津屋第2団地外壁改修工事について、入居者や工事関係者との調整役を担い、設計図を完成させることができ、令和元年9月初旬より着工する。		

<b>(4) 法令・協定書等の遵守</b>		開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
所長は常勤し、業務運営についての管理監督を行っており、利用者に対し、人権尊重をベースとした平等利用を確保するよう取り組んでいる。定期報告については、月例の業務報告書にて報告し、滞納者に対しての督促・催告書、退去後の原状回復工事完了の際は、参考資料(写真・書類等)を添付して報告している。 摂津市営住宅条例及び、同条例施行規則、基本協定書、年度協定書の内容を遵守して取り組んでいる。		指定管理事務所は、仕様書・協定書に基づき適切に業務を実施しており、指定管理事務所の休日である土・日・祝日の緊急対応についても24時間365日電話受付の体制をとっている。写真等を添付し、分かりやすいように工夫して報告されている。			
<b>(5) 個人情報保護</b>		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
個人情報保護法及び関連法令、社内規定について定期的な研修を実施している。パソコンは全て、利用制限を行い、大切な個人データを保護している。また、住宅管理システムは専用パソコンと他のパソコンを物理的に切り離し、情報の漏えいを防いでいる。原則、特定個人情報（マイナンバー）を保管せず、記載された書類の写しを保管する場合も、当該項目にマスキングを施すなどの保護措置を講じ、個人番号の漏えい等を防止している。個人情報が記載された書類を廃棄する場合は、必ずシュレッダーにかけて廃棄、保管は、鍵付キャビネット内で管理している。夜間・休日における侵入監視などの防犯対策として、機械警備による防犯対策を取入れている。		個人情報を含む書類管理については鍵付きキャビネットで保管し、廃棄の場合はシュレッダーにかけるなどマニュアルに基づいて適切に管理している。また、指定管理者からのデータについてはセキュリティロックがかかっており、住宅管理システムは、市との専用回線で結び、第三者からの侵入を遮断している。			
<b>(6) 非常時・緊急時等対応</b>		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
台風接近が見込まれる場合には、直前点検表で確認し、問題が有れば対策を講じるようにしている。また台風通過後には、対応結果についても点検表で確認ができるようにしている。 各団地自治会役員と指定管理者事務所、時間外緊急受付センター（日本住宅管理㈱監視センター）との緊急連絡網を作成して、管理事務所に備え付けている。ハザードマップ（ラミネート加工）を各団地に掲示している。		台風接近時には事前に入居者へ注意喚起を行い、事後の点検結果についても報告があった。 緊急時の連絡体制については24時間365日体制が確立され、緊急連絡網が整備されている。			
<b>(7) 運営の安定性</b>		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
指定管理料に対して、大きな隔たりなく指定管理業務を実践している。		収支計画書と指定管理料との間に隔たりはなく、経理の状況が安定している。			

(8)経費節減の取組		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<p>公営住宅の管理運営経験者を配置し、弊社の専門部署が業務をバックアップしている。</p> <p>管理の業務には、繁忙期・閑散期が存在し、繁忙期には、本社職員によるバックアップを行い、業務レベルの維持と効率的な運営を行い、人件費の縮減を図っている。</p> <p>一般修繕や空家修繕においては、修繕コストの見直しを行い経費削減に努め、社会的資産としての公営住宅ストックの適切な維持管理を行っている。また、一般・緊急修繕における軽微な修繕については、共同住宅に精通した技術社員の定期巡回点検時や緊急対応時に実施することによりコストの削減を図っている。</p>			<p>職員に公営住宅等管理運営経験者を配置している。修繕は外注に頼ることなく、内容によっては社内作業で実施しているため、迅速に行われており、住民からの信頼も確立されている。また、定期的な巡回点検により破損等を未然に防ぎ、コスト削減に努めている。</p>		
<b>◆サービスの質の維持・向上（各10点）</b>					
(9)職員の資質向上		職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<p>思いやり、奉仕、感謝、あいさつ、節約の5つ心を大切に する「人間基礎教育」の実践により、人と人とのつながり・絆を深め、「みんなが育むつながりのまち摂津」を実現し、公正・公平な市民サービスの提供を行うための人権啓発研修を行っている。</p> <p>法令遵守の意識を高め、発注先企業と接触する場合は、市民からの批判や誤解を受けるような行為は厳に慎み、贈答品は全て受け取らないよう徹底している。</p>			<p>「人間基礎教育」を取り入れた研修が実践されており、職員の資質向上についても、法令・マニュアル遵守を基本に綱紀粛正のもと業務に取り組んでいる。頻繁に団地内を巡回し、入居者のマナー向上の一翼を担っている。</p>		
(10)利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<p>指定管理者となった初年度平成26年4月分より、共益費・駐車場使用料の支払い方法として、口座振替制度を導入していたが、平成30年6月からは、入居者へ通知の上、家賃を加え口座振替ができるようにした。鳥飼八町団地入居者には、新規に「預金口座振替依頼書」のご提出をお願いし、全世帯の13世帯より申込みがあり、大変便利になったとの声をいただいている。</p> <p>軽微な緊急修繕は、技術職員による対応が可能となっている。</p>			<p>今年度より家賃の支払い方法に口座振替制度を導入し、三島団地で89.3%、一津屋第1団地で95%、一津屋第2団地で88.6%、鳥飼八町団地で100%の「預金口座振替依頼書」の申込みがある。</p> <p>軽微な緊急修繕は職員で対応している。</p>		
(11)情報収集（アンケート等）		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<p>修繕依頼書で、入居者が完了確認欄に署名押印の際にアンケートの協力をお願いしている。また4団地の自治会役員へ、できるだけお声がけして満足度が高まるよう取り組んでいる。指定管理者事務所が電球の種類や製品番号等を調査し、自治会にて購入していただき、新しい電球に交換するお手伝いをさせていただいている。</p> <p>三島団地では、「ふれあいサロン」や「ふれあい喫茶」等の開催が定例化してきている。</p>			<p>自治会長をはじめ入居者への声かけにより信頼関係が構築されている。修繕完了時にアンケートを実施し、住民ニーズの把握に努めている。</p>		

<b>(12) 情報発信・PR</b>		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
市営住宅入居者募集概要（1回～2回/年）を市広報誌に掲載している。保守点検や工事日程の案内、調査、台風接近に伴う対策用ポスター、ハザードマップ、避難経路図等を、団地内掲示板やエレベーター内に掲示し、周知を図っている。また、自治会から要望があれば、内容を確認してチラシやポスター制作の支援をしている。			各施設の保守点検・台風対策・避難経路については掲示板とエレベーターに掲示もしくは配布し、周知を図り、自治会のチラシ等の要望にも適切に対応している。		
<b>(13) 要望・苦情対応</b>		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
「苦情・不満・要望・意見」を受信した場合、内容を記入して起票し所属長に提出し、検収後、問題がなければ確認事項を付記し、上司に報告するようにしている。平成30年4月頃より一津屋第2団地敷地内に所有者不明の壊れた走行不能の自動二輪車が放置されており、弁護士を通じて所有者を特定できた為、所有権放棄と処分することに同意をしていただき、平成30年7月に処分の手続きを行った。			入居者からの要望や苦情については対応マニュアルに沿って迅速に対応しており、組織として情報共有もされており業務改善へつなげている。不法駐車への処分についても組織として慎重に処理できた。		
<b>◆維持管理（(14)は5点・(15)は3点）</b>					
<b>(14) 建物・設備の保守点検・修繕</b>		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
保守、緊急修繕については、「市営住宅修繕区分表」に基づき判定し、指定管理者の負担によるべき場合は、速やかに修繕をおこなっており、入居者負担による場合は、その理由を説明し、入居者に負担していただいている。定期的な安全チェックパトロールを実施し、改善に努めている。平成30年6月18日（月）午前7時58分頃発生した「大阪北部地震」では、鳥飼八町団地木造平屋（構造）屋根瓦の浮きや波打ち現象がみられ調査を行った。平成30年9月4日（火）午後2時頃、非常に強い勢力で摂津市上空を通過した台風21号は、甚大な被害を出した。ベランダ仕切板損壊、雨樋外れ・吹飛び、雨漏り、TVアンテナ倒壊等が発生した為、入居者にご不便をお掛けしないよう、市と相談しながら修繕や対応を行った。			各施設の保守点検等については、各項目について遅延なく実施され、修繕については負担区分をもとに迅速な対応ができています。また、大阪北部地震や台風21号での、被害把握を迅速に実施し、入居者に不便をかけないよう、市と相談し修繕や対応を行った。		
<b>(15) 管理記録等の整備・保管</b>		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
鍵については、摂津市営住宅物品等預り証を基に、管理台帳を備え付け、変更が発生した場合は台帳の更新を行い、実践している。修繕については、修繕依頼書を活用して実践している。修繕内容は履歴をデータに入力し活用できるようにしている。			鍵や備品台帳の変更時には更新を行い、修繕についてもデータ化し、事後対応が可能になるよう保存できている。		

◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 自主事業の取組		自主事業の取組が適切に実施され、市民サービス向上につながったのか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
ごみ減量の呼びかけポスターの掲示、樹木剪定の実施、時間貸し駐車場の管理運営・消防訓練の提案。駐輪許可証の製作補助（一津屋第2団地、三島団地）、自治会全体清掃の補助及び指導（三島団地）。時間貸し駐車場を運営している一津屋第1団地及び三島団地については、不正駐車の問題が減少している。			不正駐車対策を自治会と一丸となってい進めている。三島団地及び一津屋第1団地の時間貸し駐車場の管理・運営を行い、市民サービスの向上に寄与している。		
(17) サービス還元		利用料金収入の一部を施設サービスに還元する取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
各団地において、消防訓練の提案や歳末警戒で協賛させていただいた。6月、三島団地エントランスホール、エレベーターホール床面洗浄、ガラス清掃）一津屋第2団地エントランスホール床面洗浄、メールコーナー上部ガラス清掃、エレベーター籠内清掃をした。三島団地自治会による清掃や除草作業で動力源の利用を希望されており、共用部（パイプスペース、ゴミ庫）に電気コンセントを設置した。			歳末警戒、特別清掃を実施している。職員が、単身高齢者への声かけ、見回りを行っている。高齢者、身体障がい者世帯には重いものや配線、水道関係などの軽作業サービスを、無償で実施している。		
(18) 外部委託による地元企業の活用		外部委託が適切に行われ、協定書等を遵守しているか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
修繕及び点検など、地元企業を活用することを原則として、複数社から見積もりを取り、対応面・コスト面・技術面を精査し優れている企業に発注している。メーカー系企業による保守点検が適している業務については、弊社のスケールメリットを活かしコストの削減を行っている。本社発注専門部署による発注業務は、単なるコスト削減のみを目指したものではなく、品質の維持も目的としているため、市内業者の育成につながると考えている。			協定書・仕様書に基づき市内保守点検等各項目の外部委託について適切に実施されている。修繕等については、市内業者から見積りを徴取しできる限り地元企業を活用している。		
(19) 市営住宅システムの適正な管理・運用		市営住宅管理運営システムを適切に管理・運営されているか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
公営住宅管理システム専用パソコンと他のパソコンは、物理的に切り離している。住宅管理システムの端末は、セキュリティに十分配慮されたオンライン等で、摂津市防災管財課の端末と接続し、管理データを防災管財課と共有できるようになっている。住宅管理システム公印制御及び、同システム電子公印通知書の発行ができるようになった。また、夜間・休日は、機械警備による防犯対策を取入れている。			住宅管理システム用パソコンは他のパソコンとは一切接続せず、単独で使用しており、システムの管理・運用についてはセキュリティに十分注意を払いながら運用できている。		
(20) 入・退去・収納事務の適正化		募集から退去及び家賃等の収納関係事務が適切に行われているか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
募集時期や方法について防災管財課と協議し実施している。退去については、退去時検査、家賃・敷金の清算、還付、その他について必要な説明と指導を行う。電話や訪問を通じて、滞納の未然防止を図る。年度半期分の納入通知書を作成し入居者に配付。定期的に収納記録台帳に記録している。平成30年6月からは、家賃を加え、共益費・駐車場使用料の口座振替ができるようになった。鳥飼八町団地の入居者には、新規に「預金口座振替依頼書」の提出をお願いし全世帯で実施している。			空家が発生した場合の募集決定から入居に至るまでの手続き、並びに退去手続きとともに適切に行われている。収納事務においても毎月夜間訪問での督促を実施し収納を進めている。口座振替に家賃が加わり事務作業の改善にもなっている。		

## 指定管理者評価シート(平成30年度)

施設名	摂津市立コミュニティプラザ	全体評価
施設設置目的(条例)	市民の交流と多様な活動の場(摂津市立コミュニティプラザ条例)	
制度導入年月日	平成26年4月1日	
指定管理者名	一般財団法人摂津市施設管理公社	A
指定管理期間	平成26年4月1日 ～ 平成31年3月31日	
当年度・指定管理料(円)	108,314,352円	
前年度・指定管理料(円)	107,831,606円	
担当部課	市民生活部自治振興課	

### ◆管理運営体制 (各5点) ※(4)(7)のみ3点

(1)施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。		
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	5
		市民からの各種問合せ、要望に対する相談や取次ぎ、市民活動団体・自治会・商店会と連携して事業を実施するなど、施設の設置目的に適合した運営を行った。また、施設を使用するイベントの運営に関するアドバイス等積極的に利用者と連携し、より一層充実したイベントを実施することができるよう努めた。	基本方針を職員が理解して、市民の多様な活動を支援し、気軽に交流できる場として施設運営が行われていた。また、自主事業を積極的に実施して、利用者の増加や利便性の向上を図るための取組が行われていた。	
(2)職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。		
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	4
		館長及び副館長を配置するとともに舞台照明の専門技師も配置する等適切な職員配置を行い、安定的かつ適切な業務運営を行うなかでイベント時には市民文化ホールの職員との協力体制を取った。また、毎月他の管理公社が指定管理者として管理する施設の責任者を交えた連絡会を実施し、課題と情報を共有するとともに、問題解決に取り組んだ。	館長、副館長を配置するとともに、シフト交代勤務制を実施して、効率的な人員配置が行われている。また、他の管理施設の責任者を交えた連絡会を開催するなど、課題や情報の共有が図られていた。	
(3)市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。		
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	5
		館長及び施設の職員が市の所管課と密に連絡を行い、施設の状況や課題を報告・相談し、問題解決に取り組み、十分な連絡調整を行った。その他、月に1回、所管課、男女共同参画センター、シルバー人材センター、保健センターとともに連絡会議を開催し、情報の共有と意思疎通に努めた。	市と十分な連絡調整を取る体制が構築されている。また、管理運営上の課題が発生した場合には、迅速に対応、市への報告がなされていた。	

<b>(4) 法令・協定書等の遵守</b>		開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
条例や協定書等に定められた事項を遵守するとともに、各種法令に基づく施設及び設備の点検を行うなど、適切な施設の管理運営を行った。		条例や協定書等に定められた開館時間や定期報告などの基本事項が遵守されていた。			
<b>(5) 個人情報保護</b>		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
申請書等、個人情報の含まれるデータにパスワードを設定し、書類の保管庫には業務終了時に鍵をかけるなど、適切な管理を実施した。		申請書類等の個人情報書類は施錠可能な場所で保管するなど、適切に管理されていた。			
<b>(6) 非常時・緊急時等対応</b>		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
防災非常招集連絡系統表を作成し、施設へ掲示した。また、災害発生時の対応マニュアルを作成し、緊急時に必要な体制を整えた。また、男女共同参画センター・保健センター・シルバー人材センターと連携して年2回の消防避難誘導訓練等を実施するとともに、ロビーコンサートの開催時に火災が発生した場合を想定する避難誘導訓練を実施するなど、施設利用者の安全を確保し、施設管理者として適切な体制をとった。		防災非常招集連絡系統表を作成して、連絡体制を確立するとともに、非常時・緊急時等の対応マニュアルに基づき、複合施設全体を取りまとめ、避難訓練が行なわれていた。また、災害発生時には、市や他の管理施設と連携を取り、避難者の安全を確保し、施設管理者として適切な対応が取られていた。			
<b>(7) 運営の安定性</b>		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
収支計画書とその予算を遵守し、適切な業務運営を行った。また、管理公社は非営利を目的とする法人であり、法人の財務状況等も安定しており、利益を優先した施設の運営を行わず、施設の安全確保と利用者の利便性向上を図るための管理運営を行っている。		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態である。			
<b>(8) 経費節減の取組</b>		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
外部委託業務について、管理公社が管理する他の施設とともに指定管理の期間に合わせて長期総合契約を締結する等により、平成26・27・28・29年度と同様に年間119万円の予算経費節減を行った。また、光熱水費についてもエアコン・エレベーター・電灯の運転状況を管理し、さらに、コミュニティプラザ内の他の団体にも呼び掛け、節電に努めた。		文化ホールとあわせた一体的な外部委託業務を長期契約にて行うことで経費の削減を図っている。また、毎月の館内連絡調整会議では、光熱水費の報告を行い、節電を呼び掛け等、経費削減に努められていた。			

◆サービスの質の維持・向上（各10点）					
(9)職員の資質向上		職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
公社協議会や公益法人協会が開催する研修会に職員を参加させるとともに内部職員による施設設置条例の理解を深める研修やコンベンションホールの照明・音響設備の操作研修などを実施し、職員がよりレベルの高い業務運営を行うため知識と資質の向上に努めた。			舞台照明操作研修等を実施し、知識向上を図るとともに、市が実施した協働推進研修に職員を派遣し、資質向上に努められていた。		
(10)利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
管理公社が管理する文化ホール等他の施設との連携を深め、利用者の予算、予定日、参加人数などの要望に沿った利用をすることができるよう案内し、会議等の参加者も円滑に案内する等、利用者のサービス向上に努めた。			貸室受付時間を午後7時まで実施して、利便性の向上に貢献するとともに、ホール使用等の受付時には、座席数や照明、音響など利用者の要望を把握して、要望に沿った施設利用となるよう促し、利用者のサービス向上に努めていた。		
(11)情報収集（アンケート等）		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者評価	10	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
施設利用者のアンケートを実施するとともにロビーに意見箱を設置し、施設利用者のニーズの把握に努め、実施できることから取り組んでいる。			ロビーに意見箱を設置するとともに、利用者アンケートやイベントの実施ごとのアンケートを実施し、利用者のニーズや満足度の把握に努められていた。		
(12)情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者評価	10	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
施設の利用案内パンフレットを作成するとともに、市のホームページだけでなく管理公社独自のコミュニティプラザのホームページを作成し、施設の利用情報やイベント情報を掲載するなど、可能な限りの情報提供を行った。また、各種イベントについては近隣の自治会長や商店会に随時案内した。			館内に設置してあるデジタルサイネージや施設ホームページを活用して、施設の利用情報やイベントの情報発信を行うとともに、市民団体が実施するイベントのポスター作成などにも協力していた。		
(13)要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者評価	10	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
利用者から要望や苦情があった場合には、適切かつ迅速に対応し、受付記録を残している。対応内容について、職員内で共有し、統一的な対応ができるようにした。また、過去の内容も職員が常時閲覧できるよう書類を整理している。 その他、施設の所管課に適時状況等を相談・報告し、速やかに対処するよう努めている。			要望や苦情については、ミーティング等で職員全員と情報共有を行いながら、迅速に対応しており、随時、市への相談、報告をされていた。		

◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14)建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
利用者が安全かつ快適に施設を利用できるよう、各種法令を遵守して建物及び設備の保守点検と修繕を行うとともに、利用者が気持ちよく施設を使用することができるよう施設の整備と清掃を実施した。併せて、地域の美化のために施設周辺の清掃にも取り組んだ。			利用者が安全快適に施設を利用できるよう、定期的に館内の点検を行いながら、建物の保守、修繕や清掃を委託業者と連携して適正に行われていた。		
(15)管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
施設の備品台帳を整備するとともに、修繕履歴をデータ化し、効率的に施設を管理することができるようにした。			各委託業務の点検記録が適切に保管されており、購入や廃棄した備品についても市に定期的に報告されていた。		
◆施設固有の項目 (各10点)					
(16)自主事業の取組		自主事業の取組が適切に実施され、市民サービス向上につながったのか。			
指定管理者評価	10	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
エントランスを使用した「ロビーコンサート」を3回実施した。その内1回は、コンサート中に火災が発生した場合を想定し、利用者を安全に避難誘導できるように訓練を行うためのコンサートを実施した。 また、屋上庭園を活用した「南千里丘夕涼み会」、自由通路とロビーを使用して「南千里丘クリスマスバル」を実施し、施設の有効活用と近隣自治会との連携、多彩な市民のニーズに応えるべく、コミュニティプラザと南千里丘地域への愛着と賑わいを創造する事業を行った。 その他、平成29年度に引き続き体感型防災アトラクション「コミプラ脱出ゲーム」を実施し、イベントを通して防災意識の向上とこれまで防災訓練に参加したことがない方々にも防災に対する知識と必要性を認識していただくことができた。			ロビーコンサートの実施や近隣自治会との連携、多彩な市民のニーズに応えるべく、コミュニティプラザと南千里丘地域の賑わいを創造する市民サービスを実施していた。 また、体験型防災アトラクション等を開催して、住民の防災意識の向上に努めていた。		
(17)複合施設の管理運営		男女共同参画センター、保健センター、シルバー人材センター、館内レストランと十分な連絡調整等を行いながら管理運営がなされていたか。			
指定管理者評価	10	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
各団体との連絡調整業務を徹底するとともに、男女共同参画センター・保健センター・シルバー人材センターと共催事業を実施している。飲食ができる公共施設の特徴を生かすため、館内のレストランと積極的に情報共有している。月に1回、各団体だけでなく、市担当課を交えた連絡会議を開催し、情報の共有と意思疎通に努め、指定管理者として適切かつ効果的な複合施設の管理運営を行っている。			男女共同参画センター、保健センター、シルバー人材センターを含めた館内連絡調整会議を指定管理者が中心となって定期的に開催していた。また、館内レストランともコミュニケーションを取りながら、複合施設の管理運営が行なわれていた。		

<b>(18) 市民活動の拠点施設</b>		市と連携しながら、市民活動の拠点施設としての取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
市民活動団体と友好な関係を保ち、かつイベント実施に関する協力とアドバイスを行うなど、施設の利用のみならず市内各所での市民活動に協力し、参加も行った。また、「ろうそくファンタジー」等施設周辺で実施されるイベントにも協力し、南千里丘周辺の活性化と賑わい創造に寄与した。			市民活動団体が施設でイベントを行う際には、施設管理者として、積極的に協力やアドバイスを行っている。また、施設周辺で実施されるイベントにも協力し、南千里丘周辺の活性化と賑わい創造に寄与していた。		
<b>(19) 地域との連携</b>		地域社会との関係が適切に確保され、開放的な行事の企画運営が行われていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
近隣の自治会や商店会、住民ともコミュニケーションをとって連携を図り主催事業への協力も得るなど、良好な関係を維持するなかで、効果的かつ効率的な施設の運用を行った。また、各事業実施の際には近隣の自治会に案内し、地域に交流の場と機会を提供している。			クリスマスバルや南千里丘夕涼み会では、地元商店会や商工会等の協力を得ながら企画実施し、地域住民に参加いただき、地域交流の場と機会の提供に努められていたが、更なる地域コミュニティの推進に期待する。		
<b>(20) 環境配慮の取組</b>		管理運営にあたっての環境配慮の具体的な取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
施設の庭園の植栽を適切に管理するとともに、グリーンカーテンを実施するなどの緑化に取り組み、また、イベント開催時にはごみの分別収集を徹底するなど、地域と環境に配慮した施設の運営を行った。また、職員及び委託業者に節電と節水を徹底するとともに、施設内の関係団体にも要請・協力を求めるだけでなく、使用電力量及び使用水量の情報提供を行い、節電・節水に努めるとともに月に1回施設周辺の清掃を行うなど、経費の削減と環境保全を行った。			夏にはグリーンカーテンを実施し、施設を利用したイベントの開催時には、ごみの分別収集を徹底するように啓発を行っている。また、毎月の館内連絡調整会議において、節電・節水を呼び掛けており、環境に配慮した管理運営が行われている。		

## 指定管理者評価シート(平成30年度)

施設名	ふれあいの里	全体評価
施設設置目的(条例)	障害者及び老人の福祉の増進(摂津市立ふれあいの里条例)	
制度導入年月日	平成18年4月1日	
指定管理者名	社会福祉法人 摂津宥和会	A
指定管理期間	平成26年4月1日 ~ 平成31年3月31日	
当年度・指定管理料(円)	211,993,000円	
前年度・指定管理料(円)	201,617,825円	
担当部課	保健福祉部障害福祉課	

### ◆管理運営体制 (各5点) ※(4)(7)のみ3点

(1)施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。		
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4
		市評価理由		
「基本理念・経営方針・運営方針」はホームページやパンフレットに記載した。施設内にも掲示し利用者や来園者への周知を図った。また、利用者にもわかりやすい優しい言葉に変換した基本理念を作成し、施設内に掲示している。権利擁護委員会で基本理念の振返りをを行い意識を高める取組を行った。		ひびきはばたき園施設内における苦情および虐待についての権利擁護委員会において、基本理念について振り返りを実施している。また、昨年同様に新入職員に対する基本理念等の説明、他職員については職員研修時等の機会に再度周知徹底を行っている。利用者へもホームページやパンフレットを利用して、周知している。		
(2)職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。		
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4
		市評価理由		
職員配置基準を守り、適正な職員や職種の配置を行った。職員朝礼・終礼で情報の共有化を図り、各サービスにおいてもスタッフ会議を行った。運営上の課題については管理者のもとリーダー会議が行われ、報告や検討を行い、リーダーが各サービス会議で情報の共有・検討する体制が構築されている。		障害福祉サービスにおける国の基準を遵守し、サービス管理責任者を3名配置するなど、適正な人員配置を行っている。また、運営上の課題について話し合いの場を設け、各職員で情報の共有や検討をする体制を取っている。		
(3)市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。		
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4
		市評価理由		
事業運営において、市と十分な報告・相談・調整を行った。また、必要に応じて市に出向き報告や相談も行った。施設連絡会にて、部長会議事録と保健福祉部課長会議録で市の動向を把握し、職員間で共有している。		問題が起きた時は早急な報告・連絡が行われている。また、市で行われている会議についても情報を随時確認し、職員に共有している。		
(4)法令・協定書等の遵守		開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3
		市評価理由		
条例や協定書、その他の法令に定められた基本事項を遵守して、時間通りの開館(サービス実施)、平等利用、定期報告を行い、適切な施設管理を行った。		利用希望者については随時受入れている。基本事項を遵守のうえ、適切な施設管理を実施している。		

<b>(5) 個人情報保護</b>		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
個人情報の含まれる書類やパソコンを保管するキャビネットは施錠し、電子データの持ち出しを禁止するなど、個人情報保護条例を遵守し、個人情報管理マニュアルに基づき徹底した管理を行っている。		各施設長を個人情報管理者に任命し、個人情報の含まれる書類等を鍵付きのキャビネットに保管するなど、個人情報の適正な管理に努めている。			
<b>(6) 非常時・緊急時等対応</b>		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
危機管理・緊急対応マニュアルに基づき、緊急時には市、法人事務局、消防、警察等関係機関との緊急体制を整備している。摂津警察署による防犯訓練を実施したり、災害時の備蓄品を購入したりして管理を行っている。地震又は火災を想定した避難訓練(年10回)とふれあいの里内の3施設合同で消防署による消防訓練(年2回)を実施している。		法人全体で非常災害対策マニュアルの作成に取り組んだ。水(2L)と食糧を購入し、非常時の初期対応として、最低限備蓄している。避難訓練や消防訓練を積極的に実施し、非常災害時に対応できるようにしている。大阪北部地震の際には、速やかに建物の安全確認を行い、すでに登園している利用者に関しては安全を確保したうえで支援を実施する等、適切に対応した。			
<b>(7) 運営の安定性</b>		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
施設の経年劣化が進む中、計画にない屋上の防水工事や震災による修繕費も予算内で執行することができ、業務の継続に支障をきたすことはなかった。		想定外の修繕費も発生している中で、当初予算と決算を大きな差がない状態である。その他の収支に関しては、事業計画・予算書に則り、対応することができた。			
<b>(8) 経費節減の取組</b>		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
電力供給業者の契約を変更し(平成31年2月)、基本料金が61%減となり、ふれあいの里の年間の電気料金は約80万円の削減になる試算となった。また、全職員が意識を持って経費削減に取組、消耗品の使い方から冷暖房の適切な温度設定を徹底した。		既に平成28年度から新電力会社と契約して経費削減を図っているが、平成30年度から新たに電気供給会社を変更することによって、更に年間80万円の経費削減することができた。また、無駄な電気の消灯、裏紙の利用等、徹底した経費節減に努めている。			
<b>◆サービスの質の維持・向上 (各10点)</b>					
<b>(9) 職員の資質向上</b>		職員研修など、職員の資質向上(利用者に対する職員の接客マナー含め)を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
研修計画に基づき、サービス向上に繋がる研修を幅広く受講し、職員の資質と専門性の向上に努めた。研修後は、職員に対しての伝達研修を実施し、資料の回覧を行った。強度行動障がい者支援加算の要件である研修のファシリテーター(講師)として職員を派遣している。自閉症や強度行動障がいのある方に理解しやすい環境を作る工夫や方法である「構造化」について法人内施設に対して研修を実施した。		大阪府が主催している、強度行動障がい者支援加算の適用の条件となる研修において、ファシリテーターとして職員1名を参加させた。研修に積極的に参加することにより、知識の習得に努め、資質向上に繋げている。			

<b>(10)利用者サービスの向上</b>		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
カードを使用したスケジュールの管理やパーテーションを使用した空間整理等の「構造化」に取組、行動障がいやパニックが軽減され、安定した活動や園生活を実現するなど、施設の強みとなる専門的な支援を充実させた。また、就労系サービスでは、小型家電リサイクル事業やトレイ選別等事業、その他請負作業を充実させ工賃がアップしたことで、利用者の就労意欲の向上がみられた。			視覚的な条件を変えるために衝立を購入して対応したり、1人1人のスケジュールを分かりやすく整理したりするなど、利用者が安定して作業に取り組むことができるように「構造化」に積極的に取り組んだ。		
<b>(11)情報収集（アンケート等）</b>		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
施設内で組織されるサービス向上委員会にて、満足度や意見、希望を「利用者アンケート」「嗜好調査」で徴収し、そのニーズに応える仕組みを確立している。施設数か所に「意見箱」の設置したり、連絡ノートでのやり取りで意見や要望を聞き取ったりして、事業に反映させた。			平成29年度から実施している通所者から希望のあった給食の試食会を平成30年度も実施した。また、運動がしたいとの要望があったので、運動不足になりがちな冬でも公園に行き、運動できるようにした。利用者ニーズ把握の取組として、意見箱の設置や、利用者から直接聞き取りを実施している。		
<b>(12)情報発信・PR</b>		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
ホームページを活用して、主催事業のPRや募集、福祉センターだよりを掲載し、毎月更新を行い情報提供に努めた。また、機関紙を毎月発行し、施設での活動報告を行った。陶器等の授産事業のPRとして市広報誌や新聞への掲載、ポスターやチラシを作成し広く周知を図った。			毎月ホームページを更新しており、今後予定しているイベントの情報や実施状況について掲載している。市の広報課を通して、新聞に干支の置物に関する記事を掲載し、市民に向けて事業のPRを広く実施できた。		
<b>(13)要望・苦情対応</b>		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
苦情対応マニュアルを整備し、苦情受付担当者・苦情解決責任者を配置している。また、施設内に苦情解決のポスターを掲示し、担当者の氏名を分かりやすく掲示している。苦情対応マニュアル内の要綱は利用者全員に配布し周知徹底している。施設内で虐待防止・権利擁護委員会を編成し、ヒヤリハットの見直しを行い、職員の意識も高めるよう努めた。			ポスターを施設に貼り、苦情窓口について利用者へ周知している。また、虐待防止・権利擁護委員会を編成し、情報共有および問題解決への取組を行っている。		
<b>◆維持管理（(14)は5点・(15)は3点）</b>					
<b>(14)建物・設備の保守点検・修繕</b>		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
自動扉・エレベーター等の保守点検や年1回の業者による館内清掃を行い環境整備に努めた。今年度の震災や台風による被害については障害福祉課に相談し迅速に対応した。また、老朽化に伴う改修・修繕に対し5カ年計画を立て計画的な施設管理に努めている。			自動扉・エレベーター等の保守点検を定期的実施している。想定外の災害による修繕についても早急に対応できた。平成30年度は高圧受電設備を改修するなど、計画的に施設の管理に努めている。		

<b>(15)管理記録等の整備・保管</b>		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
備品台帳については、購入・移管・廃棄のたびに備品台帳の整理を行っている。各種点検等の業務記録は、種別ごとにファイルし適正に保管している。			備品台帳は備品の購入や廃棄に関する場合など随時確認をしており、適切な対応をしている。		
<b>◆施設固有の項目（各10点）</b>					
<b>(16)専門職員の配置</b>		福祉の専門知識を有した職員がどれだけ配置されているか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	10	市評価理由
職員配置において、専門職として必要な国家資格を6割の職員が取得した。また、初任者研修等の福祉資格を含めると9割の配置となり、国が定める基準以上の有資格者の配置をしている。法人には資格取得の助成制度があり、職員に資格取得を促し、介護福祉士1名が合格した。			障害福祉サービスにおける、福祉体制加算を取得している。ほとんどの職員が初任者研修等の福祉資格を取得しており、国の定める配置基準を上回っている。また、職員が資格取得の助成制度を利用して介護福祉士の資格を取得する等、前年度よりさらに専門職員の充実が図られた。		
<b>(17)利用者数・稼働率向上の取組</b>		利用者数増加・施設稼働率向上のための具体的な取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
新規利用者獲得のため支援学校高等部の進路向けの事業所説明会に参加したり、2年生実習の受入れについてPRを行うなど積極的に進路活動に取り組んだりした。稼働率向上とサービス向上を目的に、引きこもりや欠席の続く利用者に対しては、電話や家庭訪問を行う等、通園に繋げる個別支援を行った。			支援学校高等部3年生だけでなく、2年生の障害福祉サービスの利用体験も受け入れ、施設としてのPRを積極的に実施し、卒業後の進路として選択されるよう努めている。また、継続的に通所してもらえるように、欠席が多い利用者に対してのケアを行っている。		
<b>(18)地域交流・参加</b>		地域住民との交流を図る取組が実施されたか。 また、施設利用者の社会参加を図る取組が実施されたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
「多世代交流会」や「福祉センターまつり」を主催し、楽しみながら社会参加や地域交流できる場を提供した。地域の大学との交流事業としてクリスマスコンサートを継続的に実施している。中学生の職場体験実習を受入れ交流を図った。一人では外出が難しい利用者に対し移動支援事業で社会参加の機会を増やす支援を行った。			例年実施している地域交流の場に、平成30年度も参加し、地域との連携に引き続き取り組んでいる。また、移動支援事業を利用し、社会参加を促すよう取り組んでいる。		

<b>(19) 地域における公益的な活動</b>		障害福祉サービス以外の利用者サービス向上のため、個別支援や対応をしたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
ふれあいの里からバス停までの歩道の環境整備や清掃を行った。地域の高齢者施設が社会貢献事業の一つとして行っているバザーに当施設も定期的に参加し、地域住民の方々と交流を深めた。また、年に1回、関係者や市民に広く障害者施設や障害者について理解を深めてもらうために「作品展とコンサート」を実施している。			障害者や高齢者が通いやすい環境づくりの一環として、利用者と協力し、バス停までの歩道の草抜きや清掃を実施した。毎年開催している作品展とコンサートでは、利用者の作品を地域の方に見てもらい、施設での取組や様子を知ってもらう機会を作っている。		
<b>(20) 就労率・工賃の向上</b>		作業工賃を水準より高めに設定するなど、利用者の就労率向上へ繋がる取組が実施されたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	10	市評価理由
利用者の月平均工賃が昨年度より5,883円アップした。市環境業務課からの委託事業である「食品トレイ選別事業」や「小型家電リサイクル事業」に取り組むことで、利用者の工賃アップに繋がった。就労継続支援B型事業では、障害福祉サービス給付費における平均工賃月額区分で最も高い給付を受ける事となった。			各種事業を積極的に展開することによって、工賃は46,398円から52,281円に上がっており、利用者の意欲向上に繋げることができた。就労継続支援B型事業では、障害福祉サービス給付費給付費の平均工賃月額区分で最も高い給付を受ける事ができている。		

## 指定管理者評価シート(平成30年度)

施設名	児童発達支援センター	全体評価
施設設置目的(条例)	障害児の福祉の増進を図る(摂津市立児童発達支援センター条例)	
制度導入年月日	平成18年4月1日	
指定管理者名	社会福祉法人 摂津宥和会	
指定管理期間	平成26年4月1日 ~ 平成31年3月31日	A
当年度・指定管理料(円)	107,522,023円	
前年度・指定管理料(円)	102,479,329円	
担当部課	次世代育成部子育て支援課	

### ◆管理運営体制 (各5点) ※(4)(7)のみ3点

(1)施設設置目的・基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。				
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
障害児支援の専門機関として摂津市の中心的な役割を担い、保護者会等で周知を行い、広く理解していただけるように努めた。また、職種を問わず職員全員が基本方針を理解し日々の業務を遂行している。			管理運営における基本方針が確立されている。その方針は利用者にも周知されており、また職員も方針を理解した上で業務に取り組んでいた。		
(2)職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	2	市評価理由
職員配置について、国が定める基準以上の職員を配置しているが、市の要求水準は下回った。運営体制については、法人が実施している月2回の施設連絡会に管理者が参加し、全職員に対して朝終礼時に報告を行う。月1回時間外で定例会議を実施し課題を共有・検討している。			職員配置について、法令の基準を満たしているものの、市の要求水準は下回っていた。		
(3)市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
市担当課に毎月の実績報告等、業務全般について連絡・報告を行った。災害時の臨時休園等についても事前に相談・協議しながら進めた。施設連絡会の内容については、朝終礼・回覧で周知し、市の動向を職員間で共有している。課題についても随時、報告・連絡・相談を行う。			毎月の実績報告等、業務全般について、市担当課へ直接連絡・報告を行っている。また、災害等の非常時には、市担当課に対し現場の状況を的確に説明し、施設の安全な運営に努めた。		
(4)法令・協定書等の遵守		開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
開館時間、平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守して施設の運営管理に努めた。職員には、処遇向上を行うようクラス会議、全体会議等を実施し適正な施設運営を実施している。			条例に定められたとおり開館しており、定期報告も適正に行われていた。また、施設の管理・運営についても、協定書・仕様書に基づいて行われていた。		

<b>(5) 個人情報保護</b>		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
個人情報保護条例を遵守し、個人情報管理マニュアルに基づき、ロッカーやキャビネットを施錠し、電子データの持ち出しを禁止するなど徹底している。また、日ごろから「個人情報の漏えい禁止・情報取扱の心得」を事務所に掲示するとともに、書類や物品の整理整頓に努め、個人情報の適正な管理を実施した。		個人情報保護条例を遵守し、個人情報の管理マニュアルが整備されている。また、鍵付きのロッカーやキャビネットを使用し、電子データの持ち出しを禁止する等徹底されていた。また、机や倉庫は整理整頓され、個人情報の適正な管理に努めていた。			
<b>(6) 非常時・緊急時等対応</b>		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
毎月避難訓練を行い、年2回の消防総合訓練を実施し、報告書を摂津市消防署に提出した。また警察と連携した防犯訓練を年1回行い、有事の際に適切な対処が出来るよう関係機関との連携体制を確立している。事故・ひやりはっと記録を作成し、事故の防止に努めた。		毎月避難訓練を実施し、警察・消防と連携体制をとっており、安全な施設運営を行っている。実際の地震や台風発生時には市担当課と連携し、利用者や職員の安全確保を行うなど、適切に対応できていた。			
<b>(7) 運営の安定性</b>		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
年度当初の事業計画書に基づいて事業を実施した。利用児の支援内容の充実及び経年劣化している施設の維持管理に努め、当初予算の範囲内で運営することができた。		年度当初の事業計画と大きな隔たりのない決算報告となっており、業務の継続に支障をきたす収支にはなっていない。			
<b>(8) 経費節減の取組</b>		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
全職員が意識を持って経費削減に取り組んでいる。電力の自由化に伴い、2度目の見直しを行い、基本電力1Kwあたり750円以上の減額を行うことが出来、大幅な削減を行った。(月約25,000円) コピー機の使用枚数の削減、裏紙の使用等常に節減に努めた。冷暖房の適切な温度設定に取り組んだ。		平成29年度のコピー機のリース契約変更による経費削減に続き、平成30年度も電力自由化に伴った電気料金の契約見直しにより、経費削減に努めた。			
<b>◆サービスの質の維持・向上 (各10点)</b>					
<b>(9) 職員の資質向上</b>		職員研修など、職員の資質向上(利用者に対する職員の接客マナー含め)を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者評価	10	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
利用者の直接処遇に関わる外部研修へ積極的に参加し専門性を高めた。法人内部研修では、働きやすい職場環境づくりの為の研修にも全正規職員が参加した。研修後、報告を行い成果を共有した。防犯訓練、消防訓練については、関係機関の協力のもと、サービス及び職員の資質向上に努めた。		法人内外の研修に積極的に参加し、職場内で共有されている。また、市主催の防災訓練にも参加し、災害に対する意識の向上が図られている。			

<b>(10)利用者サービスの向上</b>		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
個別支援計画作成にあたっては、年2回の見直しを行い、日曜参観や行事等への参加を促し、子どもの様子を見ていただき、利用児・保護者のニーズにあった支援を行っている。保護者にはそれ以外にも随時の参観を呼びかけ、保護者の都合の良い時に参加してもらっている。その他クラス面談や個人面談を必要に応じて実施し、利用者のニーズを聞き、常に利用者本位のサービスを提供できるよう業務に取り組んでいる。			利用者サービス向上のため、個人面談やクラス面談等、利用者のニーズを聞く場を設けている。また、保護者向けの児童の発達に関する教室を開き、利用者の悩み相談を実施した。		
<b>(11)情報収集（アンケート等）</b>		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
保護者からの事業所評価アンケートを実施し、それに基づいて事業所における自己評価を行い、園のホームページに結果を公表している。			利用者アンケートと自己評価を実施し、その結果をホームページに掲載するなど、満足度向上のための工夫がみられる。		
<b>(12)情報発信・PR</b>		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
一般市民の方々に広く理解していただくためにもホームページを更新し、事業計画・報告や事業内容等を広く周知した。また、園だよりを毎月発行し、施設での具体的な活動を報告している。			ホームページは定期的に更新されている。また、毎月利用者に向けた手作りの園だよりが発行され、施設の活動状況がわかりやすく提供されていた。		
<b>(13)要望・苦情対応</b>		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
個別面談、クラス面談等、利用者が要望を伝えやすい環境を整備している。また、連絡帳のやり取りを丁寧に行い、要望や意見を聞いて適切に対応するように努めた。苦情対応については、施設長、相談支援専門員が解決責任者と担当者になるとともに、第三者委員を設置している。入園時の重要事項説明書で利用者に周知している。			利用者に対し、面談や連絡帳のやり取りを頻繁に行っており、要望に対応できる体制が整っている。また、第三者委員会の設置と、重要事項説明書を用いた利用者に対する説明により、苦情に対応できる体制を整えていた。		
<b>◆維持管理（(14)は5点・(15)は3点）</b>					
<b>(14)建物・設備の保守点検・修繕</b>		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
利用者降園後の職員による清掃・消毒、週2回の大掃除、年1回の業者によるフロア、マットクリーニングも実施し、利用者が快適に過ごせる環境整備に努めている。施設周辺や施設内のゴミ拾い・除草等を行い、施設を利用される市民の方が気持ちよく利用できるように努めた。設備の安全性の確保及び良好な機能保持のため、遊具の安全点検と補修を業者により実施した。保守・修繕については常に確認し、不具合があれば迅速に対応し軽微な損傷は可能な限り職員で適宜対応している。			施設内は常に清掃され、業者によるクリーニングも実施されていた。遊具の安全点検については、業者による保守・点検が実施されているだけでなく、職員による点検も適宜実施されていた。		

<b>(15) 管理記録等の整備・保管</b>		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
備品台帳や点検記録、修繕履歴等、各種業務毎にファイリングし適正に保管、整備している。		各種業務毎に書類をファイリングし、適切に整理整頓・保管されている。			
<b>◆施設固有の項目（各10点）</b>					
<b>(16) 専門職員の配置</b>		福祉の専門知識を有した職員がどれだけ配置されているか。			
指定管理者評価	10	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
専門職員として理学療法士、作業療法士、言語聴覚士を配置している。またすべての職員が保育士、介護福祉士、介護支援専門員等の福祉系の資格を有し、療育支援体制を整えている。		全ての職員が専門的な福祉系の資格を持っており、療育支援体制が整備されていた。			
<b>(17) 利用者数・稼働率向上の取組</b>		利用者数増加・施設稼働率向上のための具体的な取組が実施されていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
相談支援事業によって利用者のニーズを把握し、施設では利用定員を上回る利用者との契約を行い、日々の利用者数が増加するよう創意工夫に努めた。また、日中一時支援事業も積極的に受け入れを行い、虐待・家庭の事情等稼働率では測れない緊急度の高いケースを市との連携のもと、セーフティネットとして受け入れを行い、個別での送迎等も随時実施している。		相談支援事業によって利用者のニーズを把握するだけでなく、ニーズへの対応についてホームページへ掲載しており、児童発達支援の事業・保育所等訪問支援事業の利用者数を増やすため工夫がみられる。			
<b>(18) 地域交流・社会参加</b>		地域住民との交流を図る取組が実施されたか。 また、施設利用者の社会参加を図る取組が実施されたか。			
指定管理者評価	10	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
法人の運営理念に「地域との共生」を掲げ、子育て支援ネットワーク推進会議への積極参加し、親子ランドや五中校区すこやかネットGOの地域の行事へ利用者とともに積極的に参加している。		子育て支援ネットワーク推進会議等に参画するとともに、親子ランド等の市主催イベントに積極的に参加している。また、施設主催の行事である夕涼み会等では地域住民も参加し、施設利用者との交流が図られていた。			
<b>(19) 福祉サービスの創意工夫</b>		自発的・積極的な福祉サービスを取り入れるなど、独自色のある工夫がなされたか。			
指定管理者評価	10	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
発達や療育上に課題のある幼児及び学齢児を対象に、専門の療法士、臨床心理士等の多職種が多角的に観察・訓練を行い、日常生活に活かせるアドバイス等を保護者・関係機関に行った。		多くの専門職員が、それぞれの専門的な視点で利用者に応援等を行っており、療育支援体制は充実している。			
<b>(20) 民間事業所への指導</b>		地域の障がい児支援の中核を担う施設として、市内の民間事業所へ適切な指導を行ったのか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
市内における児童発達支援事業所の中核として、事業所連絡会を実施し、民間事業所と情報の共有、連携に努めた。保育所等訪問を実施し、民間事業所、公立施設や関係機関にアドバイスを行い、全体的なレベルアップを図っている。また、相談支援事業所として、地域支援の中核を担っている。		事業所連絡会を行い、民間事業所に対して適切な助言・アドバイスを行った。また、保育所等訪問支援を実施し、本市の中核的な療育施設として地域支援を行うことで、関係機関のレベルアップを図った。			

## 指定管理者評価シート(平成30年度)

施設名	みきの路	全体評価
施設設置目的(条例)	知的障害者の福祉の増進(摂津市立みきの路条例)	
制度導入年月日	平成18年4月1日	
指定管理者名	社会福祉法人 摂津宥和会	A
指定管理期間	平成26年4月1日 ~ 平成31年3月31日	
当年度・指定管理料(円)	266,193,000円	
前年度・指定管理料(円)	261,064,000円	
担当部課	保健福祉部障害福祉課	

### ◆管理運営体制 (各5点) ※(4)(7)のみ3点

(1)施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。		
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	4
		市評価理由		
「基本理念」「経営方針」「運営方針」は、採用時や年度当初等に研修を実施して文書で配布した。毎年、次年度当初予算作成時に、各フロアから事業方針をアクションプランとして提出している。施設全体の事業方針と二本立てで作成している。		基本理念等は新入職員をはじめ、毎年全職員にも周知している。フロアごとにアクションプランを作成しており、経営方針および運営方針に加えて目標設定がされている。		
(2)職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。		
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	4
		市評価理由		
重度障害者の支援にあたり、国が定める配置基準以上の職員を配置している。特に、夜間は常勤と契約職員の2名体制を組み、入浴や外出等も安全を最優先に職員配置を行っている。サービス管理責任者3名体制で、フロア間の協力体制を実施した。		障害福祉サービスにおける国の基準を超える職員配置を行っている。また、夜間はフロアごとに2名を配置(正職員・契約職員)することで緊急時(救急車による搬送等)においても問題なく対応できる体制をとっている。サービス管理責任者3名を筆頭にフロア間で連携を取り、課題解決に取り組んでいる。		
(3)市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。		
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	4
		市評価理由		
利用者の支援状況や施設運営等詳細に報告を行っている。必要に応じて文書での報告を実施した。特に、地域生活支援等拠点事業や大規模修繕については、担当課と緊密に相談をしながら取り組んでいる。		不適切対応を含め、できるだけ細かい内容でも報告するよう努めている。時系列や5W1Hに沿った報告書をあげている。2月頃にインフルエンザが流行した際も密に連絡をとり、適宜対応された。		
(4)法令・協定書等の遵守		開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3
		市評価理由		
条例や基本協定書に従って、基本事項を遵守して施設管理及び運営に努めた。特に、障害者虐待に対しては、大阪府や摂津市主催の研修に積極的に参加した。道路交通法の遵守についても安全管理者等講習の資料を全職員に回覧した。		開館時間・平等利用・定期報告について、条例等に定められたことを遵守している。特に、障害者虐待について、積極的に研修に参加している。車両運転についても安全運転に努め、事故防止に繋げている。		

<b>(5) 個人情報保護</b>		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
「個人情報管理規程」に基づき、「個人情報持出簿」によるチェック体制を実施した。通帳や手帳、医療証等の貴重品は金庫や鍵付保管庫に施錠して保管している。個人情報について処理する際は、決裁を取って対応する等、複数名でのチェック体制を実施している。			入所施設のため、利用者から預かっているものが多く、通帳などのダイヤル式の金庫に施錠して保管し、職員4名のみしか解錠できないようになっている。また、持ち出し簿を作成しており、いつ何を家族に渡したか等を管理している。職員が退職する度に、入口の暗証番号を変更し、セキュリティ管理に努めている。		
<b>(6) 非常時・緊急時等対応</b>		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	5	市評価理由
大阪北部地震等を受けて、非常災害対策マニュアルの見直しを法人全体の取組として行った。災害研修にも積極的に参加し、福祉避難所としての受入・備蓄・BCP等具体的に検討する。利用者の安全・安心を第一に館内モニターカメラの増設を実施した。			法人全体で非常災害対策マニュアルの作成に取り組んだ。館内モニターカメラを9台増設しており、非常時の事後確認ができるようにした。福祉避難所としての機能を考え、水・食糧を備蓄している。医療的なデータを保存しているサーバーは施設の上階に設置し、洪水の際でも被害を受けないようにしている。昨年大阪北部地震の際は、真っ先に利用者及び職員の安否を確認し、同法人のグループホーム利用者を一時避難させる等の対応を取った。		
<b>(7) 運営の安定性</b>		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
大型乾燥機や給湯器・エアコンの突発的な故障以外、当初予算の収支計画に従って予算執行を行った。昨年度から継続して、給付費の処遇改善加算を取り収入増を図った。栄養士の産休・育休対応でも、こまめに変更申請を行った。			想定外の支出を除き、予算と決算に大きな差は見られない。給付費の受給漏れのないように、短期間の職員の入替に関しても、大阪府にすべて報告している。		
<b>(8) 経費節減の取組</b>		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	5	市評価理由
毎月、棚卸を実施し在庫管理を徹底した。備品・消耗品・リース料等見積り比較の徹底を図った。独自の差引簿を作成し、予算執行の管理を行った。法人内で公用車を貸出している。			リース業者と契約内容の再交渉や品目の価格比較後に購入する等、約230万円の経費削減を図れた。また、物品購入の際は、価格比較にインターネットを活用する等、日々の消耗品費の削減にも努めており、徹底した在庫管理もできている。また、法人内にみきの路の公用車を貸し出すことで、他施設が車を購入しなくても良いように貢献している。		
<b>◆サービスの質の維持・向上（各10点）</b>					
<b>(9) 職員の資質向上</b>		職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
法人防犯訓練の研修企画を担った。音楽療法や前向きな支援等現場で活かせる内容の研修を実施した。業務上の年間目標を設定し、自己申告書に記載し提出している。業務希望調査も含め、やりがいのある職場作りに取り組んだ。自己チェックや面談は継続している。			全職員（非常勤等も含む）に対して人事考課を行っている。また、正職員に対しては、担当したい業務分担についてアンケートを取っており、担当業務・目標・達成状況・自己評価を記載する自己申告書も作成し、職員の希望を吸い上げ、できるだけ反映できるようにしている。また、自主研究グループによる研修・発表に取り組むことで、職員の業務に対する意識向上に努めている。		

<b>(10)利用者サービスの向上</b>		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
介護福祉支援ソフトを活用して、利用者への支援に関する情報の共有を図った。毎週、土曜出勤を行い、休日の事務所対応を実施した。大型乾燥機の買替、カラオケ導入・送迎車リース替え・プール実施・壁面作成等を実施した。平成30年度において利用者負担・食費について銀行振込を家族会で承認を得たことにより、平成31年4月より家族への負担を軽減できた。			施設内の壁面やオブジェなどは利用者や職員が協力して作成しており、季節感を感じることができると来客者や通所者に好評を得ている。また、平成30年度の新たな取組としてプールを導入し、普段プールに行けない通所者に好評を得ている。		
<b>(11)情報収集（アンケート等）</b>		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
日々の連絡帳や連絡票での丁寧なやり取りを大切にし、適切に対応するように努めた。土曜出勤で、帰宅帰所以外でも家族と話す機会を作り、情報収集に繋げている。年間の家族参加行事を通じて、要望を聞く機会にしている。			連絡帳等で利用者のニーズや満足度を把握している。また、平成30年度より事務職員が交代で土曜出勤をすることで、家族とコミュニケーションをとる時間を増やし、利用者の情報を得る機会を増やした。		
<b>(12)情報発信・PR</b>		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
機関紙の発行回数を増やし、看護師・PT・栄養士欄を設けて情報発信している。災害や感染症等事務連絡をこまめに配布して情報提供を図っている。啓発として、一中・三中・人権擁護委員の見学を受け入れ、人権教育啓発作品展にも出展した。			情報発信に関する研修を担当が受け、ノウハウを機関紙に反映させた。また、専門的な知識を持っている看護師等に情報発信できるページを増やし、内容を充実させた。		
<b>(13)要望・苦情対応</b>		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
意見箱や連絡帳等を通じて丁寧な対応を行なっている。必要であれば、管理者と職員で家庭訪問をして、迅速に対応している。土曜出勤で家族の話を聞き、苦情等になる前に「家族の想い」を受け止め、文書に残して対応している。			利用者が近隣住民等に迷惑をかけてしまった後の対応とならないように、問題行動があれば、早い段階で聞き取りや家庭訪問を行い、施設側から積極的に問題解決に取り組んでいる。		
<b>◆維持管理（(14)は5点・(15)は3点）</b>					
<b>(14)建物・設備の保守点検・修繕</b>		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
大規模修繕に向けて、修繕箇所洗い出し作業を実施した。各種業者に点検を依頼して、見積書を作成した。建物・設備等実施時期も含めて、具体的な「大規模修繕計画」を作成して、障害福祉課に提出した。			障害福祉課と密に連携を取り、令和2年度実施予定の施設の大規模改修に向けて、計画的に動いている。施設の保守点検について専門的な知識を必要とするものについては、業者に依頼している。		
<b>(15)管理記録等の整備・保管</b>		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
摂津市財政援助団体等監査の受審にあたり、起案・備品台帳・運行日誌等の確認及び整理作業を行った。倉庫保管庫にある過去の書類も整理した。大阪北部地震が発生したが、上階にサーバーを設置しており災害対策済みである。			備品等が整理できており、医療について大切な情報を持つサーバーを上階に設置することで、水害等にも対応できるようにしている。		

◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 専門職員の配置		福祉の専門知識を有した職員がどれだけ配置されているか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
専門職の理学療法士や看護師2名を配置し、重度障害者の支援に取り組んだ。直接処遇職員には、資格取得調査を実施している。全直接処遇職員がヘルパー初任者以上の資格を有している。資格助成制度により常勤2名が介護福祉士及び衛生管理士の資格取得した。			介護福祉士の配置は、国の基準を上回っている。また、平成30年度に法人の資格助成制度を利用し、2名が新たに国家資格を取得した。		
(17) 利用者数・稼働率の取組		利用者数の増加・施設稼働率向上の取組が実施されたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
摂津支援学校の進路説明会に参加し、PR活動を実施した。通所生活介護で、月案・週案・日案とプログラム化を図った。ヨギボー・ボールプール・スノーズレン・マットの新規購入やプールを実施する等活動の幅を広げた。			さまざまな用具を購入し、利用者が通いたくなる環境づくりに積極的に取り組んだ。そのような取組によって、家族から「利用者が変わった」などの声も聞かれ、利用者の出席率が上がり、稼働率の向上に繋がった。		
(18) 地域交流・社会参加		地域住民との交流を図り、施設利用者の社会参加を図る取組が実施されたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
フロア外出の要綱を整理して計画的に外出する機会を設けた。地元の摂津高校、三中フェスタ、実習生との関わりを持った。桜町自治会盆踊りや摂津祭りにも参加し、地域住民との交流を図った。			三中フェスタにおいては、利用者と支援者が参加し、地域住民とスノードームを作成しており、地域の方と触れ合う機会を大切にしている。また、摂津高校からの見学者には、施設見学に加え、車いす体験をしてもらうことで福祉分野への就労に興味を抱いてもらえる工夫をした。		
(19) 福祉サービスの創意工夫		自発的・積極的な福祉サービスを取り入れる等独自性のある工夫がなされたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
入所定員30名で男女各15名ずつであったが、女性入所者の欠員に伴い、女性が入所するところを地域生活に課題のある男性を地域移行への取組として入所させた。障害福祉課や障害者総合支援センター等と連携・協力して取り組んだ。			障害者の地域移行への取組のために、施設の定員にとらわれず融通を利かせて対応した。その際も各調整機関と連携した。平成30年度において新規サービスは開始されておらず、今後に期待したい。		
(20) 重度障害者の比率		施設利用者の内、重度障害者をどの程度受け入れているか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	10	市評価理由
入所者・通所者全員が重度知的障害者である。入所者30名の内、11名が重度の身体障害者である。年々、少しずつ加齢や障害の重度化が見られる。体調を崩すと長期入院となる傾向が出てきている。			前年と変わらず、重度障害者を受け入れている。重度知的障害に加え、身体にも障害を持つ重複障害者も半数近く受け入れている。欠員が出た際は、すみやかに新たな入居者を迎え入れている。		

## 指定管理者評価シート(平成30年度)

施設名	保健センター	全体評価
施設設置目的(条例)	市民の健康の保持及び増進(摂津市立保健センター条例)	
制度導入年月日	平成18年4月1日	
指定管理者名	一般財団法人摂津市保健センター	A
指定管理期間	平成26年4月1日 ~ 平成31年3月31日	
当年度・指定管理料(円)	109,589,965円	
前年度・指定管理料(円)	96,054,204円	
担当部課	保健福祉部保健福祉課	

### ◆管理運営体制 (各5点) ※(4)(7)のみ3点

(1)施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。		
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	5
		市評価理由		
「市民の健康 みんなの笑顔 摂津市の元気をつくります」を基本理念として掲げている。また、平成29年度から導入した目標管理制度を継続し、センターの使命を個々の職員が理解し、それに沿った行動がとれるように努めた。		施設の設置目的である「市民の健康の保持及び増進」を踏まえた、管理運営方針が確立されている。また、目標管理制度の運用を通じて、各職員が組織目標を理解するとともに、役割と責任を明確化し行動できるよう取り組まれている。		
(2)職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。		
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	3
		市評価理由		
各事業所責任者を中心とした業務執行体制とするため、全体ミーティングの充実や目標管理制度を活用し、目標や情報の共有化を図った。また、各事業所責任者をメンバーとした所長会議を実施しセンターの使命と各事業所使命の整合性をとった。		必要人員が確保されており、超過勤務が削減されている。また、目標管理制度の運用を通じて、各職員が組織目標を理解するとともに、役割と責任を明確化し行動できるよう取り組まれ、業務改善提案も増加している。加えて、全体ミーティングや各事業所責任者をメンバーとする所長会議が定期的に行われ、課題や情報の共有が図られている。		
(3)市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。		
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4
		市評価理由		
定期的な連絡会の開催や月報報告など市と密に連携を図り、保健福祉部全体の意向に基づく効率的なセンター運営を図った。		保健福祉部の課長会の議事内容が、各管理職及び所長で迅速に回覧され、市の動きについて共有が図られている。また、適宜、報告・打合せの実施やメール・電話等で十分な連絡調整がなされている。		
(4)法令・協定書等の遵守		開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3
		市評価理由		
条例、基本協定書、年度協定書等に基づき、事業を実施している。また、摂津市と国立循環器病研究センターとの基本協定書に基づき、国循・医師会・保健センターの三者で特定健診等への協力に関する覚書を交わし、事業を展開することができた。		開館時間等について、条例に基づいた管理運営となっており、夜間の有効活用も図られている。事業計画及び事業報告書の提出期限等についても厳守されている。また、国立循環器病研究センター・摂津市医師会との三社の覚書により、特定健診についても、安定的に運営されている。		

<b>(5)個人情報保護</b>		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
個人情報に関する書類は鍵のかかったロッカーに保管し、適切に管理できる環境を整備している。また、特定個人情報の取り扱いに関する規程を定め、マイナンバー制度への対応を図っている。平成30年度は、特定健診やがん検診の結果通知について検討し、普通郵便から特定記録郵便での通知方法に変更した。		個人情報の保護に関する条例が順守されている。課題となっていた、がん検診や特定検診結果の通知方法については、特定記録郵便へと変更され、改善が図られている。			
<b>(6)非常時・緊急時等対応</b>		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
「摂津市保健センター事故防止および事故発生時・緊急時の対応マニュアル」を整備している。事故については、発生することを前提として事後の処置対応に万全を期している。また、「ヒヤリ・ハット」の報告及び同種事例の情報共有化により、再発防止に努めている。		マニュアルには、事故防止、事故・災害等の対応から連絡体制まで、詳細に記載されている。また、「ヒヤリ・ハット」の報告、検討の体制が構築されている。平成30年度の大阪北部地震や台風発生時等においても、適切に対応がなされた。			
<b>(7)運営の安定性</b>		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
各種事業の推進に必要な総費用を、指定管理料と介護サービス事業収益で賄っているが、収支計画に沿った運営を行い、市への精算金を例年より多く返還した。		限られた人員で最大限の効果が発揮できるように努めている。また、必要人員の確保により、超過勤務が削減されている。収支計画に沿って運営されており、業務継続に問題は無い。			
<b>(8)経費節減の取組</b>		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
事務職員の業務の見直しや改善を図り、時間外手当の削減や経常的な経費削減に努めた。		事務職員の雇用の見直しが実施され、人件費における経費削減を行うとともに、物件費についても節減に努めている。また、必要人員の確保により、超過勤務が削減されている。			
<b>◆サービスの質の維持・向上（各10点）</b>					
<b>(9)職員の資質向上</b>		職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
職員の接遇に関する意識向上及び防災備蓄品の確認などを通じた危機管理に関する意識向上に取り組んだ。また、ミーティングの充実や目標管理制度の継続、個人面接の実施による目標の明確化を図った。また、目標の共有化、達成状況の振り返りによる業務改善を行った。職員の業務改善提案で改善の取組を進めている。		ミーティングの充実や目標管理制度の導入の上、個人面接を実施し、組織目標の理解を図るとともに、職員の役割と責任を明確にしている。また、事業所での業務執行による目標の共有化、フィードバックによる資質向上に取り組んでいる。			

<b>(10)利用者サービスの向上</b>		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
未受診コールで直接予約を取る等の工夫や、ホームページに健診やがん検診の申込み状況の新着情報を随時掲載し、予約しやすい体制を検討した。また、健診待合スペースへの情報パネルの設置や健診補助スタッフの配置、健診結果通知までの期間短縮など利用者サービスの向上に努めた。			特定健診の日祝日の実施、ホームページ上での特定健診やがん検診の予約サービス、ウォーターサーバーの設置、手荷物用ロッカーの設置を行い、利用者サービス向上に努めている。		
<b>(11)情報収集（アンケート等）</b>		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
介護保険事業においてモニタリングの実施、利用者・家族等の懇談会を開催し、ニーズの把握に努め、利用者アンケート結果を踏まえた改善に取り組んだ。また、「ご意見箱」を設置し、常時意見を受け付けた。保健事業や介護予防事業においては指導効果の把握・評価を実施し、結果返却を実施している。			「ご意見箱」を通じた、利用者意見の収集や、利用者・家族等との懇談会の実施など、ニーズや満足度の把握に向けた取組がなされている。		
<b>(12)情報発信・PR</b>		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
ホームページ、広報紙に加え、バス検診実施時には当該地区広報板へポスターの掲示を行った。また、糖尿病重症化予防事業対象者への直接電話による参加呼びかけなど効率的なPRに努めている。加えて、訪問看護事業のパンフレットを作成・配布するとともに、詐欺被害予防に向けて、講座での声掛けやチラシを直接配布などを実施している。			市の年間日程表、市広報紙・ホームページ、チラシ等を活用し、施設の情報提供が行われている。また、広報板や電話により幅広いPRを行っている。また、近年増加している特殊詐欺防止に向けた取組が行われている。		
<b>(13)要望・苦情対応</b>		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
「ご意見箱」を設置し、常時意見を受け付けた。また、苦情内容を検討し、業務改善のヒントととらえ改善につなげている。要望等の内容については、職員間で共有し可能なものは即時に対応することとしている。			利用者の様々な要望・苦情に対して、誠実かつ迅速に対応できる体制が整っている。また、苦情に対しては改善のための努力もなされている。		
<b>◆維持管理（(14)は5点・(15)は3点）</b>					
<b>(14)建物・設備の保守点検・修繕</b>		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
終業時に施錠確認を兼ねて施設の点検を行い、必要があれば業者に連絡する体制を整えている。関係機関と密に連絡をとり保守に万全を期している。平成29年度から導入した17台の自転車について専門業者の定期点検制度を継続し、パンクや整備不良による不具合の発生が大きく減少した。			施設の点検日誌及び清掃に関する報告書が整備されており、業務終了後、担当による確認作業も実施されている。関係機関と密に連絡をとり、保守に万全を期している。		
<b>(15)管理記録等の整備・保管</b>		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
備品台帳、車両管理関係書の点検を行い、健診や介護サービス事業の提供に支障をきたさないよう適正な管理に努めた。			備品台帳、点検日誌、修繕等の履歴についての書類は市の文書取扱基準を準用し、適正に管理されていた。		

◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 特定健診等の取組		特定健診（「セットプラン」、「基本プラン」）の定員に対し受診者は充足されているか。			
指定管理者評価	10	指定管理者評価理由	市評価	10	市評価理由
未受診者に対する受診勧奨や予約方法を改善し、定員に対する充足率は90%を維持した。		電話による受診勧奨の実施や、未定員の健診日については、締切後も受付を行うなどの取組が行われ、定員に対する充足率が維持されている。			
(17) 特定保健指導の取組		特定健診受診者のうち、特定保健指導の対象と判定された方に対して、電話による保健指導への積極的な参加の呼びかけ、意識改革を図る講座を開催されているか。			
指定管理者評価	10	指定管理者評価理由	市評価	10	市評価理由
特定保健指導対象者に対しては、きめ細かく電話連絡をとり、結果説明会などの取組や健診当日の面接の実施などを通じ利用率は平成30年度49.2%で維持した。より向上するために実施方法等検討を進めている。		特定保健指導対象者への電話による受診勧奨などの実施により、特定保健指導の利用率が維持されている。また、各種講座を計画的に実施されている。			
(18) がん検診事業の取組		受診者の利便性が向上する取組を行っているか。			
指定管理者評価	10	指定管理者評価理由	市評価	10	市評価理由
キャンセル率を加味し、予約定員枠を増やして対応や、締め切り後の予約受け付けなど柔軟に対応した。また、バス検診の会場を市役所に変更したりポスターの掲示なども工夫した。		キャンセルも見越して、最大限受け入れができるよう、取組が行われている。また、子宮頸がん検診においては、一時保育を設定し、受診者の利便性向上に取り組まれている。			
(19) 介護保険事業の取組		市内事業所の状況を踏まえ、処遇困難者等の公的機関が引き受けるべき方の対応ができているか。			
指定管理者評価	10	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
当財団の介護保険事業（訪問看護ステーション、居宅介護支援事業、通所介護事業所）においては、民間事業所で処遇困難な利用者を積極的に受け入れる体制を整えている。単価が低く民間事業所では取り組みにくい介護予防事業に積極的に取り組んでいる。平成30年度は予防プラン作成件数が約20%増加した。		介護保険事業においては、民間事業者では処遇困難な利用者に対しても、関係機関との連携を取りながら適切な支援を行っており、受け入れの対応が充実している。加えて、介護予防プラン作成件数増加に向け、積極的に取り組まれている。			
(20) 健康教育事業の取組		生活習慣病の予防その他、健康に関する事項について正しい知識等の普及を図る各種講座が開催されているか。			
指定管理者評価	10	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
駅前立地の保健センター施設の有効活用と、幅広い市民の健康増進を目的とし、トワイライトエクササイズ講座の実施や地域に向いた講話を実施した。また、シニアエクササイズやはつらつ元気でまっせ講座など介護予防に資する講座開催にも注力した。		日中参加が困難な方等幅広い方が参加しやすいよう、健康増進を目的とした夜間講座を実施している。その他、介護予防に関する講座にも注力し、認知症予防体操の考案、普及にも協力している。加えて、公民館や撰津いきいきカレッジに向いた講話実施や、健康づくりグループの支援、健康まつりの開催など、積極的な取組がなされている。			

## 指定管理者評価シート(平成30年度)

施設名	休日小児急病診療所	全体評価
施設設置目的(条例)	休日における小児の急病患者の診療(摂津市立休日小児急病診療所条例)	
制度導入年月日	平成18年4月1日	
指定管理者名	一般財団法人摂津市保健センター	A
指定管理期間	平成26年4月1日 ~ 平成31年3月31日	
当年度・指定管理料(円)	3,800,288円	
前年度・指定管理料(円)	3,995,262円	
担当部課	保健福祉部保健福祉課	

### ◆管理運営体制(各5点) ※(4)(7)のみ3点

(1)施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。		
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4
		市評価理由		
休祝日の昼間時間帯における小児一次救急の役割を果たすため、市民が安心できる医療体制の確保が図られるよう、適切な管理運営に努めた。		休日における小児の急病患者の診療を行う役割と責任を果たすため、職員の目標管理制度を導入している。また、面談などを通じて、組織目標の理解の確認・共有を進め、適切な管理運営に取り組まれている。		
(2)職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。		
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	5
		市評価理由		
事業の執行に必要な医療スタッフを安定して確保出来ている。インフルエンザの流行による受診者の増加時には事務職員はじめ薬剤師、駐車場整備員の増員などの対策を講じ、円滑な受診体制を構築した。		適正な職員配置・勤務状況となっている。また、学級閉鎖の状況等の情報から、インフルエンザ流行の見込みを立て、早期の体制整備が図れている。運営上の課題等については、日報・月報により共有・検討する体制が整っている。		
(3)市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。		
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4
		市評価理由		
市との連絡調整等が必要な場合、速やかに連絡し、迅速に対応できる体制になっている。インフルエンザの学級閉鎖の情報を教育委員会から受けて受診者数の予測に役立てている。また、受診数の多い症例は速やかに市へ連絡し感染症予防に資している。 「摂津市立休日小児急病診療所帰国者接触者外来運営マニュアル及び新型インフルエンザ対策BCP」の運用について関係機関・団体及び市とともに調整を行った。		保健福祉部の課長会の議事内容を、各管理職及び所長で迅速に回覧し、市の動きについて共有が図られている。また、適宜、報告・打合せの実施やメール・電話等で十分な連絡調整がなされている。		
(4)法令・協定書等の遵守		開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3
		市評価理由		
診療時間や受診対象者(15歳以下の小児)等、事業の実施にあたっては、条例や基本協定書に定められた事項を遵守している。		開設日等については、条例に基づいた管理運営がなされており、休祝日の昼間時間帯における小児一次救急の役割を果たしている。		

<b>(5) 個人情報保護</b>		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
カルテ等の個人情報書類はファイルに綴じてロッカーに保管し、診療時間以外は休日診療所の出入口を施錠して、個人情報の適切な管理を行っている。		個人情報の保護に関する条例が遵守されている。			
<b>(6) 非常時・緊急時等対応</b>		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	5	市評価理由
「一般財団法人摂津市保健センター新型インフルエンザに対する事業継続計画」と、その下部に位置づけされる「摂津市立休日小児急病診療所帰国者・接触者外来運営マニュアル及び新型インフルエンザ対策BCP」を整備している。緊急時に開設予定の陰圧テント設置訓練に9名参加し、設置方法などを習得している。		新型インフルエンザ帰国者・接触者外来運営マニュアルに基づき、新型インフルエンザ流行等の非常時・緊急時に対応できるよう体制の確立に努められている。平成30年度の大阪北部地震や台風発生時等においても、適切に対応がなされた。			
<b>(7) 運営の安定性</b>		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
平成30年度はインフルエンザの流行があり昨年よりインフル診断者が多く、89人増加したものの、収支計画と結果に大きな開差なく運営を行った。		収支計画と大きな隔たりなく運営されており、業務継続に問題はない。ただし、インフルエンザの流行による患者数の増加により、収支が変動する場合がある。			
<b>(8) 経費節減の取組</b>		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
薬剤の管理を徹底し、必要最小限かつ十分な薬剤を準備し、使用期限切れ等による不用廃棄の削減に努めた。		経費節減項目が少ない中、工夫して経費節減に取り組まれている。薬剤等の不用廃棄の削減に努められている。			
<b>◆サービスの質の維持・向上（各10点）</b>					
<b>(9) 職員の資質向上</b>		職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
医療従事者との連絡調整手段や適切な薬品管理など、診療所運営に必要な事務の研修を通じて職員の資質向上を図った。また、職員の配置、OJTによる職務習得により、職員の一層の資質向上に取り組んだ。		研修会への参加により、職員の資質向上に計画的に取り組まれている。また、職員の退職等を見越し、計画的にOJTが実施されている。			
<b>(10) 利用者サービスの向上</b>		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
二次医療機関との連携を密にし、二次搬送体制の確保に努めた。また受診結果の集約を担当医師にフィードバックしている。		医療機関との連携を円滑に行い、医療従事者を安定的に確保し、二次搬送体制も整えており、安定したサービス提供がなされている。			

(11) 情報収集 (アンケート等)		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
受診者からの要望があった場合、速やかに情報共有を図っている。 窓口に「ご意見箱」を設置し、利用者の要望を受けられるようにしている。			「ご意見箱」を設置し、利用者のニーズ等を受けられるようにしている。また、寄せられた意見等は、職員が共有できる体制が整えられている。		
(12) 情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
市の年間日程表に休日診療所の情報を掲載するとともに、当財団法人のホームページ上や市の広報誌 (毎月) で救急医療体制の周知を図っている。			市の年間日程表、市広報紙・ホームページ、公共施設案内等を利用し、適時、施設の情報提供が行われている。		
(13) 要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
要望や苦情が生じた場合、保健センターで対応可能なものについては迅速な対応を行っている。また、「市民の声」「ヒヤリ・ハット」等で速やかに市に報告している。			要望・苦情が責任者へ迅速に報告されるような体制を整えているだけでなく、関係機関への報告及び対応が行われる体制も整っている。		
<b>◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)</b>					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
診療日当日の診療時間前に、従事スタッフが各設備の準備・点検及び清掃を行っている。平成30年度は待合室のTVラック等の変更により、安全性向上及び快適な環境整備に取り組んだ。			業務終了後、担当による確認・点検作業を実施している。また、医療機器についても点検日誌が整備されており、事業に支障が出ないよう修繕も行われている。平成30年度は、待合室について、安全性の向上や児童書の配置に取り組んだ。		
(15) 管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
受診申込書やカルテ等、書類ごとにファイルに綴じてロッカーに保管し、古い書類は保健センターの倉庫で保管し、廃棄年度が到来すれば適正に廃棄している。			カルテ等の書類は適正に管理されている。保管については、薬品等も含め、厳重に施錠管理されている。また、保管文書に関しては、定期的な整理が実施されている。		
<b>◆施設固有の項目 (各10点)</b>					
(16) 安定した小児科医体制		医師会、近隣病院等と連携し安定的に医師が確保されている。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	10	市評価理由
大阪大学医学系研究科小児科学教室との連携を密にし、小児科専門医師の派遣を受けた他市状況に比しても安定した体制を構築している。年2回程度、同教室を訪問し問題点等協議を行っている。			摂津市医師会、近隣病院等との協力体制や大阪大学との協定書のもと、確保が困難である小児科医の安定した確保が図られている。さらに、患者紹介等において、二次医療機関との連携も密にされている。		

(17) 安定した医療スタッフ体制		薬剤師会、看護師会と連携し安定的に医療スタッフが確保されている。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
薬剤師会及び看護師会と良好な関係を維持し、医療スタッフを安定して確保でき、本年度のインフルエンザによる患者の急増に対しても迅速かつ柔軟な対応ができた。			医療スタッフの確保が困難な状況の中、摂津市薬剤師会及び摂津市看護師会との連絡体制が構築されており安定して医療スタッフの確保がされている。また、業務フローの改善などにより、最小限の医療スタッフで、効率的な対応がなされている。		
(18) 感染症等発生時の対応		感染症等発生時の対応等が整備ができていますか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
「摂津市立休日小児急病診療所帰国者・接触者外来運営マニュアル及び新型インフルエンザ対策BCP」の整備に加え、感染症による非常時・緊急時に迅速に対応できるよう、市とともに陰圧テント展開等の訓練について、市と協議し訓練に参加した。			新型インフルエンザ帰国者・接触者外来運営マニュアルを踏まえ、市とともに陰圧テントの点検作業を定期的に行う等、非常時・緊急時に迅速に対応できるよう努力している。		
(19) 医薬品の管理		医薬品は厳正に管理されているか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
医薬品は調剤室で一元管理・保管するとともに、毎月末の棚卸により在庫管理を徹底している。また、年度集計により、年間必要数や廃棄数を把握し、適正な運用に努めている。			薬品の管理・保管場所の徹底と月毎に在庫管理を行うことで、安全な運営に努めていると同時に、薬剤の不用廃棄を削減している。		
(20) 安定した診療事務への取組		診察料の徴収方法及び徴収後の管理方法は適切になされているか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
受付窓口で領収書と引き換えに診察料を徴収し、適切に保管等を行っている。また、診療時に保険証や医療証不携帯の方に対し、還付の手続きも行っている。			診療時の診察料の徴収及び一時保管については、適切に管理されている。		

## 指定管理者評価シート(平成30年度)

施設名	摂津市立葬儀会館(せつつメモリアルホール)	全体評価
施設設置目的(条例)	市民に葬儀等を行うための施設を提供する。 (摂津市立葬儀会館条例)	
制度導入年月日	平成18年4月1日	
指定管理者名	一般財団法人摂津市施設管理公社	A
指定管理期間	平成29年4月1日 ~ 令和2年3月31日	
当年度・指定管理料(円)	39,347,776円	
前年度・指定管理料(円)	44,791,478円	
担当部課	市民生活部市民課	

### ◆管理運営体制(各5点) ※(4)(7)のみ3点

(1)施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。		
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	4
		市の評価理由		
公の施設の指定管理者として職員が施設の設置目的と運営方針を十分理解するとともに、施設の設置目的に適合した、公平公正な運営を行い、利用者のニーズに合致するような設備の改修を行った。		公の施設を運営する一般財団法人として、「公平・公正」に対する意識が高く、適切に管理運営できている。		
(2)職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。		
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	4
		市の評価理由		
施設に配置する担当者に加えて利用状況に合わせて応援態勢をとる等、効率的な職員配置を行い、適切な業務運営を行った。また、2ヵ月に一度、市・管理公社事務局及び斎場職員と連絡会議を実施し、情報を共有できる体制をとった。		職員は適正に配置されており、利用状況に合わせ柔軟かつ効率的に業務が行われている。特に大型葬儀が執り行われる際は、適宜、近隣事業者と連絡を取り合いながら、安全管理を徹底し、事故を未然に防いでいる。		
(3)市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。		
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	4
		市の評価理由		
毎月の事務報告を行うほか、2ヵ月に一度、市との連絡会議を実施するとともに、必要に応じて職員が市へ出向き、施設の状況や課題を報告・相談する等、課題と情報を共有し、問題解決に取り組んだ。		毎月の事務報告については、統計に留まらず詳細に報告され、適切に実施できている。日常の事務連絡についても、適宜、報告・相談があり、課題と情報共有ができています。また、2ヵ月に一度、市・公社事務局・斎場の管理職員と連絡会議を実施している。		
(4)法令・協定書等の遵守		開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3
		市の評価理由		
施設の特異性を踏まえ、開館時間や平等利用の確保など条例・基本協定書の規定を遵守するとともに、各種法令に基づく施設及び設備の点検を行うなど適切な管理を実施した。		条例や協定書等に定められた開館時間や定期報告などの基本事項が遵守されていた。		

<b>(5) 個人情報保護</b>		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
申請書等、個人情報の含まれる書類の保管庫には、業務終了時に鍵をかけるなど、適切な管理を実施し、担当職員及び委託業者の職員にも徹底した。また、事務室には個人情報記載された書類もあることから、各葬儀業者には必要な場合を除き、事務室への入室を控えるよう依頼するとともに、各式場へ移動する際など職員が席を外すときは事務室の施錠を徹底した。			申請書類等の個人情報書類は施錠可能な場所で保管するなど、適切に管理されていた。また、業務中に葬儀等で席を外すことが多いが、その際も事務室に「不在プレート」を掲示し、施錠が徹底されていた。		
<b>(6) 非常時・緊急時等対応</b>		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
防災非常招集連絡系統表を作成し、市へ提出するとともに、施設に掲示した。また、施設利用者の安全を確保するため、伝達訓練や年2回の消防避難誘導訓練を実施するとともに、対応マニュアルを作成するなど、緊急時に必要な体制を整備した。また、管理公社が管理する他の施設の訓練にも参加している。			防災非常招集連絡系統表を作成して、連絡体制を確立するとともに、対応マニュアルに基づき、消防避難誘導訓練等を実施していた。また、他の施設への訓練の参加は評価できる。大阪府北部地震や大型台風が発生したが、安全対策を講じるとともに、施設点検や復旧作業を迅速に実施できていた。		
<b>(7) 運営の安定性</b>		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
収支計画書と予算通り、適切な業務運営を行った。また、管理公社は非営利を目的とする法人であり、法人の財務状況等も安定しており、利益を優先した施設の運営を行わず、施設の安全確保と利用者の利便性向上を図るための管理運営を行った。			収支計画書との大きな隔たりはなく、予算の執行も概ね計画通りで、業務の継続が可能な状態である。		
<b>(8) 経費節減の取組</b>		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
管理公社が管理する他の施設とともに外部委託業務の長期総合契約を締結して経費節減を行うなど、効率的な施設の運営を行った。			施設点検等を行い、自ら修繕できる箇所は職員が修繕するなど、経費削減に努めている。また、外部委託業務を他の施設と合わせて長期契約することで経費の削減を図っている。電気、水道料金において昨年度と比較し経費節減の効果があった。		
<b>◆サービスの質の維持・向上（各10点）</b>					
<b>(9) 職員の資質向上</b>		職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
公社事務局内部による職員研修に加え、外部研修に職員を派遣するなど、職員が施設の設置目的を理解し、よりレベルの高い業務運営を行うため、職員の資質向上に努めた。			公社事務局内部による職員研修に加え、外部研修に派遣するなど職員の資質向上に努めている。		

(10)利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
利用者アンケートを実施して要望等を適切にとらえ、3階式場の床タイルカーペット取替えや臨時駐車場に投光器（照明）を設置するなど、利用者の要望を取り入れるとともに、斎場との連携を深め、利用者の利便性向上とサービス向上に努めた。			式場の床タイルカーペット取替え、臨時駐車場の照明設置・駐車区画をロープで明示するなど改修等を実施し、利用者の利便性向上とサービス向上を図った。また、利用者アンケートでは苦情はほとんどなく、職員の丁寧な対応への感謝の言葉も見受けられるので、引き続きサービス向上に取り組んでいただきたい。		
(11)情報収集（アンケート等）		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
利用者に対するアンケートを実施し、回答については、次年度以降の予算計上等の参考資料とし、効率的な施設運営に役立てた。			利用者のニーズについては、アンケートや利用者や葬儀事業者と直接会話を交わすなどニーズの把握に努めている。また、アンケートは回収・報告に留まらず、一部改善策を加味し報告がなされており、効率的な施設運営に役立てられている。		
(12)情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
施設の利用案内パンフレットを作成するとともに、管理会社が指定管理業務を行う他の施設にもパンフレットを備え置きするなど、可能な限りの情報提供を行った。			施設管理会社のホームページに施設の情報を掲載し、利用案内パンフレットは他の施設にも設置し、PRできている。また、施設利用に関する問合せや見学希望者には丁寧かつ適切に対応している。		
(13)要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
利用者から要望や苦情があった場合には、適切かつ迅速に対応し、受付記録に処理した内容を記載するとともに、職員で内容を共有し、統一的な対応ができるようにした。また、職員が過去の内容も常時閲覧できるよう書類を整理している。そのほか、施設の所管課にて記事状況等を相談・報告し、速やかに対処するように努めている。			苦情等に対する対応は、公社事務局が責任を持ち、適切かつ迅速に対処している。職員間でも内容を共有し、統一的な対応が取れる体制となっている。また、市への報告も適切になされている。		
<b>◆維持管理（(14)は5点・(15)は3点）</b>					
(14)建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
利用者が安全かつ快適に施設を利用できるよう、各種法令を遵守して建物及び設備の保守点検と修繕を行うとともに、利用者が気持ちよく施設の使用することができるよう施設の清掃を実施した。			建物・設備の保守点検や修繕は適切に行われ、点検等に合わせて消防訓練を実施するなど計画的に実施できている。また、清掃に関しては、施設の内外を問わず行き届いており、利用者にとって快適に過ごせる空間となっている。		

<b>(15) 管理記録等の整備・保管</b>		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
施設の備品台帳を整備するとともに、修繕履歴のデータ化に取り組んだ。			施設の備品台帳は整備されており、備品の追加や廃棄の際にも適切に処理できている。また、点検記録や修繕履歴を備え付け、事後の対応も迅速に行える体制となっている。		
<b>◆施設固有の項目（各10点）</b>					
<b>(16) 葬祭に関する知識等</b>		墓地、埋葬等に関する法律は元より葬祭等に関する深い知識を保有し、利用者等に適切なアドバイスを行うことができたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
施設の職員と斎場の職員が連携して知識と情報を共有し、利用者に適切なアドバイスを行い、円滑に業務運営ができるように努めた。			葬祭分野に係る豊富な知識に加え、摂津市斎場を管理しており、一体的かつ効果的に運営できている。会館利用者は摂津市斎場を利用するが、葬儀会館で火葬の申請も受付しており、適切に案内できている。		
<b>(17) 地域交流の取組</b>		施設を運営する上で、地域の理解を得る取組が行われていたか。			
指定管理者評価	10	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
当該施設の開館当時から現在まで施設を運営し、これまでに十分なコミュニケーションをとって、近隣の自治会、施設及び会社と良好な関係を維持しており、今後も引き続き地域交流及び連携に努めていく。			葬儀会館は一般的に忌避施設であることを十分認識しており、近隣の自治会や近隣事業者等と十分なコミュニケーションを図り、良好な関係づくりに努めている。結果として、大型葬儀や修繕等で近隣にご迷惑をお掛けする際には、ご理解ご協力を得られやすくなっている。		
<b>(18) 交通整理等の対処能力</b>		大型葬儀を実施する際に、会葬者の車両等を適切に誘導し混乱を防ぐことができたか。			
指定管理者評価	10	指定管理者評価理由	市評価	10	市評価理由
利用の状況に合わせて交通整理員を適切に配置する契約を警備会社と締結している。また、大型葬儀に関しては、施設の職員も交通整理の応援をするなど、利用者及び施設周辺地域の安全確保に努めている。			警備会社や近隣事業者と交通整理に関する協議を行い、計画的な対応を行っている。大型葬儀については、安全を第一優先にするとともに、路上駐車などで近隣にご迷惑がかからないよう適切に対応できている。		
<b>(19) 摂津市規格葬儀の普及</b>		摂津市が行う規格葬儀制度のPRを行い、利用拡大に努めてきたか。			
指定管理者評価	6	指定管理者評価理由	市評価	6	市評価理由
市民からの問い合わせについては、パンフレット等に基づいて親切丁寧に説明し、規格葬儀を採用して利用者が低廉かつ適正な価格で厳粛に葬儀を行うことができるよう案内している。			市民からの問い合わせに関しては適切に説明できている。管理公社のホームページの充実や会館に簡易なチラシ・冊子等を設けるなど積極的なPRを期待したい。		
<b>(20) 不正防止の取組</b>		心付け等の金品授受を防止する取組を行ってきたか。			
指定管理者評価	10	指定管理者評価理由	市評価	10	市評価理由
公社事務局からの通知等により、心付け等を受け取らないよう職員に徹底している。また、施設の使用料についても金庫で保管し、適時市の指定金融機関に入金するよう努めている。			管理公社からの研修や通知等により、心付けの禁止が職員に徹底されている。不正防止に対する全職員の意識が高い。		

## 指定管理者評価シート(平成30年度)

施設名	摂津市斎場	全体評価
施設設置目的(条例)	火葬を執行する施設の管理運営(摂津市斎場条例)	
制度導入年月日	平成18年4月1日	
指定管理者名	一般財団法人摂津市施設管理公社	A
指定管理期間	平成29年4月1日 ~ 令和2年3月31日	
当年度・指定管理料(円)	31,042,395円	
前年度・指定管理料(円)	30,231,839円	
担当部課	市民生活部市民課	

### ◆管理運営体制(各5点) ※(4)(7)のみ3点

(1)施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。		
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	4
職員が施設の設置目的と運営方針を十分理解するとともに、施設の設置目的に適合した、公平公正な運営を行った。		公立火葬場として開設された存在意識を十分認識し、斎場全職員が利用者に対し「公平・公正」な取扱いを心掛け、業務に従事している。		
(2)職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。		
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	4
施設に原則2名体制の職員を配置し、加えて利用状況に合わせて応援態勢をとる等、効率的な職員配置を行い、適切な業務運営を行った。また、2ヵ月に一度、市、公社事務局及び斎場職員と連絡会議を実施し、情報を共有できる体制をとった。		原則2名体制で業務を行っており、適正な人員が配置され、安定的かつ適切な業務運営を行っている。また、利用状況に合わせた対応や炉の不具合等の緊急時には、応援できる体制であった。		
(3)市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。		
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4
2ヵ月に一度、市との連絡会議を実施するとともに、必要に応じて施設に勤務する職員及び公社事務局の職員が市へ出向き、施設の状況や課題を報告・相談する等、課題と情報を共有し、問題解決に取り組んだ。		毎月の事務報告については、統計に留まらず詳細に報告され、適切に実施できている。日常の事務連絡についても、適宜、報告・相談があり、課題と情報共有ができている。また、市・管理公社事務局・葬儀会館を管理している現場職員と2ヵ月に一度、連絡会議を実施するなど定期的な連絡調整が図れている。		
(4)法令・協定書等の遵守		開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3
開館時間や平等利用の確保など条例・基本協定書の規定を遵守すると共に、各種法令に基づく施設及び設備の点検を行うなど適切な管理を実施した。		条例や協定書等に定められた開館時間や定期報告などの基本事項を遵守できている。また、死体火葬許可証の取扱いについても、根拠法令を遵守できている。		

<b>(5) 個人情報保護</b>		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
申請書等、個人情報の含まれる書類の保管庫には業務終了時に施錠することを徹底し、実践した。また、事務所への業者の立入は最小限にとどめるよう依頼する等、適切な管理を実施した。			申請書等の書類は、その都度保管庫に収納し、業務終了後は施錠が徹底されていた。受付時等には葬儀事業者等の事務室への入室は、必要最小限にとどめ、個人情報の適正な管理に努めていた。		
<b>(6) 非常時・緊急時等対応</b>		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
防災非常招集連絡系統表を作成し、市へ提出するとともに、施設に掲示した。 また、施設利用者の安全を確保するため、伝達訓練を実施するとともに、対応マニュアルを作成するなど、緊急時に必要な体制を整備した。			防災非常招集連絡系統表を作成して、連絡体制を確立している。大型台風の発生時は、斎場利用中の方の安全対策を講じるとともに、大阪府北部地震の際は、敷地内の墓地も含め、施設点検や復旧作業を迅速に実施できていた。		
<b>(7) 運営の安定性</b>		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
収支計画書通りの予算執行であり、適切な業務運営を行っている。また、管理公社は非営利を目的とする法人であり、法人の財務状況等も安定しており、利益を優先した施設の運営を行わず、施設の安全確保と利用者の利便性向上を図るための管理運営を行った。			収支計画書との大きな隔たりはなく、予算の執行も概ね計画通りで、業務の継続が可能な状態である。		
<b>(8) 経費節減の取組</b>		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
外部委託業務について、管理公社が管理する他の施設とともに総合契約を締結する等、経費節減を図り効率的な施設の運営を行った。			施設点検等を行い、自ら修繕できる箇所は職員が修繕するなど、経費削減に努めるとともに、火葬炉の状態を把握することができ、業者による修繕の参考材料とすることができている。また、外部委託業務を他の施設と合わせて長期契約にて行うことで経費の削減を図っている。		
<b>◆サービスの質の維持・向上（各10点）</b>					
<b>(9) 職員の資質向上</b>		職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
職員が施設の設置目的を理解し、よりレベルの高い業務運営を行うため、公社事務局内部による職員研修に加え、外部研修に職員を派遣するなど、職員の資質向上に努めた。			事務局内部による職員研修や外部研修に参加することで資質の向上を図っている。また、火葬炉メーカーの職員による火葬炉の操作研修を継続して実施することで、専門知識を高めスキルの向上に努めているとともに、メンテナンスや修繕に役立っている。		

<b>(10)利用者サービスの向上</b>		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
葬儀会館の利用者アンケートに斎場に関する項目を設け、要望や不満点等を適切にとらえ、また、葬儀会館との連携を深め、可能な限り利用者の要望をかなえることができるよう、利用者の利便性向上とサービス向上に努めた。		葬儀会館と連携を図り、アンケートを実施している。参列者の心情に十分配慮したセレモニーを心掛けており、利用者からの声も、丁寧な対応や感謝の言葉が見られる。引き続き質の高い対応を期待する。			
<b>(11)情報収集（アンケート等）</b>		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
葬儀会館の利用者アンケートに斎場に関する項目を設け、要望や不満点等を適切にとらえ、施設の運営及び整備に活かすよう努めた。		利用者アンケートを実施し、利用者の要望の把握に努めている。利用者アンケートから施設の運営及び整備に活かせるものは、工夫して活かすよう期待する。			
<b>(12)情報発信・PR</b>		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
斎場の利用に関する情報を市ホームページや広報市等で、葬儀会館と合わせて情報提供している。		施設の特性上、情報発信等を積極的に行うことは、困難であるが、利用者にとって一定の情報提供はできている。			
<b>(13)要望・苦情対応</b>		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
利用者から要望や苦情があった場合には、適切かつ迅速に対応し、受付記録に処理した内容を記載するとともに、職員で内容を共有し、統一的な対応を図った。また、職員が過去の内容も常時閲覧できるよう書類を整理している。		施設係員と公社事務局の間で連絡体制を強化し、昨年度に比べ、利用者からの声などの情報が共有されており、利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制が整えられている。			
<b>◆維持管理（(14)は5点・(15)は3点）</b>					
<b>(14)建物・設備の保守点検・修繕</b>		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
利用者が安全かつ快適に施設を利用できるよう、各種法令を遵守して建物及び設備の保守点検と修繕を行うとともに、利用者が気持ちよく施設の使用することができるよう施設の整備を実施した。また、清掃については職員自らがやっている。		建物・設備の保守点検・修繕については、適切に実施できている。施設の特性上、埃等が溜まりやすいが、施設の内外を問わず清掃は行き届いており、利用者にとって快適に過ごせる空間となっている。			
<b>(15)管理記録等の整備・保管</b>		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
施設の備品台帳を整備するとともに、修繕履歴のデータ化に取り組んだ。		施設の備品台帳は整備されており、備品の追加や廃棄の際にも適切に処理できている。			

◆施設固有の項目（各10点）					
(16)火葬炉設備等の管理運営能力		火葬炉設備等の点検修理を適切に行い、安全に火葬を行うことができたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
火葬炉の保守点検業者と連携するとともに、職員が日常の点検整備を実施し、設備を安全かつ効率的に運用した。また、火葬炉メーカーによる操作研修を適時行っている。			昨年度と比較して、施設係員が実施できる日常の点検の範囲を広げている。点検に合わせて、簡易な整備なども実施し不具合を未然に防ぎ、火葬炉設備等を常に良好な状態に保つことが出来ている。		
(17)セレモニーの遂行能力		利用者の期待に応えるセレモニーを行えているか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
職員間で知識を共有して、全ての職員が同様に厳粛で丁寧なセレモニーを実施するよう努めた。利用者アンケートの結果においても、「丁寧な説明で良かった。」との意見を多数いただいた。			厳粛で丁寧なセレモニーが行われ、利用者アンケートでも評価が高い。職員間でもセレモニーの知識を共有できおり、今後も継続して質の高いセレモニーを期待する。		
(18)葬祭等に関する知識等		墓地、埋葬等に関する法律は元より葬祭等に関する深い知識を保有し、利用者等に適切なアドバイスを行うことができたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
斎場職員と葬儀会館職員が連携して知識と情報を共有し、全ての斎場職員が同様のサービスを提供できるよう努め、適切に利用者のニーズに応じることができるようにした。			葬儀会館も管理しており、葬祭業務を一体的かつ効率的に運営するノウハウを保有している。墓地に関する知識も有しており、利用者に必要なアドバイスを行うなど、サービス向上に努めており、利用者から感謝の言葉なども届いている。		
(19)地域交流の取組		施設を運営する上で、地域の理解を得る取組が行われていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
長年にわたり当施設の運営をしており、地域の自治会とも十分なコミュニケーションをとって、良好な関係を維持していることから、今後も引き続き地域交流に努めていく。			施設外や敷地内にある墓地の清掃等で近隣の自治会や近隣事業者等と十分なコミュニケーションを図り、良好な関係づくりに努めている。		
(20)不正防止の取組		心付け等の金品授受を防止する取組を行ってきたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	10	市評価理由
公社事務局からの通知等により、心付け等を受け取らないよう職員に徹底している。また、施設の使用料についても金庫で保管し、適時市の指定金融機関に入金するよう努めている。			管理公社からの研修や通知等により、心付けの禁止が職員に徹底されている。不正防止に対する全職員の意識が高い。		

## 指定管理者評価シート(平成30年度)

施設名	フォルテ摂津自転車自動車駐車場	全体評価
施設設置目的(条例)	市内の道路交通の円滑化を図り、公衆の利便に資する (摂津市立自転車駐車場条例 摂津市立自動車駐車場条例)	
制度導入年月日	平成18年4月1日	
指定管理者名	摂津都市開発株式会社	
指定管理期間	平成26年4月1日 ~ 平成31年3月31日	A
当年度・指定管理料(円)	83,836,549円	
前年度・指定管理料(円)	82,402,329円	
担当部課	建設部道路交通課	

### ◆管理運営体制(各5点) ※(4)(7)のみ3点

(1)施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。		
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	4
		施設の設置目的を理解し、利用者が安全で快適に利用できることを基本方針として、現場担当者にミーティングや個別に直接指導を徹底した。問題が発生した場合は検討を重ね、改善を実施してきた。		「利用者が安全で快適に利用できること」を基本方針として確立しており、責任者と現場担当者のミーティングや指導が浸透してきたことにより、職員の方針への理解が深まり、方針に沿って行動できていた。
(2)職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。		
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	3
		現場担当者の配置状況は、料金所・誘導・巡回を仕様に基づいて適正に配置した。交代制により各時間帯毎の事務系担当者を現場責任者にあて、総合的に管理する2名の統括責任者を配備することにより、課題等をまとめ、担当者との連絡をとりながら管理運営を実施してきた。混雑時は配置計画に基づき人員を配置し、状況に応じた対応ができる協力体制を整備してきた。管理運営の状況は口頭での報告を受け、業務日報の回覧・ミーティング等により、日々の運営状況を把握、共有し、全体で課題への取組に結びつけてきた。		状況に応じて、適切な人員配置ができている。統括責任者を配置することで担当者との連絡や、運営上の課題を共有する体制が確立されている。
(3)市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。		
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	4
		週に1回は還付請求書を提出するので、市に直接訪問しコミュニケーションを取る機会を作るなど、調整・協力等を十分に実施した。問題が発生した際は、迅速に対応の上、直ぐに市に報告し、問題解決・再発防止に努め、市と問題意識を共有してきた。		施設の劣化箇所や、問題が発生しそうな箇所について、写真を送付するなど、施設の状況について市への報告を徹底しており、市との連絡調整等は十分に図ることができている。

<b>(4) 法令・協定書等の遵守</b>		開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
開場時間等について、条例、協定書及び仕様書に基づき実施し、管理運営状況を月次、年次の定期報告にて詳細に報告してきた。施設の供用にあたっては、市民利用者の平等利用を確保してきた。			条例及び施行規則、基本協定書等に定められた基本事項を遵守できていた。		
<b>(5) 個人情報保護</b>		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
個人情報の取扱いを社員に指導し十分認識させ、現場では個人情報を含む書類等の場外持ち出し禁止、施錠保管を行った。法令等を遵守し、適正な管理を実施してきた。			個人情報の取り扱い基準を策定するとともに、指導の徹底を行うことにより、適正に個人情報の管理が実施できていた。		
<b>(6) 非常時・緊急時等対応</b>		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
フォルテ摂津ビルと駅前広場側との特殊な構造等を考慮した上で、防災体制を整備するとともに、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制が整っている。現場担当者には、対応マニュアルを整備して指導してきた。フォルテ摂津ビルの24時間常駐警備員・設備員と緊密に連絡を取り、対応できる体制が整っている。昨年の災害により、体制が機能していることを確認検証できた。また、フォルテ摂津ビルにはAEDの他、防災設備を備えており、緊急時に有効に利用できるようにしている。			非常時・緊急時・災害時に市・消防・救急など関係機関への連絡体制を確立しており、対応マニュアルの整備や指導にも取り組んでいる。また、ビル管理と合わせて駐車場を管理することで24時間連絡が取れる体制となっている。実際に発生した災害により施設内に水が溜まった際にも、市と連携し迅速に対処することにより、駐車場利用に支障を来すことなく対応できたことは評価できる。また、地震や台風の対応の際にも迅速に連絡が取れる体制が確立していた。		
<b>(7) 運営の安定性</b>		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
収支状況を管理し、安定的な運営に努めており、業務の継続は十分可能な状態である。			収支計画書との大きな隔たりはなく、年次報告及び精算報告の通り、適切な会計を行っている。		
<b>(8) 経費節減の取組</b>		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
電球交換や軽微な修繕であれば現場担当者に対応し、資格を有した設備要員でできるものは部品代のみで設備点検時に修繕してきた。給排気設備の運転状況の管理の徹底や、また、電球の一部をLEDに替えるなどにより、光熱費の節減に効果を上げてきた。			軽微な修繕を出来る限り安価で対応するように工夫したり、電球をLEDに変更していくことで電気代を節約するなど、経費節減に向けた取組ができています。		

◆サービスの質の維持・向上（各10点）					
(9) 職員の資質向上		職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
現場責任者を中心に利用者の利便を図るよう意見交換するとともに、言葉遣い、態度等をお互いに注意し合い、接客マナーの向上を図った。問題が起きた場合は原因究明し、再発防止に努めるよう指導してきた。機械設備等の知識面では、担当者を中心に取扱説明書等により確認指導し、現場において適宜再確認して知識の定着を図ってきた。また、通達での再確認、引継ぎノートを活用するなど連絡を密にすることにより、状況に応じたサービスを提供し、適切に行動できるよう指導を徹底してきた。			言葉遣いや接客マナーを向上させる取組を進めたことや、問題が起きた際の原因究明、周知徹底や、再発防止への取組、人権研修を行うなどして職員の資質向上に努めた。また、機械設備等の知識について日頃からの指導により定着を図り、職員の資質の向上に取り組んできたことは評価できる。		
(10) 利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
利用者の要望を聞き取り、状況の変化等を把握し、利用者の利便性の向上や安全性の確保によりサービスの向上に努めてきた。自転車駐車場出入口スロープのすべり止めテープは摩耗損傷が早く、適宜すべり止めテープを貼り換え安全確保に努めた。地下1階の出口付近が満車時には地下1階入口付近へ、地下1階全体が満車の際は地下2階へ看板を設置し、満車案内が目にとまりやすいように工夫している。ラック式駐輪機の上げ下げが困難な利用者には、担当者が補助している。また、できるだけ多くの自転車を預かり、自転車同士が接触しないよう、同系統の自転車をまとめて駐輪するように管理した。JR終電の遅延に対応し、開場時間を延長している。最大料金の表示看板の設置や案内板の更新、E V内に案内を掲示するなど、慣れない方も利用しやすい環境整備に努めた。			満車時の案内表示箇所の工夫、最大料金の表示や案内看板の更新、利用者の補助、利用者の声を取り入れた保管方法の改善など、利用者の利便性向上、安全性の確保に努めている。		
(11) 情報収集（アンケート等）		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
有人管理により利用者からの要望を直接聞き取る機会が多く、伺った声は社員に報告の上、日誌に記載し、回覧・共有し、市と相談した上で実施できるものは速やかに取り組んだ。また、より広く意見や要望が出やすいように意見箱を設置している。			意見箱を設置し利用者ニーズの把握に努めており、要望を社内で回覧・共有する取組ができています。		
(12) 情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者評価	6	指定管理者評価理由	市評価	6	市評価理由
会社のホームページで施設の情報を記載し、市のホームページにリンクできるようにするとともに、フォルテ摂津ビル内でも案内をしてきた。また、自動車駐車場入口に最大料金の案内を掲示した。			ホームページ、フォルテ摂津のビル内や自動車駐車場入口に案内を掲示するなど、利用情報の提供に努めている。		

<b>(13) 要望・苦情対応</b>		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
要望・苦情には迅速に対応するとともに、社内で共有し、道路交通課と協力してより良い対応ができるようにしている。			道路交通課への苦情もなく、施設内で円滑に処理が行われていた。また、社内で情報共有が図られており、より良い対応ができる体制が整えられていた。		
<b>◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)</b>					
<b>(14) 建物・設備の保守点検・修繕</b>		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
現場担当者が巡回点検・清掃により、日常保安全管理を実施し、軽微な修繕は、社員や電気関係の有資格者で対応した。ビル側と駅前広場側との複雑な設備に関しても理解した上で、有資格者による法定点検等定期点検を実施し、事業報告等で市に報告してきた。また、26年以上経過している建物で、設備関係が老朽化しているため、修繕が必要なものについては、適宜、市役所に報告し、相談の上で、委託費内で修繕できるものは実施した。場内清掃を1日3回巡回し、特別清掃を月1回以上実施している。			場内清掃を1日3回、特別清掃を月1回以上実施している。また、建物や設備の日常点検を行い職員や有資格者が軽微な修繕を実施するなど、利用者が安全快適に利用できる環境を整えている。		
<b>(15) 管理記録等の整備・保管</b>		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
業務日報、売上日報・月報は倉庫で施錠して、市の文書規程を準用して保管している。処分について、シュレッダーを使用し個人情報漏洩に注意して廃棄している。			摂津市文書取扱基準を準用し、文書保存に関するマニュアルを作成している。マニュアルに合わせて業務日誌や備品台帳が適切に整備されており、設備の点検記録についても適正に保管されている。処分についても個人情報の漏洩を防ぐため、適切に廃棄されている。		
<b>◆施設固有の項目 (各10点)</b>					
<b>(16) 稼働率向上</b>		稼働率向上のための具体的な取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
入出庫による場内の状況を把握し、満車表示の出し入れを適切に行い、できるだけ多く利用できるように対応してきた。また、自動車駐車場の稼働率向上のため、周辺病院・店舗等への回数券の販売を促進してきたことにより、売上が少し上向いてきた。入口に最大料金の看板を設置し、稼働率の向上に努めた。			自転車・自動車駐車場の収入は、ともに昨年度と比較して、ほぼ横ばい状態となった。特に自動車駐車場については、平成27年度以降、収入が下がり続けていたが、回数券の販売促進活動等の効果もあり、状況が少し改善されたことは評価できる。自動車駐車場については、まだまだ空きが多い状況であり、稼働率向上に向けた取組について、今後も検討していただきたい。		

<b>(17) 防犯対策</b>		盗難防止など防犯に関する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<p>フォルテ摂津ビルに24時間常駐警備員の配備・巡回で人の目による盗難等の抑止効果を発揮し、駐車場においては、有人管理を生かし、出入口での声かけを徹底し、場内の巡回を実施した。閉場時には場内に不審者等がないかを確認した上で施錠を行っている。また、自動車駐車場では防犯カメラによる録画・監視を実施し、迅速な対応ができるようにしてきた。未然に盗難を防ぐには、お客様の協力も必要であり、鍵の施錠を呼び掛けている。</p>			<p>利用者自身にも鍵の施錠を呼びかけるなどして、盗難防止に努めている。また、ビルとの一体管理である利点を活かし、24時間管理員による配備・巡回や、防犯カメラを稼働することで安全に管理できている。</p>		
<b>(18) 安全対策</b>		危険箇所などを的確に把握し、事前の事故防止策が講じられているか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<p>場内では利用者への事故防止を呼びかけ、雨天時には、自転車駐車場入口付近の水濡れを拭き取るなど対策を講じ、利用者に注意を促してきた。駐輪場出入口の黄色地すべり止めテープを適宜補修してきた。日常の巡回の他、有資格業者による毎月2回の設備点検、年1回の受変電設備点検及び年2回の消防点検等を実施し、建物設備の危険箇所を把握し、不備があれば対応策を講じた。また、フォルテ摂津ビルの防火管理者が当社社員であり、建物設備に関しても事故防止策を講じてきた。機械式駐車場操作盤に接触する事故を防止するため、注意喚起の蛍光シールを貼った。場内での事故防止の為、自転車を降りて場内に入ってもらおうよう張り紙をするなど注意喚起に努めた。</p>			<p>危険箇所や危険が予想される箇所を事前に把握し、安全な利用方法を案内するなど、事故防止策を講じることができている。また、定期的な設備点検等を実施しており、安心して利用できる駐車場環境作りに努めている。</p>		
<b>(19) 雇用に関する取組</b>		地元雇用や高齢者雇用ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<p>ほぼ全員高齢者であり、地元雇用に努めている。</p>			<p>雇用総数のほぼ全員が高齢者で、約半数が市内在住者であり、地元雇用及び高齢者雇用に貢献できている。</p>		
<b>(20) 創意工夫の提案</b>		駐車場経営に関して、技術的な助言や創意工夫のある提案がされたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<p>照明のLED化を提案している中で、高所で日常電球の取り換えができない箇所を優先して、LED化を実施した。駐輪台数を確保するため、地下1階の駐車場を駐輪場にすることを市と調整して実施方向で進めている。二段式立体駐車場が利用しにくいいため、平面化することを提案した。定期利用者で希望者のみ、車室を固定できるよう提案した。</p>			<p>需要の多い自転車駐車を確保するため、自動車駐車場スペースを駐輪スペースへの配置換えについて具体的に提案があり、市と協議を進めながら実施に向けて動き出している。定期利用者の利用方法について、利用しにくい2段式立体駐車場を利用率改善を図るため、平面化の提案があった。</p>		



<b>(5) 個人情報保護</b>		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
申請書等、個人情報の含まれる書類の保管庫には業務終了時に鍵をかけるなど、適切な管理を実施した。		摂津市個人情報保護条例を遵守し、概ね適切に管理されていた。			
<b>(6) 非常時・緊急時等対応</b>		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
防災非常招集連絡系統表を作成し施設に掲示するとともに市の所管課へも提出し、対応マニュアルを作成するなど、緊急時に必要な体制を敷いた。また、年2回の消防避難誘導訓練等を実施するとともに、イベントの開催時に地震が発生することを想定して「災害訓練落語会」を実施するなど、施設利用者の安全を確保し、施設管理者として適切な体制をとった。		台風などの接近の際には、付近の安全確認などを実施している。災害訓練落語会を実施するなど、施設利用者に対する防災意識向上にも努めており、避難訓練も積極的に行われていた。 また、台風21号接近時は特に施設周辺にある飛散する可能性があるものを片づけるとともに、利用者に対し注意喚起を行っていた。			
<b>(7) 運営の安定性</b>		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
収支計画書とその予算通り、適切な業務運営を行った。また、管理公社は非営利を目的とする法人であり、法人の財務状況等も安定しており、利益を優先した施設の運営を行わず、施設の安全確保と利便性の向上を図るための管理運営を行っている。		毎年、市に前年度の決算書と本年度の予算書、事業計画書を提出し、概ねその通りに運営できていた。			
<b>(8) 経費節減の取組</b>		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
外部委託業務について、管理公社が管理する他の施設とともに指定管理の期間に合わせて長期総合契約を締結する等、直近4年度と同様に年間158万円の予算経費節減を行った。また、エアコン・電灯の使用状況を管理し、節電に努めた。		エアコン・電灯の節電による努力は評価できる。一方、各種事務事業において、業務改善できる内容を見直しするなど、更なる節約できる項目を模索する意識が必要である。			
<b>◆サービスの質の維持・向上（各10点）</b>					
<b>(9) 職員の資質向上</b>		職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
公社協議会や公益法人協会が開催する研修会に職員を参加させるとともに内部職員による施設設置条例の理解を深める研修やホールの照明・音響設備の操作研修などを実施し、職員がよりレベルの高い業務運営を行うため、知識と資質の向上に努めた。		適正な施設運営に必要な知識を深める職員研修に積極的に参加し、職員の資質向上に取り組んでいる。			
<b>(10) 利用者サービスの向上</b>		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	6	市評価理由
管理公社が管理するコミュニティプラザ等他の施設との連携を深め、利用者の予算、予定日、参加人数などの要望に沿った利用をすることができるよう案内し、利用者のサービス向上に努めた。		ホールのイベント等の参加者は増加しているが、展示室については、使いづらいとの声が聞かれる。利用者の要望を生かし、使いやすくできるよう改善するなど、新たなサービス向上が必要である。			

<b>(11)情報収集（アンケート等）</b>		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
自主事業参加者及び文化ホール友の会の会員や施設利用者に対してアンケートを実施した。施設利用者のニーズについては、できることから実施するように努めている。			利用者・参加者にアンケートを実施し、ニーズの収集を行い、利便性の向上に努めている。今後は、利用者以外のニーズ把握に努めることで、文化ホールの更なる利用促進につなげてもらいたい。		
<b>(12)情報発信・PR</b>		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	10	市評価理由
施設の利用案内パンフレットを作成するとともに、市のホームページだけでなく管理公社独自の市民文化ホールのホームページを作成し、施設の利用情報やイベント情報を掲載するなど、可能な限りの情報提供を行った。またイベントについても「南千里丘RockMuseum」や「音Neji」のホームページも立上げ、摂津市民文化ホールの知名度向上と情報発信に努めた。			広報紙を始め、市・文化ホールのホームページへのアップ、チラシの配布、ポスター掲示など、多様な媒体による情報提供に努めている。音楽などは専門誌などでPRができるように工夫されていた。		
<b>(13)要望・苦情対応</b>		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
利用者から要望や苦情があった場合には、適切かつ迅速に対応し、受付記録を残し処理した内容を記載するとともに、職員でその内容を共有し、統一的な対応ができるようにした。また、過去の内容も職員が常時閲覧できるよう書類を整理している。その他、施設の所管課に適時状況等を相談・報告し、速やかに対処するよう努めている。			要望・苦情に迅速に対応できており、一定水準のサービス提供はできていると判断できる。イレギュラーな対応が必要な際には、文化スポーツ課との連携も取れている。		
<b>◆維持管理（(14)は5点・(15)は3点）</b>					
<b>(14)建物・設備の保守点検・修繕</b>		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	5	市評価理由
利用者が安全かつ快適に施設を利用できるよう、各種法令を遵守して建物及び設備の保守点検と修繕を行うとともに、利用者が気持ちよく施設を使用することができるよう施設の清掃を実施した。併せて、地域の美化のために月に1度施設周辺の清掃にも取り組んだ。			保守点検において、しっかりと法令遵守されていた。また、利用者目線に立った清掃が適切に行われていた。さらに、月に1度施設周辺の清掃にも取組、地域の美化に加え、イメージの向上に努めた。		
<b>(15)管理記録等の整備・保管</b>		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
施設の備品台帳を整備するとともに、修繕履歴をデータ化し、効率的に施設を管理することができるようにした。			備品台帳・修繕履歴の管理は適切に行われていた。		

◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 自主事業への取組		自主事業の取組が実地され、市民サービスの向上につながったのか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
これまでのホールを使用した鑑賞型の各種コンサートや舞台だけでなく、音楽と地元をこよなく愛する顔ぶれが実行委員としてまちへの愛着と賑わいを創造する「南千里丘RockMuseum」、いきいきプラザの会議室を活用した講座や寄席、コミュニティプラザと連携した「南千里丘夕涼み会」や「南千里丘クリスマスバル」等、大学生・高校生が参加する事業や近隣の自治会・商店会とも協働する事業を実施した。			囲碁・将棋・カラオケ教室、老人同好会文化祭などを行い、市民の趣味・クラブ活動の充実を図っている。また、「純烈コンサート」や「中村雅俊コンサート2018」といったコンサート等幅広い年代が楽しめるイベントも開催している。市ちびっこ劇団「ひなどり」発表会や、「南千里丘RockMuseum2018」、「第32回リトルカメラリア推薦コンサート」などで、未来の芸術活動を担う人材の育成にも努めていた。		
(17) 防犯対策		盗難防止など防犯に関する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
市民文化ホールには警備員を配置し、警備員による巡回を徹底するとともに、適時に職員による巡回及び点検を実施することで施設の防犯に努めた。			職員や警備員が巡回及び点検を行っており、防犯に関する取組がなされていた。		
(18) 安全対策		危険個所等を的確に把握し、事故防止策が講じられているか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
職員及び文化ホールの設備担当者による点検を毎日行い、危険個所の把握と安全対策を講じるとともに施設の安全確保を図り、市民が安全・安心に施設を利用できるよう努めた。			職員や警備員が巡回時に危険個所の有無を点検しており、危険個所発見時には、迅速に報告・対応し、安全対策を講じることができていた。		
(19) 環境保護への取組		環境保護へ配慮した取組ができているか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
施設の植栽を適切に管理するとともに、グリーンカーテンを実施するなど緑化に取り組み、また、イベント開催時にはごみの分別収集を徹底するなど、地域と環境に配慮した施設運営を行った。 また、職員及び委託業者に節電と節水を徹底するとともに、施設内の関係団体にも要請・協力を求めるだけでなく、使用電力量及び使用水量の情報提供を行い、節電・節水に努めるとともに月に1回施設周辺の清掃を行うなど、経費の削減と環境保全を行った。			グリーンカーテンの実施やごみ分別の徹底など、地域と環境に配慮した取組を行っていた。		
(20) 他施設との連携		市内各種団体、NPO法人、行政などと連携を図りながら地域コミュニティ活動の推進のために積極的取り組んでいるか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	10	市評価理由
管理公社が管理するコミュニティプラザと共同で事業を実施し、また、施設の所管課や施設で事業を実施する市の各担当課等及び文化活動団体及び市民活動関係機関との連携を行った。 また、近隣の自治会や住民ともコミュニケーションをとって連携を図り、主催事業への協力も得るなど良好な関係を維持するなかで、効率的かつ効果的な施設の運用を行った。			市や関連団体のイベントなどで、よく利用されているが、各団体とは積極的にコミュニケーションが図られ、質の向上が図られている。また、吹田市の施設工事の影響から、同市の団体などのイベント実施も増加した。		

## 指定管理者評価シート(平成30年度)

施設名	摂津市立市民ルーム(フォルテ301・303)	全体評価
施設設置目的(条例)	集会、交流及び展示等の場(摂津市立市民ルーム条例)	
制度導入年月日	平成26年4月1日	
指定管理者名	摂津都市開発株式会社	A
指定管理期間	平成26年4月1日 ～ 平成31年3月31日	
当年度・指定管理料(円)	4,302,108円	
前年度・指定管理料(円)	3,810,345円	
担当部課	市民生活部自治振興課	

### ◆管理運営体制 (各5点) ※(4)(7)のみ3点

(1)施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
市民に集会、交流及び展示等の場所を提供することを設置目的とし、利用者が快く使用できる環境を整えることが基本方針であることをミーティング等を通じて、社員に伝達し、運営に活かしてきた。また、管理運営においては、地域の文化芸術団体の活動や個人の趣味の集まり、企業の会議など、多目的ルームとして幅広く市民に活用いただいております。市民活動の手助けとなる施設運営を念頭に取り組んだ。		条例で定める設置目的である、市民に集会、交流及び展示等の場所を提供することを十分理解し、適切な管理運営方針に基づいた運営が行われていた。			
(2)職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
受付・施錠・清掃に各担当者を配備し、運営状況を業務日報や直接の報告により把握するとともに、社員全員がミーティング等で共有し、課題への取組に結びつけている。受付手引を整備し、変更等があった場合は、適宜ミーティング等で周知徹底した。		業務担当者が、適正に配備されており、日々のミーティングや業務日報により、運営上の課題を共有できる体制がとられていた。			
(3)市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
市との連絡を密にし、意思疎通等が十分に実施できている。問題が発生した際には、迅速に対応し、市に早急に報告するとともに、原因の分析、対策を講じるなど再発防止に努め、市と問題意識を共有するようしてきた。また、条例の解釈等を市や他の施設管理者と確認しながら、マニュアル化してきた。		月次報告などが迅速に報告されるとともに、管理運営業務全般において、市と問題意識を共有しながら、連絡調整を行っていた。			

<b>(4) 法令・協定書等の遵守</b>		開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
開館時間、開館日については、条例、協定書及び仕様書に基づき実施し、管理運営状況を月次、年次の定期報告にて詳細に報告してきた。 また、施設の供用については、市民利用者の平等利用を確保してきた。			条例及び施行規則、協定書等に定められた基本事項が遵守され、管理運営を行っていた。		
<b>(5) 個人情報保護</b>		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
個人情報の取扱いの重要性を社員全員が十分に認識し、使用者登録申請書等の個人情報を含む書類等の持ち出しを禁止するとともに、施錠保管を行い、法令等を遵守した適正な管理を実施してきた。受付専用のパソコンは、パスワードの設定、セキュリティ対策用ルーターを設置するなど、対策強化を行った。			個人情報保護条例を十分理解し、個人情報の取扱い書類等については、施錠保管するなど、適正な管理が実施されていた。		
<b>(6) 非常時・緊急時等対応</b>		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	5	市評価理由
フォルテ摂津ビルをオープン当時から管理しており、フォルテ摂津ビルの24時間常駐警備員・設備員と緊密に連絡を取るなど、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制が整っている。暴風警報発生予想時の事前連絡等の情報提供やビル警備により施設利用者の安全確保を図っている。フォルテ摂津ビルにはAEDの他、防災設備があり、緊急時に有効に利用できるよう防災体制を整備している。また、救命技能を有する社員がいる。			建物全体を24時間管理できる体制の整備がなされており、非常時等に対する連絡体制や防災設備が有効に利用できる体制が確立されている。また、災害発生時には、施設点検等を迅速に実施できていた。		
<b>(7) 運営の安定性</b>		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
収支状況を適正に管理し、安定的な運用に努めており、業務の継続が十分可能な状態である。			収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であった。		
<b>(8) 経費節減の取組</b>		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
貸室内に節電の文書を掲示するとともに、利用者に電灯・空調機の消し忘れがないように注意を呼びかけ、閉室時の点検時には、消し忘れの確認、冷暖房の温度管理などを実施した。 また、空調機のフィルター清掃を年1回実施し、機械の維持と効率運転による光熱費の節減を図るとともに、備品や消耗品の適正管理により経費節減を図った。電気供給会社選定により、電気料金の削減を図った。			社員による巡回を行い不要な照明の消灯や、こまめな空調設定、利用者への節電の啓発を行い、光熱水費の削減に努めるとともに、電気供給会社を選定することにより、電気料金の削減に努めていた。		

◆サービスの質の維持・向上（各10点）					
(9)職員の資質向上		職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
各社員が、受付手引や備品表などで知識の確認をするとともに、説明事項等を見直し、変更等があれば適宜ミーティング等で周知し、適切な対応ができるよう努めた。また、利用状況等の特性を把握し、接客マナー等で気がついたことを問題提起し、利用者に気持ちよく利用していただけようサービスの向上を図った。		ミーティング等で管理運営上の問題点や接遇対応等で気が付いたことなどを社員全員で共有して、サービス向上に努められていた。			
(10)利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
利用者の要望を聞き取り、利用者からの問い合わせに対応できるよう受付体制を整えている。また、状況に応じて、他の施設を紹介したり、利用者の要望に添うよう情報提供を行った。利用者の要望を市の担当者に報告しており、今年度は防音壁の塗装、ロールカーテンへの改修、老朽化した机の更新を実施した。展示等用のパーテーションを可動式に更新し、利用しやすくした。		利用者からの要望や苦情を聞き取りの上、老朽化が進んだ備品の更新を実施し、利用者が快適に利用できるようサービスの向上に取り組んでいた。また、利用中のトラブルや問い合わせなどについては、社員が迅速に対応できる体制が構築されている。			
(11)情報収集（アンケート等）		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	6	市評価理由
社員全員が受付業務をする体制にしており、受付時等に利用者とのコミュニケーションを図ることで要望等の情報を収集してきた。警備・清掃員等の現場担当者が伺った利用者の声は、社員に報告の上、日誌を回覧し、情報共有を図った。		受付時等に積極的に利用者とのコミュニケーションを図りながら、要望等の聞き取りを行っている。利用者の声については、社員全員で情報共有しながら、対応が行われていた。			
(12)情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	6	市評価理由
当社のホームページに施設の情報を記載し、公共予約システム及び市の案内にリンクできるようにしている。また、ビルの掲示板を活用し、施設で催される活動や行事を掲示するとともに、セッピイイベントガイドを活用するなど情報を提供してきた。		自社のホームページに施設情報を掲載して、公共施設予約システムとリンクを行っている。掲示板を活用して、催し情報を掲示するなど、情報提供が行われていた。			
(13)要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
要望・苦情は、受付時、施解錠時に利用者から直接聞くことが多く、迅速に対応するとともに、事案について社内で共有している。また、定期的に展示会で利用される団体から、老朽化による貸室の改修を要望されていることを市に報告する等、市と協力して対応ができる体制となっていた。		施設利用の受付時や利用終了後に、利用者とのコミュニケーションを図ることで、要望等の聞き取りを行うようになっている。要望及び苦情については、社員全員で情報共有するとともに、随時、市に報告及び相談を行っている。			

◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14)建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
開閉室時に警備員が点検し日常保全管理を実施するとともに、月1回設備要員と協力して目視での定期点検を行い、実施内容の記録をしてきた。開設後26年を経過している施設の老朽化に対応するため点検内容を強化した。また、使用終了後及び定期的に室内を清掃し、清潔に保つことができた。軽微な修理については、電気関連の有資格者に協力を求めて対応した。防音壁、ロールカーテン、展示用パーティション、机を改修した。タイルカーペット及び利用しづらい収納台の更新を提案している。		利用者が安全かつ快適に利用できるように、施設の保守や軽微な修繕、清掃を適切に行っている。経年劣化等で補修が必要な箇所については、市に報告を行っている。			
(15)管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
使用者が限られる展示用備品等については、防災センターで保管の上、貸出返却を管理台帳で管理し、その都度照合を行うとともに、定期的に備品台帳と照合・点検を実施してきた。修繕等は担当者が台帳に記録した上で、事業報告で市に報告してきた。また、清掃・警備日誌等は、倉庫で施錠するなど、市の文書規程を準用し保管している。		備品の台帳管理、修繕履歴等、適正に保管されており、更新内容についても随時、市に報告を行っている。また、清掃、警備日誌についても適正に管理保管されている。			
◆施設固有の項目 (各10点)					
(16)稼働率向上		稼働率向上のため具体的な取組が実施されていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	6	市評価理由
当社のホームページにて、施設の案内を記載し、多目的に利用できることをアピールするなど、商品販売等営利目的も含め、利用者の拡大に努めており、利用件数、人数とも増加した。		自社のホームページに、営利目的での貸室利用が可能であることをホームページで積極的に広報を行い、稼働率向上に取り組まれていた。			
(17)防犯対策		盗難防止など防犯に関する取組ができたか。			
指定管理者評価	10	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
フォルテ摂津ビルに24時間常駐の警備員を配備し、定期巡回を実施した。また、共用フロアには2ヶ所の防犯カメラが設置され防災センター内で監視・録画しており、管理会社、指定管理者として適時指示を出してきた。施設利用後、警備員が備品の確認の他、室内で破損等ないか確認を実施してきた。		定期巡回を実施するとともに、防犯カメラによる監視を行い、防犯対策に取り組まれていた。			
(18)安全対策		危険箇所等を的確に把握し、事前の事故防止策が講じられているか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
開閉室時の室内点検に加え、月1回設備の定期点検を実施することにより、危険箇所等を確認し、軽微な場合は修繕を行い、事故を未然に防ぐよう対応した。警備員やその他関係者から報告を受けた修繕必要箇所で危険を伴う場合は、市に報告し、速やかに改善した。また、消防点検をはじめとする法定点検等を実施した。		定期点検を実施することにより、危険箇所を確認して、事故を未然に防ぐように、対応するなど安全対策に取り組まれていた。			

<b>(19) 環境保護への取組</b>		環境保護へ配慮した取組ができているか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
貸室内に節電の案内を掲示し、利用者には終了時に電灯・空調機の消し忘れがないよう呼びかけ、施設利用終了時には、消し忘れがないか点検を実施した。ごみが出る場合は分別収集を呼びかけた。ビル全体では、共用通路の照明のLED化を実施した。			施設利用者の終了時などに、電灯や空調機のコマメな消灯など節電に取り組むとともに、利用者への啓発を行っている。また、ごみの分別収集についても利用者への呼びかけを行っている。		
<b>(20) 他施設との連携</b>		市内各種団体、NPO法人、行政などと連携を図りながら地域コミュニティ活動の推進のために積極的に取り組んでいるか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
他の公共施設等と連絡を取り、情報を共有し連携を図ってきた。			他の公共施設と連絡調整を図るとともに、各種団体の利用者とコミュニケーションを図りながら、施設運営に取り組まれていた。		

## 指定管理者評価シート(平成30年度)

施設名	摂津市立別府コミュニティセンター	全体評価
施設設置目的(条例)	市民の交流と多様な活動の場(摂津市立別府コミュニティセンター条例)	
制度導入年月日	平成28年12月1日	
指定管理者名	一般財団法人摂津市施設管理公社	A
指定管理期間	平成28年12月1日 ～ 令和3年3月31日	
当年度・指定管理料(円)	57,762,042円	
前年度・指定管理料(円)	58,781,035円	
担当部課	市民生活部自治振興課	

### ◆管理運営体制 (各5点) ※(4)(7)のみ3点

(1)施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。		
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	4
		市民からの各種問合せや要望に対する相談、取次ぎや市民活動団体・自治会と連携して事業を企画・実施するなど、施設の設置目的に適合した運営を行った。施設の運営方針を職員が十分に理解するとともに、市民が文化に関する理解と関心を深めるための事業を実施している。		
		施設の設置目的について職員が理解し、コミュニティプラザ等の他の管理施設での運営経験等を活用して、自治会等と連携して事業を企画・実施するなど、地域の活動拠点施設としての運営が行われていた。		
(2)職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。		
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	4
		センター長に加えセンター担当総括参与を配置するとともに適切な職員配置を行い、安定的かつ適切な業務運営を行った。また、毎月他の管理公社が指定管理者として管理する施設の責任者を交えた連絡会を実施し、課題と情報を共有するとともに、問題解決に取り組んだ。		
		センター長、センター担当総括参与を配置するとともにシフト交代制を実施し、効率的な人員配置が行われている。管理運営上の課題等の情報共有について、適切に実施されている。		
(3)市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。		
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	3
		市の職員と公社職員との連絡会を毎月実施し、施設の状況や課題を報告・相談するとともに、問題等の発生時にはセンター長が市へ出向いて連絡相談を行うなど迅速に問題解決に取り組み、十分な連絡調整を行った。		
		毎月、市との連絡会を開催して、施設の管理運営上の課題を報告、相談しながら、問題解決に向けた連絡調整を行っている。連絡会以外でも問題発生時にはセンター長が市へ出向いて報告相談を行う等、迅速に対応していた。しかし、連絡調整に関して改善を必要とする部分も見受けられた。		
(4)法令・協定書等の遵守		開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3
		条例や協定書等に定められた事項を遵守するとともに、各種法令に基づく施設及び設備の点検を行うなど、適切な施設の管理運営を行った。		
		開館時間や平等利用などの基本事項が遵守されており、定期報告が適切に実施されていた。		

<b>(5) 個人情報保護</b>		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
申請書等、個人情報の含まれるデータにパスワードを設定し、書類の保管庫には業務終了時に鍵をかけるなど、適切な管理を実施した。		個人情報保護条例を遵守し、個人情報を含む書類については、保管庫に鍵をかけるなど、適正に管理されていた。			
<b>(6) 非常時・緊急時等対応</b>		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
防災非常招集連絡系統表を作成し、施設に掲示するとともに市の所管課へも提出し、対応マニュアルを作成するなど、緊急時に必要な体制を敷いた。また、年2回の消防避難誘導訓練等を実施するなど、施設利用者の安全を確保し、施設管理者として適切な体制をとっている。		非常時・緊急時等の対応マニュアルに基づき、避難訓練や暴風警報発令時の施設対応が適切に行われていた。また、災害時には、市や他の管理施設と連携を取り、避難者の安全を確保し、適切な対応が取られていた。			
<b>(7) 運営の安定性</b>		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
収支計画書とその予算を遵守し、適切な業務運営を行った。また、管理公社は非営利を目的とする法人であり、法人の財務状況等も安定しており、利益を優先した施設の運営を行わず、施設の安全確保と利用者の利便性向上を図るための管理運営を行っている。		収支計画書との大きな隔たりはなく、業務の継続が可能な状態である。			
<b>(8) 経費節減の取組</b>		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
省エネルギー対応の設備を有する施設ではあるが、エアコン・エレベーター・電灯の運転状況を中心に管理し、節電に努めた。		設備や備品を適切に管理するとともに、エアコンやエレベーターの運転状況を管理して、節電を行い、光熱水費の削減に努めていた。			
<b>◆サービスの質の維持・向上（各10点）</b>					
<b>(9) 職員の資質向上</b>		職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
公社協議会や公益法人協会が開催する研修会に職員を参加させるとともに内部職員による施設設置条例の理解を深める研修を実施し、職員がよりレベルの高い業務運営を行うため、知識と資質の向上に努めた。		施設設置条例の理解を深める研修を実施して、知識向上を図るとともに、市が実施した協働推進研修に職員を派遣し、資質向上に努めた。			
<b>(10) 利用者サービスの向上</b>		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
管理公社が管理するコミュニティプラザ及び市民文化ホールとの連携を深め、利用者の予算、予定日、参加人数などの要望に沿った利用ができるように案内し、サービス向上に努めた。また、集会所の機能を有することから地元自治会長と協議し、市民に寄り添うサービス提供を行った。		利用者とのコミュニケーションやアンケートを通じてニーズを把握し、ニーズに応える貸室利用方法を検討するなど、利用者サービスの向上に努められていた。			

(11) 情報収集 (アンケート等)		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
各種講座等の実施時にはアンケートを実施するとともに、旧別府公民館クラブの活動団体への意向調査の結果を考慮した施設運営を目指す等、地域の方々及び公民館クラブから移行してきた方々の意見を集約し、施設の運営に反映した。			施設利用者を対象にしたアンケート調査を実施しているが、利用者に直接声掛けするなど少しでもアンケートの回収率を上げるための工夫がみられた。把握した利用者のニーズや満足度を施設の運営に反映する体制を整えていた。		
(12) 情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
施設のホームページによる案内に加え、管理公社が管理するコミュニティプラザ及び市民文化ホールに利用案内を設置して施設の利用を案内した。その他、施設の職員が近隣の企業等にあいさつに出向き、施設の利用について案内した。 また、各種講座等の実施時には、地域に密着した親しまれる施設となるよう、別府地区の世帯に個別ポスティングを行い、他の事業では各学校にチラシの配布を行う等、事業の内容に合わせて効果的な手法でPRを行っている。			施設のホームページや広報紙で、施設利用の案内やイベントのPRを行うとともに、近隣にイベントチラシの配布を行う等、事業の内容に合わせた情報発信を行っていた。		
(13) 要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
利用者から要望や苦情があった場合には、適切かつ迅速に対応し、受付記録に処理した内容を記載するとともに、職員で共有し、統一的な対応ができるように整備した。また、職員が過去の内容も常時閲覧できるよう書類を整理していく。 市には適時状況等を相談・報告し、速やかに対処するよう努めている。			要望や苦情について、センター長が市に適時状況を相談、報告し、速やかに対処するよう努めていた。		
<b>◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)</b>					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
利用者が安全かつ快適に施設を利用できるよう、各種法令を遵守して建物及び設備の保守点検と修繕を行うとともに、利用者が気持ちよく施設を使用することができるよう施設の整備と清掃を実施した。			建物及び設備を定期的に点検しており、利用者の安全面を考えた管理運営を行っている。 また、良好な環境衛生状況の維持に努めている。		
(15) 管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
施設の備品台帳を整備するとともに、修繕履歴をデータ化し、効率的に施設を管理することができるようにした。			各委託業務の点検記録が適切に保管されており、購入や廃棄した備品についても市に定期的に報告されていた。		

◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 自主事業の取組		自主事業の取組が適切に実施され、市民サービス向上につながったのか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
市民からエントランスを使用する事業提案を募り、選定委員会を立ち上げて27事業を67回実施した。その他、管理公社が企画した事業として講座等16事業を41回実施した。		エントランスを利用した事業提案制度を運用して、様々な催しが行われ、市民サービスの向上を図られていた。			
(17) 稼働率の向上		稼働率向上のため具体的な取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
公民館からの移行団体に加えて、コミュニティプラザの利用団体にも施設の利用を案内するとともに、施設の職員が近隣の企業等にあいさつに出向いて施設の利用について案内し、稼働率の向上に努め一定の成果を上げた。		ホームページで施設のPRを行ったり、コミュニティプラザなどの他の施設の利用団体に対して、利用の案内を促すなど、新規の利用者の獲得に努めていた。			
(18) 市民活動の拠点施設		市と連携しながら、市民活動の拠点施設としての取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
市民活動団体と友好的な関係を保ち、かつ次年度以降のイベント実施に関する協力と参考意見を提供して、具体的なアドバイスをを行うなど、施設の利用を促し、さらに自主事業における協力も依頼した。そのほか、コミュニティプラザと連携して、施設を利用する各種団体が効果的な施設の利用及びイベントを開催できるように相談できる体制を整えた。		別府コミュニティセンターまつりでは、実行委員会と連携してエントランスイベントを実施するなど、まつりを盛り上げるとともに、各種団体との連携を強め、協力しあえる関係に取り組みされていた。			
(19) 地域との連携		地域社会との関係が適切に確保され、開放的な行事の企画運営が行われていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
近隣の自治会や住民とコミュニケーションをとって意見を集約するとともに、次年度以降の事業運営にかかる連携と協力を依頼し、地域に交流の場と機会を提供している。またコミセン祭りに合わせてエントランスで事業を開催する等、地域の方々とイベントを協働で実施した。そのほか、コミュニティプラザと連携して、施設を利用する各種団体が効果的な施設の利用及びイベントを開催できるように相談できる体制を整えた。		地域団体等が施設で開催するイベントや年末夜警にアドバイス、協力するなど、地域交流や連携に力を入れていた。今後、さらなる地域との連携を図ることを期待する。			
(20) 環境配慮の取組		管理運営にあたっての環境配慮の具体的な取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
施設及び隣接する公園の植栽を適切に管理するとともに、イベント開催時にはごみの分別収集を徹底するなど、地域と環境に配慮した施設の運営を行った。また、職員及び委託業者に節電と節水を徹底し、経費の削減と環境保全を行った。		空調機や照明、エレベーターについて利用者の状況を考慮しながら、節電に取り組み、夏にはグリーンカーテンを実施し、環境に配慮した管理運営を行うとともに、牛乳パック回収ボックスを設置し、リサイクル活動にも取り組んでいた。また、イベントの開催時には、ごみの分別を徹底していた。			

## 指定管理者評価シート(平成30年度)

施設名	摂津市民図書館・摂津市立鳥飼図書センター	全体評価
施設設置目的(条例)	図書及びその他必要な資料を収集・提供し、市民の読書活動や生涯学習を支援する。また、集会・交流の場を提供しコミュニティ活動の推進を行う。(摂津市民図書館条例・摂津市立鳥飼図書センター条例)	
制度導入年月日	平成23年4月1日	
指定管理者名	株式会社図書館流通センター	
指定管理期間	平成28年4月1日 ～ 令和3年3月31日	A
当年度・指定管理料(円)	98,000,000円	
前年度・指定管理料(円)	98,000,000円	
担当部課	教育総務部生涯学習課	

### ◆管理運営体制(各5点) ※(4)(7)のみ3点

**(1)施設設置目的・基本方針** 施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。

指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
		図書館の事業計画検討時期には、「みんなが育む つながりのまち 摂津」に貢献する図書館の役割についてスタッフと共有化を図りました。図書館の役割を常に意識し、基本業務については業務マニュアルや内規に基づいた運営・管理を実施し、業務改善などによる手順の変更があった場合は即座に更新を行い業務の共有化、標準化を行いました。イベントなどの自主事業についても読書推進などを通じて、図書館が市民との交流が深まる拠点となるよう計画・実施しました。			基本協定に添って事業計画が作成されており、効果的かつ効率的なサービスの提供および、読書活動・生涯学習の推進が行われている。

**(2)職員の勤務実績、配置状況** 職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。

指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	5	市評価理由
		館長が市民図書館、鳥飼図書センターの2館を統括の上、各館にチーフ(副館長)、サブチーフ(窓口責任者)を配置し、スタッフを取りまとめる体制を構築しています。毎月、図書館の責任者とエリアマネージャーで責任者会議を実施し、運営上の課題の共有化を図るとともに解決に取組みました。1年に1回、社内の内部監査専任チームにより、図書館現場における運営・労務・会計に関する内部監査を受け、図書館の運営・管理に問題ない事が確認されました。			人員の配置は適切で、イベントに合わせて職員を流動的に配置することに加え、毎月実施される責任者会議により2館の問題や課題が共有されている。

**(3)市との意思疎通** 管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。

指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
		月次報告書や年報により市への実績報告を提出し、運営・管理について意思疎通を行いました。随時必要な事項については、書面や市役所への訪問により、報告・連絡・相談をした。また、年4回の運営会議では、比較的長期にわたる課題について市との間で相談、調整を行いました。			事業報告が毎月提出されている。毎週の選書会議を利用し密な連絡を取り、加えて年4回の運営会議において課題について深い議論ができています。

<b>(4) 法令・協定書等の遵守</b>		開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
基本協定書に基づき、年度協定書や事業計画書を作成し、その内容を月間計画(シフト表)に反映することにより、市民の図書館利用に支障のない体制を整えて運営するとともに、収支を含む図書館の利用状況を定期的に報告するなど、基本事項を遵守しました。			開館時間や施設の平等利用について、協定書の内容が遵守されており利用状況等も定期的に報告がされている。		
<b>(5) 個人情報保護</b>		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	5	市評価理由
摂津市個人情報保護条例に基づき、業務を遂行しました。また、スタッフに対するPマーク研修の実施(座学と確認テストの実施)により個人情報保護の重要性をスタッフに徹底しています。さらに、社内監査チームによる個人情報監査を実施することにより、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていることを確認しました。カウンターの業務端末に覗き見防止用フィルターの取り付けや、記載台に覗き見防止の衝立を設置する等、ハード面から個人情報保護へ取組ました。			摂津市個人情報保護条例等を遵守し、情報漏えいを防ぐための対策に取り組んでいる。年1回全スタッフへの個人情報保護に関する研修を実施している。また個人情報に関する内部監査も行われている。		
<b>(6) 非常時・緊急時等対応</b>		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
TRC危機管理マニュアルに基づき、スタッフに緊急時の対応を共有するとともに、緊急連絡網を作成し、緊急時の連絡体制を整備しています。大阪北部地震の災害時には迅速な対応により、臨時休館は最小限にすることができました。市民図書館は年2回、鳥飼図書センターでは年1回の消防訓練を実施しましたが、内1回は消防署の指導の下に行いました。			9月の台風21号において鳥飼図書センターの屋根瓦が飛散する被害が発生した際、被害状況の確認及び初期対応の遅れがみられたが、その後体制の見直しを図るなど、非常時の対応については概ね確立できている。		
<b>(7) 運営の安定性</b>		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
修繕費の支出は計画をやや上回ったが、その他の勘定科目については大きな差異はなく、安定した運営管理を行いました。			収支計画書の予算の範囲内での資料収集、業務運営に努めていた。		
<b>(8) 経費節減の取組</b>		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
水光熱費の管理簿を作成し前年同月との比較を行い、異常などが無い事を確認しています。空調機稼働については経年劣化から風量が減少しているとの指摘を受け、電力消費の増加が最少になるよう調整を実施しました。不要な照明の消灯や節水を心がけ、水光熱費の削減に努めました。また、両面印刷などの励行により紙資源の削減にも努めました。			水光熱費の記録を継続しており、月々の使用状況を把握し分析に努めている。空調機器の適切な使用、館内の不要な照明の消灯や節水にも努めていた。		

◆サービスの質の維持・向上（各10点）					
(9)職員の資質向上		職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者評価	10	指定管理者評価理由	市評価	10	市評価理由
年間研修計画に基づき、社内研修、大阪府立図書館主催の研修(相互貸借、児童サービス、レファレンスサービス)や大阪府主催の研修(人権)に参加し図書館員としての専門性の向上を図りました。責任者は社内の館長会、チーフ会で人権やジェンダーについての研修があり、マネジメント力の向上に努めました。また、OJTによりスタッフの接客向上に取組ました。		接遇・図書館資料・図書館サービス等の内部研修を26回実施し、図書館司書セミナーを主とした大阪府等が主催の研修を6回受講、のべ45人が研修を受けた。研修後は月1回の館内作業日会議を利用しスタッフ間で情報共有も行われている。イベント企画力等の職員の資質について図書館等協議会委員モニタリングの評価が前年度を上回っている。			
(10)利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
来館困難な乳幼児がおられるお客様への対応として、摂津市立コミュニティプラザでの出張おはなし会を実施するとともに、出張おはなし会で絵本の貸出や新規利用者登録のサービスを継続しています。利用者登録時に、スマートフォンで本の予約ができることや予約本をコミュニティプラザや公民館で受取れることをご案内するようになり、WEB予約の利用が増加しました。利用者からの要望で、市民図書館では玄関足元に照明を、レファレンス室奥の机にスタンドを設置しました。		公民館等での予約資料受取サービス利用者は増加している。インターネット予約の利用者向けマニュアルを見直し、案内の機会を増やした結果、WEB予約件数が増加した。来館困難な利用者向けの代理人貸出をスタートし郵送貸出サービスの検討に入った。			
(11)情報収集（アンケート等）		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
8月に利用者満足度アンケートを実施し、お客様の要望やニーズを把握の上、業務への反映に努めました。また、イベント実施時に満足度や参加したいイベント内容に関するアンケートを実施し次年度の自主事業の参考にしました。さらに、「利用者の声」の箱を設け、都度のご意見・ご要望を受ける体制を整え、ご意見をいただいてから1週間以内に一次回答することを心がけました。		8月に利用者満足度を把握するためのアンケートを来館者に実施し、回答の分析を行い、改善方法の検討をした。イベント実施時に参加者にアンケートを取り、利用者のニーズの把握に努めた。			
(12)情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	6	市評価理由
従来からの取組に加え、行事参加対象の年齢層などを考慮して、小中学校や摂津市内のJR、阪急の駅にポスターの掲出を行い、広報の幅を広げるように努めました。		施設の利用情報の発信は水準を満たしているが、ビブリオバトルについて参加者募集の広報に工夫が必要とされる。			
(13)要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
利用者からの意見、要望、苦情はスタッフから責任者に即座に報告するように日々指導を行いました。責任者は、指定の様式で市へ迅速に報告するとともに、市民図書館と鳥飼図書センターの責任者と共有し、各館のスタッフにはミーティング時に内容や対応方法を徹底する体制を構築しています。責任者は、社内のチーフ会などにおいて、他自治体での利用者からの要望・苦情の内容と対応について共有を図り、対応力の向上に努めています。		苦情やトラブルが発生した際には、図書館内での共有とともに担当課への連絡が速やかに行われていた。また、状況に応じ担当課と図書館が対応を協議し解決に努めた。			

◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14)建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
事業計画書に基づき、施設の保守点検を行いました。修繕の必要な個所については迅速に対応し、建物・設備の維持管理に努めました。台風21号により鳥飼図書センターの学習室は一部利用出来ない場所が発生しましたが、適切な運営により利用者の利便性を損なわないようにしました。			定期的に館内設備の点検が行われており、6月発生の大阪北部地震で損傷があった箇所を含め、館の保守は滞りなく行われている。		
(15)管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
備品については、備品台帳を作成し、内容の更新を行い適正な管理を行いました。各種報告については、種別毎にファイル管理を行い記録や報告書の適切な保管に努めました。			点検等に関する報告書が定期的に提出され適切に管理されている。また、点検記録簿や備品台帳等についても、適切に保管されている。		
◆施設固有の項目 (各10点)					
(16)公平・公正な選書		利用者のニーズに配慮するとともに、公平で公正な選書を行っていたか。分野別や利用対象者別にみて、バランスのとれた選書がなされていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
市の図書館担当者と図書館の責任者を含む選書担当者で選書会議を行い、選書基準に基づいた図書の選書を実施しました。選書内容と冊数の適正化を図り、利用者に提供する新着の図書に偏りがないよう努めました。また、利用者からのリクエストには迅速な対応を行い、要望する資料の提供に努めました。			毎週の選書会議では両館の蔵書構成を見ながら最新の資料の取り入れに努め、ジャンル毎の担当者による日々の確認で資料が不足している分野の補充も適時行われている。		
(17)適正な蔵書管理		利用者が利用しやすいように、書架の整理整頓が適切に行われていたか。書架の案内図や、見出しの整備等の工夫が行われていたか。汚損、破損された図書が配架されていなかったか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
利用者視点での書架の整備として、絵本コーナーの書架見出しを見やすく親しみやすいものに一新しました。小学校でプログラミングや英語の授業が開始されることを受け、レファレンス室にプログラミングと英語のコーナーを設置しました。YA(ヤングアダルト、中学生から高校生)対象としていた図書が中高生だけではなく、一般の利用者にも利用されることが多いことから、1階にコーナーを設置しました。また、汚破損のあった図書についてはできる限りの修理を行うとともに、汚破損の状態が分かるように表示を行いました。修理の不可能なものについては、除籍基準に基づき除籍を行いました。なお、絵本については読み継がれていくものという考え、買い替えを実施しました。			毎日の書架整理で書架の構成を確認し、内容の古いもの、改訂された資料については速やかに買い替えが行われた。また、汚損・破損した資料についても状況に応じた修理や買い替えが行われた。利用者の動向を分析し資料の配置や案内を変更するなどの工夫もみられる。		

<b>(18) 講座・イベントの実施</b>		市民の学習活動の向上、図書館の利用促進に繋がる講座やイベントを適切に実施し、親しまれる図書館とするための特色ある取組ができていたか。適切な人員配置、スムーズな進行でイベントが実施されていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
子ども向けの各種おはなし会やイベントの実施、時節を反映した資料の展示を通じて、読書のきっかけ作りを積極的に行いました。館外での活動も行い、図書館の広報や来館促進に努めました。大人向けには書庫ツアーや工作イベントなど、図書館や読書に関心を持ってもらえる講座やイベントを実施しました。ビブリオバトルでは、バトルに小学生の参加があり、今後は幅広い年齢層の利用者の参加が見込める内容でした。鳥飼図書センターのクリスマスのおはなし会ではお話の広場を実施し、参加児童に絵本を手にとってもらえる機会を提供する新しい試みを実施しました。		4月に展示・おはなし会・講演・ワークショップが組み合わさった複合的なイベントを行い参加者も多く高評価を得た。子ども向けに限らず多彩なイベントが実施されており、利用者のイベント参加の選択肢が増加した。			
<b>(19) 高齢者、障害者、外国人への対応</b>		高齢者、障害者、外国人が快適に図書館を利用できるように配慮した、バリアフリー化、館内案内の表示、対面音訳ボランティア等への取組、イベントの実施等が行われていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	6	市評価理由
配慮を必要とする利用者に対応できるよう通路の確保やカウンターの表示など、館内整備に努めました。館内で一時的に座る場所を確保したい、というご要望に対してはシルバーカーを準備しました。また、聴覚障がいの方には手話のおはなし会の実施や視覚障がい(高齢者を含む)の方には大活字本、LLブック、点字本の購入を実施しました。更に来館が困難な利用者に対して、代理人貸出のサービスを開始し、障がいの程度によっては郵送サービスの検討を始めました。		高齢者向けの大活字本の購入や、障がい者向け資料の取り入れは引き続き行われている。また来館困難な利用者へのサービスの展開も始まっている。一方、外国人への対応については十分なサービスが提供できていない。			
<b>(20) 子ども読書活動の推進</b>		子どもの読書のきっかけとなる資料展示やおはなし会、イベント等が適切に実施されていたか。子どもが本に手を伸ばしやすい雰囲気となっていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
「ぬいぐるみのおとまり会」や「特別おはなし玉手箱」など、親子で本に親しむ機会を提供する活動を積極的に行いました。絵本の書架見出しを一新し幼児が本に親しみを感ずるようになりました。YA（ヤングアダルト、中学生から高校生）向けの図書を1階に置くだけでなく、YA向けの図書を増やすことで中学生の利用も増えました。男性の育児参加を推進する「読みメン」活動は一貫して継続しており、活動の認知度は高くなっています。絵本コーナーで男性保護者が読み聞かせをしていたり、「特別おはなし玉手箱」などのおはなし会に男性保護者が参加しているケースが見受けられるようになってきました。		おはなし会の参加者が前年度より増加している。中でも「読みメン」活動の継続により男性保護者の図書館利用やイベント参加が増えてきている。小学校に新たな科目が導入されることに合わせ、小学生向けのプログラミングと英語の図書コーナーを作った。また中学生向けの新刊書の購入を増やし配置も変更したことで、中学生の利用冊数が前年度より増加した。			