

令和3年度指定管理者評価結果

令和4年10月

令和3年度指定管理者評価結果一覧

	施設名	R3 評価	指定管理者名	所管部署	公募・非公募	指定期間 (年度)	頁
1	市営住宅(三島)	A	日本管財・日本住宅管理共同事業体	資産活用課	公募	R1～5	P4～7
2	市営住宅(鳥飼八町)						
3	市営住宅(一津屋第1)						
4	市営住宅(一津屋第2)						
5	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	R1～5	P8～11
6	市民ルーム フォルテ301	B	摂津都市開発株式会社	自治振興課	非公募	R1～5	P12～15
7	市民ルーム フォルテ303						
8	コミュニティプラザ	B	一般財団法人摂津市施設管理公社	自治振興課	非公募	R1～5	P16～19
9	別府コミュニティセンター	B	一般財団法人摂津市施設管理公社	自治振興課	非公募	R3～5	P20～23
10	正雀体育館	A	株式会社エスエスケイ	文化スポーツ課	公募	R1～5	P24～27
11	味生体育館						
12	鳥飼体育館						
13	スポーツ広場						
14	青少年運動広場						
15	柳田テニスコート						
16	くすの木公園テニスコート						
17	山田川運動広場						
18	温水プール	A	シンコースポーツ・日本管財グループ	文化スポーツ課	公募	R1～5	P28～31
19	摂津市民文化ホール	B	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	R1～5	P32～35
20	葬儀会館(せつつメモリアルホール)	B	一般財団法人摂津市施設管理公社	市民課	非公募	R2～5	P36～39
21	摂津市斎場	A	一般財団法人摂津市施設管理公社	市民課	非公募	R2～5	P40～43
22	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	R1～5	P44～47
23	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	R1～5	P48～51
24	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	R1～5	P52～56
25	ふれあいの里(身体障害者福祉センター)						
26	ふれあいの里(老人福祉センター)						
27	みきの路	A	社会福祉法人摂津宥和会	障害福祉課	非公募	R1～5	P57～61
28	小川自動車駐車場	A	野里電気工業株式会社	道路交通課	公募	R1～5	P62～65
29	千里丘駅東自転車駐車場						
30	摂津市駅前第1自転車駐車場						
31	摂津市駅前第2自転車駐車場						
32	摂津駅前自動車駐車場						
33	摂津駅前自転車駐車場						
34	南摂津駅前第1自動車駐車場						
35	南摂津駅前第2自動車駐車場						
36	南摂津駅前第1自転車駐車場						
37	南摂津駅前第2自転車駐車場						
38	南摂津駅前第3自転車駐車場						
39	フォルテ摂津自動車駐車場	B	摂津都市開発株式会社	道路交通課	非公募	R1～5	P66～69
40	フォルテ摂津自転車駐車場						
41	摂津市民図書館	A	株式会社図書館流通センター	生涯学習課	公募	R3～5	P70～73
42	鳥飼図書センター						
43	第1児童センター	B	社会福祉法人摂津宥和会	子育て支援課	非公募	R1～5	P74～77
44	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	R1～5	P78～81

※ 所管部署については令和4年4月1日時点

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)

●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	労働条件、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)	(16)~(20)	【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 (10×5)	・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
		【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

評価基準について

●指定管理者評価・施設所管課評価基準

評価基準に沿って、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する。

* 配点が10点満点の項目については、上記各配点に2倍した点数とする。

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で示す。

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

指定管理者評価シート(令和3年度)

1.施設の概要

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	A
指 定 管 理 者 名	日本管財・日本住宅管理共同事業体	
指 定 管 理 期 間	平成31年4月1日 ～ 令和6年3月31日	
担 当 部 課	総務部資産活用課	

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

科 目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指 定 管 理 料	16,024千円	16,132千円 (0.7%)	16,352千円 (1.4%)	16,635千円 (1.7%)		
使 用 料	89,738千円	89,259千円 (-0.5%)	86,942千円 (-2.6%)	85,426千円 (-1.7%)		
利 用 料 金	8,067千円	7,878千円 (-2.3%)	7,224千円 (-8.3%)	7,016千円 (-2.9%)		

3.評価項目

◆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	
<ul style="list-style-type: none"> ・基本方針に基づき、良質な管理運営に取り組んでいた。 ・弊社の公営住宅と民間住宅の管理運営のノウハウを生かし、入居者が安心して快適に生活ができるような住環境の維持ができていた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・良質な管理運営に取り組んでいた。 ・事業計画に記載の基本方針について、職員が理解できていた。 				
(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	市 評 価 理 由	
<ul style="list-style-type: none"> ・職員を事業計画書のとおり配置した。 ・繁忙期には本社職員等の支援により対応した。 ・全職員が連携して滞納整理や修繕に対応することで、効率的に業務を行った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・計画どおり、常に3人の職員を配置し、新規入居者募集時や収入申告時期には本社職員を動員できていた。 				
(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	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由	
<ul style="list-style-type: none"> ・定例会や月次報告書で実施業務内容を報告し、責任者と市担当者との間で情報共有ができていた。 ・夜間、休日についてはコールセンターで受付し、入居者と管理センターとの連絡体制が構築されていた。市へは必要に応じて報告を行った。 ・非常時に備えて緊急連絡網の整備をする等、自治会と市との連絡調整ができていた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・実施業務内容は、毎月の定例会や報告書で、市に連絡できていた。 ・本社から市または管理センターへの連絡網を整備し、緊急時に24時間連絡を取れる体制を整えていた。 ・市、管理センター、自治会との連絡網を整備するとともに、必要に応じて入居者の自宅訪問を行うなど入居者の体調や団地内の改善点を情報共有していた。 ・家賃の滞納状況等、運営上の課題を市、本社、管理センターで情報共有し、問題が起こった場合でも対応が取れる体制を構築していた。 				

(4) 法令・協定書等の遵守			労働条件、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
<ul style="list-style-type: none"> ・責任者は適切な管理監督を行い、本社業務担当者と連携が取れていた。 ・報告書には写真など参考資料を添付し詳細を報告していた。 ・所得税法・公営住宅法施行令の改正があったため、本社職員が研修を行い、内容の理解に努めた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・仕様書、協定書に記載の基本事項を理解、遵守し業務を遂行していた。 		
(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	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・新規入社職員も個人情報取扱従事者資格を取得し、全職員が資格を有していた。 ・パソコンは全て利用制限を行い、データを保護していた。 ・書類は鍵付きキャビネット内で保管し、書類を破棄する場合は全てシュレッダーにかけていた。 ・新規入社職員には初任者研修を、現任職員にはWEB研修を行い、個人情報保護について意識・理解の向上に努めた。 ・四半期に1回、本社職員がセンター訪問時に、本部からのチェックリストをもとに個人情報の取扱状況を確認した。 ・夜間、休日は機械警備を実施し、鍵などはダイヤル式ボックスで保管の上、鍵付きキャビネットに入れ厳重に保管できていた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報取扱従事者資格を持つ職員を配置し、プライバシーマークを相談者に見えるよう貼り、個人情報保護条例を遵守していた。 ・個人情報を含む書類等は、鍵付きキャビネット内で保管していた。 ・入居者情報を管理している公営住宅システムは市の承認がないと管理センターで操作できない仕組みを構築していた。また、個人情報漏洩を防止するため、インターネットにつながらないよう構築していた。 		
(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
<ul style="list-style-type: none"> ・緊急連絡網を構築し、内容を最新のものに更新した。 ・各団地で使用する災害対応マニュアルを作成し、備えおいていた。 ・台風接近が見込まれる場合に事前の対策と事後の対応ができるよう点検表を作成した。また、事前に台風接近の注意喚起のポスターを掲示板に貼っていた。 ・消防避難訓練を実施し、非常時に備えた。 ・消防訓練について、新型コロナウイルスの蔓延防止のため消防署員が派遣されない中、自治会と連携し、動画視聴を行ったうえ、消火・通報訓練を適切に実施できた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・台風や豪雨時には、掲示板にポスターを掲示し、入居者へ注意喚起していた。 ・消防避難訓練では入居者、市、本社、管理センターが参加し災害時どのように避難をすればいいか話し合っていた。 ・消防避難訓練については、新型コロナウイルスの蔓延防止のため消防署員が派遣されない中、自治会と連携し、動画視聴を行ったうえ、10月に三島団地、3月に一津屋第2団地において実施した。 		
(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。		
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
<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理料と収支計画書に大きな隔たりはなく、計画どおりに指定管理業務を実施できていた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・収入計画書と指定管理料の決算状況に隔たりなく、計画どおりに業務を遂行していた。 		
(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	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・繁忙期には、本社職員のバックアップにより、人件費の削減ができていた。 ・軽微な修繕は技術職員が部品調達から修繕まで行い、外部業者にかかる外注費・人件費等の経費削減ができていた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・月1回施設点検を実施し、団地の破損等を未然に防止していた。 ・職員が修繕対応や部品の調達を行うことで、外部業者に発注した際の出張費や人件費が削減され、入居者負担金も削減できていた。 		
◆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
<ul style="list-style-type: none"> ・定期的に、本社で個人情報保護研修や接遇マナー研修、施設保全の勉強会等を実施し、職員の知識向上に努めた。 ・新規入社職員が認知症サポーター養成講座に参加し、入居者への丁寧な対応につなげた。(既存職員2名は受講済み。) ・個人情報取扱従事者資格の年度更新を行い、資質向上ができていた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護研修や接遇マナー研修、施設保全系の勉強会等を実施していた。 ・市独自の認知症サポーター養成講座に参加し、高齢の入居者や認知症入居者に合わせた対応をしていた。 		

(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
<ul style="list-style-type: none"> ・コンビニ収納サービスの運用ができていた。 ・オートメッセージサービスにより安否確認や健康状態の確認を行い、回答がない場合は状況に応じ、センターからも直接状況確認の連絡を取るようになっていた。 ・高齢者、身体障がい者に軽作業サービスを実施していた。サービス対象外の世帯についても、状況に応じて技術職員等が作業を行い、費用を抑えることで入居者の負担を軽減していた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・コンビニ収納サービスを運用していた。 ・高齢者や障害を持っている入居者に軽作業サポートサービスを行っており、電球の取替えやごみ捨てなどをサポートしていた。 		
(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
<ul style="list-style-type: none"> ・入居者アンケートの回収率向上のため、住宅訪問時に提出依頼を行った。またこれに加え、修繕工事完了確認書によるアンケートの実施ができていた。 ・入居者のニーズを把握するため、自治会とも積極的にコミュニケーションをとるように努めた。その結果、入居者が意見・要望を言いやすい関係づくりができていた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・入居者のニーズを把握するため、年1回アンケートを実施していた。 ・入居者に日々声かけを行うことで、直接意見や要望を聞くことができ、入居者からも以前に比べて意見や要望を伝えやすくなったとの意見があった。 		
(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
<ul style="list-style-type: none"> ・台風接近時には注意喚起ポスターを掲示、消防訓練実施前にはイベントポスターを掲示し、入居者への周知ができていた。 ・年に2回、「すまい・る通信」を全戸に配布できていた。 ・消防設備設置個所の表示や、新型コロナウイルス感染症に関する啓発文書等を掲示し、情報の発信に努めていた。 ・駐車場に関して、管理は自治会が行っているが、不正駐車等のポスターについては、管理センターで作成・掲示の支援を行った。 ・募集の際にはホームページを更新し、最新の情報を公開するようになっていた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・訓練やイベントの開催ポスターを掲示板に掲示することで、入居者へ周知していた。 ・年2回入居者通信として「すまい・る通信」を発行し、新型コロナウイルス感染拡大防止に関する注意事項などを掲載していた。 ・不正駐車に関して、管理は自治会が行っているが、不正駐車禁止等のポスターを管理センターで作成し、掲示の支援を行った。 		
(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	6	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・迅速に対応できていた。 ・苦情・要望等をいただいた際には、詳しく内容を報告書に記入し、解決後は行った結果がわかるように写真等をつけ、詳細な報告ができていた。特に、騒音問題に関して市と緊密に連携を取った。 ・市と連携し、注意事項の掲示等の対応を行った。 			<ul style="list-style-type: none"> ・過去の苦情・要望は全てデータ化していた。 ・苦情・要望合わせて15件あったが、全て1週間以内に対応していた。 		
◆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	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の劣化・老朽化などを見極め、状況に応じた修繕・更新ができていた。 ・修繕負担区分表を使用し、入居者の負担部分を明確に示し、入居者にわかりやすい説明ができていた。 ・巡回時に修繕箇所がないかを確認し、速やかな対応につなげた。 ・写真等の資料を入れることにより、わかりやすい報告書の作成ができていた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・各施設の保守点検を月1回実施できていた。 ・退去後の原状回復工事に関して前もって市に工事箇所を伝えていた。 ・修繕を実施する際は写真を活用して量等具体的な修繕箇所を示し、日程など計画をまとめていた。 		
(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
<ul style="list-style-type: none"> ・点検記録の管理台帳を作成・整備できていた。 ・修繕履歴については修繕依頼書を活用し、履歴をデータ化した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・備品台帳や修繕履歴を必要に応じて更新し保管していた。 ・修繕経過を確認できるよう、修繕履歴をデータ化していた。 		

◆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
<ul style="list-style-type: none"> ・前年度に引き続き、時間貸し駐車場の運営を行った。 ・入居者を訪問する際には、ハートフルサポートやオートメッセージサービスの案内を行い、サービスの向上に役立てた。対象者については、年度初めにリストの整備・更新を行った。 ・消防設備設置箇所を掲示し、緊急時の対応向上を図った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・パーキング事業が実施できていた。 ・きずな電話による安否確認や住民からの情報収集を行い、不応答の方には管理センターからも電話連絡するなど見守りを行った。 ・きずな電話の参加件数は、令和2年度まで全団地で1件であったが、住民アンケートで周知を図るなど参加者の拡大に努め、全団地で40件の申込みにつながった。 			
(17) サービス還元		共益費等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	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・消防訓練を自治会の要望に合わせて日程調整を行い実施した。 ・年末警戒の協賛で還元した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・共益費と修繕積立金を活用し、入居者から要望のあった樹木剪定や害虫予防を行った。 			
(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、協定書等が遵守されていたか。			
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
<ul style="list-style-type: none"> ・保守点検や修繕は、主に地元企業に外部委託をしていた。 ・修繕の際は複数の市内業者から見積もりを取り精査することで、費用のみならず対応面なども優れた企業に発注できていた。 ・所定の報告書を活用することで、修繕の水準を維持できていた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・保守点検は、地元企業に外部委託していた。 ・点検結果は、修繕前後の写真を添付し、修繕箇所や作業内容が見えるように報告していた。これにより、別の業者が受託しても同水準で修繕できるよう修繕の質を維持していた。 			
(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が適切に運用されていたか。			
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
<ul style="list-style-type: none"> ・インターネットへの接続を不可にし、使用者を限定することで、セキュリティに十分な配慮ができていた。 ・住宅システムのマニュアルを作成し、引継ぎ後も問題なく運用が行えた。 ・夜間・休日は機械警備を実施し、市の承認がない限り運用できないようにできていた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・市の承認がなければ、管理センターで住宅システムを使用できないようになっており、情報漏洩に注意をはらって運用していた。 ・他のパソコンやインターネットに接続できないよう設定し、個人情報漏洩に注意をはらって運用していた。 			
(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
<ul style="list-style-type: none"> ・募集から入居まで、遅滞なく適切な対応ができていた。 ・督促状や催告書の発送に加え、電話での督促などにより、現年度における家賃・共益費の収納率向上につながった。 ・巡回時等に滞納者に状況確認を行い、直接納付書を持って行くなどして、納付を促した。 ・市、指定管理者、滞納者の三者面談を実施し、滞納者の状況を確認した。 ・滞納者に対して、生活や仕事について相談支援を実施し、就労支援部署へ紹介した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・新規入居者の募集から入居までの事務について、苦情等は発生しなかった。 ・市、指定管理者、滞納者の三者面談を実施し、滞納者の状況を確認していた。 ・滞納者に対して、生活や仕事について相談支援を実施しており、就労支援部署へ紹介していた。 			

指定管理者評価シート(令和3年度)

1.施設の概要

施設名	市民ルーム（正雀市民ルーム）	全体評価
施設設置目的(条例)	市民に集会、交流及び展示等の場所を提供する (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	A
指定管理者名	株式会社ビケンテクノ	
指定管理期間	平成31年4月1日 ～ 令和6年3月31日	
担当部課	生活環境部自治振興課	

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

科目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指定管理料	14,700千円	13,100千円 (-10.9%)	12,770千円 (-2.5%)	12,710千円 (-0.5%)		
使用料	2,974千円	-	-	-	-	-
利用料金	-	2,794千円 -	1,822千円 (-34.8%)	2,095千円 (15.0%)		

3.評価項目

◆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	
<ul style="list-style-type: none"> 職員は、施設の設置目的や基本方針、業務マニュアルを理解し、日々の管理運営業務を行った。 避難所指定を受けた施設として、備蓄品等の情報を、職員間で共有していた。 		<ul style="list-style-type: none"> 施設の設置目的や基本方針を理解し、他市等の施設で得た経験とノウハウを生かした管理運営を行った。 施設の現状や、地域との連携等の課題を分析し、施設の管理運営を行った。 人口減少問題や新型コロナウイルス感染症による利用者の減少を課題として掲げ、老若男女すべての市民に、安全かつ安心して利用してもらえるよう、すべての世代が参加しやすい講座の開催やパーティーシヨンの追加設置など、様々な工夫を施していた。 				
(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	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> 職員を計画書どおりに配置した。 施設職員及び本社担当者は、業務連絡ノート等の活用、電話連絡や定期的な訪問・ミーティング等で情報共有を行った。 		<ul style="list-style-type: none"> 職員を計画書どおりに配置した。 施設職員と本社担当者が密に連絡をとり、課題の共有、業務の改善を図りながら業務を遂行した。 				
(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	4	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> 市・館長・本社担当者は月1回定例会を実施し、情報共有や連絡調整等を行った。 本社担当者や館長が適宜市を訪問し、連絡・報告を行った。 臨時休館および利用目的や利用人数の制限を行う際にも、市から事前に情報を提供いただき、利用者への案内対応を共有した。 		<ul style="list-style-type: none"> 事業計画等の業務進捗状況を毎月報告し、情報共有や連絡調整を行った。 市はもとより関係機関と意思疎通を図り、旧市民サービスコーナーに簡易なコーヒーマーカーを設置したり、季節に合わせたイベントを積極的に企画するなど、創意工夫のある取組を提案した。 新型コロナウイルスに係る情報について、市や関係機関(団体)と連携し、適切な対応を実施した。 				

(4) 法令・協定書等の遵守			労働条件、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
<ul style="list-style-type: none"> ・開館時には、開館時間を厳守し、利用者への平等な対応を徹底した。 ・市への定期報告等についても、適切に行った。 			<ul style="list-style-type: none"> ・労働関係法令、条例、施行規則、協定書、事業計画書等で定められた基本事項を遵守した。 		
(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	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・摂津市個人情報保護条例及び同施行規則を遵守したうえで、本施設の個人情報マニュアルを徹底した管理を行った。 			<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護条例等を十分理解し、個人情報の取扱書類等について、適切に管理した。 ・プライバシーマークの認証を取得しており、適格性審査基準に基づき個人情報を適切に管理した。 		
(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。		
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
<ul style="list-style-type: none"> ・弊社が作成した安全管理マニュアル・緊急連絡表等を、職員間で共有した。 ・緊急事態宣言発令等による貸館停止や一部利用制限が決定した際には、利用予定者への連絡や還付対応を迅速に行った。 			<ul style="list-style-type: none"> ・安全管理マニュアル・緊急連絡網などを職員全員が共有し、緊急対応訓練を行った。 ・火事の通報、消火活動、避難経路確認に係る研修を実施した。 ・緊急事態宣言発令等による貸館停止や一部利用制限が決定した際には、利用予定者への連絡や還付対応を迅速に行った。 		
(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。		
指定管理者評価	2	指定管理者評価理由	市評価	2	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言発令等による貸館停止等のため、稼働枠数が2割強程度減少した。 ・上記に伴い、利用料金収入は計画を大幅に下回った。 ・弊社の自己資本比率は46.06%であった。 			<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書の収支計画に基づき運営していたが、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言やまん延防止等重点措置により、貸館停止等を行った。自粛による予約のキャンセルもあり、利用料金収入が減少したため、予算との乖離がみられた。 ・自己資本比率は46.06%であり、安定した運営ができていた。 		
(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	5	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・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等、節電、節水を実施した。 ・配付用チラシ印刷時に、印刷サイズの調整等により印刷枚数の削減に努めた。 ・コピー機の利用枚数は13,408枚であり、臨時休館等の影響で6,225枚となった前年度よりは増加したが、前々年度の15,464枚より約2,000枚削減した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・空調機の設定温度の厳守など節電に努めていた。 ・緊急事態宣言やまん延防止等重点措置などによる利用者の減少の影響もありコピー機の利用枚数はコロナ前と比較して下回った。 ・貸館停止等の影響により、光熱水費の執行率は予算に対して81.2%であった。 		
◆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
<ul style="list-style-type: none"> ・弊社の改善指導課が、施設職員向けに就業者マナー研修を実施した。 ・他物件での成功・失敗事例を共有し、マナーの向上に努めた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・基本協定書等に実施することを定めている「人権研修」「危機管理(防災)研修」「接遇研修」のすべてを実施した。 ・新型コロナウイルスに係る研修を受講し、感染者や濃厚接触者が発生した場合は市にすみやかに報告するとともに、利用者にも混乱が生じないよう適切に対処した。 ・他物件での成功・失敗事例を共有し、マナーの向上に努めていた。 ・施設内バリアフリー確認研修を受講し、入口の段差解消について市に提案の上、解消した。 		

(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
<ul style="list-style-type: none"> 旧市民サービスコーナーの改装スペースに季節の飾りつけを行う際に、お客様から飾りの寄附をいただき活用した。 同じく旧市民サービスコーナーにて、6月からコーヒー等の販売を開始した。月の販売数は現在30杯～40杯であり、定期的に利用される方が増えた。 感染症対策として、エレベーター内の床にテープで区切りを付けた。子どもの目線の高さに動物のイラストを貼った消毒液の設置等を引き続き行った。 		<ul style="list-style-type: none"> 保健所と調整の上、旧市民サービスコーナーでコーヒー等の販売を開始した。 季節ごとに飾りつけを行うなど、老若男女すべての市民に寄り添った対応を継続して実施していた。 			
(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
<ul style="list-style-type: none"> 前年度の利用者アンケートにて、カーペット及び畳に関する要望が多かったため、3階大会議室及び通路のカーペットの取替えと2階和室の表替えを実施した。 利用者のニーズを把握するため、アンケートを実施した。 ホームページ経由でのお問い合わせに対して、速やかに回答・案内を行った。 		<ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケートで要望のある項目について、真摯に耳を傾け、カーペットの取替えなど予算の範囲内のできる限りの対応を実施した。 ホームページからの問い合わせに対して、速やかに回答・案内した。 他同等施設における貸室の利用者ニーズを反映したコロナ禍における取組事例や、利用者サービスの課題等を調査していた。 			
(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
<ul style="list-style-type: none"> 施設紹介を広報せつにつに掲載していただくなど、施設情報の周知に努めた。 緊急事態宣言発令等に伴う貸館停止等の情報については、その都度、市の情報開示後に弊社ホームページを更新した。 		<ul style="list-style-type: none"> 自主講座について施設のホームページや広報紙で情報発信した。 感染症対策による貸館状況や利用制限等について、最新情報をホームページに掲載した。 			
(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
<ul style="list-style-type: none"> 緊急連絡表に基づき、施設職員と本社もしくは営業担当者が、24時間連絡を取れる体制を整えていた。 利用者より「会議室の机が不安定である」との苦情があり、増し締めで応急措置を行った。入替等の抜本的な対応は次年度以降の計画にて対応予定とした。 		<ul style="list-style-type: none"> 苦情対応マニュアルを整備していた。 要望等があった際は記録を残し、速やかに市へ報告し対応を協議するなど再発防止策を講じていた。 利用者の要望・相談に対して、「会議室の机が不安定である」などの声に真摯に耳を傾け、予算の範囲内のできる限りの対応を実施していた。 			
◆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	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 事業計画どおり施設の保守点検を行った。 空調の不具合等が発生したが、迅速に修理対応を行った。 清掃専門スタッフによる日常・定期清掃を行った。 		<ul style="list-style-type: none"> 施設点検の手引きに基づき施設点検を行い、市へ報告していた。 設備の維持管理点検を行っていた。 不具合箇所については、修繕に係る具体的な協議を市と行い、計画を作成していた。 			
(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
<ul style="list-style-type: none"> 備品等について、台帳記入していた。 各報告書についても、種別ごとにファイルに保管した。 		<ul style="list-style-type: none"> 備品台帳や業務に関する報告書を整備し、購入や廃棄した備品についても定期的に市へ報告した。 			

◆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
<ul style="list-style-type: none"> 引き続き感染症対策のため、1クラスの人数を減らすとともに、クラス数を増やし、安全・安心して参加していただけるように努めた。 「味噌作り教室」や「創作和菓子教室」を開催した。親子連れでの参加者が多く、大変好評であったため次年度以降も開催予定とした。 		<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を講じながら、ヨガ教室や英会話教室などの自主事業を行った。 稼働率向上を目的に、自主事業として、「味噌作り教室」や「創作和菓子教室」を開催した。 			
(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
<ul style="list-style-type: none"> 事務所、金庫等の確実な施錠管理を行った。 来館者に積極的に声かけするなど防犯活動に努めた。また、隣接する正雀交番の方にも、適宜巡回していただいた。 		<ul style="list-style-type: none"> 盗難防止マニュアルが整っており、盗難はなかった。 来館者への声かけなどを積極的に行い、防犯活動に努めていた。 			
(18) 施設の付加価値の創出		独自の手法や先進的な取組が実施され、利用者数が増加しているか。			
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
<ul style="list-style-type: none"> 旧市民サービスコーナーの季節の飾りつけ等を見て、歩行者が立ち止まってお話をされたり、飾りの寄附をいただくなどのコミュニケーションの機会を増やすことが出来た。 旧市民サービスコーナーでのコーヒー等の販売を開始した。現在は、施設利用後のコミュニケーションの場としての利用が増えている。 利用者や、施設前を通られる方にも、挨拶や声かけをすることで、気軽に利用いただける環境づくりに努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> 昨年に引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため利用制限をかけていたが、利用者数は前年度と比較して約2,300人程度増加した。 旧市民サービスコーナーに簡易なコーヒーメーカーを設置したり、季節に合わせたイベントを積極的に企画するなど、創意工夫のある取組を提案した。 			
(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	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 空調機の設定温度管理、照明の消し忘れや蛇口の閉め忘れの確認等、環境保護対策を行った。 トイレトーパーは再生紙のものを使用した。 個人情報等の記載のない印刷物は、メモとして再利用した。 		<ul style="list-style-type: none"> 空調機の設定温度の厳守、照明の消し忘れ・蛇口の閉め忘れの確認や、トイレトーパーを再生紙のものにする等、環境保護に取り組んだ。 			
(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	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症の影響により、多くのイベントが中止となったため、人間科学大学やJOCA等とのつながりを発展させることができなかった。 市主催の「摂津市のNPO法人・市民活動団体の会うてしゃべってぶっちゃけトーク会」に参加し、各団体様と情報共有を行った。中でも施設近隣の団体については、その後も継続的に交流し、協力体制の構築について検討した。 		<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、予定していた事業等を実施できなかった。 市内の各種団体、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取り組んだ。 			

指定管理者評価シート(令和3年度)

1.施設の概要

施 設 名	市民ルーム (フォルテ301・303)	全体評価
施設設置目的(条例)	市民に集会、交流及び展示等の場所を提供する (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	B
指 定 管 理 者 名	摂津都市開発株式会社	
指 定 管 理 期 間	平成31年4月1日 ~ 令和6年3月31日	
担 当 部 課	生活環境部自治振興課	

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

科 目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指 定 管 理 料	4,302千円	3,714千円 (-13.7%)	2,442千円 (-34.2%)	2,489千円 (1.9%)		
使 用 料	2,120千円	-	-	-	-	-
利 用 料 金	-	1,950千円 -	1,069千円 (-45.1%)	1,077千円 (0.7%)		

3.評価項目

◆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	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由	
<ul style="list-style-type: none"> ・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、利用者が快く利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た。 ・施設運営においては、地域の文化芸術団体の活動や個人の趣味の集まり、企業の会議等、多目的ルームとして幅広く市民に活用いただいでおり、市民活動の手助けとなる施設運営を念頭に取り組んだ。 			<ul style="list-style-type: none"> ・施設の設置目的や管理運営の基本方針を理解し、利用者の利用環境を整えており、予約時などには利用者への周知に努めていた。 			
(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	市 評 価 理 由	
<ul style="list-style-type: none"> ・受付、施解錠、清掃に各担当者を配備し、運営状況を業務日報や直接の責任者が把握するとともに、社員全員がミーティング等で共有し、課題への取組につなげた。 ・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するよう徹底した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・施設スタッフ同士が密に連絡を取り、課題の共有、改善を図りながら業務を遂行していた。 ・職員を計画書どおりに配置していた。 			
(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	市 評 価 理 由	
<ul style="list-style-type: none"> ・市と定例会を毎月実施する等連絡を密にし、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になってきた。 ・条例の解釈等を市や他の施設管理者と確認しながら、業務マニュアルを作成し随時更新した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・月次報告書・年次報告書など遅滞なく提出し、毎月市との連絡会を開催していた。 ・施設運営上の問題点や課題などを報告し、問題解決に向けた連絡調整を行っていた。 			

(4) 法令・協定書等の遵守			労働条件、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
<ul style="list-style-type: none"> ・関係法令に基づき労働条件等を定めた。 ・開館時間、開館日については、条例及び基本協定、年度協定を遵守しており、管理運営状況は月次、年次の定期報告にて詳細に報告した。 ・従事者に市の施設であることを認識させ利用者の平等利用を確保した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・労働関係法令、条例、施行規則、協定書、仕様書などに定められた基本事項を遵守し、管理運営していた。 		
(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	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・法令等を遵守した個人情報の取扱いに従事者全員に指導していた。 ・登録申請書等の個人情報を含む書類等は、持ち出しを禁止し、施錠保管していた。 ・受付専用のパソコンは、パスワードを設定し、セキュリティ対策用ルーターを設置するなど個人情報漏洩防止策を講じていた。 ・保管期限が過ぎた書類は、個人情報の漏洩を防止するため、シュレッダーしてから廃棄した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護条例を十分理解し、個人情報の取扱書類などについて、適正な管理を実施していた。 		
(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
<ul style="list-style-type: none"> ・フォルテ摂津ビルの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等非常時、緊急時、災害時の関係機関との連絡体制を整えていた。 ・暴風警報発令予想時の情報提供や24時間対応のビル警備により施設利用者の安全確保を図っていた。 ・施設の非常時には、フォルテ摂津ビルに備えている救命設備や防災設備を活用できるようにした。 ・救命技能を有する社員を配置していた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・フォルテ摂津ビルの24時間常駐警備員や設備員と密に連絡を取るなど、有事の際の連絡体制を整えていた。 ・救命技能を有する職員を配置していた。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、施設利用の際にコロナ禍での利用方法について説明し、誓約書を記入いただくなど適切な対応を行っていた。 		
(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。		
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
<ul style="list-style-type: none"> ・予算を適正に管理し、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。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として閉室した影響で利用料収入は低迷したが、市からの補填があったため、業務の継続に支障が出ることはなかった。 			<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書の収支計画に基づき運営されていたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う緊急事態宣言やまん延防止等重点措置による貸館停止等を行った。自粛による予約のキャンセルもあり、利用料収入は計画を下回ったが、補填により収支差率は3.1%で、業務継続に支障はなかった。 		
(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	3	指定管理者評価理由	市 評価	2	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・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、冷暖房の温度管理を実施した。 ・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。 			<ul style="list-style-type: none"> ・貸室内の節電等の呼びかけなど、空調設備の管理を行っていた。 ・備品や消耗品の適正管理を行っていた。 ・支出がおおむね計画額どおりであった。 		
◆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	6	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・DVDを活用した人権研修を実施し、人権問題への意識啓発を行った。 ・利用者への説明事項等を見直し、見直した内容は、適宜ミーティング等で周知し、社員全員が同一の対応ができるよう努めた。 ・利用者に対する言葉遣いや、態度について社員間で啓発し合い、利用者が快適に利用できるよう接遇の向上を図った。 			<ul style="list-style-type: none"> ・人権研修 (DVD視聴) 及び防災訓練を実施した。 		

(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	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの要望・問合せに、迅速に対応できるよう受付体制を整えた。 ・他の施設を紹介する等、利用者の要望に添うよう、状況に応じて施設情報を提供した。 ・Wi-Fiを無料で提供した。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として非接触体温計の貸出を行った。 ・利用、受付終了後に除菌スプレーで消毒清掃した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・Wi-Fiの環境が整っていることで、オンライン会議での利用が可能になっていた。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、閉室などの情報を迅速に周知していた。 			
(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	6	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・受付時等に利用者とのコミュニケーションを図り、要望等を直接聞き取った。 ・警備、清掃員等の現場担当者が伺った利用者の声は、すぐに社員に報告し、情報の共有を図った。 ・利用者対応に備え、新型コロナウイルス感染症拡大防止関連情報を収集した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・受付時などに利用者とのコミュニケーションを図り、要望などを聞き取っていた。 			
(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
<ul style="list-style-type: none"> ・当社のホームページに施設の情報を掲載し、市の案内にリンクできるようにした。 ・フォルテ撰津ビルの掲示板を活用し、施設で催される活動や行事に関する情報を掲示した。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策での閉室や利用制限等の情報は、いち早く利用者伝えるよう対応した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページに施設の情報を掲載し適切に更新を行うなど、施設の周知に努めていた。 			
(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	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・受付時や施錠時に利用者とのコミュニケーションを図り、直接要望等を受けていた。 ・要望等は、社内でも共有後、市へ報告・相談し、すぐに対応できる体制となっていた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・苦情対応マニュアルを整備し、要望・苦情があった際には、速やかに対応していた。 			
◆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	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・閉閉室時に警備員が室内を点検し、利用終了後は清掃員が室内清掃を実施した。 ・月1回、社員とフォルテ撰津ビルの設備要員が協力し、目視点検を行い、点検結果を記録した。 ・軽微な修繕については、フォルテ撰津ビルの設備要員（電気関連の有資格者）と協力し、外部委託せずに直接修繕した。 ・建設後30年経過しており、老朽化した設備の修繕については市に報告した。 ・経年劣化等で更新が必要なものとして、照明のLED化及び机、収納台車、床面カーペット、排気設備の更新を提案した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・施設点検の手引きに基づき施設点検を行い、市へ報告していた。 ・設備の維持管理点検を行っていた。 			
(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
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が限られる展示用備品等については、フォルテ撰津ビルの防災センターで保管し、貸出、返却について台帳を作成し、管理した。 ・修繕履歴は台帳に記録し、適宜、市に報告した。 ・清掃、警備日誌は、仕様書に基づき、倉庫で施錠管理した。 ・文書は、個人情報漏洩しないようシュレッダーして廃棄した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・備品台帳や業務に関する報告書を整備し、購入や廃棄した備品についても定期的に市へ報告していた。 			

◆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	6	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 当社のホームページにて、施設の案内を掲載することで、会議、教室、展示、商品販売等、多目的に利用ができることをアピールし、利用者の拡大に努めた。 フォルテ摂津ビルの掲示板を利用し、利用情報の案内をすることで稼働率向上に努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> 貸室内でWi-Fi利用を可能にすることで、稼働率向上を目指していたが、新型コロナウイルス感染症の影響で、自粛による予約のキャンセルもあり、稼働率は向上しなかった。 フォルテ摂津内の掲示板を利用し、利用情報の案内をすることで稼働率向上に努めた。 			
(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
<ul style="list-style-type: none"> 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。 共用フロアに2ヶ所の防犯カメラを設置し、防災センター内で監視、録画した。 利用者が施設を利用した後は、警備員が備品等の在庫確認や室内で破損等が無いか確認した。 		<ul style="list-style-type: none"> 盗難防止などの対応マニュアルが整っていた。 共用フロアにある防犯カメラによる監視・録画をすることで盗難対策となっており、実際に盗難は無かった。 			
(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
<ul style="list-style-type: none"> 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で、修繕必要箇所を確認するとともに、事故防止のため軽微な場合はすぐに修繕した。 消防点検をはじめとする法定点検等を実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> 月1回の設備の定期点検を行うなど安全対策及び事故防止に努めており、事故は起きていない。 軽微な修繕については、すぐ対応していた。 フォルテ管理組合と連携し、ビル全体の安全対策に努めることができており、実際に事故等は発生しなかった。 			
(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	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 貸室内に節電の案内を掲示し、利用者へ退室時の消灯、空調機の電源オフを呼びかけ、警備員の室内点検時には消し忘れがないか確認した。 		<ul style="list-style-type: none"> 利用者への節電の呼びかけや、消し忘れなどがないかの確認を行っていた。 利用者へ呼びかけることで、ごみの分別ができていた。 			
(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	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> コミュニティプラザ、正雀市民ルーム等と連絡を取り、市と情報を共有し連携を図った。 		<ul style="list-style-type: none"> 市と月1回の定例会を開くなどし、地域コミュニティ活動推進に向けて、情報共有を行い連携を図っていた。 			

指定管理者評価シート(令和3年度)

1.施設の概要

施 設 名	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を提供する (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	B
指定管理者名	一般財団法人摂津市施設管理公社	
指定管理期間	平成31年4月1日 ~ 令和6年3月31日	
担当部課	生活環境部自治振興課	

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

科 目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指 定 管 理 料	108,314千円	115,945千円 (7.0%)	116,197千円 (0.2%)	120,478千円 (3.7%)		
使 用 料	12,708千円	10,415千円 (-18.0%)	7,046千円 (-32.4%)	6,967千円 (-1.1%)		

3.評価項目

◆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	
<ul style="list-style-type: none"> ・市民からの各種問合せ、要望に対する相談や取次ぎを行う等、施設の設置目的に基づいた運営を行った。 ・施設の運営方針を職員が十分に理解し、業務を遂行した。 ・より一層充実したイベントを実施できるよう、主催者にイベント運営等に関してアドバイスした。 			<ul style="list-style-type: none"> ・基本方針を職員が理解して、市民の多様な活動の場を提供し、気軽に交流できる場としての施設運営を行っていた。 ・施設の運営方針を職員が十分に理解し、コロナ禍でもイベントを開催できるように主催者にイベント運営などのアドバイスを行っていた。 			
(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	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> ・管理運営職員に加えて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とともに、イベント時には、別府コミュニティセンターや市民文化ホールの職員との協力体制を整えた。 ・管理公社が指定管理を行っている他施設の責任者と、課題等を共有するための連絡会を実施した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・シフト制を実施し、計画どおり効率的な人員配置を行っていた。 ・イベント開催時には別府コミュニティセンターや文化ホール職員との協力体制を整えていた。 			
(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	2	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> ・館長及び施設の職員が、施設の状況や課題を共有した。 ・毎月1回、市、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、国際交流協会と連絡会議を開催し、情報共有と意思疎通に努めた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・月次報告書・年次報告書など遅滞なく報告し、毎月、市との連絡会を開催した。 			

(4) 法令・協定書等の遵守			労働条件、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。			・労働関係法令、条例、施行規則、協定書、仕様書などに定められた基本事項を遵守し、管理運営を行った。		
(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	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パソコンにはパスワードを設定し、書類の保管庫は業務終了時に施錠するなど、適切な管理を実施した。 ・館内通信保守契約に関しては秘密保持契約を締結し、個人情報漏洩防止の措置を講じた。			・個人情報保護条例を十分に理解し、個人情報の取扱書類などについて、適正な管理を実施していた。		
(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
・緊急時に必要な体制を整えるため、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に提出した。 ・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・国際交流協会と連携して年2回の消防避難誘導訓練等を実施した。 ・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した避難誘導訓練を計画した。 ・暴風警報発令時等、自主避難所の開設時にも市の職員と連携して適切に対応できるよう準備していた。			・対応マニュアルに基づき必要な体制を整えていた。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のためのガイドラインを作成していた。 ・利用者が参加する避難誘導訓練を実施した。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、施設使用の際にはコロナ禍での使用方法について説明し、誓約書を記入いただくなど適切な対応を行っていた。		
(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。		
指定管理者 評価	2	指定管理者評価理由	市 評価	1	市 評 価 理 由
・収支計画書のとおり業務を実施していたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う緊急事態宣言やまん延防止等重点措置などによる、施設の貸館業務停止期間が発生し、予算との乖離が見られた。 ・法人の財務状況等は安定しており、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。			・事業計画書の収支計画に基づき運営していたが、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言やまん延防止等重点措置により、貸館業務の停止期間等が発生した。 ・自粛による予約のキャンセルもあり、使用料収入が減少したため、予算との乖離がみられた。		
(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	3	指定管理者評価理由	市 評価	5	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期間に合わせて長期総合契約を締結する等により、経費節減を行った。 ・光熱水費はエアコン・エレベーター・電灯の運転状況を管理するとともに、施設内の他団体にも呼び掛け、節電に努めた。			・空調機の設定温度の厳守など節電に努めていた。 ・緊急事態宣言やまん延防止等重点措置などによる利用者数の減少の影響もありコピー機の利用枚数はコロナ前と比較して下回った。 ・貸館業務の停止等により、予算額と比べて光熱水費の執行率は81.2%であった。		
◆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
・舞台機構についての研修、人権や接遇研修を実施し、知識と資質の向上に努めた。			・必須の「人権」「接遇」「防災」に係る研修を実施した。 ・「防災」の研修はアトラクション形式で利用者を巻き込んで実施していた。 ・新たな取組として、舞台照明装置操作研修を実施し、職員の技術向上を図った。		

(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	4	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 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施設を案内し、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。 		<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、消毒や換気などの声かけを行っていた。 管理公社が管理する市民文化ホールや別府コミュニティセンターと連携を深め利用者サービス向上に努めていた。 感染症対策による閉室や人数制限等について、利用者へ速やかに連絡を行っていた。 			
(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	6	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 利用者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、ニーズの把握に努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> アンケートや意見箱による情報収集を行い、施設利用者のニーズを集約、記録するとともに、把握したニーズを業務に反映した。 			
(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	6	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 施設の利用案内パンフレットを作成するとともに、管理公社独自で施設のホームページを作成し、施設の利用情報やイベントについて掲載した。 貸館停止期間中においては、制限内容等についてホームページで情報発信していた。 		<ul style="list-style-type: none"> ホームページや館内に設置しているデジタルサイネージを活用し、施設の利用情報やイベント情報を発信していた。 新型コロナウイルス感染症対策による貸館状況や利用制限等について、最新情報をホームページに掲載していた。 			
(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	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 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、処理した内容を記録するとともに、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た。 市に適時状況等を相談・報告し、速やかに対応するよう努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> 要望・苦情などについて職員全員で情報共有するとともに、関係部署にも適宜相談・報告していた。 同じ苦情が発生しないよう、受付記録を作成し職員間で共有することで、統一した対応ができるようにしていた。 			
◆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	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 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った。 修繕履歴をデータ化するとともに、修繕計画書を作成して適切な管理運営を行った。 地域の美化のために施設周辺の清掃に取り組んだ。 		<ul style="list-style-type: none"> 施設の点検を行い、不具合箇所があった際は、速やかに対策を講じ、必要に応じて業者の手配を行い、適切な維持管理に努めていた。 不具合など気になる箇所があった際には、市に速やかに報告を行った。 			
(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
<ul style="list-style-type: none"> 施設の備品台帳を整備するとともに、修繕履歴及び点検記録をデータ化し、効率的に施設を管理することができるようにした。 		<ul style="list-style-type: none"> 備品台帳や修繕に関する報告書を整備し、定期的に市へ報告していた。 			

◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 施設の付加価値の創出		独自の手法や先進的な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	4	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・近隣自治会と連携し、南千里丘地域への愛着と賑わいを創造するイベントとして、「ロビーコンサート」や「クリスマスバル」などを企画、「クリスマスバル」は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、点灯式、ミニコンサートのみとし小規模にして実施した。 ・3密を避けるため館内全てを使用するなど、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を講じながら、コミュニティプラザ10周年記念イベントとして「コミプラ謎解き脱出ゲーム」を実施した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍において、規模を縮小してではあるがイベントを実施し、地域の賑わいを創出しようと努めていた。 ・10周年記念イベントとして防災に視点を置きながら親子で楽しむことができる「コミプラ謎解き脱出ゲーム」を実施し、約1,100人が参加した。 		
(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	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・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・国際交流協会と連携調整を行い、「クリスマスバル」などの共催事業を企画した。 ・月1回、市及び各団体と情報共有、意思疎通のため連絡会議を開催し、複合施設の指定管理者として適切かつ効果的な管理運営を行った。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、レストランは時短営業とし、感染症対策を講じることで、安全に運営できるよう努めた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・月1回、コミュニティプラザ内に事務所を置く各団体と合同で連絡会議を実施し、担当課と各団体との意思疎通を図っていた。 		
(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	8	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・市民活動団体と友好な関係を保ち、イベント実施に関する協力やアドバイスを行うなど市民活動に参画した。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止となったが、主催事業を企画する際には大阪人間科学大学や摂津高校とも連携を図った。 			<ul style="list-style-type: none"> ・市民活動団体等に対して、丁寧な説明を行い、良好な関係を築くことができていた。 ・イベント実施にあたっては、市民団体等に積極的に協力するとともに、近隣の大学や高校と連携し、地域のにぎわいを創出するよう努めたが、新型コロナウイルス感染症の影響により中止となった。 		
(19) 地域との連携		地域社会との関係が適切に確保され、行事の企画運営が行われていたか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティプラザ設立10周年記念式典では、近隣自治会や設立当初からの関係団体にもご協力いただいた。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため多くの事業が中止となったが、各事業を計画する際には、地域に交流の場と機会を提供できるよう近隣の自治会、商店会と連携していた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍においても、イベント実施時には、近隣自治会や関係団体を巻き込み、地域の賑わいを創出した。 		
(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	6	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・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んだ。 ・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。 ・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・節水に努めた。また、月に1回施設周辺の清掃を行う等環境保全に努めた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・職員や委託業者に節電と節水を徹底し、施設内の関係団体にも要請・協力を求めるとともに光熱水費使用量の情報提供を行うことで節電や節水に努めていた。 ・グリーンカーテンを実施し施設の節電と緑化に取り組んでいた。 		

指定管理者評価シート(令和3年度)

1.施設の概要

施 設 名	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を提供するとともに、実際生活に即する文化等に関する事業を行う (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	B
指定管理者名	一般財団法人摂津市施設管理公社	
指定管理期間	令和3年4月1日 ~ 令和6年3月31日	
担当部課	生活環境部自治振興課	

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

科 目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指 定 管 理 料	57,762千円	57,943千円 (0.3%)	54,779千円 (-5.5%)	57,040千円 (4.1%)		
使 用 料	1,865千円	1,958千円 (4.9%)	1,329千円 (-32.1%)	1,257千円 (-5.4%)		

3.評価項目

◆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
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の管理運営上の基本方針に沿って、貸室の使用相談に来られた方に施設案内を実施した。 ・施設の設置目的及び運営方針等について、市民に伝わりやすいように、ホームページに掲載するとともに、施設内外の掲示板に掲示した。 ・ウイズコロナの状況下で、子どもから大人対象には音楽会、中学生以上高齢者向けには落語会を、乳幼児から児童向けには人形劇団に公演してもらうなどの他、実際生活に即する文化等に関するイベント講座各種を、安全に配慮し安心して参加していただけるよう実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・施設設置目的・基本方針を職員が理解し、多くの市民が活動する施設となるよう課題等を共有していた。 ・コロナ禍でも地域自治会などと連携し、事業の企画運営を行うとともに、次年度に向けて新たな取組事項の方向性を見出していた。 ・自治会や大学生を巻き込んで、施設全体を盛り上げていくためにハロウィンイベント等を行っていた。 			
(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	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・毎月、管理公社が指定管理者として管理する各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。 		<ul style="list-style-type: none"> ・計画どおり適切に職員配置を行っていた。 ・管理運営上の課題などについて、他の施設責任者と情報共有し、解決に努めていた。 			
(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	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者が市に対して行う月次の事業報告により、使用状況等の細かな報告を行った。 ・毎月、市職員との連絡会を行い、施設の状況や課題を報告及び相談をした上で、問題等の発生時には責任者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。 		<ul style="list-style-type: none"> ・毎月連絡会を開催し、月次報告書等を遅延なく提出していた。 ・施設運営上の課題等を報告し、解決に向け調整していた。 			

(4)	法令・協定書等の遵守		労働条件、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。		・労働関係法令、条例、施行規則、協定書、仕様書などに定められた基本事項を遵守し、管理運営していた。			
(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	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十分理解し、個人情報の取扱書類などについて、適正な管理を実施していた。			
(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
・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へ提出し、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。 ・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た。 ・暴風警報発令時等、自主避難所の開設時にも市の職員と連携して適切に対応できるよう準備していた。		・対応マニュアルに基づき必要な体制を整えていた。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のためのガイドラインを作成していた。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、施設使用の際にコロナ禍での利用方法について説明し、誓約書を記入いただくなど適切な対応を行っていた。			
(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。		
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	1	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。 ・法人の財務状況等は安定しており、非営利を目的とする法人であるため利益を優先した施設の運営を行わず、施設の安全確保と使用者の利便性向上を図るための管理運営を行った。		・事業計画書の収支計画に基づき運営していたが、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言やまん延防止等重点措置により、貸室業務の停止期間等が発生した。 ・自粛による予約のキャンセルもあり、使用料収入が減少したため、予算との乖離がみられた。			
(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	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・電灯の運転状況を適切に管理し、コロナ禍における節電に努めた。 ・公用車の使用は可能な限り控えた。		・指定管理料の計画額に対する削減率は6.8%であった。 ・前年対比で、光熱水費は15.1%増加した。			
◆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	4	市評価理由
・人権・接遇・個人情報等に関する研修を実施し、研修後には特殊なクレーム対応について協議した。 ・舞台照明等に関する研修を実施した。		・必須の研修のうち、「人権」「接遇」に係る研修を実施していた。 ・新たな取組として、照明装置操作研修を実施し、職員の技術向上を図った。			

(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
<ul style="list-style-type: none"> ・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、利用日、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。 ・株式会社等が使用できる市内施設を積極的に案内できるよう、受付に携わる職員全員で事例報告会議を行い、認識の共有に努めた。 ・集会所の機能を有することから地元自治会長と協議し、施設広報板の一部を自治会情報が掲示できるよう開放した。 ・初めて来館される方にとっても場所が分かりやすいように、周辺の電信柱に案内看板を設置した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、消毒や換気などの声かけを行っていた。 ・他の施設と連携を深め利用者サービス向上に努めていた。具体的には、例えば営利事業として利用したい旨の相談があった際には、市民ルームを案内するなど、利用者の意向に極力沿えるよう、対応を行った。 ・コロナ禍の中でも安全対策を講じながら、市民活動や交流の拠点として地域住民と協力し、より多くの方が利用できるように案内していた。 ・感染症対策による閉室や人数制限等について、利用者へ速やかに連絡を行っていた。 			
(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
<ul style="list-style-type: none"> ・各種講座等の開催時には参加者アンケートを実施するとともに、施設利用者アンケートを実施する等、地域の方々及びコミセン登録クラブ団体等の意見を集約し、施設の運営に反映した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・講座等の参加者にアンケートの実施をすることにより、ニーズを集約・記録するなど情報収集に努めていた。 ・イベント参加者アンケートの結果を、次年度事業の企画に活用していた。 			
(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
<ul style="list-style-type: none"> ・貸館状況や感染症対策による利用制限等について、ホームページへの掲載や施設での掲示に加え、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のチラシ等を配架することにより情報を発信した。 ・各種講座等の開催時には、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を行った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・施設ホームページを適切に更新し、情報発信に努めていた。 ・各種講座や事業の内容に合わせて、地域や学校にPRした。 			
(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
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスワクチン接種に関する苦情等について、可能な限り聞き取りを行い、市へ報告した。 ・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、職員間で共有し、統一した対応ができるようにした。 ・職員が過去の内容も常時閲覧できるよう記録を整理した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・要望・苦情などについて職員全員で情報共有するとともに、適宜相談・報告していた。 ・受付記録を作成し職員間で共有することで、統一した対応ができるようにし、同じ要望・苦情のないようにしていた。 ・新型コロナウイルスワクチン接種に関する苦情等、可能な限りの聞き取りを行い、市へ状況報告を行っていた。 			
◆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
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が安全かつ快適に施設を利用できるよう、清掃に加え、各種法令を遵守して建物及び設備の保守点検や修繕を行った。 ・新型コロナ感染拡大防止のための各貸室使用後の机・椅子及び扉の取手等の消毒を実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・安全かつ快適に利用できるよう、建物及び設備の保守点検や修繕を行っていた。 ・具体的な修繕計画を作成し、市に提案していた。 ・建物カルテシートにおいて、すべての項目の評価点数が前年度を上回っていた。 			
(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
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の備品台帳等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。 		<ul style="list-style-type: none"> ・備品台帳や業務に関する報告書を整備し、定期的に市へ報告していた。 			

◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 施設の付加価値の創出			独自の手法や先進的な取組が実施されているか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染拡大防止措置の影響があり、講座等の実施件数は思うように伸ばすことはできなかったが、ホールのレイアウトを工夫し、音楽広場とミニコンサートの2イベントについては、復活させることができた。 人形劇の参加対象者を児童としていたが、登録クラブの会員から大人にも参加のニーズがあることを聞き取り、参加対象者の拡充を行った。 			<ul style="list-style-type: none"> 地域住民との協働という視点で、ハロウィンパーティーなどを実施していた。 		
(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	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 施設の定期的使用につなげるため、子どもを対象に「手話講座」や「親子でリズムげんきっず」を実施するとともに、大人向けに「のびのびストレッチ」や「感染症予防はろっ骨」等の講座を実施した。 貸室の中止を案内するだけでなく、状況に応じて使用日の変更やより広い貸室への変更を全職員が提案できるよう、各職員に研修を実施することで、説明の統一化を図った。 			<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、閉室期間や予約のキャンセルがあり、稼働率はコロナ前と比較して低迷している。 コロナ禍のため、エンタランス事業である「ろっ骨体操」や「のびのびストレッチ～体のバランス～」等を、貸室内で行うなど工夫を凝らし、稼働率向上を目指していた。 		
(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	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 市民活動団体と友好的な関係を保ち、利用者からの提案を事業として実施する等、施設の利用促進に努めた。 近隣の自治会と大学生等との協働イベントを安全に実施した。 施設広報板の一部を自治会情報が掲示できるよう開放し、必要に応じて広報せつにつに掲載している自治会案内の記事を掲示した。 			<ul style="list-style-type: none"> コロナ禍ではあったが、感染症対策を徹底し、5周年記念コミセンイベントを開催した。 新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、やむを得ない事情ではあったが、一部事業を中止し、稼働率がコロナ前と比較して低迷している。 		
(19) 地域との連携			地域社会との関係が適切に確保され、行事の企画運営が行われていたか。		
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
<ul style="list-style-type: none"> 利用登録をしていただいている子ども会の代表が交代となる際は、引き続きイベントに協力いただけるよう声かけをした。 地元自治会長と協議し、施設広報板の一部を自治会情報が掲示できるよう開放した。 			<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症拡大防止策を講じながら、近隣の自治会とのイベントを共同開催していた。 地域における市民の交流と多様な活動の場を提供するため、近隣の自治会等と協力してハロウィンパーティーを実施した。 		
(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	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 グリーンカーテン(ゴーヤ栽培)を実施した。 			<ul style="list-style-type: none"> 空調機や照明、エレベーターなど使用者の状況を考慮しながら、節電に取り組んでいた。 夏にはグリーンカーテンを実施し、施設の節電と緑化に取り組んでいた。 		

指定管理者評価シート(令和3年度)

1.施設の概要

施設名	体育施設（鳥飼体育館・正雀体育館・味生体育館・青少年運動広場・スポーツ広場・山田川運動広場・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に寄与する（撰津市立体育館条例・撰津市スポーツ広場条例・撰津市山田川運動広場条例） 青少年の健全な発達と豊かな市民生活の向上を図る（撰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を図る（撰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	A
指定管理者名	株式会社エスエスケイ	
指定管理期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日	
担当部課	生活環境部文化スポーツ課	

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

科目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指定管理料	72,500千円	75,500千円 (4.1%)	80,000千円 (6.0%)	81,000千円 (1.3%)		
使用料	30,120千円	27,379千円 (-9.1%)	26,857千円 (-1.9%)	26,462千円 (-1.5%)		

3.評価項目

◆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
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
		<ul style="list-style-type: none"> ・施設の設置目的に基づいた基本方針を職員に周知徹底し、管理運営を行った。 ・令和3年度の運営方針として「安全」を掲げ、コロナ禍における感染防止対策の徹底や、施設老朽化による事故を防ぐための予防保全に取り組んだ。 ・同じく運営方針として掲げていた「スポーツ力」においては、市主催のオリンピック事業に携わり、スポーツ企業としてのネットワークを活用して、著名なアスリートを招聘した教室や、ポッチャ体験会の企画運営を行った。 ・また、コロナ禍による運動機会の減少を解消するため、自主事業として家族や友達と参加できるスポーツチャレンジイベントや、バドミントン大会等を開催した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・施設の設置目的である「市民のスポーツ推進を図り、もって市民の健康と体力向上に寄与する」に基づき、令和3年度は「安全」と「スポーツ力」をテーマとして取組を進めていた。 ・「安全」については、コロナ禍における施設の在り方を従業員全員にしっかりと伝えていた。 ・「スポーツ力」については、延期となっていた東京オリンピックが開催されたことを起爆剤として、コロナ禍においても感染症対策を講じながら、市民のスポーツに触れるきっかけづくりとなる各種イベントや教室を開催していた。
(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	5	指定管理者評価理由	市評価	5	市評価理由
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
		<ul style="list-style-type: none"> ・味生体育館に統括責任者、正雀・鳥飼体育館に館長を配置して定期的に運営会議を行い、課題を共有・検討した。 ・トレーニング室には常時1～2名を配置し、新型コロナウイルスの感染対策を徹底した。 ・新型コロナウイルスの感染拡大により通常の抽選会が実施できなかった際には、青少年運動広場にて毎週特別抽選会を実施し、状況に応じて本社・他施設から応援を行った。 ・主に屋外施設において、市内団体の人材を積極的に活用した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・計画どおりの職員配置に加えて、味生体育館の館長や柳田テニスコートの責任者に指定管理者が直接雇用した職員を配置するなど、市民サービスの向上に直結する改善を実施していた。 ・新型コロナウイルス感染症の影響で通常の抽選会を実施できなかった期間は、本社や他施設からの応援を受けながら特別抽選会を実施して市民サービスを維持していた。 ・また、統括責任者を各施設の館長の上に配置する組織体制が大変効率的に機能しており、施設間の情報共有や課題の解決などスピード感をもって対応す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	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 毎月定例会を実施し、本社責任者及び担当者、現場統括責任者が出席し、情報交換や課題解決への協議・進捗報告等を行った。 緊急性の高い案件に関しては都度打合せを行い、関係機関への調整を含め即時に対応した。 新型コロナウイルス感染症対策や緊急事態宣言発令時の対応等、市の指示に沿って実行した。 		<ul style="list-style-type: none"> 月次報告、年次報告、年次計画などを遅滞なく提出していた。 市責任者、担当者とエスエスケイ本社責任者、全体育施設の統括責任者として月1回定例会議を実施し、課題や情報、要望事項などを共有して風通しの良い関係性を築いていた。 イベント開催時には担当者間で密に連携を図り、スムーズな運営を行うことができた。 			
(4) 法令・協定書等の遵守		労働条件、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
<ul style="list-style-type: none"> 労働基準法や施設に係る条例、協定書・仕様書にて義務付けられた事項を遵守し、業務を遂行した。 		<ul style="list-style-type: none"> 条例や協定書等に定められた基本事項について遵守していた。 			
(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	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報を適正に管理していた。 		<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護条例や自社のプライバシーポリシーを遵守し、利用者の個人情報を適正に管理していた。 「個人情報保護法についての研修」と「情報セキュリティ研修」を実施していた。 			
(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。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 緊急時の対応マニュアル、フローチャート、連絡網を作成し、職員に周知徹底した。 全職員を対象とした避難訓練を2回実施した。 新型コロナウイルス感染症対策として、マスク着用等による飛沫防止や出勤時の検温及び記録を徹底するとともに、万が一感染した場合の連絡体制について職員に周知した。 		<ul style="list-style-type: none"> 緊急時の対応マニュアル、フローチャート、連絡網を作成して従業員に周知しており、効果測定として避難訓練を実施していた。 避難訓練に市消防職員が参加し、より効果的な訓練が実施できていた。 新型コロナウイルス感染症対策や、感染者が出た際の連絡体制等について周知を徹底していた。 			
(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。			
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
<ul style="list-style-type: none"> 自己資本比率が50%以上であった。 収支計画と大きな隔たりなく運営できた。 		<ul style="list-style-type: none"> 自己資本比率が50%以上であった。 年次の収支についても、新型コロナウイルス感染症により自主事業などの収入が減少したが、大きな乖離はない。 			
(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	3	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 各施設で節電・節水の意識を徹底し、無駄な経費を省くように取り組んだ結果、光熱水費の削減につながった。 施設備品に関しては、スポーツメーカーであるメリットをいかし、取引業者から通常よりも安価で購入した。 軽微な修繕は専門知識を持った職員が実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> 節電・節水の意識を徹底し、無駄な経費を省くように取り組んだ結果、光熱水費の削減につながっていた。 事務の見直しにより、事務費を削減していた。 専門的知識を持つ従業員による修繕を行うことで、修繕費を削減していた。 			
◆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
<ul style="list-style-type: none"> 職員を新たに雇用した際には「接遇マナー及び業務研修」を行い、味生体育館の場合は合わせて「トレーニング研修」を実施した。 全職員に対して、「人権研修」「個人情報保護法に関する研修」「情報セキュリティ研修」等を実施した。 利用者アンケートの結果、職員の対応や身だしなみに関して、約70%の利用者が「非常にそう思う」「そう思う」と回答しており、おおむね高評価であった。 		<ul style="list-style-type: none"> 「接遇研修」、「人権研修」、「情報セキュリティ研修」などの基本的な研修に加えて、施設に合わせた専門性の高い「トレーニング研修」や体育施設を運営に必要な「熱中症の応急処置」の研修なども実施し、職員の資質向上を図っていた。 利用者アンケートでは、おおむね良好な結果を得ることができており、次年度に向けても従業員の資質向上のための研修などを継続的に行うことを検討していた。 			

(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
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染対策を徹底し、必要に応じた飛沫防止シートの設置や、除菌型ミストファンの導入等、利用者が安心・安全に利用できる環境を整えた。 ・屋外施設において要望の多かった、除草や整地作業の頻度を増やし、快適に利用できる環境を整えた。 ・利用者アンケートでは、施設利用について、65%の方に「満足」「大変満足」と回答いただいた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍ではあるが、計画書に掲載していた事業については市と協議の上、実施することができていた。 ・スポーツ用品の卸の事業を実施している強みを活かして市民に対して一般の市場より安価で物販を行うことで、市民サービスの向上を図っていた。 ・利用者アンケートを取った結果、スタッフの対応や施設内の整理・整頓・清掃・清潔等の項目について多くの方に満足していただけていることが分かった。 ・屋外施設において以前から要望の多かった、除草や整地作業の頻度を増やし、快適に利用できる環境を整えていた。 		
(11) 情報収集(アンケート等)			利用者ニーズや満足度を把握する取り組みができていたか。		
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
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートを実施し、利用目的や曜日・時間の傾向、施設の設備や清掃に関する満足度、職員の対応や身だしなみに対する評価、その他要望について情報収集した。 ・アンケート結果や利用者から直接いただいた要望は、職員及び本部で共有し、優先順位を協議した上で改善を図った。 			<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートを実施し、利用者ニーズや満足度を把握していた。 ・アンケート結果に加えて、他市での指定管理業務で収集した情報を、施設運営の参考にしていた。 ・利用者と良好な関係性を築くことで、些細な要望を気軽に相談してもらい、細かな改善ができる体制が取られていた。 		
(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	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・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告知、緊急事態宣言発令による休館・休場及び再開、特別抽選会について情報発信した。 ・広報紙を活用して、主に自主事業の告知を行った。 			<ul style="list-style-type: none"> ・市ホームページ、指定管理者ホームページ、予約システム、広報紙等を活用し、市民に対して必要な情報を随時発信することができていた。 		
(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	10	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの要望・苦情に関しては、対応した職員から統括責任者、そして本部へと報告し、都度市とも協議しながら、原則1週間以内に改善・回答した。 ・屋外施設の除草・整地等、あらかじめ苦情の発生が見込まれる事案に対しては、極力事前の対応を心掛けた。 ・利用者アンケートで回答いただいた要望に関しても、運営会議で協議を行い、適宜改善を図った。 			<ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの要望や苦情に対して統括責任者が中心となって対応する体制がうまく機能しており、非常に迅速に対応できていた。その内容についてもデータも蓄積されており、毎年発生する事案に対しても先手の対応が取れる体制が取れており苦情は発生しなかった。 		
◆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
<ul style="list-style-type: none"> ・仕様書に沿った施設・設備の保守点検を実施し、不具合箇所は速やかに修繕を実施した。 ・年度計画に沿って修繕・清掃等を行うとともに、緊急性の高い修繕は市と協議した上で、速やかに実施した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・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、清掃等を年間計画に沿って行っていた。 ・突発的な不具合箇所についても市と協議の上、迅速に対応していた。 ・営繕担当の職員が細かな保守、修繕を実施しており、適切な維持管理を実施していた。 		
(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
<ul style="list-style-type: none"> ・備品台帳を整備・更新した。 ・施設点検記録・修繕履歴を適正に保管した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などを適正に保管、整備し、年1回市に報告していた。 		

◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 施設稼働率		各施設の稼働率の平均値が目標値を達成していたか			
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
<ul style="list-style-type: none"> ・目標平均稼働率62.3%に対し、64.6%と目標を達成した。（目標比103.7%） ・全8施設の内、7施設で目標稼働率を達成した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響を受けながらも、施設全体としての目標の稼働率を達成できた。（目標比103.7%） 			
(17) イベントの実施		イベントが計画通り実施できていたか。			
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
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの感染拡大はあったが、計画していたイベントはおおむね実施でき、「SSKバドミントン大会」及び小椋久美子氏のバドミントン教室と合わせて「スポーツチャレンジ2021」を開催した。 ・市主催の「アスリートスポーツイベント」の運営を受託し、小椋久美子氏によるバドミントン教室、浅越しのぶ氏によるテニス教室、大阪ボッチャ協会公認審判員によるボッチャ体験会を企画運営した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの感染拡大はあったが、計画していたイベントはおおむね実施できた。 ・市からの委託事業（アスリート等によるスポーツ教室）の参加者及び保護者にアンケートを実施した結果、全参加者から満足したという回答を得ることができた。 			
(18) 自主事業への取組		自主事業の取組が実施され、市民サービスの向上につながったのか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・緊急事態宣言の発令に伴う休講期間もあったが、感染症対策を十分に講じた上で年度計画書に沿って、健康体操教室、モビバン体操教室、キッズダンス、硬式テニス、ソフトテニススクールを実施した。 ・硬式テニス等、集客に苦戦している教室については、クラス編成を変更する等の改善に取り組んだ。 		<ul style="list-style-type: none"> ・緊急事態宣言の発令に伴う休館や時短営業、外出自粛などの影響により、目標受講人数を達成することができなかった（目標達成率98.7%）。 			
(19) 市民の健康増進への取組		トレーニングルームを活用した市民の健康づくりが推進できていたか。			
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
<ul style="list-style-type: none"> ・トレーニングルームの利用者数は、目標値6,500人に対し、7,713人であった。（緊急事態宣言発令による休館や時間短縮を考慮した目標値設定） ・常時1～2名職員を配置し、感染対策を徹底しながら、安心して利用できる環境を整えた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・感染防止対策を講じることで、利用者数の目標を達成率118%で達成しており、トレーニングルームを活用した市民の健康づくりを推進できていた。 			
(20) 地域貢献		地域の雇用創出や市内業者の活用、地域活動への参加、地域に配慮した施設運営など、地域への貢献ができていたか。			
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
<ul style="list-style-type: none"> ・直接雇用の職員は市内在住の方を優先した。 ・屋外施設の管理人として、シルバー人材センター、せつぷるウィングスに業務委託した。 ・修繕や樹木剪定等については、市内の業者に発注した。 ・市主催イベントとして、小椋久美子氏・浅越しのぶ氏らを講師に招聘した教室事業の運営を受託した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・地域での雇用の創出や市内企業の活用について、十分に配慮していた。 ・修繕や樹木選定などで市内企業を活用していた。 			

指定管理者評価シート(令和3年度)

1.施設の概要

施設名	温水プール	全体評価
施設設置目的(条例)	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	A
指定管理者名	シンコースポーツ・日本管財グループ	
指定管理期間	平成31年4月1日 ~ 令和6年3月31日	
担当部課	生活環境部文化スポーツ課	

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

科目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指定管理料	30,500千円	32,000千円 (4.9%)	32,000千円 (0%)	32,000千円 (0%)		
利用料金	41,178千円	50,408千円 (22.4%)	35,919千円 (-28.7%)	38,891千円 (8.3%)		

3.評価項目

◆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
<ul style="list-style-type: none"> 8つの事項を基本方針に掲げ、温水プールに関わる全従事者が基本方針に沿った行動が行えるよう、定期的にミーティングを実施して目指すべき目標を共有した。 施設の設置目的である「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」できるよう努めた。 コロナ感染予防対策を講じ、施設の有効活用を目的とした、ヨガ教室の開催など積極的に取り組んだ。 		<ul style="list-style-type: none"> 「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。」という設置目的を達成するために、平等で公平な運営や、公共性や公益性を理解した施設運営等の8つの事項を令和3年度の基本方針としていた。 その方針について、管理責任者(館長)が業務や定期的なミーティングを通して指導することで、職員全員が理解して行動していた。 			
(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	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス対策のため、利用者が多い午前中を中心に、混雑を避けるために受付スタッフを増員して対応した。 夏季期間は、利用状況に応じてスタッフを増員し、安全な監視体制を確保した。 課題共有のため、適宜責任者と各業務担当者間や責任者と現場の職員等で報告・相談し、業務改善を行う体制を整えた。 		<ul style="list-style-type: none"> 計画どおりの職員配置に加え、新型コロナウイルス感染拡大防止対策の強化のためスタッフを1名増員し、責任者の指示のもと業務を執行していた。 課題共有のため、適宜、責任者と現場職員でミーティングを実施し、業務改善を行う体制を整えていた。 			
(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	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 連絡調整会議を月1回実施し、情報交換や取組の進捗報告等を実施した。 利用者の要望には、市と連絡調整を行い認識を共有した上で、迅速に対応した。 緊急性の高い案件に対しては、関係機関への調整を含めて早急に対応した。 		<ul style="list-style-type: none"> 市と指定管理者との定例会議を月1回実施し、課題や情報、要望事項などを共有し、風通しの良い関係性を築くことができた。 年次計画、月次報告、年次報告などを遅滞なく提出していた。 			

(4) 法令・協定書等の遵守			労働条件、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
<ul style="list-style-type: none"> ・大阪府遊泳施設条例や労働基準法等を遵守した。 ・市民の健康の維持増進を図り、市民のスポーツ・レクリエーションの場を提供するため、「条例・協定書・仕様書」に定める管理基準や義務付けられた事項を遵守し、適切な運営管理を行った。 			<ul style="list-style-type: none"> ・条例や協定内容を遵守し、適正な施設運営と、協定書に定められた定期的な報告を滞りなく行っていた。 		
(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	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・社内の個人情報保護の取扱いマニュアルを活用し、教室参加者や一般利用者の個人情報を施錠できるスペースにて適正に管理した。 ・「プライバシーマーク」を取得しており、3月に社内研修システムによる個人情報保護法についての研修を全職員を対象に実施した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の個人情報が記載された書類については、施錠できるスペースで適切に管理していた。 ・3月に個人情報保護研修を全スタッフに実施していた。 ・「プライバシーマーク」の認証を取得し、基準に沿った運用を実施していた。 		
(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	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・プール内での事故が発生した場合に備え、新人研修以外に、従事する監視員に水中救助の訓練を実施した。 ・地震発生時・停電発生時の対応研修を行った。 ・プール内以外での傷病者対応として「ファーストエイド研修（CPR研修）」を3回実施した。 ・火災時に迅速に対応できるよう、職員を対象に消防訓練を実施した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・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を確立していた。 ・職員には、「安全水泳講習会」や「防災避難訓練」、「ファーストエイド研修（CPR研修）」を実施していた。 ・BCPに準じた危機管理システムを構築しており、研修、訓練を実施していた。 ・避難訓練に利用者が参加できていなかった。 		
(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。		
指定管理者 評価	2	指定管理者評価理由	市 評価	2	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・自己資本比率は、50%以上であった。 ・令和3年4月下旬から6月中旬までの臨時休館に伴い、市主権事業や自主事業における収入面の減収を想定し、年間を通し設備機器の稼働時間の調整等無駄のない運用を行ったが、感染症対策のため室内の換気を行ったことにより、室温及び水温が低下しボイラー等の稼働時間が想定より増加した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・自己資本比率は、50%以上であった。 ・人件費、光熱水費、印刷製本費、消耗品費等の支出を当初予算より抑えることができたが、利用者の安全を優先したことによる臨時休館や外出控えの結果、利用料金の減収が上回った。 		
(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	5	指定管理者評価理由	市 評価	5	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・光熱水費については、設備機器の稼働時間を調整する等無駄のない運用を実施し、予算と比較して約16%削減した。 ・強制シャワー、洗面の節水器具や館内照明のLED化によりエネルギーの使用削減に努めた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・光熱水費について、設備機器の稼働時間を調整したり各種器具の取替等の無駄を減らす取組を行い、予算と比較して約16%削減した。 		
◆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
<ul style="list-style-type: none"> ・施設職員として、利用者に適切な対応のとれる高いスキルと心構えをもった人材育成に努めた。 ・社内研修システム（オンライン学習）に沿ったOJT研修を実施した。 ・受付スタッフを対象とした「接客研修」や、全職員を対象とした「人権研修（ハラスメントについて）」を実施した。 ・利用者アンケートの結果、指導スタッフや受付スタッフの対応が良いとの回答が75%であった。 			<ul style="list-style-type: none"> ・受付職員を対象に「接客研修」、監視員を対象に「プールガード研修」、「ファーストエイド研修」、「救助研修」及び「CPR研修」、プール指導員を対象に年2回の「指導研修」を実施するなど、業務ごとに専門性の高い研修を実施した。 ・全職員を対象に「人権研修（ハラスメントについて）」、「CPR研修」及び「個人情報保護研修」を実施した。 		

(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	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症予防対策として、密を避けるために更衣室の拡張やロッカーの定期的な消毒を実施し、利用者が安心して利用できる環境を整備した。 7月から9月はアイスクリームの販売、10月から3月は焼き芋の販売、3月は大相撲カレーの販売など、利用者のニーズに合わせた物販展開により利用者のサービス向上に取り組んだ。 		<ul style="list-style-type: none"> 密を避けるために、更衣室を臨時的に広げるとともに、ソーシャルディスタンスを確保できるよう動線を変更し、コロナ禍でも利用者が安心して利用できるよう工夫していた。 人気の高い時間帯の教室について追加することで希望する市民が教室に参加しやすい環境整備を行っていた。 利用者のニーズに応じ、様々な物販を工夫して実施していた。 			
(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
<ul style="list-style-type: none"> 利用者の意見、要望等の受付ボックスをロビーに設置し、意見、要望等については、速やかに対処した。 一般利用者や教室受講者の満足度に関してのアンケートを実施した結果、水泳教室の内容について、全体の約67%から「満足」との回答を得られた。水温についても全体の約67%から「高い」と回答が有りその他についても、良い評価であった。 		<ul style="list-style-type: none"> アンケートの実施だけでなく、意見や要望等を気軽に投書できるように受付ボックスをロビーに設置し、情報収集及び市民ニーズの把握に努めていた。 			
(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
<ul style="list-style-type: none"> 水泳教室や自主事業等について、ホームページ・ブログを利用して情報発信した。 市内の家庭に水泳教室のチラシをスタッフで配布し、利用者の増加を目指して積極的な広報活動を実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> 水泳教室や自主事業について、ホームページ・ブログを利用して情報発信していた。 近隣へ水泳教室のチラシを配布し、積極的に広報活動をしていた。 			
(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	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 要望、苦情においては迅速な対応を心がけ、市と調整を行い共通認識で対応した。 ミステリーショッピングリサーチ(覆面調査)を実施し、普段のサービスに対して、良かった点・悪かった点など、利用者目線でのフィードバックを行い、利用者満足度の向上に努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> 要望については、必要に応じて市と協議の上、対応できていた。 要望・苦情対応について月報等に記載し、データとして記録していた。 			
◆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
<ul style="list-style-type: none"> 法定点検及び保守点検を適切に実施した。 常に施設衛生管理を徹底し、設備の故障・修繕等においても迅速に対応し、運営に支障が出ないように努めた。 消防法に基づく消火器の更新やジャグジープールのろ過機・五方弁の修繕を実施した。 天井防水の破れを定期的に確認し、保全に努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> 巡回設備員による点検を実施し、各設備の予防保全をしていた。 法定点検及び保守点検が適切に行われていた。 点検結果に基づき、空調設備や消防設備等について具体的な修繕計画を提案していた。 			
(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
<ul style="list-style-type: none"> 書類及び日誌、報告書等の整理を行った。 各種業務に付随する点検記録や整備・修繕の履歴等を適正に保管した。 		<ul style="list-style-type: none"> 備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などを適正に保管、整備し、市へ報告していた。 			

◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 利用者総数		利用者総数が目標値を達成していたか。			
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
<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルスの感染拡大に伴う4月下旬から6月中旬の閉館やまん延防止重点措置の影響により、前年度より一般利用者数は減少したが、目標比では107%となった。 7月、8月の無料開放については、利用者数を制限しながら実施したが、前年度比は283%となった。 		<ul style="list-style-type: none"> 利用者総数の目標達成率は107%となった。 			
(17) 水泳教室参加者数		水泳教室参加者数が目標値を達成していたか。			
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
<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症の影響により、4月下旬から6月中旬の第1期水泳教室と5月・6月の選手・育成教室が中止となったが、目標達成率は109%で、前年比は116%となった。 		<ul style="list-style-type: none"> 水泳教室参加者数の目標達成率は109%となった。 			
(18) 水質等の管理		水質、水温等の日常点検を適正に実施していたか。			
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
<ul style="list-style-type: none"> 水質管理では「遊泳用プールの衛生基準(厚生労働省健康局通知)」の残留塩素濃度・水素イオン濃度・水温・濁度等の衛生基準に沿って一定値に保ち、安心して利用できる環境を整備に努めた。 年1回のプール水の全換水を行った。 日々の巡視点検にて、ろ過機の状態に応じて逆洗を実施し、濁度が下がらないように管理した。 		<ul style="list-style-type: none"> 水質管理では、遊泳用プールの衛生基準に沿って一定値に保ち、日常点検を適正に実施していた。 年1回のプール水の全換水を行い、水質保全に努めていた。 			
(19) 自主事業の実施		計画通り自主事業を開催できたか。			
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
<ul style="list-style-type: none"> 夏休み、冬休み、春休み期間の選手・育成クラスでは、朝練習を実施した。 7月から3月まで「パーソナルレッスン」を、10月から3月まで選手・育成クラスの前段階の「研修クラス」を実施した。 12月に「完泳大会」、3月下旬の春休みに「子供の水泳短期教室」を実施した。 水泳だけでなく、1月から3月はトレーニング室で「ヨガ教室」を実施した。 新型コロナウイルス感染症の影響により、2階トレーニング室で予定していた「キッズダンス」や、計画していたラウンドフィットネス事業は実施できなかった。 		<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症拡大の影響で、施設の通常運営ができなかったため、計画していた自主事業は一部実施できないものがあった。 			
(20) 地域貢献		地域の雇用創出や市内業者の活用、地域活動への参加、地域に配慮した施設運営など、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	10	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 駐車場の管理人にシルバー人材センターの会員を雇用し、高齢者の雇用機会を創出した。 摂津優品（せつつすぐれもん）のセイバーオードリンやアロマシールを販売し、地域の活性化に貢献した。 施設入口に、市の魅力をPRするボードを設置した。 「環境美化ボランティア」に登録し、びかぼビブスを着用して施設周辺の美化に努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> 駐車場の管理人に、摂津市シルバー人材センターの会員を雇用し、高齢者の雇用機会を創出していた。 消耗品購入や修繕は、市内業者に発注していた。 摂津優品のPRボードを作成し、物販も行っていった。 「環境美化ボランティア」に登録し、びかぼビブスを着用して施設周辺の美化に努めていた。 			

指定管理者評価シート(令和3年度)

1.施設の概要

施設名	摂津市民文化ホール	全体評価
施設設置目的(条例)	市民に文化に関して理解と関心を深める場を提供し、もって文化の向上に資する(摂津市民文化ホール条例)	
制度導入年月日	平成18年4月1日	B
指定管理者名	一般財団法人摂津市施設管理公社	
指定管理期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日	
担当部課	生活環境部文化スポーツ課	

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

科目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指定管理料	140,273千円	158,387千円 (12.9%)	133,618千円 (-15.6%)	134,429千円 (0.6%)		
使用料	7,228千円	5,997千円 (-17.0%)	2,641千円 (-56.0%)	4,241千円 (60.6%)		

3.評価項目

◆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	
<ul style="list-style-type: none"> 施設の運営方針を職員が理解し、あらゆる年代の方を対象として、それぞれの年代に応じた音楽や古典芸能などのジャンルを検討し、事業の企画・運営を行った。 基本方針や事業内容をホームページに掲載し、利用者へ周知していた。 			<ul style="list-style-type: none"> 職員が施設の設置目的及び基本方針を理解し、事業展開・運営を行った。 「市民に文化活動の場を提供し、文化の充実と向上を図る」という施設の設置目的をホームページトップに掲げ、周知に努めていた。 			
(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	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> 管理運営職員のほか、舞台・照明・音響の専門職員を配置するなど適切に職員を配置し、安定的かつ適切な業務運営を行った。 イベント時には、コミュニティプラザ・別府コミュニティセンターの職員との協力体制を取っていた。 管理公社が指定管理者として管理する他の施設の責任者を交えた連絡会を毎月実施し、コロナ禍における安全な施設の使用方法などの課題について情報共有し、問題解決に取り組んだ。 			<ul style="list-style-type: none"> 管理運営の職員について、計画書どおり適切に人員配置していた。 朝のミーティングで連絡事項を共有するとともに、パソコンの共有フォルダを活用し、ローテーション勤務でその場にはいない人とも情報共有できるよう努めていた。 			
(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	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> 月1回、市との打合せを行うだけでなく、副館長及び施設の職員が適宜市へ出向き、密に連絡調整を行った。 施設の状況に課題や問題が起きた際は、その都度迅速に報告・相談し、連携して問題の解決に取り組んだ。 市との十分な連絡調整により、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための休館や利用条件の変更、「摂津市民文化ホールにおける新型コロナウイルス感染症防止対策ガイドライン」の変更などの際にスムーズに対応することができた。 			<ul style="list-style-type: none"> 毎月の定例会議等で、施設及び実施事業の進捗状況や予定について連絡、報告することにより、市と情報共有していた。 日々発生する個別の案件は、都度連絡し、対応について調整できていた。 月次報告、年次報告、年次計画などを遅滞なく提出していた。 			

(4) 法令・協定書等の遵守			労働条件、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。			・ 条例や協定書を遵守し、適切な管理を行っていた。		
(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	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は施錠し、複数人による多重チェックを行うなど、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、適切な管理を行っていた。		
(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
・ 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、市へ提出し、施設管理者として使用者の安全を確保できるよう適切な体制を確立した。 ・ 非常時の対応マニュアルに基づき、年2回の消防避難訓練を実施した。 ・ 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策ガイドラインを、国・府の対策状況に沿って内容を更新し、市民が安全安心に利用できるように努めた。			・ 緊急時連絡体制を整備するとともに、消防避難誘導訓練を実施した。 ・ 新型コロナウイルス感染症拡大防止のためのガイドラインについて、国・府の対策状況に沿って内容を更新し、使用者の安全確保に努めていた。		
(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。		
指定管理者 評価	2	指定管理者評価理由	市 評価	2	市 評 価 理 由
・ 新型コロナウイルス感染症の拡大の影響により計画どおりの事業展開ができず、依然として、計画と実績の収支差は大きかった。			・ 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、各種イベントの中止や客席の使用を1/2以内としての実施となり、予算との乖離が発生した。 ・ 計画と実績の収支差は、-3.6%であった。		
(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	5	指定管理者評価理由	市 評価	5	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長期統合契約を締結することで契約にスケールメリットを持たせ、経費削減を行った。 ・ 施設の利用がない時間帯についてはロビーの空調や照明を消すなど、使用状況に合わせて管理することで、節電に努めた。			・ 経費節減の取組を実施したことで、予算額に対して委託料を7.2%、光熱水費を27.2%削減することができた。 ・ 指定管理料全体としては22.2%削減の効果があった。		
◆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	6	市 評 価 理 由
・ ホールの舞台・照明・音響装置操作研修、個人情報保護や障がいのある方への対応などを含めた接遇・人権研修を実施し、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。 ・ 利用者に対しての取組としては施設利用時には効果的な舞台機構の使用法の提案を行い、バックヤードツアーでは利用者が直接舞台機構に触れる事業を展開した。 ・ 利用者アンケートでは、「気持ち良く利用させていただいています」や「事務所の方々も気持ち良い雰囲気の方々です」などの好意的な意見をいただいた。			・ 計画書の研修予定に記載の全ての内容を網羅する研修を実施していた。 ・ 舞台照明音響装置操作研修について、ホールの舞台技術者と公社職員とで、操作等について疑問点などを確認することで、利用者からの基本的な質問に対応できるよう、職員の資質向上に努めるとともに市民サービスの向上につなげていた。		

(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	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者から施設の使用目的、利用日、予算、参加人数などを聞き取り、管理公社が管理する他の施設を含めて最適な施設や利用方法を提案することで、利用者のサービス向上に努めた。 ・新型コロナウイルス感染拡大に伴う施設の休館や使用制限について、施設予約者に対して速やかに連絡した。 ・コロナ禍において施設を使用していただく際のルールをまとめたガイドラインを状況に合わせて改訂するなど、利用者の安全に配慮し、安心して快適に使っていただけるよう様々な対応を行った。 ・利用者アンケートで要望が多かった、いきいきプラザ2階のトイレを洋式化する修繕工事を行った。 			<ul style="list-style-type: none"> ・館の特徴や設備、備品等についての知識や研修で得た舞台照明や音響操作の知識を活かし、利用者のニーズに合った貸室や備品の利用方法等を提案していた。 ・緊急事態宣言期間などの閉館に伴う施設予約者への連絡などの対応を迅速に行っていた。 ・コロナ禍における施設利用について利用者と入念に打合せを行っていた。 ・いきいきプラザ2階のトイレの洋式化を行い、誰もが利用しやすい環境づくりに努めた。 		
(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
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートの結果、いきいきプラザのトイレを洋式化してほしいという要望が多く寄せられ、修繕することができた。 ・文化ホール事業において実施したアンケートにより、要望を寄せられていた公演を実施することができた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・施設利用者やイベント参加者へのアンケートによりニーズを把握し、施設や事業運営に反映することができていた。 		
(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	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・市のホームページだけでなく、管理公社独自で作成した施設のホームページに、施設やイベントについての最新情報をリアルタイムに掲載した。 ・チラシでは掲載できる情報量が限られるため、QRコードを活用してより詳しい情報を提供した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・広報紙のほか、管理公社のホームページで施設情報を発信していた。 ・催し物のチラシには、QRコードの活用や、裏面に文化ホールといきいきプラザの施設案内を写真入りで掲載するなど、施設の周知と利用促進を図る情報提供に努めていた。 		
(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
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの要望・苦情があった場合、職員間で相談及び情報を共有し、迅速に対応するよう心掛けた。 ・職員が統一した対応ができるよう受付記録に内容を残し、過去の対応内容を常に閲覧できるよう書類の整理を心掛けた。 ・市に適宜状況などを報告・相談し速やかに対処するよう努めた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・対応マニュアルを作成していた。 ・過去の要望や苦情は、窓口に記録簿を備え付けており、その都度追記や確認ができるようにしていた。 ・管理公社内で、過去の要望苦情への対応を閲覧できるようにしたこと、同様の要望等に対して、職員全員が統一した対応ができる体制を整えていた。 		
◆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	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・舞台の吊り物機構のロープストッパーの交換等、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った。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、使用者の入替えを行うごとに清掃と消毒作業を行った。 ・修繕履歴をデータ化するとともに、修繕計画書を作成して、適切な管理運営を行った。 			<ul style="list-style-type: none"> ・定期的に清掃、施設点検を実施し、適切に施設を維持管理していた。 ・毎月の定例会議にて、施設の不具合や必要な修繕などがあれば報告し、予算措置等必要な対応の相談や情報共有をしていた。 ・経年劣化が進む設備について、改修履歴、耐用年数、次回修繕時期、修繕見積金額を沿えた具体的な修繕実施計画を作成していた。 		
(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
<ul style="list-style-type: none"> ・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した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・備品台帳の整備、修繕履歴のデータ化等、施設管理情報を更新し、市へ報告していた。 		

◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 文化ホール事業入場者数		文化ホール事業に対して立てられている集客目標を達成できているか。			
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
<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、計画していた事業の中止や延期があった。 実施できた事業についても、観客の人数は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、おおむね1/2以内での実施となったため、入場者数は目標から大きく乖離する結果となった。 		<ul style="list-style-type: none"> 入場者数は1,539人で、目標達成率は52.5%であった。 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、事業の中止や客席の上限を1/2以内に制限したことなどの影響で、目標を大幅に下回る結果となった。 			
(17) 施設の稼働率		施設の稼働率が達成できているか。			
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
<ul style="list-style-type: none"> 施設全体の稼働率は26.1%であり、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う休館や夜間閉館を行ったことで、目標の36.7%を下回る結果となった。 		<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、休館期間や夜間閉館があり、計画目標36.7%に対し、実績は26.1%となった(目標達成率は71.1%)。 			
(18) 施設の付加価値の創出		独自の手法や先進的な取組が実施され、利用者数が増加しているか。			
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
<ul style="list-style-type: none"> 令和2年度に延期とした「矢井田瞳アコースティックライブ」「半崎美子明日を拓くコンサート2021」「北海道歌旅座ザ・コンサート」について、経費を抑えながら実施した。 新型コロナウイルス感染症拡大が収束せず、施設の使用時の消毒作業が不可欠となっており、使用者の負担となっていた。そのため、いきいきプラザ・市民文化ホールの客席等、屋内全域に光触媒酸化チタン抗菌ナノゾーンコートを実施し、使用者の負担を軽減することで安心して施設を使用できるよう取り組んだ。 		<ul style="list-style-type: none"> コロナ禍における安心安全な施設の提供として、ホールの客席等に光触媒酸化チタン抗菌ナノゾーンコートの施工を行い、PRすることで、利用促進を図っていた。 利用者数は31,965人であり、前年度の20,600人と比べて約1.5倍増加した。 			
(19) 他団体、他施設との連携、協働による文化振興の推進		市民団体、学生、外郭団体、他施設、他市の施設との連携による文化振興			
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
<ul style="list-style-type: none"> 地域に根差したイベントとして、コミュニティプラザで「南千里丘夕涼み会」と「南千里丘クリスマスバル」を計画した。 協力団体として、社会福祉協議会、保健センター、シルバー人材センターと準備を進め、また、大阪人間科学大学の学生ボランティア参加や摂津高校の学生によるコンサートなど、地域や学校と連携したイベント内容を企画した。 しかしながら、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため「南千里丘夕涼み会」は中止となり、「南千里丘クリスマスバル」は規模を縮小しての実施となった。 府下のホール、近隣府県のホールと共同で同一公演の日程調整を行うことで、経費を抑えるよう努めた。 大阪狭山市と連携し、令和4年度事業として「宝くじ文化公演」の実施に向けた準備を進めた。 		<ul style="list-style-type: none"> 市民団体、地域学生、外郭団体との連携・協働としてのイベントを予定していたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止となった。 次年度に向けて、宝くじ事業において、大阪狭山市と連携し、同じ講師により本市と大阪狭山市の2か所で、連続の日程で演奏会を実施する準備を進めていた。他市施設との連携により協力体制を形成するとともに、経費節減を図っていた。 			
(20) 地域貢献		地域の雇用創出や市内業者の活用、地域活動への参加、地域に配慮した施設運営など、地域への貢献ができていたか。			
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
<ul style="list-style-type: none"> 職員の雇用に加えてシルバー人材センターに管理業務や清掃業務を委託し、市民の雇用を創出する事業運営を行った。正職を含む管理運営スタッフは、31名中14名の市内在住者を雇用し、樹木剪定や防火設備点検等の施設の保守等に関する業務については、16社中市内業者6社に委託した。 市内自治会や老人クラブが施設を使用する際には、行事での施設の使用方法をアドバイスした。 月1回、地域の美化のため施設周辺を清掃した。 		<ul style="list-style-type: none"> 摂津市シルバー人材センターへの業務委託など、地域の雇用創出と市内業者の活用に取り組んでいた。 地域の美化運動として、月1回の施設周辺の清掃にも取り組み、地域における一員の役割を果たしていた。 			

指定管理者評価シート(令和3年度)

1.施設の概要

施設名	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	B
指定管理者名	一般財団法人摂津市施設管理公社	
指定管理期間	令和2年4月1日～令和6年3月31日	
担当部課	生活環境部市民課	

2.主な決算状況

※下段(): 前年度増減率

科目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指定管理料	39,348千円	38,543千円 (-2.0%)	37,136千円 (-3.6%)	36,842千円 (-0.8%)		
使用料	25,636千円	16,955千円 (-33.9%)	16,412千円 (-3.2%)	15,126千円 (-7.8%)		

3.評価項目

◆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	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> ・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った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書に記載の基本方針について、職員が理解しており、利用者へのサービスの向上に努めていた。 ・公営葬儀場としての重要な役割を認識し、葬儀会館を取り巻く社会情勢が変化する中、公平公正に運営し、適切に管理運営していた。 				
(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	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> ・管理公社事務局（責任者）と会館職員（担当者）が連絡を密にとり、諸課題について速やかに対応した。 ・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体制をとる等適切に職員を配置した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・計画どおりに人員を配置していた。 ・管理公社事務局と葬儀会館の職員間で、日々の報告や連絡、相談を密に行い、情報共有できる体制を構築していた。 				
(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	
<ul style="list-style-type: none"> ・月1回、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・相談する等情報共有した。 ・緊急を要する事象については、迅速に対応した上で速やかに市に報告し、市から指示があった場合は指示に沿って対応した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・毎月の報告は、遅滞なく適切に実施していた。 ・市と管理公社事務局は、月1回連絡会議を実施し、情報共有していた。 ・2階トイレの改修及び各設備の点検実施に向けて、市と十分な調整を行い、着手から完了まで安全・円滑に進めることができた。 				

(4) 法令・協定書等の遵守		労働条件、閉館時間や平等利用、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
・施設の特異性を踏まえ、24時間体制での会館運営など条例・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。		・労働関係法令、条例、仕様書等の基本事項を遵守し、施設の目的に沿った管理運営を実施していた。			
(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	3	市評価理由
・申請書等、個人情報が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、個人情報保護管理者の下で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。 ・事務室には個人情報が記載された書類もあることから、各葬儀業者には、事務室への入室を最小限に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。 ・外部から個人情報に関する問合せがあった場合は、摂津市個人情報保護条例に沿った対応を職員間で徹底した。		・個人情報が含まれる申請書等は、適切に保管庫に収納し、業務終了時には保管庫の施錠を徹底していた。 ・施設の巡回や設備点検等で事務所を空室にする際は、施錠を徹底し、個人情報の適切な管理に努めていた。			
(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。			
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
・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。 ・施設利用者の安全を確保するため、年2回の消防避難誘導訓練を実施するとともに、対応マニュアルに基づき非常事態に備えた。		・防災非常招集連絡系統表を作成し、非常時や緊急時の連絡体制を確立していた。 ・避難誘導や通報、消火訓練等を年2回実施し、対応マニュアルに基づき非常事態に備えていた。 ・水害が懸念される際は、緊急避難場所として機能するよう市と連携していた。 ・非常時に備え、AEDのインジケータの点灯確認等を毎日実施していた。			
(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。			
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
・収支計画書どおりの予算執行であり、適切な運営を行った。 ・法人の財務状況等も安定しており、施設の安全確保と利用者の利便性向上を図る運営を行った。		・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どおりで、業務の継続が可能な状態であった。			
(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	5	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共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。 ・空調設備の電気代削減のため、式場及びホールの適切な温度設定やオンオフ切替を行った。 ・軽微な修繕は、職員が行うことで、修繕費を削減した。		・予算額と比較して、支出合計は約20%削減となった。 ・外部委託業務は他の施設と合わせて、長期契約を行い、経費の削減に努めていた。 ・施設点検で発見した軽微な修繕箇所は、可能な限り職員が修繕することで経費削減に努めていた。（修繕費は約35%削減） ・施設の利用状況に応じて、照明の調整や空調設備の温度設定の調整等経費削減に努めていた。（光熱水費は約47%削減）			
◆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	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
・職員が防火管理講習を受講し、これに基づき会館防火管理への取組に活かした。 ・人権・接遇研修を実施し、接客の際に心掛けるべきことを各自でまとめ、資質向上に努めた。 ・個人情報保護研修を実施し、個人情報の定義、取り扱い等について参考文献を基に、各自でまとめ、資質向上に努めた。		・職員の資質向上と、質の高い施設の運営に向けて、利用者の満足度を高めるための研修を実施していた。			

(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
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の利便性向上のため、南側平面駐車場のアスファルト化（従来：砂利）を行い、令和3年4月1日から運用を開始した。 ・利用者からの要望を基に、女性用トイレの一部を洋式化した。 ・バリアフリー化として、車椅子使用者が控室に入室しやすいよう、軽量型持ち運びタイプのスロープを導入した。 ・車椅子使用者や高齢者の方も食事をしやすいよう、ダイニングテーブルを導入した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・南側平面駐車場運用開始に伴い、スムーズに来場車両が乗入れできるよう案内表示板を設置するなど利用者の安全確保に努めていた。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、検温器及び消毒スタンドの設置箇所を工夫し、施設内の換気と消毒を徹底するなど利用者が安全に安心して施設を利用できるよう努めていた。 ・高齢者や車椅子の方が控室を利用できるようにダイニングテーブルを導入し、段差の箇所にスロープを設置するなど利用しやすいよう配慮を行っていた。 			
(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	6	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートにより要望や改善点等を把握し、要望が多かったトイレの洋式化やダイニングテーブルの導入を実施した。 ・葬儀業界の動向について把握を行い、今後の会館運営の参考になるように情報収集(葬儀形態、費用等)を積極的に行った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートを実施し、トイレの洋式化、控室へのスロープ設置及びダイニングテーブル設置を行うなど利用者のニーズに応じていた。 ・利用者や葬儀事業者と直接コミュニケーションを取ることで、利用者ニーズや事業者の取組等の把握に努めていた。 			
(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	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・市民や新規の市外葬儀社からの問合せに対し、詳細に会館説明を行うとともに見学を促し、会館の特徴・魅力等を発信した。 ・利用者の安全性向上のため、市及び公社ホームページに会館駐車場への道案内を掲載した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・葬儀会館駐車場案内チラシを作成し、市及び公社ホームページに掲載し、利用者が比較的広い道を通りして安全に施設を利用できるように配慮を行っていた。 			
(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	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者から要望や苦情があった場合には、当社で対応できるものは適切かつ迅速に対処し、日誌にその内容を記載した。これにより、職員間で内容を共有でき、その後、同様な事項に対し、統一的な対応ができた。また、市へは連絡会議で報告した。 ・要望や苦情等は、適宜市へ報告、相談して指示を受け、協力して速やかに適切に対処した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・利用者から受けた苦情や要望等を、管理公社事務局、葬儀会館職員に情報共有し、迅速に対応できる体制を確立していた。 ・苦情や要望等の処理内容は、全て記録し、適宜市へ報告していた。 			
◆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	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・建物及び設備の保守点検を事業計画に沿って実施した。突発的な修繕が発生した場合、速やかに対応できる業者とスケジュールを調整し、短期間での修繕を行った。なお、点検、修繕の結果は市に連絡会議で報告した。 ・利用者の快適性向上を目指し、利用者の声を踏まえて、市と連絡会議等で協議の上、トイレの一部洋式化を行った。 ・敷地内の清掃業務を外委託し、毎日清掃することで、清潔性を維持した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・建物、設備の保守点検及び修繕を計画どおり実施し、結果について市へ適切に報告していた。 ・日々の清掃が行き届いており、常に施設を清潔な状態に保っていた。 ・市が実施した公共施設点検の際には、施設の状態に対する詳細な報告と具体的な修繕計画を提案していた。 			
(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
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の備品台帳を整備するとともに、各種点検、物品購入、修繕等の記録をファイルし、保管した。 ・毎日の出来事をフォーマット化した記録用紙に記入し、それらをまとめて日誌として保管した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・施設の備品台帳は、備品の更新や追加、廃棄に合わせて適宜更新されており、適切に保管されていた。 ・施設の点検記録や修繕履歴等をデータで管理するとともに、年1回市へ報告していた。 			

◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 規格葬儀の普及		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	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・市民の方が直接会館を訪問された場合、館内を案内することにより、規格葬儀は低廉かつ適正な価格で厳粛に葬儀を行うことができることをアピールした。 ・ご遺族の方や市民の方から会館へ葬儀をお願いしたい旨の問合せがあった場合、HPに記載されている規格葬儀パンフレットを基に説明を行い、規格葬儀の有益性を説明し、規格葬儀を実施できる指定葬儀業者を伝えた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・葬儀業者や市民からの問合せに対して、丁寧な対応と説明により規格葬儀の普及拡大に向けて努めていた。 ・葬儀総数に対する規格葬儀の割合が74%と高い水準であった。 			
(17) 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を行うことができたか。			
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
<ul style="list-style-type: none"> ・葬儀会館の職員間だけでなく、斎場職員と知識や情報を共有、連携して、全ての葬儀会館職員が同様のサービスを提供し、厳粛で丁寧なセレモニーを実施できるよう努めた。 ・葬儀業者へのヒアリング等を通じ、接客での注意点、葬儀の進め方、宗派の違いによる飾り等の知識を習得した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・斎場の職員と協力し、葬祭業務を一体的に運営していた。 ・これまでの葬儀会館と斎場の管理業務経験を活かし、ご遺族の心情に十分配慮した接遇を行っていた。 			
(18) 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	6	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・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、引き続き、地域交流及び連携に努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・葬儀会館は一般的に忌避施設であると言われるが、近隣の自治会や事業所等と積極的にコミュニケーションを図り、敷地内外の清掃も行き届いており良好な関係を構築していた。 ・施設の管理業務に関する近隣の方からの苦情や要望についても適切に対応しており、年々減少している。 			
(19) 式場・ホール等の快適性		清掃等が行き届き、来場者が不安感・不快感を抱くことなくセレモニーが実施できていたか。スペースの有効活用や快適性向上の提案等がなされているか。			
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
<ul style="list-style-type: none"> ・式場・ホール等を常に清掃して清潔に保ち、施設利用者の快適性の向上に努めた。 ・新型コロナウイルス感染予防対策のため会館内の除菌を念入りに行った。 ・冷暖房の設定管理や設備等を適切に配置することにより、セレモニーを円滑に執り行うことができるよう対応した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・施設における日常清掃、定期清掃、新型コロナウイルス感染予防対策を適切に行い、快適な環境を維持していた。 ・施設内外の清掃が行き届いており、季節に応じて冷暖房を適切に設定するなど、利用者が快適に施設を利用できるよう心掛けていた。 			
(20) 交通整理等の安全対策		大型葬儀等を実施する際に、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
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の入口、駐車場出入口、駐車場への通路など、各所に誘導整理員を配置して車両等を適切に誘導し、事故等のないよう対応した。 ・大型葬儀では、誘導整理員を増やし、有効な配置を考え、適宜事務所と連絡を取り、トラブルなく車両や歩行者を安全に誘導した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・大型葬儀の実施時には、誘導整理員を追加配置し、参列者の混乱防止、事故防止に取り組んでいた。 ・大型の葬儀が執り行われる場合は、近隣事業者等に対し、駐車対策への協力を要請していた。また、警備会社と連携し、不法駐車対策を徹底した結果、不法駐車は発生しなかった。 			

指定管理者評価シート(令和3年度)

1.施設の概要

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	A
指定管理者名	一般財団法人摂津市施設管理公社	
指定管理期間	令和2年4月1日～令和6年3月31日	
担当部課	生活環境部市民課	

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

科目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指定管理料	31,042千円	32,501千円 (4.7%)	33,189千円 (2.1%)	34,169千円 (3.0%)		
使用料	15,949千円	14,849千円 (-6.9%)	17,388千円 (17.1%)	22,553千円 (29.7%)		

3.評価項目

◆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	
<ul style="list-style-type: none"> 職員が施設の設置目的と運営方針を十分理解しながら、設置目的に適合した公平公正な運営を行った。 基本方針に沿って、市と協議し調整しながら、新型コロナウイルス感染症の対応についても適切に対応することができた。 			<ul style="list-style-type: none"> 事業計画書に記載の基本方針について、職員が理解しており、利用者にも周知していた。 公営火葬場として開設された斎場の役割を理解し、利用者に対して平等で公平な対応を行い、安心安全に施設を利用することができるよう心掛け、適切に管理運営していた。 			
(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	3	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> 職員の配置状況・勤務実績は適正に行うことができた。配置状況については、家族葬の増加で職員体制を入場時2名とし、ご遺族の負担軽減に努めた。勤務実績についても斎場運営を行うにあたり支障なく行うことができた。 月1回、市と管理公社事務局、葬儀会館職員及び斎場職員で連絡会議を実施することで情報共有し、適宜迅速に課題解決できる体制をとった。 			<ul style="list-style-type: none"> 管理公社事務局と斎場の職員間で、日々の報告や連絡、相談を密に行い、情報共有できる体制を構築していた。 炉に不具合等が発生した際や緊急での火葬執行の際でも対応できるような人員を配置し、体制整備をしていた。 			
(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	
<ul style="list-style-type: none"> 月1回の市との連絡会議を行い、情報共有を行った。その他に適宜課題等が発生した場合には市に報告し、協議を行った上で適切に対応に努めた。また、市役所閉庁時に発生した課題についても、事後報告に努めた。 			<ul style="list-style-type: none"> 毎月の報告について、遅滞なく適切に実施していた。 月1回連絡会議を実施し、情報共有していた。 火葬炉設備の状況については、日常の点検結果及び定期点検の結果を報告していた。 定期点検の結果に基づき、耐火ブロックや炉内台下部フックの修繕等具体的な提案があった。また、修繕の経過については市と共有していた。 			

(4) 法令・協定書等の遵守		労働条件、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
<ul style="list-style-type: none"> ・労働条件、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法令を遵守していた。 ・月1回報告書を作成し、定期報告を行った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・労働関係法令、条例、仕様書等の基本事項を遵守し、施設の目的に沿った管理運営を実施していた。 ・施設の利用者に公平・公正に対応し、中立性を確保していた。 			
(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	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・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を徹底した。 ・参列者やご遺族等から電話で問合せがあった際は、個人情報の取扱いに十分注意して適切に対応した。 ・事務所への業者の立入は最小限に留めるよう依頼する等、適切な管理を実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報が含まれる申請書等は、適切に保管庫に収納し、業務終了時には保管庫の施錠を徹底し、パソコンの管理も徹底していた。 ・施設の巡回、設備点検等で事務所を空室にする際は施錠を徹底し、個人情報の適切な管理に努めていた。 			
(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
<ul style="list-style-type: none"> ・防災非常招集連絡系統表や葬儀予約システム緊急体制表を事務所に掲示し、関係機関との連絡体制を構築した。 ・ヒヤリハット報告書を作成し、日々生じた危険な事象に対して安全配慮に努めて、職員間で情報を共有し、対策を検討した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・大規模災害を想定した対応マニュアル及び防災非常招集連絡系統表等を作成し、非常時や緊急時の連絡体制を確立していた。 ・非常時に備え、AEDのインジケーターの点灯確認等を毎日実施していた。 ・新型コロナウイルス感染者の拡大に伴う、斎場での受入れについて市と協議の上「斎場ガイドライン」を作成し、体制を構築していた。 			
(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。			
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
<ul style="list-style-type: none"> ・収支計画書どおりの予算執行であり、適切な業務運営を行った。 ・法人の財務状況等は安定しており、施設の安全確保と利用者の利便性向上を図る管理運営を実践した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・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った。 			
(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
<ul style="list-style-type: none"> ・外部委託業務や総合契約を締結することで経費節減につなげた。 ・定期的な炉の点検や月1回のメンテナンス作業を行うことで、修繕費が発生しないように努めた。 ・4号炉の稼働回数を調整・集約して経費削減に努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・予算額と比較して、支出合計は約5%削減となった。 ・外部委託業務は他の施設と合わせて、長期契約を行い、経費の削減に努めていた。 ・火葬炉定期保守点検で発見した軽微な修繕箇所は、可能な限り職員が修繕することで経費削減に努めていた。（修繕費は約59%削減） ・施設の利用状況に応じてこまめな電気の調整と、空調設備の温度設定の調整を行い、経費削減に努めていた。（光熱水費は約1%削減） ・4号炉の稼働回数を計画的に調整するなど燃料費の削減に努めていたが、新型コロナウイルスの影響による火葬件数増加に伴い増加となった。（燃料費は約31%増加） 			
◆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
<ul style="list-style-type: none"> ・職員の資質向上のため、公社事務局CS向上委員会による「住民との接点を感じよく演出する『印象力』」（事例で学ぶ窓口業務のためのコミュニケーション術）の研修を受講した。 ・よりレベルの高い業務運営を行うため、併せて「人権や個人情報保護に関する外部研修」を受講し職員の資質向上に努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・職員の資質向上と、質の高い施設の運営に向けて、利用者の満足度を高めるための研修を実施していた。 ・火葬炉操作研修で習得した専門知識を、日々のメンテナンスに反映し、火葬炉修繕の際に修復方法を提案するなど業務に活かされていた。 			

(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	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症防止のため、前年度に引き続き手指消毒を設置するとともに換気に努めた。 後日分骨するために分骨証明書を希望するご遺族が多いことから、事前に骨つぼが二つ以上ある場合は、職員から葬儀担当者に事前確認を行い、分骨証明書の発行を促した。 火葬許可証の紛失が多いことから、紛失防止のためあらかじめお骨箱に収めるなど、助言を行い利用者サービスに努めた。 			<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、施設内の換気と消毒を徹底し、利用者が安全に、安心して施設を利用できるよう努めていた。 施設利用者からの問合せや要望、各証明書等の発行に対して親切丁寧な対応を心がけ、利用者のニーズを把握し、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	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 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、要望や不満点を施設の運営及び整備にいかすように努めた。 葬儀会館利用者アンケート等の傾向から家族葬の形態が多くなり、自家用車等で来場されることが多いことから、白線の引き直しやフェンスの修繕等、摂津市斎場駐車場の整備を行った。 			<ul style="list-style-type: none"> アンケートに「取骨等セレモニーについて」ご意見を伺う項目があり、自由記載欄であるにも関わらず「丁寧な説明で良かった」等の感謝の言葉を多くいただいていた。 利用者のニーズに対応するとともに、安全を確保するため、駐車場のフェンスの修繕及び安全ポールを設置等駐車場の整備を行っていた。 		
(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	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 葬儀会館と斎場の利用に関して市ホームページや広報紙等で情報提供をした。 新型コロナウイルス感染症に係る注意事項等を前年度に引き続き葬儀予約システムで情報発信し、適切な運営を行うことができた。 			<ul style="list-style-type: none"> 斎場の利用に関して市と協議の上、火葬の適正な予約方法について案内チラシを作成し、発信することで葬儀業者へ周知した。 		
(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
<ul style="list-style-type: none"> 利用者から要望や苦情があった場合には、迅速かつ適切に対応し、受付記録簿に記載するとともに、職員間で情報共有を行い、市の担当課に報告した。 施設に対しての要望については、対応可能な場合は当該年度中に対応した。 			<ul style="list-style-type: none"> 利用者や葬儀業者から受けた苦情や要望等を、管理公社事務局、斎場職員で情報共有し、迅速に対応できる体制を確立していた。 処理内容については全て記録し、適宜、市へ報告していた。 これまでの事例を職員間で情報共有し、書類管理を工夫することで、苦情の再発を防止していた。 		
◆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	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 利用者が安全かつ安心して施設を利用できるように、建物及び設備の保守点検を実施し、点検の結果に基づいて修繕を行った。特に、市民サービスに影響が生じる場合は、早急に対応した。 火葬予約がない日には定期的に利用者が快適に過ごせるよう、屋上の雨樋周辺、排水溝や炉前ホールのエアコンフィルター等を定期的に清掃した。 			<ul style="list-style-type: none"> 建物、設備の日々の保守点検と修繕を適切に実施することにより、施設全体に関して状態を把握していた。 施設内において、新型コロナウイルス感染症拡大防止に向けて、二酸化炭素濃度の測定、消毒及び換気を徹底していた。 施設点検において、施設状態の詳細な報告と具体的な修繕計画を提案していた。 		
(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
<ul style="list-style-type: none"> 毎月の炉台メンテナンス作業の整備状況や修繕等の履歴をデータ化するとともに、市に月例報告書を提出した。 備品台帳については定期的に確認を行い、市と情報共有を図った。 点検記録簿を基に炉の使用回数を把握し、バランスよく火葬炉を稼働させた。 			<ul style="list-style-type: none"> 施設の備品台帳は、備品の更新や追加、廃棄に合わせて適宜更新し、適切に保管していた。 施設の点検記録や修繕履歴等はデータ化して、施設の状況を把握しやすくなっており、年1回市へ報告していた。 火葬炉の修繕について、定期点検結果に基づく具体的な提案があり、提案に至った経過等について、設備維持管理計画書を作成し記録していた。 		

◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 火葬炉設備の管理運営		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	10	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 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。 定期保守点検時には火葬炉メーカーによる操作研修を行った。 		<ul style="list-style-type: none"> 火葬炉操作研修で習得した専門知識を活かし、日常の点検に加え、計画的に台車のグリースアップ等簡易な整備を斎場職員が実施していた。これにより不具合を未然に防ぎ、火葬炉設備を常に良好な状態に保っていた。 1号炉火葬炉耐火煉瓦全面積替修繕工事において、施工業者との協議に参加し、施設側からの意見と提案が積極的に行われ、結果、斎場を休場せず、部分運用しながら、円滑に修繕工事を実施することができた。 本来メーカーが実施する2階機械室のメンテナンスについて、斎場職員により計画的な点検とグリースアップ等を実施したことにより、機器類の消耗と故障等を未然に防ぐことができ経費削減につなげていた。 			
(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	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 職員間で知識を共有して、全ての職員が同一のサービスを提供し、ご遺族に接遇することで、厳粛で丁寧なセレモニーを実施できるよう努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> 葬儀会館と斎場職員の間でもセレモニーに関する情報を共有し、厳粛で丁寧なセレモニーが行われていた。 セレモニーに関するマニュアルを整備し、職場内で共有していた。 			
(18) 炉前ホールの快適性等		清掃等が行き届き、来場者が不安感・不快感を抱くことなくセレモニーが実施できているか。スペースの有効活用や快適性向上の提案等がなされているか。			
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
<ul style="list-style-type: none"> 施設を快適に使用できるように日々清掃を丁寧に行い、常に清潔に保てるように心がけた。 利用者が不安感や不快感を抱かないように手指消毒の設置や非接触温度検知カメラを設置し、職員一同安心して利用できる施設になるように努めた。 ホール内の空調温度設定については、利用者の快適性向上のために職員が定期的に確認を行い、適切な温度設定を心がけた。 		<ul style="list-style-type: none"> 炉前ホール及び施設周辺の整理整頓、清掃が行き届いており、快適に過ごせる空間となっていた。 利用者が快適に利用できるように、老朽化していたホール前庇の塗装及び防水修繕を行った。 新型コロナウイルス感染症対策として、手指消毒の設置や換気を徹底していた。 			
(19) 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
<ul style="list-style-type: none"> 業務に必要な墓地・埋葬等に関する法律は常に確認ができるように事務所内に掲示した。 葬祭等に関する知識について葬儀社から宗派の情報を提供してもらい、ご遺族に対して適切なアドバイスを行った。 		<ul style="list-style-type: none"> 斎場と葬儀会館の職員が協力し、葬祭業務を一体的に運営していた。 斎場と葬儀会館の職員は、葬祭に関する知識だけでなく、火葬後の分骨方法や納骨するタイミング、改葬に関する相談や手続き方法等、墓地や埋葬に関する専門的な知識を有していた。 			
(20) 近隣住民等への配慮		近隣住民へ配慮し、適切に施設を運営できていたか。			
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
<ul style="list-style-type: none"> 墓地管理者や地域の住民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た。 火葬の際に煙等が出ないように、近隣の住民や事業者等に配慮した。 近隣の清掃についても墓地内の排水溝や外周の排水溝を中心に清掃を実施し、駐車場や緑地帯の景観を維持した。 		<ul style="list-style-type: none"> 近隣自治会や事業者、墓地管理者と積極的にコミュニケーションを図り、良好な関係を構築していた。 定期的な職場巡回により、敷地内外の清掃が行き届き、緑地帯の植栽剪定が計画的に行われ、近隣自治会や事業者、墓地利用者に十分配慮していた。 			

指定管理者評価シート(令和3年度)

1.施設の概要

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を図る(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	A
指定管理者名	一般財団法人摂津市保健センター	
指定管理期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日	
担当部課	保健福祉部保健福祉課	

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

科目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指定管理料	109,590千円	124,274千円 (13.4%)	132,941千円 (7.0%)	143,438千円 (7.9%)		

3.評価項目

◆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
<ul style="list-style-type: none"> 「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。 		<ul style="list-style-type: none"> 施設の設置目的である「市民の健康の保持及び増進」を踏まえた事業計画を基に、新型コロナウイルス感染症対策を講じながら、各種事業を実施していた。 目標管理制度を活用し、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	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 管理医師の配置により、専門的な見地からの体制整備を図った。 各事業所責任者を中心とした業務執行体制の構築のため、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。 各事業所責任者を対象とした所長会議を実施し、センターの使命と各事業所の使命の整合性を図った。 		<ul style="list-style-type: none"> 状況に応じた体制整備を図り、適正な職員配置としていた。 ミーティングの充実及び各事業所責任者をメンバーとした所長会議を月1回実施し、課題や目標、情報の共有を図っていた。 			
(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
<ul style="list-style-type: none"> 保健福祉部の部課長会の議事内容について回覧にて共有した。 月次報告などで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。 健(検)診等の事業ごとに、市を含めた専門職間で打合せを実施し、効果的な事業運営を図った。 新型コロナウイルスによる緊急事態宣言下における事業実施上の課題や対策について、担当課と協議の上実施した。 月1回、保健福祉課と連絡会議を実施して情報共有を図った。 		<ul style="list-style-type: none"> 保健福祉部の部課長会の議事内容をセンター内で回覧し、市の動向について共有していた。 適宜、報告、定期連絡会の実施やメール、電話等で連絡調整を行っていた。 効率的、効果的な事業実施に向けた改善事項等について、新型コロナウイルス感染症予防の観点から、健診時の動線変更や職員の感染症対策を提案するとともに、協議を重ねた上で実施していた。 新型コロナウイルス感染症の流行に伴う、事業等への影響などについて、綿密に市と情報共有していた。 			

(4) 法令・協定書等の遵守		労働条件、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
<ul style="list-style-type: none"> ・ 条例、基本協定書、年度協定書等に基づき、事業を実施した。 ・ 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。 ・ 緊急事態宣言に伴う国や大阪府の要請に基づき、時短勤務や在宅勤務、三密の防止、定時の消毒等を実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・ 労働条件や開館時間等について、関係法令に基づいた運営となっていた。 ・ 事業計画及び事業報告書等の提出期限等について厳守していた。また、国立循環器病研究センター・摂津市医師会との三者の覚書により、特定健診について安定的に運営していた。 			
(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	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・ 個人情報に関する書類は鍵付きの専用ロッカーに保管し、適切に管理できる環境を整備していた。また、廃棄年度には適正に廃棄した。 ・ 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。 ・ 特定健診やがん検診の結果通知においては、特定記録郵便で通知した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・ 個人情報の保護に関する条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理を実施していた。 			
(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。			
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
<ul style="list-style-type: none"> ・ 「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た。 ・ 国や大阪府の指針に基づいた新型コロナウイルス感染拡大防止策を講じて各種事業を実施した。 ・ 「新型コロナウイルス感染症対応マニュアル」を作成して職員間で共有し、具体的事象への対応を行った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・ 事故の防止や災害等の対応から連絡体制まで、詳細に記載したマニュアルを整備していた。また、マニュアルを活用し、台風等を想定した排水路の点検や、火災を想定した排煙窓・防火扉の操作方法及び動作の確認を行っていた。 ・ 「ヒヤリ・ハット」の報告、検討の体制を構築していた。 ・ 職員に新型コロナウイルス感染者（疑いを含む）が発生した際の対応について整理し、職員間で共有していた。 			
(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。			
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
<ul style="list-style-type: none"> ・ 新型コロナウイルス感染症の影響による事業の縮小により、一部の事業で収支計画書との差異が生じたが、運営の安定性は確保することができた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・ 新型コロナウイルス感染症の影響により、事業収益が減少したものの、業務継続に問題はなかった。 			
(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	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・ 健診業務について、従来、職員が毎回の健診後に行っていた業務(書類整理やデータ入力、翌日の準備等)を一部、健診業務のために雇った非常勤職員が担うことで、職員の超勤時間が削減されたとともに、健診受診者への対応に時間をかけることができ、市民サービスの向上に繋がった。 		<ul style="list-style-type: none"> ・ 事務改善や非常勤職員雇用により、超過勤務の削減に取り組むとともに、市民サービスの向上に努めていた。 			
◆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	6	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員の接遇に関する意識向上及び防災備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。 ・ 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るとともに、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。 		<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者に対する職員の接遇マナーの向上に努めていた。 ・ ミーティングの充実や、目標管理制度・職員面接の運用による組織目標や各職員の役割の明確化など職員の資質向上に取り組んでいた。 			

(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
<ul style="list-style-type: none"> ・マスク・フェイスシールドの徹底、アクリル板や消毒液の設置等、国及び大阪府等による新型コロナウイルス感染拡大防止策を講じて、安心・安全な事業運営に努めた。 ・ホームページに健診やがん検診の申込み状況、事業の実施の有無等の新着情報を随時掲載し、予約しやすい体制を構築した。 ・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。 		<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大防止にあたり、アクリル板や消毒液を配置するとともに、ソーシャルディスタンスを確保していた。 ・健診やがん検診の申込み状況について、ホームページ上で公開するとともに、土日祝日の健診を継続して行っていた。また、待合スペースを上手く活用した情報発信や健診当日に補助スタッフを配置することで、利用者へのサービス向上を図った。 			
(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
<ul style="list-style-type: none"> ・介護保険事業において、アンケート調査(顧客満足度)やモニタリングの実施、利用者・家族等の懇談会を開催してニーズの把握に努め、アンケート結果を踏まえた改善に取り組んだ。 ・「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、結果をフィードバックしてモチベーションの向上を図った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・「ご意見箱」を通じた利用者の要望や意見の収集を実施し、ニーズや満足度の把握に向けて取り組んでいた。また、寄せられた要望・意見等は、職員が共有できる体制を整えていた。 ・介護保険事業の利用者に対して定期的にアンケートを取ったり、家族等の懇談会を実施し、ニーズの把握に取り組んだ上で、改善を図っていた。 			
(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
<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページや広報に加え、市庁舎、コミュニティプラザ、公民館等の掲示板に情報の掲示を行った。 ・窓口を設置している健幸マイレージの送信機横に、運動に関するチラシを置く等工夫を行った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・保健センター内に、健診等の案内を掲示したり、健幸マイレージの機器近くに、運動関連チラシを置くなど、各場所を利用し、情報提供に取り組んでいた。 ・保健センターのホームページを随時更新するとともに、市と連携の上、年間日程表や市広報紙、ホームページ、チラシ等を活用し、施設や事業の活動情報を提供していた。 			
(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	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・「ご意見箱」を設置し、常時意見を受け付けた。 ・苦情内容は、業務改善のヒントと捉え、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た。 		<ul style="list-style-type: none"> ・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ように「ご意見箱」を設置し、環境及び体制を整え、苦情に対しては改善に努めていた。また、市へ適切に報告・相談していた。 			
◆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	4	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・終業時に施設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た。 ・リース期間が到来した機器の更新を行った。 ・関係機関と密に連絡を取り、保守に万全を期していた。 ・17台の自転車について定期点検を継続実施したところ、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。 		<ul style="list-style-type: none"> ・整備した施設の点検日誌及び清掃に関する報告書を基に、業務終了後、担当による確認作業を実施していた。 ・台風等を想定した排水路の点検や、火災を想定した排煙窓・防火扉の操作方法及び動作確認を行っていた。 			
(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
<ul style="list-style-type: none"> ・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。 		<ul style="list-style-type: none"> ・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、適正に管理していた。 			

◆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	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため定員を縮小して実施した。受診者総数は、前年度と比較して361名増となったが、依然としてコロナ前の受診者数までには達していない。 感染拡大状況を踏まえながら、可能な範囲で未受診者に対する受診勧奨を行った。 		<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、定員を縮小して健診を実施したにもかかわらず、前年より受診率が向上した。 未受診者に対する勧奨等、必要な取組を行っていた。 			
(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	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 感染拡大防止策を図りながら、特定保健指導対象者に対してきめ細かく電話連絡をして結果説明会への案内を行ったり、健診当日に面接を実施した。なお利用率は54.4%であり、前年度と比較して約9%減少した。 		<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症の影響があったものの、特定保健指導対象者への電話による結果説明会への案内や当日の面接を欠かさず実施した。 			
(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	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、定員を縮小して実施した。また、全ての各種がん検診において受診者総数は前年度と比較して増加となったが、子宮頸がん検診を除いて依然としてコロナ前の受診者数には達していない。 子宮頸がん検診日の保育体制を強化し、受診環境の改善を行った。 		<ul style="list-style-type: none"> 子宮頸がん検診日に、一時保育を設け、受診者の利便性向上に取り組んでいた。 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のための対策を講じながら出張バス検診を実施していた。 			
(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
<ul style="list-style-type: none"> 当法人の介護保険事業（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支援事業に積極的に取り組んだところ、予防プラン作成件数が前年度より約1.1倍増加した。 通所型サービスCは介護予防に特化した事業で、当法人の特性を生かした内容を実施して参加者数の増加に努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> 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、関係機関との連携しながら適切な支援を行っており、受入れの対応が充実していた。 介護予防支援事業に積極的に取り組んだ結果、予防プラン作成件数が増加していた。 			
(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	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 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出向いた講話を実施した。 介護予防及び社会参加への動機付けを目的に、男性に特化したエクササイズ講座を実施した。 シニア生活習慣改善講座やふれあいリハサロン、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。 新型コロナウイルスの影響により外出を自粛している高齢者に対し、直接家庭訪問してフレイル予防のチラシを配布するとともに、運動の紹介を行った。 		<ul style="list-style-type: none"> 日中の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た。その他、介護予防に関する講座にも注力し、認知症予防体操を考案し、普及につなげていた。 市・保健センター・社会福祉協議会との連携事業として、訪問によるフレイル予防に取り組んでいた。 コロナ禍であるため、外出を自粛している高齢者宅を訪問し、フレイル予防のチラシを配布し、普及啓発に取り組んでいた。 			

指定管理者評価シート(令和3年度)

1.施設の概要

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を行う (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	A
指定管理者名	一般財団法人摂津市保健センター	
指定管理期間	平成31年4月1日 ~ 令和6年3月31日	
担当部課	保健福祉部保健福祉課	

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

科目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指定管理料	3,800千円	5,944千円 (56.4%)	13,418千円 (125.8%)	10,403千円 (-22.5%)		

4.評価項目

◆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し、市民が安心できる医療体制を確保するため、適切な管理運営に努めた。		・施設の設置目的である「休日における小児の急病患者の診療」を踏まえた事業計画に基づき、事業を実施していた。 ・目標管理制度を活用し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んでいた。 ・施設の設置目的に基づき、新型コロナウイルス感染症の疑いのある発熱患者の診察体制や感染予防の取組を提案していた。			
(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	3	指定管理者評価理由	市評価	3	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できていた。 ・適時、担当職員間で打合せを実施し、迅速に運営上の課題や情報を共有・検討する体制を構築していた。		・医療スタッフの確保が困難な中、事業運営に必要なスタッフを安定して確保していた。 ・明確な業務執行体制が構築されており、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
・市との連絡調整等が必要な場合は、速やかに連絡し、迅速に対応できる体制を構築していた。 ・月1回開催の保健福祉課との連絡会議の中で受診者状況を報告し、情報共有を図っていた。		・保健福祉部の部課長会の議事内容をセンター内で回覧し、市の動向について共有していた。 ・適宜、報告・定期連絡会の実施やメール・電話等で十分な連絡調整を行っていた。			

(4) 法令・協定書等の遵守			労働条件、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た。			・診療時間や対象者等について、条例や基本協定書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た。 ・労働条件について、労働関係法令に基づく運用となっていた。		
(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	3	市評価理由
・カルテ等の個人情報書類は、専用ファイルに綴じて鍵付きのロッカーに保管し、業務終了時にロッカーを施錠していた。 ・診療日及び診療時間以外は診療所の出入口を施錠して、関係者以外の出入りを禁止していた。			・個人情報の保護に関する条例を遵守していた。 ・カルテ等の個人情報書類は、専用ファイルに収納した上で、鍵付きのロッカーに保管して施錠するとともに、診療日や診療時間以外の出入口の施錠を徹底していた。		
(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。		
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
・「一般財団法人摂津市保健センター新型コロナウイルスに対する事業継続計画」と、その下部に位置づけられる「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コロナウイルス対策BCP」を必要に応じて更新した。 ・国や大阪府の指針に基づいた新型コロナウイルス感染拡大防止策を担当職員間で共有するとともに、「小児の外來診療における新型コロナウイルス感染症診療指針」を配備し、その指針に基づいた対策を講じて診療を行った。 ・緊急時の連絡体制について、職員間で再度確認した。			・新型コロナウイルス感染症を踏まえた診療指針を策定し、準拠するとともに、職員に感染者（疑いを含む）が発生した際の対応について整理し、職員間で共有していた。 ・新型コロナウイルス帰国者・接触者外来運営マニュアルに基づき、新型コロナウイルス流行等の非常時・緊急時に対応できるよう体制を確立していた。 ・事故防止、事故・災害等の対応や連絡体制等を確立していた。 ・新型コロナウイルス感染症について、各診療日の詳細な情報を、当日出勤していない職員も含め共有していた。		
(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。		
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
・昨年度と比較して受診者数が増加したことに伴い増収になったが、依然としてコロナ前の収益水準には達していない。			・限られた人員で最大限の効果が発揮できるよう、事務改善や適正配置を実施していた。		
(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	3	市評価理由
・毎月末に薬剤師による薬剤の棚卸を実施するとともに、必要最小限かつ十分な薬剤を把握・準備し、使用期限切れ等による不用廃棄を削減した。 ・診療時間終了後の事務作業時間を短縮できるように、効率的な事務マニュアルを作成して超過勤務の抑制に努めた。			・定期的に薬剤等の整理を行い、不用廃棄を削減していた。 ・職員の適正配置や事務マニュアルの作成により、効率的な事務執行に取り組むことで、超過勤務の抑制に努めていた。		
◆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
・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。 ・職員の配置やOJTにより、職員の一層の資質向上に取り組んだ。 ・診療日当日の出来事を記録した「診療日誌」を回覧することにより、全ての担当職員が迅速に最新の受診状況を把握していた。			・各種研修や計画的なOJTを行うとともに、目標管理制度を継続して活用するなど、職員の資質向上に取り組んでいた。 ・マニュアルの変更点やイレギュラーな事項については、随時ミーティングにより共有し、サービスの向上に努めた。		

(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
<ul style="list-style-type: none"> 紹介状の発行等、二次医療機関との連携を密にして二次搬送体制の確保に努めた。 二次医療機関の受診結果を担当医師にフィードバックし、今後の治療の参考となるよう体制を整備した。 待合室の密を防止するため、発熱患者に対し、事前に電話連絡するよう周知を行った。 			<ul style="list-style-type: none"> 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するとともに、二次搬送体制を整備しており、安定したサービス提供を行っていた。 新型コロナウイルス感染症対策として、待合室の密防止のための対応を取っていた。 		
(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
<ul style="list-style-type: none"> 受診者から要望があった場合、その要望について速やかに担当職員間で情報共有を図った。 窓口に「ご意見箱」を設置し、利用者の要望をいつでも受けられるようにした。 			<ul style="list-style-type: none"> 「ご意見箱」を通じた受診者の要望や意見の収集を実施し、ニーズや満足度の把握に向けて取り組んでいた。また、寄せられた要望・意見等は、職員が共有できる体制を整えていた。 国・大阪府などの先進事例の収集に努めるとともに、ニーズに基づき、マスクを忘れた方への配布等を実施していた。 		
(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
<ul style="list-style-type: none"> 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、当法人のホームページや市の広報紙（毎月）で救急医療体制の周知を図った。 			<ul style="list-style-type: none"> 市と連携の上、年間日程表や市広報紙・ホームページ、チラシ等を活用し、施設や事業について情報提供していた。 		
(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	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 利用者からの要望や苦情は、「市民の声」「ヒヤリ・ハット」として速やかに市に報告する体制を整備していた。 			<ul style="list-style-type: none"> 利用者の様々な要望・苦情は、「市民の声」や「ヒヤリ・ハット」として、まとめ市へ適切に報告・相談していた。 待ち時間を極力短縮するため、診察受付表の記載内容を簡潔なものに変更するなど、苦情を発生させないよう取り組んでいた。 		
◆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	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 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た。 			<ul style="list-style-type: none"> 施設の点検日誌及び清掃に関する報告書を整備しており、業務終了後、担当による確認作業も実施していた。 利用者が安全快適に利用できるよう、決まった時間にスタッフによる設備の準備や点検等を徹底して行っていた。 		
(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
<ul style="list-style-type: none"> 受診申込書やカルテ等、書類ごとにファイルに綴じて鍵付きのロッカーに保管した。また、古い書類は保健センターの倉庫で保管し、廃棄年度に適正に廃棄した。 			<ul style="list-style-type: none"> カルテ等の書類はファイルに直した上で、施錠保管していた。 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、適正に管理していた。 		

◆施設固有の項目（各10点）					
(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
<ul style="list-style-type: none"> ・大阪大学医学系研究科小児科学教室との連携を密にし、安定的に小児科専門医師を確保することができる体制を構築していた。 ・年2回程度、同教室を訪問し問題点等の協議を行っていた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・摂津市医師会、近隣病院等との協力体制や大阪大学との連携のもと、確保が困難である小児科医を安定して確保していた。 ・患者紹介等において、二次医療機関と密に連携していた。 			
(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
<ul style="list-style-type: none"> ・薬剤師会及び看護師会からの要望に対して、可能な限り対応することで良好な関係を維持し、医療スタッフを安定して確保できていた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・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良好な関係を築くことで、安定して医療スタッフを確保していた。 ・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に業務を行っていた。 			
(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
<ul style="list-style-type: none"> ・「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コロナウイルス対策BCP」の整備に加え、感染症の拡大防止のため、国等の指針に基づき、マスク及びフェイスシールドの着用徹底やこまめな消毒、動線の確認等を行った。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、近隣医療機関の検査実施状況や発熱対応等を一覧表にして情報の共有を図った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス帰国者・接触者外来運営マニュアルを踏まえ、非常時・緊急時に迅速に対応できるよう体制を整えていた。 ・新型コロナウイルス感染症の流行を踏まえて、利用者が安心して利用できるよう、三密の回避や消毒の徹底、院内感染を防ぐため診療所内の動線確保などに取り組んでいた。 ・茨木保健所との連携のもと、新型コロナウイルスへの感染が疑われる方にPCR検査を実施した。 			
(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
<ul style="list-style-type: none"> ・医薬品は調剤室で一元管理して保管するとともに、毎月末の棚卸しにより在庫管理を徹底した。 ・年度集計により、年間必要数や廃棄数を把握し、適正に管理した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・医薬品の管理を一元化し、定期的な棚卸しにより在庫管理を行うことで、安全な運営に努めていた。これらの適正な運用により医薬品の廃棄数を確実に把握していた。 			
(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
<ul style="list-style-type: none"> ・受付窓口で領収書と引き換えに診察料を徴収し、終了後は金庫に入れて適切に保管していた。また、現金は翌日以降、速やかに休診用の銀行口座に入金していた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・誤りが発生しないよう領収書を基に診察料を徴収するとともに、適切に一時保管していた。また、翌日速やかに預金口座に入金処理を行っていた。 			

指定管理者評価シート(令和3年度)

1.施設の概要

施設名	ふれあいの里（ひびきはばたき園・身体障害者福祉センター・老人福祉センター）	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を図る（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	A
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31年4月1日～令和6年3月31日	
担当部課	保健福祉部障害福祉課	

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

科目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指定管理料	209,180千円	205,975千円 (-1.5%)	205,724千円 (-0.1%)	210,736千円 (2.4%)		
介護給付費負担金	95,754千円	93,197千円 (-2.7%)	98,160千円 (5.3%)	102,892千円 (4.8%)		

3.評価項目

◆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	
<ul style="list-style-type: none"> 基本理念や経営方針等について、新規職員へはオリエンテーションで、他の職員へは朝礼及び終礼等で周知することで、各職員が理解して業務にあたることができていた。 利用者やご家族へは、法人ホームページや事業計画、パンフレット、機関誌等に掲載することで周知した。また、事業所内にルビ打ちや分かりやすい文言で掲示し、利用者やご家族、来園者や職員が常時見る事ができるようにしていた。 		<ul style="list-style-type: none"> 新規採用職員を含むすべての職員に基本理念や経営方針等を理解し業務にあたるよう周知した。 スローガンや方針等を施設内に掲示し、利用者等がいつでも見ることができる環境を整えていた。 				
(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	5	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> 管理者を「労務管理の責任者」と明確に位置付けし、職員会議、面談等を通して職員に説明し、毎月の有給休暇等の取得状況、日常勤務の内容や残業の実態の把握に努めた。 前年度末に次年度用の職員事務分掌及び新体制表を作成し、明確な職務執行ができるように体制を確立し業務を進めた。また、新規採用職員へは、現職員と一緒に引継ぎも兼ねて業務にあたった。 総合支援法に基づく職員配置基準を遵守し、適正に職員及び職種の配置を行った。 		<ul style="list-style-type: none"> 障害者総合支援法に基づく人員配置を遵守していた。 業務執行体制を明確化するため、職員事務分掌及び体制表を作成した。 				
(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	3	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> 早急に対応が必要な内容については、市へ出向き相談及び報告をしながら進めた。 福祉避難所の指定を受け、市と連携しながら、物品備蓄など、避難者受入れ体制を整備した。 各事業所が市全体の動向を把握するために、市から得た情報を施設連絡会で共有した。 新型コロナウイルスについては、市との情報の共有や連絡調整を行い施設での感染予防対策に努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> 管理運営上の課題が発生した際は、適宜、市へ報告していた。 法人内の施設連絡会にて、市の動向について情報共有していた。 福祉避難所として、市と連携しながら対応にあたった。 				

(4) 法令・協定書等の遵守			労働条件、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
<ul style="list-style-type: none"> ・法令や協定書、労働条件等を遵守し、基本事項に沿って開館時間や平等利用、定期報告等を実施した。 ・管理者は、「障がい者総合支援制度における指定事業者・施設集団指導」に参加し、労働関係等の法令を学び、各種法令について朝礼や終礼、各種会議で周知した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・条例や基本協定書に定められた基本事項を遵守していた。 ・大阪府が実施する集団指導を受講し、関係法令について改めて学び周知した。 		
(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	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者との契約時に、「個人情報使用同意書」をいただかない限り、他者への情報提供は行っていなかった。 ・「個人情報保護に対する基本方針」を策定し、それに基づく「プライバシー保護マニュアル」を整備し、適切に対応した。また、個人ファイルや電子データ等の情報は一切持ち出さず、施錠ができるキャビネットにて保管した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・利用者及び支援者から、契約時に個人情報使用同意書をいただかない限り、他社への情報提供はしなかった。 ・プライバシーマークは取得していないが、プライバシーマーク付与適格性審査基準に沿って個人情報を管理していた。 		
(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。		
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
<ul style="list-style-type: none"> ・「避難確保計画」「危機管理マニュアル」「非常災害対策マニュアル」「消防計画」を職員へ周知し、それに沿って対応できる体制を確立した。 ・非常時・緊急時に円滑に行動できるよう、月1回、火災または震災を想定した避難訓練と、年1回の消防署立ち合いの消防総合訓練を実施した。 ・利用者及び職員の安否確認の方法として、民間会社の安否確認サービスを活用した緊急・災害時の連絡体制を構築した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・「避難確保計画」「危機管理マニュアル」「非常災害対応マニュアル」「消防計画」を整備し、職員に周知した。 ・従事者だけでなく、利用者も含め毎月避難訓練を実施していた。 ・BCPを作成済みで、職員への研修を実施した。 ・利用者を含め緊急時の連絡体制を構築していた。 		
(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。		
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
<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理料の中で収支のバランスに配慮し、適切な運営を心がけた。新型コロナウイルス感染予防対策のための支出は増えたが、事業計画に沿った適切な施設運営に心がけながら、効率的な予算執行に努めた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理料内での事業の実施に加え、介護給付費の収入を増加させた。 ・予算と決算を比較し、執行率は98.8%であった。 		
(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	5	指定管理者評価理由	市 評価	2	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・目頃から光熱水費等の節約意識が職員に浸透しており、利用者への影響がない程度での照明の間引き等、経費削減の取組を実践していた。また、ひびきはばたき園では、前年度に比べ電気使用量を5.2%削減できた。 ・身体障害者・老人福祉センターでは、空調室外機に日除けを設置していた。 ・使用済みフラットファイルや封筒、印刷用紙の裏紙を再利用した。 ・空調の消し忘れ対策としてエアコン切タイマーを活用していた。 ・開館時間外や不要と思われる季節には、トイレの暖房便座の電源を切っていた。 ・創作活動の材料として不用品等を再利用することで、経費を削減していた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・経費削減の取組を利用者に影響のない範囲で多数実施していたが、単価上昇に加え、新型コロナウイルス感染症対策のための換気徹底により、ふれあいの里として光熱水費が前年比で12.4%増加した。 		

◆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
<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症の影響により、各種研修はオンラインでの実施となったが、事業計画をもとに各種研修に参加し、職員の資質向上に努めた。また、受講した職員から他の職員へ伝達研修を行った。 障害福祉サービス介護給付費の加算につながる強度行動障害支援者養成研修のファシリテーター（講師）として3名を派遣した。 職員1名が障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するためのサービス管理責任者更新研修を受講した。 中長期計画に「期待する職員像」を明確にして、職員一人ひとりに「自己申告表」の提出を求め、職員の資質の向上に努めた。 自主研究グループ助成金制度や、専門職員資格取得助成金制度を設けた。 		<ul style="list-style-type: none"> 職員の資質向上を目的とし、自閉症スペクトラム症や高次脳機能障害など障害特性に関する研修をはじめ、強度行動障害支援者養成研修や安全運転管理者講習などの幅広い研修を受講した。 各研修を受講した職員だけでなく、すべての職員の資質向上を目指し、伝達研修という形で研修内容を共有していた。 			
(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
<ul style="list-style-type: none"> 快適に過ごせるよう床暖房やセラピーマットの設置やパーソナルスペースを確保するなど、利用者の特性に配慮した生活環境を整えた。 強度行動障害や自閉症スペクトラム等の利用者には、不必要な刺激を遠ざけ、集中しやすい環境を用意する取組（構造化）を積極的に取り入れた。 毎日「健康チェックシート」を記入することで、利用者の健康状態の把握に努めた。また、コロナ対策として、「手洗い・うがい・消毒・検温」の励行の徹底や、日中活動の場の換気や消毒の徹底を行い、感染拡大の予防に努めた。 病院等でのワクチン接種が困難な利用者を対象に、園にてワクチン接種を3回実施した。 身体障害者・老人福祉センターでは、コロナ禍において、主催事業であるカラオケ教室については、特に実施が難しいところであったが、少しでも安心して安全に参加していただくための取組として「オンラインミーティングアプリZoom」を活用し、歌唱スペースと観覧スペースを別部屋とし、お互いの様子を見られるような環境で実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> 構造化を熱心に取り組み、利用者の特性に配慮した環境づくりを実施していた。 日々の活動だけでなく、園内でのワクチン接種を実施する等、必要に応じたサービス提供を実施できていた。 コロナ対策で部屋を分けて実施していたカラオケ教室については、利用者からの「歌唱の様子を見てもらいたい」という声に対し、オンラインを活用し要望に沿った形で実施した。 利用者が安心して利用できるようコロナ対策を徹底していた。 			
(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	10	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 園での活動に対しての考えや思いを把握するため、「利用者アンケート」を年1回実施しサービスの向上につなげた。また、アンケートのデータを集約し、定期的に実施しているサービス向上委員会にて検証した。 栄養士や支援員等が日常的に利用者のニーズを聞き取ることや、年1回嗜好調査を実施することに加え、利用者にも給食会議に参画してもらうことで、メニューに要望を反映させていた。 連絡ノートや手紙等で、利用者及び家族からの意見や要望の情報を収集した。 就労サービスでは、月2回利用者自身が運営する自治会が開かれ、職員が側面的に支援し利用者の声やニーズを聞く環境を整えた。 		<ul style="list-style-type: none"> 各サービス利用者を対象に2種類のアンケートを実施し、ニーズの把握に努めていた。 サービス向上委員会において、利用者が回答しやすいアンケートにするための改定を適宜実施していた。 アンケート等で得た要望を事業実施に反映させていた。 			
(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	10	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 年4回発行している機関紙を通じて、ご家族や関係機関へ情報発信した。 支援学校進路担当教員との情報交換を実施した。 法人ホームページに事業所の理念や基本方針、事業計画や事業報告を掲載した。また、活動内容もブログとして掲載し情報の発信に努めた。 身体障害者・老人福祉センターでは、施設の公式LINEアカウントを開設し、施設利用者に周知し、122人の方に友達追加（令和4年3月31日現在）していただいた。公式LINEでは、事業予定や参加募集のお知らせ、新型コロナウイルス関係の情報発信を行った。また、施設ホームページの充実にも取り組み、施設での感染予防対策や事業の活動風景写真、センターだより等を掲載した（更新回数45回/年）。 		<ul style="list-style-type: none"> 機関紙を年4回発行し、全面カラー印刷とすることで、写真の量を増やし、誰もが見やすい機関紙を作成していた。 身体障害者・老人福祉センターでは時代に応じた新しい広報活動として、公式LINEアカウントを開設し、事業予定の発信や参加募集等に利用した。 			

(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
<ul style="list-style-type: none"> ・苦情受付担当者と苦情解決責任者、第三者委員を明記したポスターを施設内に掲示し、利用者からの要望や苦情に迅速に対応できるよう体制を整えた。また、利用契約時に、市の相談窓口や大阪府社会福祉協議会「福祉サービス苦情解決委員会」等についても情報提供した。 ・施設内の特定の場所に、要望や苦情を記入して投函できる箱を設置した。また、苦情解決マニュアルに沿って迅速に対応した。 ・施設内での虐待防止・権利擁護委員会にて、職員倫理行動基準を見直し、支援委員会にて職員へ周知した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・施設内に苦情の連絡に関するポスターを掲示していた。 ・苦情解決マニュアルを作成し、マニュアルに沿った対応を実施していた。 ・苦情等があった際は、速やかに解決に向けて対応し、市へ報告していた。 			
◆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
<ul style="list-style-type: none"> ・修繕計画等に沿って、照明設備や会所等の工事を実施した。 ・定期的に、指定業者が自動ドア及びエレベーターの保守点検を行った。 ・建物や設備を安全に使用できるように、職員の保守や修繕意識を高めた。また、各作業室をはじめ、玄関やトイレなどの共用部分についても清潔に保てるよう日々清掃を心がけた。 ・市建物調査の結果を踏まえ、厨房の床張替工事を行った。 ・身体障害者・老人福祉センターでは、建物調査でのC判定という結果(令和3年7月6日実施)を受け、2階外部手摺の補強及び塗装工事を行った。 ・近年ほとんど利用がなかった2階和室と作業訓練室の壁を取り払い、大部屋への改修工事を行った。三密回避するための間隔を取れるようになり、安心安全な利用をしていただきやすくなった。約33畳の大部屋として、また開閉壁で間仕切ってそれぞれの部屋としても利用していただける環境となった。 		<ul style="list-style-type: none"> ・法定点検だけでなく、毎日の清掃実施や施設内の修繕箇所の有無を確認していた。 ・市建物点検調査の結果を基に、速やかに修繕していた。 			
(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
<ul style="list-style-type: none"> ・備品について全て台帳に記載し所定の場所に保管した。また、適切に使用できるよう、日々の点検を実施し、購入時と廃棄時には記録した。 ・AEDやフロンガスについて、定期的に点検を行い記録簿に記載し保管した。 ・自動車運転業務前には点検と結果を記載し保管した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・備品台帳をはじめ、AEDやフロンガスに関する記録簿を整備し、点検を実施していた。 ・購入時や廃棄時の更新を含め、備品台帳を適切に更新していた。 			
◆施設固有の項目 (各10点)					
(16) 施設利用者数		施設利用者数が向上したか。また、向上するための取組が実施されたか。			
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
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染予防対策を徹底しながら、茨木支援学校ととりかい高等支援学校から、卒業後の進路先としての実習の受入れや、支援学校主催の事業所説明会に参加してPRをした結果、生活介護では2名の新規利用者を獲得することができた。 ・いきいきカレッジでは前年度に引き続き新型コロナウイルス感染拡大により、開講期間や開講回数を変更することに加え、受講定員についても減らして実施し、コロナ禍において約97%の出席率だった。 		<ul style="list-style-type: none"> ・新規利用者獲得のため、実習の受入れやパンフレットの配架、支援学校等へのPRを実施し、新規利用者を2名獲得していた。 ・身体障害者・老人福祉センターでは、高齢者が多いこともあり安心して利用できるようなコロナ対策を充実させることで高水準の出席率を維持していた。 ・コロナ禍ではあったが、ふれあいの里全体の利用者数は前年比2.2%の減少に留まった。 			
(17) 介護給付、訓練等給付		障害福祉サービスについて、新たな加算を取る等の給付内容の改良が実施されたか。			
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
<ul style="list-style-type: none"> ・研修を計画的に受講し、重度障害者支援加算(強度行動障害支援者養成研修修了者配置)や就労支援関係研修終了加算(対象研修の修了者配置)等の現状の加算を維持でき、介護給付費は102,892千円となり、前年度に比べ約4,733千円の増額となった。 ・就労継続支援B型では、前年度に引き続き平均月額区分で一番高い区分となった。 		<ul style="list-style-type: none"> ・強度行動障害支援者養成研修を計画的に受講し、重度障害者支援加算を取得できる時間を増やした。 ・利用者は微減となったものの、重度障害者支援加算を取得することで、介護給付費を前年比4.8%増額することができた。 			

(18) 社会参加・地域交流イベントの実施		施設利用者の社会参加を図る取組が実施されたか。また、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	6	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・東京2020パラリンピック聖火フェスティバル採火式典（令和3年8月16日）をふれあいの里で開催し、利用者が聖火ランナーとして参加し、利用者の社会参加に繋がった。 ・第20回「つくっ展と輝けコンサート」は、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い中止となったが、感染症対策を徹底しながら、市役所本館1階ロビー（令和4年3月17日～23日）と、ふれあいの里身体障害者老人福祉センター2階（令和4年3月26日）にて作品展のみを開催し、来庁者と利用者の地域との交流に繋がった。 ・身体障害者・老人福祉センターでは、感染症対策を徹底しながら、作品展及び活動紹介月間（令和4年1月24日～2月18日）を実施し、文化系の団体の作品を展示し、運動系の団体は活動風景を動画撮影・編集したものを館内のテレビモニターで流した。期間中は延べ170人ほどの方に鑑賞していただいた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・パラリンピック採火式をふれあいの里で実施し、利用者の社会参加に繋がった。 ・初めて「つくっ展」を市役所ロビーにて開催し、関係者だけでなく、より多くの市民にみてもらえるよう工夫した。 ・身体障害者・老人福祉センターでは、作品展及び活動紹介月間として活動動画を館内で流し、延べ約170名の方が参加した。 		
(19) 給食満足度		給食満足度が向上したか。また、向上するため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
<ul style="list-style-type: none"> ・月1回、給食委託業者、施設の栄養士及び職員が満足度の向上や安全な食事の提供等について協議した。また、利用者も給食会議に参加し、利用者からの生の声を聞きメニューに反映した。 ・利用者からの要望があったメニューをできる範囲で検討し、メニューに反映した。また、利用者が選択できるメニューを導入した。 ・利用者やご家族の声を聞きその内容を給食に活かすことができるよう、給食についてのアンケートや嗜好調査を実施した。給食に満足していると回答した方の割合は92.9%であり、前年度より2%上昇した。 ・給食業務を理解していただくため、ご家族向けの試食会を例年企画しているが、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため中止となった。 ・献立表及び給食だよりを毎月配布した。 ・四季を感じられる献立、障害の特性に合わせた献立や自助具を提供した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・給食満足度は前年度より2.0%上昇し、92.9%となった。 ・毎月、利用者を含めた給食会議を実施し、改善についての話し合いをしていた。 ・給食嗜好調査を行い、要望をメニューに反映することで、高い満足度を得ていた。 		
(20) 工賃の向上		工賃が向上したか。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
<ul style="list-style-type: none"> ・様々な取組の結果、府介護給付費の算定に係る届出書に記載されている平均工賃月額区分において、最も高い区分となった(4万5千円以上)。 ・昨年と比較し、生活介護では1,160円、就労継続支援B型では853円、就労移行支援では94円増加した。 ・工賃向上計画に沿って、多様な作業資源を用意し、障害の特性に合わせた作業内容を提供していた。 ・適切に休憩時間を確保したり、作業服や安全靴等の貸与を行ったり、手袋や防護眼鏡、エプロンやアームカバー等を配布し、それぞれの仕事内容に配慮した労働安全衛生上の取組を行った。 			<ul style="list-style-type: none"> ・ひびきはばたき園の就労継続支援B型の工賃は月平均52,651円で、全国平均の15,776円に比べ、3.34倍の金額となっていた。 ・就労継続支援B型だけでなく、生活介護や就労移行支援においても利用者に工賃を支給できていた。 		

指定管理者評価シート(令和3年度)

1.施設の概要

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を図る(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	A
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31年4月1日～令和6年3月31日	
担当部課	保健福祉部障害福祉課	

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

科目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指定管理料	263,483千円	252,789千円 (-4.1%)	255,191千円 (0.9%)	259,896千円 (1.8%)		
介護給付費負担金	194,076千円	225,858千円 (16.4%)	191,868千円 (-15.0%)	184,439千円 (-3.9%)		

3.評価項目

◆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	
<ul style="list-style-type: none"> 新たな取組として、大きな文字でルビ打ちした施設スローガンを玄関及び各フロアにも掲示した。来館者や利用者、誰にでも分かりやすく、目に留まるよう配慮した。 みきの路は摂津市における障害福祉サービスの拠点となる施設であること、障害福祉の増進における中核を担う施設であることを常に意識し、中長期ビジョンについて、達成時期や予算額を明記するとともに、課題解決に向けたフローチャートを追加する等の改訂を行った。 		<ul style="list-style-type: none"> 基本方針等については、スタッフルームへの掲示に加え、施設スローガンを利用者にも分かりやすいよう大きな文字でルビ打ちをし、掲示していた。 施設の現状や課題を踏まえ、当該年度の運営方針を定めていた。 喫緊の課題であった空調給湯の更新工事を終えた。 				
(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	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> 新たな取組として、サービス管理責任者会議では支援面の議論、リーダー会議では運営面の議論を行うよう、各会議での協議内容を明確にした。サービス管理責任者会議での協議内容を、リーダー会議では報告案件としたことで、会議時間を短縮し、結果として、超過勤務を削減することができた。 新型コロナウイルス関連で、職員が休暇を取らなければならない状況は多く発生したが、フロア間の応援だけでなく、グループホームからの応援体制も構築し、必要な人員を確保することで、サービスの低下を防いだ。 		<ul style="list-style-type: none"> 計画どおりの人員配置をしていた。 会議の実施方法を変更し、超過勤務時間を減らすことができた。 人員不足の緊急時にも応援体制等の工夫により、サービス提供を維持していた。 				
(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	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> 施設運営及び支援内容について、必要に応じて市と連携しながら適切に対応した。具体的には、大規模修繕について、綿密な打合せや適宜の報告相談を行った結果、大きなトラブル無く完了することができた。 職員の新型コロナウイルス関連の報告や相談は、休日であっても担当課長へ直接連絡できるように関係性を深めた。 国保連請求や福祉避難所、災害備蓄品の報告・相談を行った。 		<ul style="list-style-type: none"> 施設の運営に関して、問題等が起きた際は、迅速に報告を行った。 空調給湯設備等改修工事において、多くの打ち合わせに迅速かつ丁寧に対応した。業者からの様々な要望にも迅速に対応していた。 				

(4) 法令・協定書等の遵守			労働条件、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
<ul style="list-style-type: none"> ・労働基準法の遵守はもちろん、働き方改革の一環で有給や各種休暇を取得しやすい環境整備に努めた。年5日以上取得義務がある年次有給休暇の平均取得日数は10.9日であり、超過勤務時間は平均2.75時間であった。 ・摂津市が掲げる障害福祉都市（ふれあい都市）宣言の基本的な考えを、職員会議で伝達した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・条例や基本協定書に定められた基本事項を遵守していた。 ・有給休暇の取得や超過勤務の削減等、労働環境の改善に努めた。 		
(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	5	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報取扱規程に従い、個人情報及び貴重品の管理を行った。 ・電子メールやFAXを使用した情報伝達の際は、イニシャル表記にし、送信時には2名の職員で送信先に誤りが無いかを確認した。 ・新たに契約した利用者や主たる介護者の変更、追加になった際には個人情報取扱同意書を取り交わした。 ・個人情報や貴重品を持ち出す際は、持ち出し日及び返却日を帳簿に残し、紛失の防止に努めた。みきの路通信やホームページへの氏名や写真の掲載についての同意書も取り交わし、掲載拒否の利用者への配慮も行った。 ・様々な理由でみきの路を利用され、外部に利用を知られたくない利用者への配慮として、フロアリビングの窓にフィルムを貼り、外部から見えにくい環境を整えた。 ・コロナ関係の風評被害が出ないように、職員の個人情報保護も徹底した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・プライバシーマークは取得していないが、プライバシーマーク付与適格性審査基準に沿って個人情報を管理していた。 ・外部への情報発信の際には、イニシャル表記や2人体制での確認など、個人情報の漏洩がないよう努めていた。 ・データ上の個人情報への配慮だけでなく、生活の場としての情報保護を目的とし、窓にフィルムを貼付する対応を行った。 		
(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。		
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
<ul style="list-style-type: none"> ・福祉避難所として、避難者用の毛布20枚、避難者の介護度を見分けるための複数色のビブス、停電時に発電機と投光器、ドラム式コンセントをそれぞれ3つ購入し、入所者用の災害備蓄食30食の入れ替えを行った。また、リスト管理とふれあいの里、児童発達支援センターと保管情報を共有し、不足品が出ないように配慮をした。 ・夜間想定を含む避難訓練、消火・通報訓練は、法令に則り3回実施した。 ・新型コロナウイルス感染症の影響で、消防署や警察署の立ち合い訓練は実施できなかったが、代わりに救命救急法のDVD及び防犯研修DVDを借りて、全職員で視聴し研修を行った。策定済みのBCPや非常災害時マニュアルに加えて、新型コロナ罹患が発生した場合の連絡先一覧を作成した。 ・策定済みの洪水時避難確保計画に加えて、災害発生時避難行動タイムラインを作成した。その他、施設内の全マニュアルも3年振りに大幅な見直しを行い、改定した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・福祉避難所として、物品や備品の整備を実施した。 ・最も人手の少ない夜間時の想定を含む避難訓練を利用者参加で年3回実施した。 ・作成済みのBCPの見直しを行い、従事者に周知していた。 		
(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。		
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
<ul style="list-style-type: none"> ・当初予算額と決算額に大きな隔たりは無かった。 ・新型コロナウイルス感染予防は継続して徹底し、初動対応及び日々の感染予防対策の徹底で利用者への感染は防止できた。結果として、サービス提供を縮小することも防いだ。 			<ul style="list-style-type: none"> ・支出額は予算額と比較し、-0.8%となった。 ・昨年に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響で短期入所の自粛を依頼したため、介護給付費の収入は減少した。 		
(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
<ul style="list-style-type: none"> ・特殊浴槽をリース契約から買取りに切り替え、年額879,000円の削減（75%カット）を行った。 ・新型コロナウイルス感染予防製品に930,000円の予算計上をしたが、大阪府補助金を活用し購入したため、100%カットを行った。 ・人件費については、派遣職員を直接雇用しに切り替えることで、1,883,571円の削減（51%カット）を行った。 ・災害備蓄品予算300,000円に対し、近隣のホームセンター等で、より安価な物を購入し、197,000円削減（65%カット）を行った。 ・施設内・外の清掃は今年度も新型コロナ感染予防対策で業者を入れず、職員での清掃、美化活動を徹底した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・感染症対策として、業者清掃は行わず、職員が清掃を日常的に実施したことで清掃に係る委託料を削除することができた。 ・物品購入の際は、安価なものを購入するよう努めた。 ・水道光熱費の決算額は予算額と比べ-5.3%となった。 		

◆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	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・毎月の自己チェックシートの活用や新規採用職員日誌の記入は継続した。 ・支援マニュアルの大幅な見直しを行い、フローチャートや図解を加えるなど、より分かりやすくするための改訂を行った。 ・利用者への接し方や支援方法の振り返りを行い、必要に応じて面談やサービス管理責任者を中心としたOJTを行った。 ・役職に応じた業務マニュアルを作成し、業務を明確化した。 ・支援スキルだけでなく、接遇や感染症予防、広報・情報発信などの研修会にも積極的に参加した。 ・各種研修の受講者は、全体会議で伝達研修を行い、研修報告書の回覧も行った。 			<ul style="list-style-type: none"> ・職員の障害福祉サービスに関する知識向上のための研修から広報研修会、感染症・食中毒予防対策講習会等、多岐にわたる研修等を受講していた。 ・各職員が受講するだけでなく、伝達研修を実施し、研修報告書で情報共有した。 		
(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	10	指定管理者評価理由	市 評価	10	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナ感染予防の観点から、各フロア合同の日中活動や行事は各フロアをオンラインで繋ぎ、一体感を意識できるような工夫を行った。 ・おやつ作りは利用者の要望を聞き、器や盛り付けを工夫するなど、視覚的にも楽しめるように配慮した。「純喫茶みき」と題して、職員が従業員に扮するなど、喫茶店で飲食するような雰囲気作りを行った。 ・理学療法士によるリハビリは感染予防の観点から自粛した期間があったが、理学療法士の指導の下、支援員でもできる運動や機能維持の取組を積極的に行った。 ・女性浴室に介護浴槽を導入し、快適に入浴していただける環境を整えた。 ・前年度にグループホームへ地域移行した利用者のフォローアップ支援を継続し、今後のみきの路からの地域移行の促進に努めた。 ・利用者や家族などの要望を受け、協力医にみきの路に来てもらい、慣れた環境で新型コロナウイルスワクチンを接種できるように配慮した。希望する利用者は3回のワクチン接種が終了した。 ・摂津市障害者地域自立支援協議会相談支援部会の新型コロナ発生情報共有システムに登録し、関係機関でのコロナ発生情報をいち早く得られるように努め、感染予防を徹底した。 ・ヒヤリハット・事故報告を朝礼で報告、支援ソフトほのぼのので供覧して、事故防止に努め、適宜リスクマネジメント会議を行ない、利用者の安全安心な生活の維持に努めた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症予防の観点から外出を控える中で、みきの路に居ながら、利用者が楽しむことができるよう工夫を凝らしてイベント等を実施していた。 ・グループホームへの地域移行が、スムーズに実施できるようフォローアップ支援を継続していた。 ・利用者や家族からの要望に応え、コロナウイルスワクチン接種を施設内で実施した。それにより、利用者は病院へ出向くことなく、慣れた環境で接種を受けることができた。 		
(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
<ul style="list-style-type: none"> ・食事に関する嗜好調査を利用者全員に行い、メニュー作成や、利用者個々の食事形態の参考資料とした。 ・各種行事の際には職員へのアンケート調査を実施し、次年度への引継ぎ資料とした。個別支援計画立案時やモニタリングの際には、利用者のご家族へサービス内容の聞き取りを実施し、より良いサービスになるように配慮した。 ・外食・外泊に制限が掛かる中、デリバリーでの食事提供の際には、店やメニューの情報をインターネットで利用者に見てもらいながら選択した。近隣の自動販売機の品物が変更になった際にも写真に撮り、ご自身で購入に出ることが困難な利用者にはその写真を見ていただき、選択しやすい配慮を行った。 ・意見箱に投書していただきやすいように、意見箱の設置意図や、投書された意見の反映方法を説明する文書を貼付した。 ・新型コロナに関する情報を大阪府や市から適切に把握し、利用者サービスを低下させないように努めた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・給食嗜好調査を年1回実施し、個々のメニュー作成の参考にした。 ・入所者からの要望を把握することが難しいこともあり、行事後には職員にアンケートを実施していた。 ・意見を得やすくするために、意見箱に設置意図や意見の反映方法などを貼付し工夫した。 ・新型コロナウイルス感染症についての他施設発生状況について情報収集を迅速に行った。 		

(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
<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページのブログ更新などによる情報発信を月2回行った。 ・インターネットの利用が難しいご家族に配慮するため、みきの路通信（機関紙）の発行回数を、前年度の年6回から年7回に増やした。 ・コロナ禍で外泊や面会に制限が掛かる中、利用者の様子をご家族へ情報提供するために、毎月の連絡票に利用者の写真を同封する取組を行った。 ・前年度は参加を見送った支援学校の進路説明会に参加し、施設のホームページにアクセスしやすいQRコード付きの事業所説明資料を配布した。 ・大阪府社協主催の広報研修（情報発信編）に支援員を参加させた。みきの路内の新型コロナに係る情報を市・基幹相談支援センターへ適切に発信し、施設外での感染拡大にも意識を向けた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページは月2回更新し、施設のイベント等の状況を伝えた。 ・インターネットだけでなく、機関紙での情報発信も回数を増やし力を入れた。 ・入所者は新型コロナウイルス感染症対策の観点から一時帰宅ができない代わりとして、家族へ手紙と写真を毎月送付し、施設内での様子を伝えた。 ・進路説明会では、QRコードを載せた施設案内を配布することで、ホームページにアクセスしやすいようにした。 		
(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
<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍で面会や外泊の制限が掛かる中、利用者の様子を適宜、家族や後見人等に電話連絡し、その中での要望を丁寧に聞取った。 ・要望に応えられるように担当部署の会議などで話し合い、全体で共有すべき事案は全体会議や朝礼で周知を図った。 ・苦情に繋がる要望は管理者、サービス管理責任者を軸にして改善方法を検討し、迅速な回答を心掛けた。 ・新型コロナに関する不安感を丁寧に聞き取り、ワクチン接種やPCR検査に関する要望も最大限に叶える努力を行った。 			<ul style="list-style-type: none"> ・問合せに丁寧かつ迅速に対応し、問合せ主に納得していただくことで、苦情とならないようにしていた。 		
◆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
<ul style="list-style-type: none"> ・法令を遵守し、館内の機器については定期点検を行った。 ・空調・給湯の大規模修繕を市との打合せどおりに行った。工事中の利用者の生活や日課への大幅な影響についての打合せも入念に行ない、利用者の混乱を最小限に留めることができた。 ・プライバシー保護の観点から、中央環状線に面している入所フロアの窓に保護フィルムを貼った。 ・壁紙の剥がれた3階フロアの壁を不燃メラミン化粧板に張り替え、生活空間が明るくなったことで清掃・消毒がしやすくなり衛生的になった。 ・入所フロアのベットのマットを全て買い替え、快適に睡眠が取れるように配慮した。 ・防犯対策として電子錠の更新工事を行い、セキュリティ対策に取り組んだ。 ・PHSの入れ替えを行い、内線機能や外線機能、ナースコールへの応答機能を備えたことで、利用者等からの呼び出しに迅速に対応できるようになった。 			<ul style="list-style-type: none"> ・空調給湯設備等改修工事では、数多くの打合せにも対応し、大きなトラブルなく、終えることができた。 ・市建物点検調査の結果を基に速やかに修繕を実施していた。 ・利用者の生活の場として快適に過ごすことができるよう、修繕や買替えを実施していた。 ・市へ建物や公用車等の修繕計画を市へ提出し、協議した。 		
(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
<ul style="list-style-type: none"> ・備品の入替えがあった際には備品台帳に記載し、備品管理を行った。 ・起案書綴り、運行記録、アルコールチェック表、職員・来館者用健康チェック表は年度ごとに整備し、所定の場所で適切に管理した。特にアルコールチェックは法令化前からすでに取り組んでおり、運転業務に関する意識をより高めるようにしていた。 ・日用品の棚卸は毎月1回実施し、事務用品と併せて在庫チェックと使用頻度の把握に努めた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・備品台帳を適切に更新し、遅延なく市へ報告していた。 ・起案書、運転記録、アルコールチェック表、来庁者の健康チェック表、日用品、事務用品持ち出し簿を作成し、適宜記入していた。 		

◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 通所系サービス利用者		通所系サービス利用者数が向上したか。また、向上するため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	4	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・通所利用者が入所したことで、利用契約者数は12名となり、前年度と比べて2名減となった。 ・令和4年度からの利用希望者6名の体験実習を受け入れ、4名の利用開始に繋げることができた。通所利用者では初めて近隣市からの体験実習を受けた。 ・利用者の障害特性に合わせた構造化、感染予防を視野に入れ、スムーズな行動を取りやすいような動線の確保などについて話し合った。 ・フロア会議は月1回行い、利用者・家族に分かりやすいように、月案や週案を書面でお知らせした。 ・感染予防策を最大限に講じて開所を続けたが、入所職員に新型コロナウイルス感染者が出たことを受け、市と協議のうえ3日間の休所措置を取った。ただし、どうしても自宅で過ごすことが困難な方には個別対応で利用可能との案内を出したが、結果として利用は無かった。3日間の休業期間も利用者の体調伺いや、みきの路の状況を電話で伝え、利用者・家族との情報共有を密に行った。 			<ul style="list-style-type: none"> ・生活介護における通所の利用延べ人員は、前年度に比べ-6%であった。 ・新型コロナウイルス感染予防のため、短期入所や日中一時支援の利用自粛を呼びかけていたが、緊急的にサービスが必要な方については、受け入れた。 ・休業中も利用者や家族との情報共有を怠らなかった。 		
(17) 介護給付、訓練等給付		障害福祉サービスについて、新たな加算を取る等の給付内容の改良が実施されたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度からの給付費増を目的に、令和3年度はその体制作りの準備をした。具体的には、強度行動障害支援者養成研修（実践研修）を3名の支援員に受講させ、重度障害者支援加算Ⅱ（2）を算定出来る要件を整えた。 ・生活介護（通所）に6名の利用希望者を受け入れ、令和4年度から4名の新規利用者の獲得に繋げた。その事で、送迎加算（Ⅰ）を算定できる要件を整えた。 ・コロナ禍で短期入所の利用を制限しているが、緊急かつ切迫性のある利用者4名の受入れを行った。 ・短期入所は地域生活支援拠点等事業の緊急時の受入れ施設として登録し、大阪府に申請を行い、加算対象の要件を整えた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染予防のため、利用自粛を依頼したサービスもあったが、必要な方にはサービスを提供し、給付費を確保できるようにした。 ・重度障害者支援加算を取得できる時間を増やすため、強度行動障害支援者養成研修を受講した。 		
(18) 社会参加・地域交流イベントの実施		施設利用者の社会参加を図る取組が実施されたか。また、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	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・例年参加していた三中フェスタ、摂津まつり、大阪府障がい者スポーツ大会はコロナ禍で中止となった。代替行事として、施設内での夏祭り、みきリムピックと題した室内運動会、フライングディスク大会を実施し、利用者への楽しさを提供した。 ・摂津高校和太鼓部の演奏会は、オンライン形式で開催し、画面越しではあるが高校生と会話、交流する機会を設けた。 ・桜町自治会のイベントには参加を見合わせた。近隣を散歩する際にゴミ拾いを行い、社会貢献活動の一環と位置付け、利用者にも地域で暮らす一員であるとの意識を持ってもらった。 ・人権啓発作品展、つくっ展には作品展示でイベントに参加した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・様々なイベントが中止になっている中、オンラインでのイベント参加や施設内での工夫を凝らしたイベントの実施など、外出できない状況でも利用者が地域との交流等ができるよう柔軟に対応した。 ・外出した際は、ごみ拾いを行い地域貢献活動を実施した。 		
(19) 重度障害者の受入		入所・通所含めた利用者の内、重度障害者を受け入れた割合はいくらか。			
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
<ul style="list-style-type: none"> ・入所・通所共に利用者は全員が重度知的障害者であり、そのうち、約半数は身体障害者手帳も所持している。 ・入所判定会議において、待機者リストを基に優先順位と緊急性を総合的に判断し、入所利用者5名の入れ替わりがあった。 ・通所においては利用者6名の体験実習を受け、4名の利用者が令和4年4月からの利用に結び付いた。4名とも療育手帳A判定で1名は身体障害者手帳も所持している。緊急短期入所としては市の要請を受けて、2名の重度知的障害者（行動障害）の受入れを長期間行った。 			<ul style="list-style-type: none"> ・みきの路に通所及び入所されている42名全員が重度障害者であり、重度知的障害者のうち、約半数が身体にも障害を持つ重複障害者である。 ・短期入所の自粛を依頼している状況ではあったが、緊急的に短期入所が必要な方の受入れを行った。 		
(20) 実習生の受入		実習生を何人受け入れたか。			
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
<ul style="list-style-type: none"> ・大阪成蹊短期大学幼児教育学部から2名の実習生を受け入れた。コロナ禍で外部からの人流を最大限に抑制する観点から、入所フロアでの実習は行わず、通所フロアでの実習とした。実習開始前2週間と実習期間中も健康観察を実施した上での受入れとした。 			<ul style="list-style-type: none"> ・通所フロアでの実習生を2名受入れた。2週間前から健康観察をするなど、新型コロナウイルス感染症対策を十分にしておき、受け入れていた。 		

指定管理者評価シート(令和3年度)

1.施設の概要

施設名	自転車自動車駐車場（小川自動車駐車場・摂津市駅前及び千里丘駅東自転車駐車場・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	A
指定管理者名	野里電気工業株式会社	
指定管理期間	平成31年4月1日 ～ 令和6年3月31日	
担当部課	建設部道路交通課	

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

科目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指定管理料	62,348千円	-	-	-	-	-
使用料	68,621千円	-	-	-	-	-
利用料金	-	66,816千円 -	61,129千円 (-8.5%)	62,331千円 (2.0%)		
納付金	-	13,097千円 -	13,097千円 (0%)	786千円 (-94.0%)		

3.評価項目

◆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	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> ・自転車自動車駐車場の設置目的である「道路交通の円滑化を図り、公衆の利便性に資する」を念頭に置き、新人は入社時に、係員全員には11月の研修時において、①安全に利用できる施設・設備管理の行き届いた駐車場、②安心して利用できるセキュリティ性の高い駐車場、③快適に利用でき、利便性が高く美化に行き届いた駐車場を心掛けるよう、マニュアル等で指導を行い理解していることを確認した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・係員は「安全に安心して全てのお客様が快適にいつでも駐車できるサービスを提供し社会に貢献する。」という基本方針を理解し、行動していた。 ・基本方針に基づく行動指針等について、職員研修で周知した。 			
(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	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書どおり人員を配置した。 ・統括責任者が全駐車場を巡回しており、現場で問題が発生した際に迅速に対応する体制を整えていた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書どおりの人員を配置することで、円滑に管理業務を行っていた。 ・統括責任者が毎日各駐車場を巡回することで、各駐車場の責任者と情報共有を行い、苦情や設備の不具合などがあった場合に、早期に対応する体制を整えていた。 			
(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	
<ul style="list-style-type: none"> ・月1回、月次報告書の提出時に業務報告及び打合せを実施した。 ・苦情、改善点、諸事項等について、市と連携しながら解決に向けて取り組んだ。 			<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務の進捗状況を毎月報告していた。 ・自主事業の進捗状況を報告していた。また、「不正駐輪投稿システム」の提案を行った。 			

(4) 法令・協定書等の遵守			労働条件、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
・各法令、条例及び協定書等で定められている事項を遵守し、運営を行った。			・労働関係法令を遵守し、労働条件を定めていた。 ・開館時間や平等利用、管理業務の定期報告等、条例、協定書等で定められた基本事項を遵守していた。		
(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	4	市 評 価 理 由
・係員を対象に、個人情報の取扱いに関する研修を実施した。 ・個人情報保護士による個人情報監査を実施し、個人情報に関する書類の保管場所や保管方法について確認した。 ・各駐車場管理事務所にプライバシーポリシーを掲示しており、お客様に個人情報の取得目的や個人情報保護に関する問合せ先を明示した。			・係員に対して、個人情報保護に関する教育や監査を実施していた。 ・各管理事務所に個人情報の取扱方法を掲示するとともに、利用者に対して個人情報の取得目的を示していた。 ・プライバシーマーク適格性審査基準による運用を実施していた。		
(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
・危機管理マニュアルに沿って研修を行い、非常時等の対応と連絡体制を確認した。 ・夜間は警備会社が対応する体制を構築しており、非常時等は弊社担当との連絡体制も整っていた。			・緊急時等における避難訓練を実施していた。 ・非常時、緊急時における警察署、消防署等の関係機関との連絡体制を構築していた。 ・危機管理マニュアルを整備していた。		
(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。		
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
・計画に対する実績の比率は収入・支出それぞれ100.6%・98.9%とほぼ計画どおりであった。 ・自己資本率は57.5%であり、安定していた。			・自己資本比率は50%以上あり、業務の継続が可能な状態であった。		
(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	5	市 評 価 理 由
・消耗品等は、各駐輪場で購入していたものを一括で購入することで経費を削減した。 ・可能な限りメールで連絡を取ることで、電話料を削減した。			・各駐車場で購入していたトイレットペーパーの一括購入等により、消耗品費を47%削減した。 ・メールの活用等により、電話料を26%削減した。		
◆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
・接客研修及び主要業務の理解度チェックを行った。 ・新型コロナウイルス感染症の影響で長期の休暇が必要となる係員が出た場合を想定し、全駐車場の業務ができる係員を育成するための研修を行った。			・計画書どおり、接客研修や危機管理研修を行った。 ・各担当者に業務内容の理解度チェックを行い、理解できていない場合は再講習を行った。 ・新型コロナウイルスに感染した場合に係員が出勤できないことを想定し、研修で係員が担当外の業務も行えるように指導していた。		

(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
<ul style="list-style-type: none"> ・南摂津第2自転車駐車場の管理事務所内の電話に転送機能をつけ、係員の携帯電話に繋がるようにしたこと、巡回や呼出し等で不在にする場合も対応が可能になった。 ・利用者の要望を基に、南摂津第1自転車駐車場（無人）に空気入れを設置した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・南摂津第2自転車駐車場の管理事務所内の電話対応について、係員の不在時でも利用者からの問合せに対応できるよう改善した。 ・南摂津第1自転車駐車場に空気入れを設置した。 			
(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	6	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートを実施して、結果を全係員で共有し、今後の取組の参考とした。 		<ul style="list-style-type: none"> ・利用者のニーズや満足度を把握する取組として、アンケートを実施していた。 ・アンケート結果を係員全員で共有し、利用者への挨拶や場内清掃など、利用環境の維持・整備に努めており、サービスの質を落とさない取組ができていた。 ・小川駐車場や南摂津自動車駐車場周辺の料金調査を行い、利用料金が適正かどうか情報収集していた。 ・会社のイベントで多数駐車を予定している会社に、利用する期間や駐車台数の問合せを行った。 			
(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	6	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・弊社ホームページに各駐車場の情報を掲載した。 ・メールによる定期更新案内を実施した。 ・南摂津駅付近において、南摂津第1自動車駐車場の案内チラシ約100枚を配布した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページで施設情報を発信していた。 ・定期利用者が更新を忘れないよう、登録者には、事前にメールで通知した。 ・南摂津第1自動車駐車場の案内チラシを駐車場周辺で配布し、PR活動を行ったことで、新規契約につながった。 			
(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
<ul style="list-style-type: none"> ・苦情対応マニュアルを整備しており、利用者からの要望や苦情があれば、迅速に行動し解決した。 ・苦情対応の研修を実施した。また、苦情の件数が減少した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・苦情対応マニュアルが整備されており、市への報告及び1週間以内の対応ができていた。 ・過去の苦情をデータ等で記録し、再発防止策を講じていた。 ・接客研修の中で、苦情対応の研修も行ってた。 ・苦情件数は3件であり、昨年度より2件減少した。 			
◆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
<ul style="list-style-type: none"> ・設備点検は月次報告で市へ報告し、故障等の不具合があれば修繕対応した。 ・各駐車場の精算機で、新500円硬貨が使用できるように精算機のコインメックを交換した。 ・全駐車場で行った清掃を行い、南摂津第1自動車駐車場や小川駐車場においては、年3回除草作業を実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・日常点検を行うことで、機器の不具合があれば迅速に修繕対応ができていた。 ・精算機に新500円硬貨が使用できるよう、迅速に対応した。 ・施設内の日常清掃を行っていた。 ・南摂津第1自動車駐車場や小川駐車場では、除草作業を年3回実施した。 ・摂津市駅前定期専用駐輪場のプランターの雑草対策として、ウッドチップを敷き詰め、定期的に巡回し除草した。 			
(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	2	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・各自転車駐車場管理事務所にて点検記録や整備・修繕等の報告書を適正に保管していた。 ・弊社社内でも点検記録等の報告者及び各駐車場備品台帳を保管していた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・業務日報をはじめとした各帳票類は、市の文書取扱基準に基づき保管し、施設管理していた。 ・備品台帳の整備、更新を行い、年1回市へ報告していた。 			

◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 駐車場の利用者数向上に向けた取組		創意工夫による計画の改善がみられ、利用者数は増加していたか。			
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
<ul style="list-style-type: none"> ・摂津市駅前第1自転車駐車場における屋内定期の待機者が多いため、解約等による空きがでたときは、待機者の了承のもと月途中からの契約も可能としたことで、待機者の解消を図った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画収入61,948,000円に対して、事業結果収入62,330,527円となり、事業計画比目標達成率が100.6%となった。 ・摂津市駅前第1自転車駐車場の定期待機者について、空きが出れば翌月を待たずに7名の契約を行った。 			
(17) 自主事業の実施		自主事業の運営による利益を市民サービスに還元できていたか。			
指定管理者評価	6	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・レインコート販売は年間目標を達成した。 ・利用者の安全性を踏まえ、現場係員から利用者に対し、レインコートの使用について声掛けを行った。 ・飲料自販機は売上向上が見込めず、自販機会社が8月末に撤去した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の傘差し運転防止のため、積極的にレインコートの販売を行った結果、目標達成率が122%となった。 ・飲料自販機は自販機会社の撤退により、目標に達することができなかった。 			
(18) 駐車場の利用環境の改善		駐車場の利用環境の改善に向けた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
<ul style="list-style-type: none"> ・各駐車場の精算機を新500円硬貨が使用できるように改善した。 ・「不正駐輪投稿システム」を9月から1月まで試行的に導入し、計10件の投稿に対応した。 ・各自転車駐車場において、利用者が安全かつスムーズに退場できるよう、場内の自転車整理を行った。 ・新型コロナウイルス感染症対策として、係員の出勤前の体温測定、利用者用の消毒液の設置、精算機等のアルコール消毒を行った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・不正駐輪防止として、「不正駐輪投稿システム」を導入し、10件の投稿があった。 ・高齢者や子育て世帯が優先的に利用できる「思いやりスペース」を全駐車場に確保し、利用環境の改善に取り組んでいた。 ・各駐車場に消毒用アルコールを設置して、新型コロナウイルス感染症対策を行った。 			
(19) 利用台数の目標達成		事業計画に記載された利用台数目標を達成できていたか。			
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
<ul style="list-style-type: none"> ・自動車と自転車の利用台数は、事業計画目標値の110%であった。 ・一時利用については目標値の110%とコロナ禍前の水準に戻りつつある。 ・定期利用は目標値の93%であった。減少の原因としては、緊急事態宣言における学校の休校や会社員のリモートワークが増えたことと考える。 		<ul style="list-style-type: none"> ・自動車と自転車の総利用台数の目標238,290台に対し、年間利用実績は261,778台であった（目標達成率は109.8%）。 			
(20) 地域貢献に関する取組		管理員の市内在住者の雇用や地元事業者から物品を購入するなど地域貢献に関する取組を実施できていたか。			
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
<ul style="list-style-type: none"> ・退職した係員に代わり、市内在住の方を採用した。 ・各自転車駐車場の簡易用具・備品等は市内で購入した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・全職員15名中、11名は市内在住者を雇用していた。 ・ゴミ袋や文具用品といった消耗品を地元業者から購入していた。 			

指定管理者評価シート(令和3年度)

1.施設の概要

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	B
指定管理者名	摂津都市開発株式会社	
指定管理期間	平成31年4月1日 ~ 令和6年3月31日	
担当部課	建設部道路交通課	

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

科目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指定管理料	83,837千円	30,120千円 (-64.1%)	22,594千円 (-25.0%)	22,494千円 (-0.4%)		
使用料	56,084千円	-	-	-	-	-
利用料金	-	54,386千円 -	44,030千円 (-19.0%)	48,606千円 (10.4%)		

3.評価項目

◆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	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が安心、安全で快適に利用できる環境を整えることを基本方針に定め、運営した。 ・社員及び現場職員は、ミーティング等で基本方針を確認した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・現場職員は、利用者が安心、安全で快適に利用できる環境を整えるという基本方針を、ミーティング等で確認し行動していた。 			
(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	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・業務内容や業務量を見直し、自転車と自動車の事務所を統一したことにより、料金所、誘導、巡回の業務をシフト制にし、計画どおりに人員を配置した。 ・総合的に管理する統括責任者を配置し、責任者が現場課題の集約や市との連絡調整を実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・自動車駐車場と自転車駐車場の業務をローテーション化し、現場職員全員が全ての業務を実施できる体制を整えており、人員を効率的に配置していた。 ・統括責任者が、市と現場課題等について情報共有する体制を整えていた。 			
(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	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・月次報告だけでなく、適宜日々の業務について報告する等、日常的に市との意思疎通を図った。 ・利用者からの苦情要望対応について、市と情報共有した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務の進捗状況を毎月報告していた。 ・月次報告以外でも訪問や電話で、業務の進捗状況や利用者からの要望等について適宜報告し、市と情報共有していた。 			

(4) 法令・協定書等の遵守			労働条件、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
<ul style="list-style-type: none"> ・労働関係法令を遵守し、現場職員の労働条件等を定めた。 ・条例及び協定書等に定めている事項を遵守し、業務を実施した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・労働関係法令を遵守し、労働条件を定めていた。 ・開館時間や平等利用、管理業務の定期報告等、条例、協定書等で定められた基本事項を遵守していた。 		
(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	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・統括責任者が現場職員に、個人情報の重要性について指導した。 ・個人情報の持ち出しを禁止し、施錠できる箇所に保管する等管理を徹底した。 ・保管期限が過ぎた書類は、個人情報の漏洩を防止するためシュレッダーしてから廃棄した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・現場職員は、統括責任者より個人情報保護に関する指導を受けていた。 ・個人情報を含む書類は施錠保管していた。 		
(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
<ul style="list-style-type: none"> ・非常時の連絡体制を現場職員に周知するとともに、24時間常駐のビルの警備員、設備員が連携して対応する体制を構築した。 ・駐車場の非常時には、フォルテ摂津ビルに備えている救命設備や防災設備を活用できるようにした。 			<ul style="list-style-type: none"> ・非常時、緊急時には、フォルテ摂津ビルの警備員等と連携して対応できる体制を整備していた。 ・非常時、緊急時の対応マニュアルを整備していた。 ・救命設備や防災設備の保守点検、動作確認を行うとともに、消防訓練を行っていた。 		
(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。		
指定管理者 評価	2	指定管理者評価理由	市 評価	2	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・実績収入額が計画収入額を上回った。 ・自転車・自動車駐車場の両業務をより効率的にし人件費を抑制するなどして、新型コロナウイルス感染症の影響を最小限に留めた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・自動車と自転車の合計の計画収入額44,700,000円に対して、実績収入額は48,606,220円となり、計画収入に対する実績収入額は108.7%であった。 		
(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	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・自動車駐車場と自転車駐車場の勤務形態の見直しを行い、人件費を削減した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理料の前年度増減率は、-0.4%であった。 		
◆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	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・統括責任者を含む現場職員全員が、人権研修や接客研修を受講した。 ・研修を通じて学んだ利用者に対する言葉遣いや接客態度が業務中に正しくできているかのチェックを、職員同士で行った。 			<ul style="list-style-type: none"> ・人権研修、接客研修を受講していた。 ・研修を通じて学んだ利用者に対する言葉遣いや接客態度が業務中に正しくできているかのチェックを、職員同士で行っていた。 		

(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
<ul style="list-style-type: none"> 定期更新期間等において、緊急事態宣言によりテレワークを余儀なくされた利用者からの、期間延長等の申し出に柔軟に対応した。 JRの終電が遅延した際は、駐車場の営業を延長した。 照明のLED化により場内の照度が向上した。 		<ul style="list-style-type: none"> 希望者には定期券の更新期間や支払期間を延期していた。 JR終電の遅延時には営業時間を延長していた。 駐車場内の劣化した照明器具を18箇所LEDに取り替えたことで、照度が上がった。 駐車場内に消毒用アルコールを設置して、新型コロナウイルス感染症対策を実施した。 			
(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	6	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 機械ではなく職員が受付を行うため利用者と接する機会が多く、要望を直接聞き取った。 意見箱を設置し、意見や要望をいつでも投書できるようにした。 		<ul style="list-style-type: none"> 職員による利用者への挨拶を徹底し、職員が利用者から気軽に情報を収集できる環境を整えていた。 意見箱を設置し、開場中はいつでも市民ニーズ等を把握できるようにしていた。 			
(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
<ul style="list-style-type: none"> 買い物客の利用促進を図るため、フォルテ摂津ビル内に駐車場の案内を掲示した。 施設情報を会社のホームページに掲載し、広く情報発信した。 		<ul style="list-style-type: none"> フォルテ摂津ビル内の総合案内に駐車場の案内を掲示することで周知した。 ホームページにより施設情報を広く発信した。 			
(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	6	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 要望、苦情に迅速に対応するため、対応マニュアルを整備していた。 要望等については、記録、保管方法を定めており、従事者間で情報共有した。 		<ul style="list-style-type: none"> 苦情対応マニュアルに則り、迅速・適切に対応できる体制を整えていた。 過去の苦情対応をデータで記録しており、再発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	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 毎日、巡回点検や清掃を実施した。 社員や現場職員が軽微な修繕を実施した。 設備の法定点検等を実施し、適宜市に報告した。 建設後30年近く経過しており、老朽化した設備の修繕について市に提案し、協議した上で実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> 利用者が快適に利用できるよう設備の修繕、場内清掃を実施し、施設環境を維持していた。 施設、設備の保守点検を実施し、市へ報告していた。 			
(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
<ul style="list-style-type: none"> 備品台帳や業務日報等の各種帳票類を作成し、施錠管理していた。 		<ul style="list-style-type: none"> 業務日報をはじめとした各帳票類は、市の文書取扱基準に基づき保管し、施錠管理していた。 備品台帳の整備、更新を行い、年に1回市へ報告していた。 			

◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 駐車場の利用者数向上に向けた取組		創意工夫による計画の改善がみられ、利用者数は増加していたか。			
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
<ul style="list-style-type: none"> ・自転車駐車場の定期利用の待機者には、空きが出たら迅速に連絡し、利用台数の増加を図った。 ・近隣の自転車駐車場にフォルテ摂津自転車駐車場の定期利用の空き状況をPRしてもらい、定期利用者数の増加に努めた。 ・自動車駐車場の定期利用者を継続して確保するため、車庫証明を発行した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・近隣の自転車駐車場の待機者に対して、フォルテ摂津自転車駐車場の空き状況をPRし、利用者数の向上を図った。 		
(17) 自主事業の実施		自主事業の運営による利益を市民サービスに還元できていたか。			
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
<ul style="list-style-type: none"> ・車庫証明書を発行した。 ・宅配ボックス及び自動証明写真撮影機の設置について検討したが、24時間営業ができないため実現できなかった。 			<ul style="list-style-type: none"> ・自動車駐車場の定期利用者に車庫証明を3件発行した。 ・宅配ボックス及び自動証明写真撮影機の設置については、施設の閉鎖時間中は営業ができないため、実施には至らなかった。 		
(18) 駐車場の利用環境の改善		駐車場の利用環境の改善に向けた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
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の安全確保のため、自転車を降りて場内に入ってもらおうよう貼り紙等で注意喚起した。 ・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転倒防止対策を講じた。 ・体の不自由な方が利用される際は、職員が駐車を補助した。 ・地下の換気を改善するために、業務用の大型扇風機を稼働させた。 ・筆談用のノートを設置した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・自転車駐車場出入口の転倒防止のため、滑り止めテープを更新していた。 ・体の不自由な方の専用スペースを設置し、障害者へ誘導補助していた。 ・新型コロナウイルス感染症対策として、既設の排気ファン及び大型扇風機を稼働させるなど空気循環させ、利用者が安心して利用できる環境づくりを行った。 		
(19) 利用台数の目標達成		事業計画に記載された利用台数目標を達成できていたか。			
指定管理者評価	6	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・駐輪場については、新型コロナウイルス感染症の影響により定期的利用台数は目標を若干下回ったが、一時利用は目標台数を達成した。 ・駐車場については、一時利用は目標達成に至らなかったが、定期利用は目標を達成した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・自動車、自転車の利用台数について、目標160,680台に対し、実績は182,178台であった（目標達成率は113.3%）。 		
(20) 地域貢献に関する取組		管理員の市内在住者の雇用や地元事業者から物品を購入するなど地域貢献に関する取組を実施できていたか。			
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
<ul style="list-style-type: none"> ・管理員の雇用に関して、市内在住者を雇用した。 ・物品の購入については、できるだけ地元業者に発注した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・全職員33名中、13名は市内在住者を雇用していた。 ・事務用品等の消耗品は、地元業者に発注した。 		

指定管理者評価シート(令和3年度)

1.施設の概要

施 設 名	摂津市民図書館・鳥飼図書センター	全体評価
施設設置目的(条例)	図書その他必要な資料を収集し、整理し、保存して、一般公衆の利用に供し、その教養、調査研究、レクリエーション等に資するとともに、市民に集会、交流等の場所を提供し、コミュニティ活動の推進を図る(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	A
指 定 管 理 者 名	株式会社図書館流通センター(TRC)	
指 定 管 理 期 間	令和3年4月1日 ~ 令和6年3月31日	
担 当 部 課	教育総務部生涯学習課	

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

科 目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指 定 管 理 料	98,000千円	98,907千円 (0.9%)	99,815千円 (0.9%)	111,778千円 (12.0%)		

3.評価項目

◆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	
<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画は、教育振興基本計画の「人生100年時代の学びと活躍を推進します」という基本方針に沿ってサービスの充実を図ることを基本的な考え方として作成し、内容についてはスタッフミーティングなどで共有した。 ・運営管理方針を具体的に実務に反映するため、基本業務については業務マニュアルや内規に基づいて管理運営し、業務効率化のため手順等を変更した際は、随時マニュアル等を更新の上、共有した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・基本協定書及び事業報告書に記載の基本方針について、職員が理解できていた。 ・基本方針は図書館内に掲示することで利用者へ周知していた。 ・図書館の現状、課題を踏まえた令和3年度運営方針を事業計画書にて掲げていた。 ・新型コロナウイルス感染症対策を講じながら自主事業を行うとともに、休館中には予約資料貸出やイベントの実施等を提案し、市と連携を取りながらサービスの向上に取り組んでいた。 				
(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	5	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> ・市民図書館、鳥飼図書センターの両館を館長が統括の上、各館に副館長、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た。 ・毎月、館長と2館の副館長とエリアマネージャーによる責任者会議で運営上の課題を共有し、解決に取り組んだ。会議の内容は、毎月のミーティングでスタッフに周知した。 ・年1回、図書館における運営、労務、会計、個人情報の取り扱いに関する内部監査を受けており、重大な問題がないことを確認した。指摘事項については、対応時期、内容を明確にして、即座に改善を図った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・計画書から1名増加して配置していた。 ・毎月実施している責任者会議で、2館の運営上の課題を共有しており、毎月のミーティングで責任者と担当者、担当者同士が情報共有できる体制を構築していた。 ・基本協定書に定める全職員に占める司書資格保有者率65%以上に対し、80%以上が司書資格を有していた。 ・定期的に責任者会議を実施し、運営上の課題を共有・検討する体制を構築していた。 				
(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	
<ul style="list-style-type: none"> ・毎週実施している選書会議や月次報告書等の提出時等に、適宜管理運営業務についての報告、連絡、相談を行った。 ・中長期的な課題等は、年4回の運営会議で市へ相談し、解決に努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・毎週の選書会議を活用し、市への報告・相談を行っていた。 ・月次報告書、年次計画書、年次報告書等を適切に提出し、月次報告では管理運営業務に対する課題について、市へ相談の上、解決策を提案し、経過等を記録していた。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対応において市全体の施設運営方針と図書館の状況を細かく確認し、開館内容や開催可能なイベントの実施方法を提案し実施した。 				

(4) 法令・協定書等の遵守			労働条件、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
<ul style="list-style-type: none"> 基本協定書や年度協定書記載の関係法令に基づき、事業計画書を策定していた。 月間の勤務計画を策定し、適切な労務管理を行った。 基本事項を遵守し、月次報告書や収支報告書などを遅滞なく提出した。 			<ul style="list-style-type: none"> 労働条件や労働関係法令等の基本事項を遵守し、労務管理について内部監査を実施していた。 開館時間や平等利用について、協定書の内容を遵守していた。 月次報告、収支報告は定めた期日までに報告していた。 		
(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	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 摂津市個人情報保護条例に基づいて業務を遂行した。 年1回、スタッフに対してプライバシーマーク研修を実施し、テストにより理解度を確認し、個人情報保護の重要性を徹底して認識させた。 個人情報に関する内部監査を実施することにより、利用者やスタッフの個人情報を適正に運営管理していることを確認した。 			<ul style="list-style-type: none"> 摂津市個人情報保護条例を遵守し、個人情報の取扱いについて適正に管理できていた。 プライバシーマークを取得しており、認定証が有効期限内であることを確認した。 全スタッフがプライバシーマーク研修を受講し、個人情報保護の重要性を認識していた。 「個人情報管理チェックリスト」を作成し、毎日、個人情報の管理方法が適切か確認していた。また、年1回、個人情報の管理方法に問題がないか内部監査を実施していた。 		
(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	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 株式会社図書館流通センター(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周知徹底するとともに、緊急連絡網を作成し、緊急時の連絡体制を構築した。 マニュアルの定着を図るため、市民図書館で年2回、鳥飼図書館センターで年1回の消防訓練を実施し、両館で年1回の防犯訓練を実施した。 緊急事態宣言の発令に伴い4月25日から6月20日まで臨時休館となったが、市と協議の上、6月22日から3密防止等の感染症対策を講じた上で、サービスを再開した。 返却図書をアルコールで消毒するなど、継続して感染症対策を実施した。 			<ul style="list-style-type: none"> 緊急連絡網を作成し、保管していた。 消防訓練(避難訓練)を実施していたが、市職員や利用者は参加できていなかった。 点検により非常用設備が動作することを確認していた。 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、清掃業者への消毒徹底の指示、返却本の消毒などを実施した。 イベント実施時は、参加者同士の距離を取り、消毒を徹底していた。また、参加者の連絡先等を記録していた。 		
(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。		
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
<ul style="list-style-type: none"> 収支に関して各勘定科目で計画と実績に大きな差異はなく、安定した運営管理を行った。 			<ul style="list-style-type: none"> 収支計画と実績の収支差が0.1%であり、計画どおりに業務を実施していた。 		
(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	2	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 光熱水費の管理簿を作成して各年度各月の使用量の推移を比較し、異常がないことを確認した。前年よりも臨時休館や利用制限の期間が短かった影響で、光熱水費は増加した。 市民図書館・鳥飼図書館センター共に安定機の取り換えが発生した箇所から順次LEDへの切り替え工事を実施した。 			<ul style="list-style-type: none"> 水道料金の月々の使用状況を記録し、節水を実施していた。 空調機器の適切な使用、館内の不要な照明の消灯を徹底し、節電していた。 照明を順次LEDに切り替えていた。 前年度に比べ延べ開館日数(6日増)貸出利用人数(11,791人増)だったことに加え、令和3年度中にガス・電気料金が値上がりしたことにより、光熱水費が収支計画から6.8%増加した。 		
◆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
<ul style="list-style-type: none"> 年間研修計画に基づきスタッフ全員が社内研修を受講した。 責任者はプレゼンテーションについての研修を受講し、情報発信力の向上に努めた。 毎月市民図書館、鳥飼図書館センターの全責任者とエリアマネージャー(※)で責任者会議を開き、各館の情報共有や他図書館の取組の情報収集を行った。 ※エリアマネージャーとは、北摂エリアの受託館を統括し、各館の職員採用や業務補助、本社及び支社と図書館の間を取り持つ役割。 			<ul style="list-style-type: none"> 児童サービスやレファレンス研修等、基本協定書に定めている基準の研修を実施していた。 大阪府主催の児童サービス研修を動画配信で受講し、月1回の館内作業日会議を利用してスタッフ間で研修内容について情報共有していた。 文章作成研修を受講し責任者のマネジメント力の向上を図った。 専門研修について、オンライン研修を22回実施し、全スタッフが1回以上受講することができた。 		

(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
<ul style="list-style-type: none"> ・フィリピン語やタガログ語などアジア圏の言語の絵本を購入した。 ・図書の寄付を活用して、外国の方向けのやさしい日本語コーナーを設置した。 ・リーディングトラッカー（読書が困難な人のための読書補助具）を購入し、館内で利用できるよう設置した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理業務を事業計画書どおりに実施していた。 ・市と連携し、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を講じながら、休館中の予約資料の貸出や可能な範囲でイベントを実施していた。 ・多言語に対応した図書の受入れを進めるとともに、寄付された図書を中心にした「やさしい日本語コーナー」を設置した。 			
(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
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートの結果から利用者の要望やニーズを把握し、図書館の管理運営に反映するよう努めた。 ・利用者からの要望を基に書架の分け方を見直し、特に細分類が多い書架をシールや見出しで区切ることで見やすい棚づくりを実施した。 ・イベント実施時に参加者の満足度やニーズを把握するためのアンケートを実施し、結果を次年度の自主事業計画の策定に活用した。 ・「利用者の声」に投稿していただいたご意見・要望に対しては、一次回答を1週間以内にするよう努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・利用者のニーズや満足度を把握するため、利用者アンケートを実施し、業務に反映していた。 ・イベント実施時に参加者アンケートを実施し、次年度自主事業計画に反映した。（大人向け講座の回数増加） ・図書館2館それぞれに意見箱（利用者の声）を設置し、投函された意見は館長が集約し、全職員に周知する体制となっていた。 			
(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
<ul style="list-style-type: none"> ・Twitterの運用を開始し、イベントや季節の展示情報、定例休館日の案内等に使用した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・広報紙でイベント等について情報発信していた。 ・ホームページ情報掲載用のカレンダーやイベント情報を作成した。 ・Twitterの運用を開始し、イベントと連携した投稿などの工夫が見られた。 ・警報発令時や新型コロナウイルス感染症等の緊急時の対応について、施設の使用制限状況等を利用者に対し館内掲示やTwitter等でタイムリーに提供していた。 			
(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	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフが直接又は電話等で利用者から要望や苦情を受けたときは、責任者に報告する体制を構築した。 ・責任者は、指定の様式で市へ迅速に報告するとともに、両館の責任者間で内容や対応策を共有し、各館のスタッフに周知した。 ・緊急度が高い要望・苦情については、本社の危機管理担当や関西支社責任者などに報告し、適切な助言や指示を受ける体制を構築していた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・「危機管理マニュアル」が事務室に設置されており、苦情対応記録をデータで管理していた。 ・苦情やトラブルが発生した際は、スタッフから責任者へ速やかに報告し、必要に応じ市へ報告・相談の上、適切に対応した。また、内容については各館の責任者間で情報共有した。 			
◆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	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書に基づき、計画的に施設の保守点検を実施した。 ・利用者の安全を第一に考えて修繕を実施するとともに、建物・設備の維持管理に努めた。 ・特に、消防設備点検や建築設備点検での指摘事項については速やかに修繕対応した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・施設点検を実施し、適切に市へ報告していた。 ・保守点検を実施し、月次報告に合わせて市へ報告していた。 ・3月実施の施設点検で確認された不具合箇所の修繕について、事業計画書の施設維持管理に反映されていなかった。 			
(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
<ul style="list-style-type: none"> ・備品については、備品台帳を内容の確認を年1回、更新を適宜行い適正な管理を行った。 ・市と協議の上、修理が困難であると判断した備品を廃棄した。 ・点検や修繕などの各種報告書は、種別ごとにファイルで管理し、適切に保管した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・備品台帳を年1回確認し、市へ報告していた。 ・点検記録簿を作成しており、施設のスタッフがいつでも確認できる場所で保管していた。 			

◆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	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・市と図書館の責任者を含む選書担当で選書会議を行い、基準に沿って購入図書を選定した。 ・前年度の蔵書構成と分類ごとの貸出冊数を基に、選書内容と冊数の適正化を図り、バランスのよい図書を提供した。 ・利用者からの新刊のリクエストについては、図書館の蔵書構成を考慮した上で選書会議で判断し、迅速な対応に努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・「摂津市民図書館収集方針」に基づき資料を収集していた。 ・選書会議を実施しており、利用者のリクエストを反映した選書を実施していた。 ・利用者満足度調査の「本の品揃えは充実していますか」という問いに対し、「満足」「ほぼ満足」と回答した割合が2館の平均で56.4%だったため、新着図書の配置や展示方法を改善した。 			
(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
<ul style="list-style-type: none"> ・内容が陳腐化した図書、法律などで内容が現状と異なっている図書、出版年の古い図書などを書庫に移動させるとともに、公平・公正に選書した図書を補充した。 ・書架から図書を取り出しやすいようスペースに余裕を持たせた。 ・土・日曜日は書架が乱れやすいため、配架専任者を配置して書架整理に努めた。 ・図書の返却時に汚破損の有無を必ず確認し、可能な限り修理した上で、汚破損状態が分かるように表示した。 ・修理不可な場合は、基準に沿って除籍した。 ・読み継がれている絵本・児童書は、積極的に買い替えた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・日々の書架整理や定期的な蔵書点検により、適切に整理整頓しており、汚損、破損された図書は配架していなかった。 ・「書架案内図」「館内サイン」を設置しており、図書を探しやすいよう工夫していた。 ・汚損、破損された図書はできるかぎり修理し、修理不可の場合は速やかに買い替えていた。 ・利用者満足度調査の「本は探しやすいですか」、「本の題名が見やすいように整理されていますか」という問いに対し、「満足」「ほぼ満足」と回答した割合が87.4%であった。 			
(18) 講座・イベントの実施		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	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・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となる自主事業を計画した。 ・市と協議の上、可能な限り中止せず、内容の変更や募集人員を減らして実施した。 ・リサイクルブックフェアは、例年の開催時期に緊急事態宣言発令に伴う臨時休館となったため、両館共に時期を変更して開催した。 ・イベント開催時は、アルコール消毒の設置や検温の実施、座席の間隔を広げるなどの感染症対策を講じた。 ・読書推進イベントなどの自主事業の年間計画を作成した。 ・新型コロナウイルス感染拡大により臨時休館期間中のイベントは一部中止となったが、開館中は人数制限や換気等の感染症対策を講じながら、計画どおりイベントを実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・計画書に記載した自主事業の講座・イベントは、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により一部実施できなかったが、時期を変更したり、感染症拡大防止策を講じながら、可能な限り実施していた。 ・実施できなかったイベント（ビブリオバトル）の代替として児童に図書の紹介POPを作成してもらった新たなイベントを実施した。 			
(19) 高齢者、障害者、外国人への対応		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	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・12月の障害者週間に合わせて、障害者理解につながる資料を展示した。 ・来館が困難な利用者に対して、代理人貸出のサービスや郵送サービスを継続して実施した。 ・新たにタガログ語、フィリピン語等アジア圏の言語で書かれた絵本を購入した。 ・ことばの多様性への理解を目的として、両館で外国語のおはなし会を企画した。鳥飼図書センターでは開催できたが、市民図書館では新型コロナウイルスまん延防止等重点措置に伴い中止となった。 		<ul style="list-style-type: none"> ・新たに購入した多言語の外国語資料に加え、いただいた寄付資料を活用して市内在住外国人向けのコーナーを新設した。 ・障害者週間に合わせて、障害者理解につながる展示を実施した。 			
(20) 子ども読書活動の推進		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
<ul style="list-style-type: none"> ・市と協議の上、内容の変更や募集人数の削減を行い、緊急事態宣言やまん延防止等重点措置が発令されていない限りはイベントを開催するよう努めた。 ・子どもの居場所作りについて、鳥飼図書センターでの実施を想定し、提案した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大の影響により計画書に記載した「自主事業」の講座・イベントが一部中止や規模を縮小しての実施となったが、感染症拡大防止策を講じながら、可能な限りイベントを実施していた。 ・開催できなかったイベントに代わる企画として、「POPで広げよう読書の輪」と題した講座を実施し、多くの児童が参加した。 			

指定管理者評価シート(令和3年度)

1.施設の概要

施 設 名	第1児童センター	B
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	
指定管理期間	平成31年4月1日 ~ 令和6年3月31日	
担 当 部 課	次世代育成部子育て支援課	

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

科 目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指 定 管 理 料	25,591千円	25,880千円 (1.1%)	25,704千円 (-0.7%)	25,480千円 (-0.9%)		

3.評価項目

◆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	
<ul style="list-style-type: none"> ・『未来へつなげよう みんなの笑顔』をスローガンに掲げており、基本方針や設置目的と併せてホームページに掲載するとともに、施設内に掲示することで周知を図っている。 ・職員は常に基本方針を確認し、事業の企画・運営に取り組んだ。 		<ul style="list-style-type: none"> ・「児童の健全育成」を基本方針に掲げて施設を運営しており、職員間で基本方針を確認していた。また、施設内に基本方針を掲示し、利用者への周知に努めていた。 ・来館者数の減少という課題に対し、インターネットを利用した取組を提案していた。 				
(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	3	市 評 価 理 由	
<ul style="list-style-type: none"> ・常勤職員5名で適正人員を配置した。 ・年度途中での退職があったが、人員を確保し業務執行体制に影響が出ないようにした。 ・日々朝礼、終礼において連絡事項を報告し、問題や課題については速やかに会議において検討し共有を図っている。各事業の責任者・担当者をローテーションさせ業務全般の理解を深めるよう努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・計画どおりの人員配置であった。施設長を中心に、朝礼、終礼や会議で施設内の課題等を共有していた。 				
(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	3	市 評 価 理 由	
<ul style="list-style-type: none"> ・月初に前月の利用状況を市担当課に提出している。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、連絡調整した。 ・コロナ禍における開館を含む対応、防犯事案での情報共有、自然災害による利用者対応、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。 		<ul style="list-style-type: none"> ・毎月、施設職員が報告書を持参し、利用状況等を報告していた。 ・新型コロナウイルス感染症防止対策について、市と密な連携のもと実施した。 				
(4)	法令・協定書等の遵守	労働条件、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	
<ul style="list-style-type: none"> ・市条例、協定書などの基本事項を遵守し、毎月の利用状況等をまとめ、市担当課に報告していた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・条例や協定書に定められた基本事項を遵守し、運営していた。 ・毎月遅滞なく利用状況を報告していた。 				

(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	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 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、個人情報を含む書類などの保管を、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た。 電子データの持ち出しは一切禁止していた。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と保護者の同意を得ていた。 		<ul style="list-style-type: none"> 個人情報を含む書類は、鍵付きのロッカーやキャビネットに保管していた。 電子データは、外部への持ち出しを禁止し、情報漏洩対策を実施していた。 ホームページやSNSに掲載する写真等から個人が特定できないよう配慮していた。 			
(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
<ul style="list-style-type: none"> 緊急時対応マニュアルに、犯罪、災害、事故等の対応について規定し、緊急時には関係機関に連絡する体制を整備していた。 防災訓練や避難誘導消火訓練を実施した。 法人としてセコム安否確認サービスを導入し、非常時に活用した。 関係省庁の発表等に基づき、感染症対策の徹底や感染発生時の拡大防止の取組を行い、職員への周知・注意喚起を行った。 		<ul style="list-style-type: none"> 緊急対応マニュアルに基づき、関係機関との緊急連絡体制を整えていた。 事業計画どおり防災訓練や避難誘導消火訓練を実施していた。 非常用設備の動作確認していた。 市や消防等の関係機関と緊急連絡体制を構築していた。 			
(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。			
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
<ul style="list-style-type: none"> 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、行事への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。 		<ul style="list-style-type: none"> 概ね計画どおりの予算執行となり、決算報告と大きな隔たりはなかった。 			
(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	5	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 朝夕に職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を確保するとともに、職員が補修することで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営繕を業者任せではなく可能な限り職員が行うことにより、経費の削減と美観を保つことができた。 新型コロナウイルス感染症対策による臨時休館中は、大掛かりな高圧洗浄機による清掃やパイプ配管の清掃、屋内外の劣化箇所の塗装を全て職員が実施した。 また、経費を掛けず廃材を利用した職員手作りのおもちゃキット（全8種類・合計119個）を配布し、作り方・遊び方の動画をSNSやホームページに掲載した。 		<ul style="list-style-type: none"> 消耗品費及び光熱水費の支出は、予算の範囲内で執行できていた。 施設内設備の軽微な修繕は、可能な範囲で職員が実施し、経費削減に努めていた。 職員が自らおもちゃを作ることで、経費を削減しながらサービス向上に努めた。 修繕費は計画額から約7%削減できており、光熱水費は計画額から約23%削減できていた。 			
◆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	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 児童館職員としての知識やスキルアップのための専門研修だけでなく、子ども・子育てに関する講座や福祉に関わる職員としてオンラインも含め様々な研修に参加した。(コロナ禍での前向き子育て講座、共生・福祉のまちづくりソーシャルインクルージョン研修、大阪府児童厚生員等研修会、全国こども育成リーダー養成セミナー等) 研修受講後は全職員に対して報告・資料の回覧を行い共有した。 職員の態度(楽しい、話しやすい、明るいなど)に対する利用者85名のアンケートでは98.9%が満足という結果であった。 		<ul style="list-style-type: none"> 事業計画書どおり研修を実施するだけでなく、大阪府児童厚生員等研修会等の研修に参加し、職員の資質向上につなげた。 			

(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	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・臨時休館中は、リモートを活用して各種取組を実施した。 ・乳幼児親子プログラムである『おもしろくらぶ』は、大阪人間科学大学こども教育学科と連携し、児童センター・利用者(家庭)・学生の3者をリモートでつないで実施した。 ・手作りおもちゃキットを配布し、SNSやホームページに作り方や遊び方の動画を掲載することで、家でも楽しめるよう取り組んだ。 ・感染症拡大防止のためそれぞれの行事内容を見直し、定員や実施時間に制限を設けた上で、「お月見deウィーク」や「ハロウィンdeウィーク」等と題して実施日を増やすことで、密を避けながらより多くの方が参加ができるよう配慮した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・利用者ニーズの高いものを事業に反映させるなど、実施事業の改善に取り組んでいた。 ・感染症拡大防止を考慮した上で、利用者が満足できる行事を考案し、実行した。 		
(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
<ul style="list-style-type: none"> ・行事ごとのアンケートを実施し、次回に向けての参考とした。アンケートではそれぞれの行事について、子どもの100%、保護者の100%が満足と回答した。 ・こどもスタッフ活動として、施設運営に4～6年生の利用児が参画し、意見を反映した「野遊び・外遊びプログラム」の「フィールドビンゴ鬼ごっこ」等を実施した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・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、次回の行事や新しい取組のための参考としていた。 ・こどもスタッフ活動を継続して実施し、利用者である児童が主体的に児童センターの運営の一部に携わることで、利用者の意見が反映された事業となっていた。 		
(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	10	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・児童センターのFacebook、Instagram等のSNSやホームページを活用して情報発信を行った。前年度と比較してFacebook、Instagramの閲覧者数が7,053名から9,115名に増加した。 ・各種事業について市広報紙に掲載するとともに、月1回発行の児童センターニュースを公共施設で配架し、館内や館外掲示板には行事のポスターを掲示した。 ・臨時休館中には、手作りおもちゃキットを配布し、作り方・遊び方をSNSやホームページに掲載した。投稿の再生回数は542回であった。 ・保護者アンケートでは児童センターの情報発信について分かりやすいと回答したのは96.9%であった。 			<ul style="list-style-type: none"> ・FacebookやInstagram等、SNSを積極的に活用し、児童センターの魅力や取組に関する情報を分かりやすく発信していた。 ・毎月手作りのセンターニュースを発行し、市内公共施設で配架していた。 ・臨時休館中においても、積極的におもちゃの遊び方などをSNSやホームページに掲載し、様々なメディアでの情報発信ができていた。 ・アンケートの情報発信に関する項目について、分かりやすいと回答したのは96.9%であった。 		
(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
<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・館内に『苦情解決の仕組みについて』を掲示し、利用者への周知を行っている。 ・日常から利用者との関わりでは職員の態度、言葉遣い、声掛けを丁寧に行うことを心掛け、信頼関係を築いていた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・苦情解決第三者委員を設置しており、苦情解決のための責任者、担当者を配置していた。 ・利用者は児童が多く、声掛け等を丁寧に実施していくことで、利用者の要望や苦情をヒアリングできる体制を整えていた。 ・過去の苦情のデータ管理をしており、市と情報共有できていた。 		
◆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
<ul style="list-style-type: none"> ・施設内外の清掃や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た。これにより、施設の不具合や破損箇所を早期に発見し、速やかに修繕等の対応を行っていた。 ・年1回の専門業者による特別清掃(床面ワックスがけ等)、遊具安全点検と年2回の館内消毒(害虫駆除)、樹木剪定を実施した。 ・臨時休館中に、職員による大掛かりな清掃と劣化箇所の塗装を行い、安全快適な環境づくりに務めた。 ・新型コロナウイルス感染症対策として、サーキュレーターや来館者用検温計に加え、空調機、空気清浄機、アルコール消毒を設置した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・施設内は常に清掃され、業者によるクリーニングを定期的に行っていた。 ・遊具の安全点検については、業者による保守点検を実施していた。 ・施設点検結果を市へ報告し、合わせて具体的な修繕計画や見積金額を提示していた。 ・臨時休館中に、施設内外の劣化箇所を可能な範囲で職員が塗装するなど、経費削減も意識した取組を行っていた。 		
(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
<ul style="list-style-type: none"> ・備品台帳をはじめ、点検記録簿、修繕記録をファイルに綴じて、キャビネットにて保管していた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・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・保管しており、市に遅延なく報告していた。 		

◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 利用人数		年間利用人数は目標を達成しているか。			
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
<ul style="list-style-type: none"> 年間利用者数は14,003人（前年度比103%）であり、目標（30,000人）は達成できなかった。 新型コロナウイルスの感染拡大防止のため4月25日から6月20日は臨時休館とし、開館日数は249日（前年度比+4日）となった。また、児一センまつり、夏まつり等集客性の高いイベントは中止し、クリスマス会や乳幼児ランド等も人数を縮小して実施した。 乳幼児親子プログラムについては、定員を10組として事前申込制で51回実施し、各回平均6〜7組が参加した。 			<ul style="list-style-type: none"> 臨時休館や利用自粛により、利用者数は前年同様、コロナ以前の約半数であり、目標未達であった。 行事に関して、例年日程を定めて実施していたものを、日程を分散することで密を避けながら多くの利用者が安全に楽しめる取組を実施していた。 		
(17) 使用証発行数		年間使用証発行数は目標を達成しているか。			
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
<ul style="list-style-type: none"> 年間使用証発行枚数は952枚（前年度比107%）であり、目標（1,500枚）は達成できなかった。 新規使用証発行枚数は258枚（前年度比115%）であり、ホームページやSNSを活用して周知したことが、増加につながっていると考えられる。 小学校別の利用者状況については、使用証の発行枚数が摂津小・味舌小・三宅柳田小で増加し、その他小学校はほぼ増減はなかった。 			<ul style="list-style-type: none"> 臨時休館や利用自粛があったにもかかわらず前年比107%と発行数を伸ばすことができたが、目標未達であった。 使用証発行数の内、新規利用者分は約27%を占めており、コロナ禍でも児童センターの魅力やSNS等で継続して発信したことが要因であると考えられる。 		
(18) イベント・行事等の参加者数		イベントや行事等への年間参加者数は目標を達成しているか。			
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
<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症の影響により、児一センまつりをはじめ、多くの集客が見込まれる自由参加型事業は中止せざるを得なかった。 定例行事については、定員を削減した上で事前予約（申込）制として参加人数を把握し、感染対策につなげた。 従来は1日で実施していた季節行事を「お月見deウィーク」や「ハロウィンdeウィーク」等と題して1〜2週間程度にわたって実施することや、小学生だけでなく乳幼児親子も参加できるように内容を変更することで、密を避けながら多くの参加者が楽しめるように工夫した。 実施にあたっては、常に定員を超える申込みがあり、ニーズは高かった。 			<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症の影響により、中止せざるを得ないイベントもあったが、開催することができたイベントについては参加者を増やす工夫が見られた。 定例行事については、事前予約制とすることにより、人数制限を設けて実施していた。 行事に関して、例年日程を定めて実施していたものを、日程を分散することで密を避けながら多くの利用者が安全に楽しめる取組を実施していた。 		
(19) 利用者満足度		移動児童館を実施できたか。また小学校別の利用状況の改善ができたか。			
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
<ul style="list-style-type: none"> 別府コミュニティセンターへの移動児童館は担当者と開催の方法を模索したが、実施には至らなかったため、令和4年度の実施に向けて話し合いを行った。 利用者アンケートの結果、全員が児童センターについて「楽しく遊べる」と回答した。 			<ul style="list-style-type: none"> 移動児童館事業については、新型コロナウイルス感染症対策のため未実施となった。 利用者アンケートでは、全員が児童センターに満足しているという結果となった。 		
(20) 自主事業の取組					
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
<ul style="list-style-type: none"> 臨時休館中には、手作りおもちゃキットを配布し、作り方・遊び方の動画をSNSやホームページに掲載した。また、乳幼児親子プログラムの「おもしろくらぶ」についても、大阪人間科学大学こども教育学科と連携し、児童センター・利用者（家庭）・学生の3者をリモートでつないで実施した。これらの取組は、保護者や他の機関から高く評価された。 児童健全育成推進財団主催の「野遊び・外遊びプログラム」に参加し、子どもたちと一緒に考え、ブラッシュアップを重ね、「フィールドビンゴ鬼ごっこ」を提案した。 子ども食堂については、前年度に引き続き実施できなかったが、摂津市子ども食堂ネットワーク委員会に参画し、今後実施できるよう、他の事業者と情報を共有した。 			<ul style="list-style-type: none"> 臨時休館中に、自宅でできる遊びをSNSを通じて配信し、利用者サービスの向上を図った。 大阪人間科学大学と協力し、リモートでプログラムを進めることができた。 		

指定管理者評価シート(令和3年度)

1.施設の概要

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	A
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31年4月1日 ~ 令和6年3月31日	
担当部課	次世代育成部子育て支援課	

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

科目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指定管理料	107,522千円	129,457千円 (20.4%)	131,870千円 (1.9%)	138,298千円 (4.9%)		
通所給付費負担金	92,649千円	80,125千円 (-13.5%)	89,005千円 (11.1%)	82,511千円 (-7.3%)		
利用者負担金	260千円	241千円 (-7.3%)	326千円 (35.6%)	239千円 (-26.8%)		

3.評価項目

◆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
<ul style="list-style-type: none"> 障害児支援の専門機関として市における中心的な役割を職員が理解し業務にあたり、地域に根差した施設運営を実施した。 職員会議等で当園の役割について常に考える機会を設け、より良い施設運営を実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> 「障害種別にかかわらず質の高い専門的な発達支援」を基本方針に掲げ、施設入口に掲示し、利用者に周知していた。 職員は朝礼で方針を確認、理解し、業務を遂行していた。 			
(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	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 職員配置について、国が定める基準以上の職員を配置した。市の要求水準についても基本的に充足していた。 運営体制については、職種を問わず、全職員で情報を共有する機会を設け、協力体制を整えた。 		<ul style="list-style-type: none"> 法令の基準以上の人員を配置できており、計画どおりの人員配置ができていた。 			
(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	4	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 市に毎月の実績等業務全般について連絡、報告を行うとともに、課題についても随時、報告・相談を行い連携に努めた。 災害、感染症対策についても、事前に相談・協議しながら進め、実際に感染者が発生したときも迅速に報告・相談し、感染拡大の防止に努めた。 家族の疾病等の理由により、細やかな配慮が必要なケースについても、報告・相談を行い連携を図りながら支援した。 		<ul style="list-style-type: none"> 毎月、施設職員が報告書を持参し、実績等を報告していた。 毎週、施設職員が関係課へ訪問し、緊密な連携の上、利用者の支援を実施していた。 関係機関との緊急連絡体制を構築していた。 			

(4) 法令・協定書等の遵守			労働条件、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運営を実施した。			・条例や協定書に定められた基本事項を遵守し、運営していた。 ・遅滞なく、利用状況を毎月報告していた。		
(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	3	市 評 価 理 由
・個人情報を保管しているロッカーやキャビネットの施錠管理、電子データの持ち出し禁止を徹底する等、個人情報管理マニュアルに基づき個人情報を適正に管理した。 ・職員会議等で個人情報についての認識を確認し、取扱いについての注意事項を周知し職員の意識の向上に努めた。			・個人情報の管理マニュアルを整備し、マニュアルに沿って個人情報を管理していた。 ・鍵付きのロッカーやキャビネットに個人情報を含む書類を保管していた。また個人情報を記録した電子データの持ち出しを一切禁止し、個人情報の漏洩を防止していた。		
(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
・月1回の避難訓練及び年2回の消防総合訓練（通報・避難・消火）を実施し、摂津消防署に報告書を提出した。 ・有事の際に適切な対応、対処ができるよう日頃から職員で情報共有を行うとともに、職員全員が「救命救急講習」を受講した。 ・非常時・緊急時対策のため、セコムの安否確認のシステムを導入しており、平時は保護者への通園バスの延着連絡に活用した。			・緊急連絡体制を構築していた。 ・毎月の避難訓練では、利用者も参加しており、実際の災害が起きた際の対応を想定したものとなっていた。 ・講習を受講することで、職員全員が適切な対応を行うことができる体制を構築していた。 ・非常用設備の動作確認をしていた。		
(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。		
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き事業を実施した。利用児の支援内容の充実や、経年劣化してきている施設の整備及び維持管理に努め、当初予算内の範囲で運営した。 ・大阪府福祉サービス第三者評価を受審し、高評価を得た。また受審時に受けた客観的な評価、助言を事業実施に活用した。			・収支については、概ね計画書どおりであった。		
(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	5	指定管理者評価理由	市 評価	5	市 評 価 理 由
・職員が日常的に活用するコピー機の使用枚数の削減、裏紙の使用、冷暖房の適切な温度設定等を実施した。また、園庭整備及び備品等の修理については、業者に依頼せず可能な範囲で職員が行い経費削減に努めた。			・計画額と比較して、消耗品費は約28%削減しており、水道光熱費は約2%削減していた。 ・樹木の剪定等は職員が可能な範囲で実施していた。		
◆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
・新型コロナウイルス感染症の影響により、リモートでの研修が増えており、各々が参加しやすい方法での参加を促した。 ・園内で事例検討会や職員勉強会を行い、職員間で話し合う機会を設けることで、各職員の支援力の向上につなげるとともに、多職種間の連携を深めることができた。 ・相談支援専門員研修及び児童発達支援管理者研修を受講し、職員の知識の向上に努めた。 ・医療的ケア児支援者養成研修を受講し、受講後に他の職員への伝達研修を行った。			・府が実施する研修や、法人内部の研修を計画的に受講することで、職員の資質向上に努めた。 ・事業計画以外の研修にも多数参加し、専門性の向上に努めていた。		

(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	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・保護者と確認しながら作成した個別支援計画に基づき一人ひとりの課題に沿った支援を行った。 ・新型コロナウイルス感染症対策を講じた上で、可能な範囲で親子通園やクラス懇談会を行い、保護者の子どもへの理解を深めるとともに、保護者ニーズを聞き、安心して子育てができる環境づくりに努めた。また、来園が難しい保護者に対しては電話、手紙等でニーズの把握に努めた。 ・関係機関との連携を深め、市民ニーズを把握し、ニーズに合った支援、事業展開を模索した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・個別支援計画に基づき、利用者の課題に応じて個別に支援していた。 		
(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
<ul style="list-style-type: none"> ・大阪府の指導に基づき保護者に対して利用者アンケートを実施し、その結果に基づいて、職員が自己評価を行うとともに、事業改善を行った。自己評価は園のホームページで公表した。 ・保護者の来園時には、積極的に保護者のニーズを聞く時間を設けた。また、新型コロナウイルス感染症の影響により、保護者の来園が制限されたが、電話・連絡ノート等で保護者ニーズの把握に努めた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートを実施し、利用者満足度を把握していた。また、利用者からの意見を踏まえて、指定管理者の自己評価を実施し、その結果をホームページに掲載していた。 		
(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
<ul style="list-style-type: none"> ・法人ホームページを適宜更新するとともに、事業計画及び報告等を掲載し、広く市民の方々に理解していただけるよう努めた。 ・感染症対策を講じた上で来園を促し、保護者が来園しやすい環境づくりに努めた。 ・月1回発行している園だよりには行事予定、毎日の保育内容(予定)を掲載し、園での取組を知っていただくことができるよう取り組んだ。 ・地域子育て支援ネットワーク会議に出席し、当園の取組について周知した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・市民にとって施設情報がわかりやすいホームページを作成しており、行事の際等適宜更新していた。 ・毎月利用者に向けた手書きの園だよりが発行され、施設の活動状況をわかりやすく発信していた。 		
(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	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・個別面談、クラス面談、連絡帳を通じて、保護者からの要望や意見を聞き取るようにした。意見等をいただいた際は、できる限り迅速な対応を心がけ、必要に応じて電話連絡や家庭訪問を実施し解決、改善に取り組んだ。また、内容については終礼等で報告し、職員間で情報共有した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・利用者に対し、面談や連絡帳のやり取りを頻繁に行うほか、相談支援によるきめ細やかな相談対応により、要望に対応できる体制が整っていた。 ・第三者委員を常設しており、苦情に対応できる体制を整えていた。苦情が発生した場合は、速やかに市へ報告があった。 ・過去の苦情については、データで管理していた。 		
◆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	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場、園庭については、除草、樹木の剪定等を適宜実施し環境整備に努めた。 ・毎日、清掃や建物及び遊具の安全確認、玩具の消毒及び点検等を行った。安全確認時に発見した危険箇所及び修繕が必要な箇所については、必要に応じて市に相談するなど早急に対応し、利用者の安全確保に努めた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・施設内は常に清掃され、業者によるクリーニングを実施していた。 ・施設点検結果を市へ報告し、合わせて具体的な修繕計画や見積金額を提示していた。 		
(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
<ul style="list-style-type: none"> ・備品台帳、点検記録等、業務ごとにファイリングし適正に保管していた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・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、保管しており、市に遅延なく報告していた。 		

◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 障害児相談支援の充実		通所サービス利用時に作成する相談支援利用計画は、利用者に対しどれほどの割合で作成できているか。また、利用者に対して計画通りの支援ができていないか。			
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
<ul style="list-style-type: none"> 市民からの相談があった際は、要望内容を丁寧に聞き取り、関係機関と連携しながら相談支援利用計画を作成することで、速やかな通所支援サービスの利用につなげた。 サービス利用開始後も、モニタリングを実施し、日々の生活や子育ての相談、利用計画の見直し、事業所との連携、調整を行った。 セルフプランの導入後も、相談支援専門員と連携を図り、利用者のニーズに合った支援を行うことができるよう取り組んだ。 		<ul style="list-style-type: none"> 相談支援利用計画については、セルフプランの導入後も相談支援専門員と連携し、適切に作成されていた。 法定どおり、半年に1回以上利用者へモニタリングを実施していた。 			
(17) 対応件数(相談件数)		一般的な相談に対応する職員を配置し、増加する相談に対応する体制が整っていたか。			
指定管理者評価	10	指定管理者評価理由	市評価	10	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 障害児に関する相談は年々増加しているが、相談支援専門員4名、相談員1名で対応し、計画を上回る件数に対応した。 件数の増加だけでなく、相談内容が複雑化していることから、相談支援専門員と相談員で連携し、1件1件丁寧な対応を行った。 		<ul style="list-style-type: none"> 年々増加している相談件数に対するため、相談支援員を適正に配置し、前年度に比べ約25%増の相談に対応できた。 対応が容易ではない相談についても、職員が関係各所と連携を取りながら適切な対応を行うことができた。 			
(18) 施設運営についての提案		市と協議の上、定めた提案事業を計画通りに実施できていたか。			
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
<ul style="list-style-type: none"> 各事業を事業計画どおり実施することが出来た。内容については、その時々状況及び利用者ニーズに合わせて対応し、市とも協議の上、より良いものとなるよう取り組んだ。 運営上の課題を明確化し、市へ報告の上、今後の対応等について検討した。 		<ul style="list-style-type: none"> 卒園後のフォロー体制を整えるため、引継の資料を基に小学校へ職員が出向していた。 卒園児やその保護者に対するアフターケア、学生の保育ボランティアの受け入れなど、事業計画どおり業務を実施していた。 			
(19) 利用者満足度		事業計画に記載の利用者満足度について、数値目標を達成できていたか。			
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
<ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケートでは支援内容や要望に対する柔軟、迅速な対応について高評価を得ることができた。また、支援内容についても90%以上の高評価を得ることができた。 新型コロナウイルス感染症の影響により、行事の縮小・中止を余儀なくされ、その点については満足いただくことができない結果となった。 		<ul style="list-style-type: none"> 利用者満足度については、回答者の90%以上が施設のサービスに満足しているとの結果であり、前年度と同様、高い満足度を維持できていた。 			
(20) 民間事業者への指導		事業所連絡会を開催し、市内の民間事業所のレベルアップにつながる取組を行ったか。			
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
<ul style="list-style-type: none"> 市内各事業所の支援の向上を目的として、事業所間の連携を図るため、事業所連絡会の開催を2回計画し、1回目は対面で各事業所の課題に応じて意見交換を行い、2回目は新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴いやむを得ず中止となった。 相談支援専門員が、利用者相談を通して各事業所との連携を図り、情報発信や意見交換を行った。 		<ul style="list-style-type: none"> 事業所連絡会を主催することで、民間事業所のレベルアップに努めた。 地域の中核となる療育拠点として市内事業所に対し、随時助言や指導を行っていた。 市内の通所サービス事業所における新型コロナウイルス感染症の対策や課題について情報収集、各事業所にフィードバックし、コロナ禍での障害児支援の向上に努めていた。 			