

# 令和4年度指定管理者評価結果

令和5年10月

### 令和4年度指定管理者評価結果一覧

	施設名	R4 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	P1～4
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	P5～8
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	P9～12
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	P13～16
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	P17～21
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	P22～26
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	味舌体育館	A	株式会社エスエスケイ	文化スポーツ課	非公募	R4～5	P27～31
19	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	P32～35
20	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	P36～39
21	葬儀会館(せつつメモリアルホール)	A	一般財団法人摂津市施設管理公社	市民課	非公募	R2～5	P40～44
22	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	P45～48
23	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	P49～52
24	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	P53～56
25	ふれあいの里(ひびきはばたき園)	A	社会福祉法人摂津有和会	障害福祉課	非公募	R1～5	P57～61
26	ふれあいの里(身体障害者福祉センター)						
27	ふれあいの里(老人福祉センター)						
28	みきの路	A	社会福祉法人摂津有和会	障害福祉課	非公募	R1～5	P62～67
29	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	P68～71
30	千里丘駅東自転車駐車場						
31	摂津市駅前第1自転車駐車場						
32	摂津市駅前第2自転車駐車場						
33	摂津駅前自動車駐車場						
34	摂津駅前自転車駐車場						
35	南摂津駅前第1自動車駐車場						
36	南摂津駅前第2自動車駐車場						
37	南摂津駅前第1自転車駐車場						
38	南摂津駅前第2自転車駐車場						
39	南摂津駅前第3自転車駐車場						
40	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	P72～75
41	フォルテ摂津自転車駐車場						
42	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	非公募	R3～5	P76～80
43	鳥飼図書センター						
44	第1児童センター	A	社会福祉法人摂津有和会	子育て支援課	非公募	R1～5	P81～84
45	児童発達支援センター	A	社会福祉法人摂津有和会	子育て支援課	非公募	R1～5	P85～88

※ 所管部署については令和5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) 【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4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%)	16,500千円 (-0.8%)	
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%)	85,424千円 (0%)	
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%)	7,523千円 (7.2%)	

### 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"> <li>・基本方針を理解したうえで、良質な管理運営に取り組んだ。</li> <li>・弊社の公営住宅と民間住宅の管理経験を活かし、入居者が安心し安全・快適に生活ができる住環境の維持保全ができていた。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画に記載の基本方針について、職員が理解できており、それに基づいた管理運営を行うことができていた。</li> </ul>			
(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"> <li>・職員を事業計画書のとおり配置した。</li> <li>・抽選会や繁忙時には、本社職員等の支援により対応した。</li> <li>・全職員が全業務に対応し、効率的な業務運営を図った。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・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し、円滑な運営を行うことができていた。</li> </ul>			
(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"> <li>・定例会や月次報告書で実施した業務内容を報告、また必要に応じて都度報告を行い、責任者と市担当者間で情報共有が日常的にできていた。</li> <li>・業務時間外はコールセンターで受付し、入居者と管理センターで24時間連絡が取れる体制を構築しており、必要に応じて市へ報告を行った。</li> <li>・非常時に備えた緊急連絡網の整備や、自治会との連絡体制の構築の結果、市・自治会との連絡調整ができていた。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>			

<b>(4) 法令・協定書等の遵守</b>			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"> <li>・責任者は適切に管理監督を行い、各業務の担当者と連携・フォローができていた。</li> <li>・過去に履歴のないイレギュラーな対応があった場合においても、国交省のガイドラインや住宅条例を確認し市担当者で連携することで、法令等に沿った対応ができていた。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>		
<b>(5) 個人情報保護</b>			個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員全員が個人情報取扱従事者資格を有しており、資格更新も滞りなく行った。</li> <li>・パソコンは全て利用制限を行いデータを保護していた。</li> <li>・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、また開錠・施錠チェックリストにて退社時にキャビネットの施錠を確認していた。</li> <li>・漏洩を防ぐため、書類を破棄する場合は全てシュレッダーにかけていた。</li> <li>・個人情報保護についてWEB研修を受講することで、日頃からの個人情報取扱について改めて意識するよう、また理解の徹底に努めた。</li> <li>・四半期に1回、個人情報の取扱状況を本社職員が現場確認を行った。</li> <li>・夜間、休日は機械警備を実施し、鍵は鍵式ボックスに保管したうえで、さらに鍵付きキャビネットに入れ厳重に保管した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>		
<b>(6) 非常時・緊急時等対応</b>			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など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"> <li>・緊急連絡網を最新の内容に更新した。</li> <li>・各団地で使用する災害対応マニュアルを備えおいていた。</li> <li>・熱帯低気圧が接近した際には、台風へ成長する可能性があったため、事前に注意喚起のポスターを掲示し対策を呼びかけた。</li> <li>・消防訓練を実施し、避難方法の確認や通報・消火訓練を行うことで非常時に備えた。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・消防避難訓練では入居者、市、本社、管理センターが参加し、避難方法等について協議を行っていた。</li> <li>・消防避難訓練については、コロナ禍の中、自治会と連携し、12月に三島団地において実施していた。</li> </ul>		
<b>(7) 運営の安定性</b>			収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・収支計画書から大きな隔たりなく、計画どおりに指定管理業務を遂行した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>		
<b>(8) 経費節減の取組</b>			経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。		
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・月に1回施設保守点検を実施し早期に対応することで、大きな修繕になることを未然に防ぎ、経費の削減につなげた。</li> <li>・技術職員が軽微な修繕については部品調達から修繕までを行うことで、外注費や人件費の削減ができ、また入居者の負担も軽減できた。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・月1回施設点検を実施し、団地の破損等の未然防止に努めていた。</li> <li>・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。</li> </ul>		
<b>◆サービスの質の維持・向上 (各10点)</b>					
<b>(9) 職員の資質向上</b>			職員研修など、職員の資質向上(利用者に対する職員の接客マナー含め)を図るための取組が実施されていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・本社から個人情報保護研修や接客マナー研修等のコンプライアンスに関する研修、施設保全系の勉強会等を行うことで職員の資質向上に努め、受講報告書によって理解度を確認した。</li> <li>・個人情報取扱従事者資格の年度更新を行い、個人情報の取扱について再確認できていた。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報保護研修や接客マナー研修、施設保全系の勉強会等を実施していた。</li> <li>・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。</li> </ul>		

<b>(10) 利用者サービスの向上</b>		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度に引き続き、コンビニ収納サービスの運用ができていた。</li> <li>・きずな電話を通じて安否確認や健康状態の確認を行い、状況に応じてセンターから直接状況を確認していた。</li> <li>・きずな電話ではオートメッセージの後に毎日異なる小話を流すことで、入居者の楽しみになっていた。</li> <li>・高齢者、身体障がい者に軽作業サービスを実施し、入居者のお困りごとと解決への手助けができていた。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・コンビニ収納サービスを運用していた。</li> <li>・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。</li> </ul>			
<b>(11) 情報収集(アンケート等)</b>		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居者アンケートを実施できていた。また訪問時に提出の声かけを行うことで、回収率の向上を図った。さらに、修繕工事完了確認書によるアンケートも実施できていた。</li> <li>・巡回時の声かけや修繕等での訪問時に積極的にコミュニケーションをとるように努め、入居者が意見・相談・要望を伝えやすい関係づくりができていた。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>			
<b>(12) 情報発信・PR</b>		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・熱帯低気圧接近時には注意喚起のポスターを掲示し、消防訓練実施前にはイベントポスターを掲示することで入居者への周知ができていた。</li> <li>・年に2回「すまい・る通信」を全戸に配布し、熱中症や結露・ヒートショックに関する事項を掲載した。また共同生活に関するルールも掲載することで、入居者の快適な生活に寄与した。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症に関する啓発文書を掲示し、差別を感じるような入居者が出ないようにした。</li> <li>・自治会・市担当者と連携し、不正駐車や騒音に関するポスターの作成・掲示の支援を行った。</li> <li>・募集の際にはホームページを更新し、最新の情報を公開していた。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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、掲示の支援を行っていた。</li> </ul>			
<b>(13) 要望・苦情対応</b>		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情や要望に迅速に対応できていた。なかには継続して対応が必要な案件もあったが、苦情・要望等は過去分を含め全て記録・データ化しており、市担当者と迅速に情報共有を行っていた。</li> <li>・苦情・要望等を受けた際には、詳細まで報告書に記入し、解決後は対応結果がわかるように写真等をつけるなど、細部まで報告ができていた。特に、騒音問題に関して市と緊密に連携を取り、積極的な補助を行った。</li> <li>・市と連携し、注意事項の掲示等の対応を行った。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・過去の苦情・要望は全てデータ化し、市と情報共有を行っていた。</li> <li>・苦情・要望等合わせて37件あったが、全て1週間以内に対応していた。</li> </ul>			
<b>◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)</b>					
<b>(14) 建物・設備の保守点検・修繕</b>		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設保守点検を毎月行い、劣化状況等を見極めながら、状況に応じた修繕・更新をしていた。</li> <li>・公費負担なのか入居者負担なのか分かるよう修繕負担区分表を用いることで、入居者にわかりやすい説明ができていた。</li> <li>・巡回時に修繕箇所がないか確認することで、早期対応につなげた。</li> <li>・写真等を入れることにより、明瞭な報告書が作成できていた。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・各施設の保守点検を月1回実施できていた。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>			

<b>(15) 管理記録等の整備・保管</b>			備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理台帳を作成・整備し、保管できていた。</li> <li>・修繕履歴をデータ化し、活用できるようにしていた。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>		
<b>◆施設固有の項目（各10点）</b>					
<b>(16) 自主事業の取組</b>			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"> <li>・前年度に引き続き、時間貸し駐車場を運営していた。</li> <li>・消防設備設置個所を掲示することで、緊急時の対応力向上を図った。</li> <li>・入居者訪問時には、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うことで、サービス向上に役立った。対象者は年度初めにリストの整備・更新を行い、市担当者とも共有した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・パーキング事業が実施できていた。</li> <li>・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ていた。</li> </ul>		
<b>(17) サービス還元</b>			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"> <li>・自治会の要望に合わせて日程調整を行い、消防訓練を実施した。</li> <li>・歳末夜警の協賛で還元し、また樹木剪定も行った。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・収入の一部をサービスへの還元として歳末夜警への協賛を行っていた。</li> </ul>		
<b>(18) 外部委託による地元企業の活用</b>			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"> <li>・保守点検や修繕は、地元企業をメインに外部委託していた。</li> <li>・修繕の際は、複数の市内業者から見積もりを取ったうえで精査することで、費用・対応面等で優れた企業に発注していた。</li> <li>・所定の報告書を活用することで修繕の水準を維持し、また点検結果には修繕前後の写真を添付することで、分かりやすい報告ができていた。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・保守点検は、地元企業に外部委託していた。</li> <li>・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てわか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。</li> </ul>		
<b>(19) 市営住宅システムの適正な管理・運用</b>			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	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・他のパソコンやインターネットへの接続を一切不可にし、さらに使用者を限定することで、セキュリティに十分配慮していた。</li> <li>・住宅システムのマニュアルを活用することで、問題なく運用できた。</li> <li>・夜間・休日は機械警備を実施することで、市の承認を得なければ運用できないようにし、情報漏洩がないように務めた。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、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、適切な情報管理ができていた。</li> <li>・住宅システムに共有フォルダを作成することで、市と指定管理者の間でデータの受け渡しの運用をやめ、情報漏洩がないように務めていた。</li> </ul>		
<b>(20) 入退去・収納事務の適正化</b>			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"> <li>・募集から入居・退去、収納事務について、遅滞なく適切に対応していた。</li> <li>・新型コロナウイルスによる影響を多少受けたが、督促状や催告書を発送し、電話での督促も行うことで、家賃・共益費の収納率維持向上に努めていた。</li> <li>・点検での巡回時等には、滞納者へ状況確認を行い、また直接納付書を持参するなど納付を促した。</li> <li>・高額滞納者には、市役所にお越しいただいたうえで、市担当者と滞納理由等をお伺いし、相談支援を実施し、必要に応じて就労支援部署を紹介するなど、状況に応じたアドバイスを行っていた。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>		

## 指定管理者評価シート(令和4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%)	12,890千円 (1.4%)	
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%)	2,708千円 (29.2%)	

### 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"> <li>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。</li> <li>避難所指定を受けた施設として、備蓄品等の情報を、職員内で共有していた。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の設置目的や基本方針を理解し、他自治体での指定管理者業務で得たノウハウを活かした管理運営を行っていた。</li> <li>市民の交流スペースを充実させ、指定管理者自身も市民との交流を積極的に行っていた。</li> </ul>			
(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	4	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> <li>職員を計画書通りに配置した。</li> <li>施設職員及び当社担当者は、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。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>施設職員の退職があったが、人材確保が難しい社会情勢の中、すぐに後任を雇用していた。また、後任に十分な引継ぎを行い、適切な人員配置を行っていた。</li> <li>施設職員・本社担当者・市担当者が密に連絡を取り、課題の共有、業務の改善を図りながら、業務を遂行していた。</li> </ul>			
(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"> <li>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。</li> <li>本社担当者や市民ルーム館長が適宜市を訪問し、連絡・報告を行った。</li> <li>修繕予算を必要とする計画について、事前に確認・調整を行い資料作成等を行った。令和4年度は調整のうえ屋上防水工事が施工された。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>毎月連絡会を実施し、月次報告書等の提出ができていた。</li> <li>市民活動団体等交流会に参加し、市や市民活動団体とのコミュニケーションを取ることで、意思疎通を深めることができていた。</li> <li>施設修繕や物品の購入について、必要に応じて見積もりを取得し、迅速に市に相談のうえ対処していた。</li> </ul>			

<b>(4) 法令・協定書等の遵守</b>			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"> <li>・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。</li> <li>・定期報告等について、随時行った。</li> </ul>			労働関係法令、条例、施行規則、仕様書などに定められた基本事項を遵守していた。		
<b>(5) 個人情報保護</b>			個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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の徹底した管理を行った。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報保護条例を十分理解し、個人情報取扱書類等について、適正な管理を実施していた。</li> <li>・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運用していた。</li> </ul>		
<b>(6) 非常時・緊急時等対応</b>			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・弊社が作成した安全管理マニュアル・緊急連絡網等を職員と市民ルーム従業員が共有を徹底した。</li> <li>・暴風警報発令等による貸館停止が決定した際には、利用予定者への連絡や還付対応を迅速に行った。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・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ていた。</li> <li>・非常時の市への連絡が迅速であった。</li> </ul>		
<b>(7) 運営の安定性</b>			収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用料金収入は、貴市の補填金を加味した達成率が98.0%となり計画を少し下回った。なお正味の達成率は92.0%であった。</li> <li>・弊社の令和4年度の自己資本比率は50.13%であった。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画書と事業報告書の収支差が2.0%であった。</li> <li>・自己資本率が50%以上であった。</li> </ul>		
<b>(8) 経費節減の取組</b>			経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。		
指定管理者 評価	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"> <li>・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。</li> <li>・コピー機の利用枚数は13,026枚であり、前年度の13,408枚より約400枚削減した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・光熱水費の高騰について意識し、節約に努めていた。</li> <li>・コピー機の利用枚数を削減していた。</li> </ul>		
<b>◆サービスの質の維持・向上 (各10点)</b>					
<b>(9) 職員の資質向上</b>			職員研修など、職員の資質向上(利用者に対する職員の接客マナー含め)を図るための取組が実施されていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・弊社の改善指導課より、就業者マナー研修を市民ルーム職員に実施した。</li> <li>・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。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・必須の研修である「人権」「防災」「接遇」研修を実施していた。</li> <li>・施設職員退職時に十分な時間を取り、引継ぎを行っていた。</li> <li>・企業としてのノウハウや、多数の自治体にわたる指定管理者としての経験から、視野の広さがあり、同じ失敗を繰り返さないよう対処ができていた。</li> </ul>		
<b>(10) 利用者サービスの向上</b>			利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	10	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・同じく旧市民サービスコーナーにて、継続してコーヒー等の販売を行った。年間を通した月の販売平均数は現在75杯となり、前年平均の30~40杯より大きく伸ばした。要因として、施設前へのぼりを掲げし販促を図ったほか、ペットボトル飲料等の提供も行ったことが考えられる。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民休憩・交流スペース「こかげ」によるコーヒー販売や、その宣伝により、一息つくことや雑談する場所の提供が行っていた。</li> <li>・「こかげ」内の季節の飾りつけを施設外に見せるよう配置したことにより、来館者を増加させる試みとなっていた。</li> <li>・耳マークを掲示しており、聞こえが不自由な方への配慮を行っていた。</li> <li>・体調不良による来館者を「こかげ」に案内し、保冷剤等を提供、館長から親族に電話連絡を行うなど、ホスピタリティに優れていた。</li> </ul>		

<b>(11) 情報収集(アンケート等)</b>		利用者のニーズや満足度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"> <li>・利用者のニーズを把握するため、アンケートを実施した。</li> <li>・ホームページ経由での問い合わせに対して、速やかに回答・案内を行った。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケートを実施し、内容を施設のホームページに掲載していた。</li> <li>・ホームページからの問い合わせに対して、速やかに回答・案内を行っていた。</li> </ul>			
<b>(12) 情報発信・PR</b>		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業の案内を広報せつにつに掲載して頂いたり、近隣の施設に配架して頂くなど、市民ルームでの開催講座情報の周知に努めた。</li> <li>・ポスティング等により講座開催案内を行った。</li> <li>・Twitterにて定期的に情報発信を行った。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・市広報紙「市民活動のひろば」に毎月自主事業を掲載することにより、多数の参加者の獲得につながった。</li> <li>・ポスティングによる自主事業の案内を行っていた。</li> <li>・Twitterによる自主事業の案内や実施報告を行っていた。</li> </ul>			
<b>(13) 要望・苦情対応</b>		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急連絡表に基づき市民ルームと弊社本社、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。</li> <li>・高齢の男性が、体調が悪くなったとのことで来館された。熱中症の疑いがあったため、「こかげ」に案内し保冷剤等を提供した。その後、親族の方に迎えに来ていただき事なきを得た。後日、本人よりお礼状と直接来館されてのお礼を受けた。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情対応マニュアルを整備していた。</li> <li>・緊急連絡表に基づき、施設と本社、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。</li> <li>・施設が本社・市どちらにも迅速に報告・相談を行っていた。</li> </ul>			
<b>◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)</b>					
<b>(14) 建物・設備の保守点検・修繕</b>		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	5	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画通り各施設の保守点検を行った。</li> <li>・今期も空調の不具合が発生したが、他施設からの器具を持ち込む対応を行った。</li> <li>・清掃については清掃専門スタッフによる日常・定期清掃を行った。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・依頼前からFM点検シートの作成に取りかかっていた。設備の劣化箇所も常に把握できていた。</li> <li>・電話機器の故障について、見積もりを取得のうえ市に取替修繕を依頼し、取替後機器の性能が向上した。</li> <li>・空調の不具合に対して他施設から扇風機を持ち込むなど、修繕以外の対処ができていた。</li> </ul>			
<b>(15) 管理記録等の整備・保管</b>		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・備品等について、台帳記入していた。</li> <li>・各種記録簿を細かくファイル分けし、すぐに情報が確認できるよう保管していた。</li> </ul>		備品台帳や修繕記録を整備し、更新のたびに市に報告ができていた。			

◆施設固有の項目（各10点）					
<b>(16) 自主事業への取組</b>		自主事業の取組が実施され、市民サービス向上につながったのか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>「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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>1クラスの定員を減らし、クラス数を増やした。コロナ禍からウイズコロナへの移行に対応できていた。</li> <li>「味噌作り教室」や「創作和菓子教室」「英会話教室」等を開催し盛況であった。親子連れの参加により、子どもやその保護者の参加など高齢者以外が施設を知るきっかけになった。口こみでの参加者も多かった。</li> </ul>			
<b>(17) 防犯対策</b>		盗難防止など防犯に関する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>事務所、金庫等の確実な施錠管理を再度行った。</li> <li>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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>事務所等の施錠管理を強化した。</li> <li>施設の隣の正雀交番に巡回依頼を取りつけていた。</li> </ul>			
<b>(18) 施設の付加価値の創出</b>		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"> <li>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会話をしたり、飾りの寄附を受けるなどのコミュニケーションの機会を継続することが出来た。</li> <li>旧市民サービスコーナーでのコーヒー等の販売を継続実施した。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。</li> <li>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、気軽に来館・利用できる環境づくりに努めた。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>「こかげ」において季節の飾りつけや寄贈品の展示を行い、内部休憩スペースの充実ができていた。また施設の外向きにも展示したことにより、入館しやすい雰囲気を演出できていた。</li> <li>「こかげ」において、コーヒーマシンによるコーヒー販売を行っており、購入数が右肩上がりに増加している。住民の憩いの場として機能している。</li> <li>施設職員が、利用者だけでなく地域の住民とも挨拶や雑談する関係性が出来ている。</li> </ul>			
<b>(19) 環境保護への取組</b>		環境保護へ配慮した取組ができているか。			
指定管理者 評価	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"> <li>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。</li> <li>トイレトーパーは再生紙のものを使用した。</li> <li>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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>使用済小型家電の回収ボックスを積極的に利用していた。</li> <li>ごみの分別方法が分からない場合は環境センターに問い合わせるなど、積極的な環境配慮ができていた。</li> <li>再生紙や印刷物の再利用を積極的に行っていた。</li> </ul>			
<b>(20) 他施設との連携</b>		市内各種団体、NPO法人、行政などと連携を図りながら地域コミュニティ活動の推進のために積極的に取り組んでいるか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>たそがれコンサートに施設の利用団体を紹介する等、利用者様と地域行事をつなげていく事に取り組んだ。</li> <li>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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>「正雀駅前たそがれコンサート」に参加し、施設を貸し出すなど、地域コミュニティ活動を行っていた。また、施設の利用者とコンサート関係者の関係をつなげていた。</li> <li>市民活動団体等交流会に参加し、団体との意見交換や交流を行っていた。</li> </ul>			

## 指定管理者評価シート(令和4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%)	2,537千円 (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%)	1,360千円 (26.3%)	

### 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	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"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の設置目的や管理運営の基本方針を理解し、利用環境を整えていた。</li> <li>予約時の施設説明などでは、「市民に集会、交流及び展示等の場所を提供する」という設置目的を周知していた。</li> </ul>				
(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	4	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> <li>受付、施錠、清掃に各担当者を配備し、運営状況を業務日報や直接の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。</li> <li>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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>退職者があったが、人材確保が困難な社会情勢の中、すぐに人員を補充し、適切な人員配置をしていた。</li> <li>受付・貸室管理・清掃・事務等、担当者を明確に定めていた。</li> </ul>				
(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	2	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>毎月連絡会を実施していた。</li> <li>定例会の進行や議題の準備、課題解決法の提案など、市との連絡調整において十分ではない部分があった。</li> </ul>				

<b>(4) 法令・協定書等の遵守</b>			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"> <li>関係法令に基づき労働条件等を定めた。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>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、管理運営を行っていた。</li> <li>法改正に対して備品を買い替えるなど、法令を意識できていた。</li> </ul>		
<b>(5) 個人情報保護</b>			個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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強化するなど個人情報漏洩防止策を講じていた。</li> <li>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。</li> </ul>			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、適正に管理していた。		
<b>(6) 非常時・緊急時等対応</b>			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。		
指定管理者 評価	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"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>救命技能を有する社員を配置していた。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>フォルテ摂津ビルの24時間常駐警備員・設備員と緊密に連絡を取るなど、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制を整えていた。</li> <li>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ていた。</li> <li>救命技能を有する社員を配置していた。</li> </ul>		
<b>(7) 運営の安定性</b>			収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>計画と実績の収入差は2.2%であり大きな隔たりはなく、業務の継続が可能な状態であった。</li> </ul>		
<b>(8) 経費節減の取組</b>			経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。		
指定管理者 評価	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"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>計画額より0.35%増加している。</li> <li>ただし、法改正でワイヤレスマイクを購入したことや光熱水費の高騰など特別な事情が影響していた。</li> </ul>		
<b>◆サービスの質の維持・向上 (各10点)</b>					
<b>(9) 職員の資質向上</b>			職員研修など、職員の資質向上(利用者に対する職員の接客マナー含め)を図るための取組が実施されていたか。		
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	2	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>人権協会の人権研修に参加し、また、職場で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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>新たに自由人権協会研修に参加し、内容を社内で共有していた。</li> <li>必須の研修3種類のうち、1種類のみの研修受講であった。</li> </ul>		

<b>(10) 利用者サービスの向上</b>			利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・Wi-Fiを無料で提供した。</li> <li>・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。</li> <li>・利用、受付終了後に除菌スプレーで消毒清掃した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・貸室の広さの問題等で、フォルテ301・303の利用だけでは十分ではない場合、他施設を積極的に紹介し、施設にも電話連絡するなどの利用者サービスを行っていた。</li> <li>・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ていた。</li> <li>・展示用備品の一部を、フォルテ摂津ビルの防災センターで保管し、利用者に貸し出していた。</li> </ul>		
<b>(11) 情報収集(アンケート等)</b>			利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。		
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>			受付時等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るが、集約や記録を行っていなかった。		
<b>(12) 情報発信・PR</b>			当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・フォルテ摂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。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策での利用制限等の情報は、いち早く利用者に伝えるよう対応した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページに施設の情報を掲載するなど、施設の周知に努めていた。</li> <li>・フォルテ摂津ビルの掲示板等を活用していた。</li> <li>・ホームページの更新頻度が少なかった。</li> </ul>		
<b>(13) 要望・苦情対応</b>			利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。		
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情対応マニュアルを整備し、要望・苦情があった際には、速やかに回答していた。</li> <li>・要望・苦情について、口頭で聞き取るのみで、記録として整備できていなかった。</li> </ul>		
<b>◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)</b>					
<b>(14) 建物・設備の保守点検・修繕</b>			利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。		
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・開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。</li> <li>・月1回、社員とフォルテ摂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。</li> <li>・軽微な修繕については、フォルテ摂津ビルの設備要員（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。</li> <li>・老朽化した設備の修繕については市に報告してしたことにより、排気設備の更新、照明のLED化が市によって実施された。</li> <li>・経年劣化等で更新が必要なものとして、机、収納台車、床面カーペットを提案した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・修繕の際は、フォルテ摂津管理組合に事前に説明し、施工業者にも注意事項を説明するなど、スムーズに実施できるよう工夫ができていた。</li> <li>・利用後の貸室については、社員が点検のうえフォルテ摂津の設備要員も点検し、備品の点検や清掃が念入りに行われていた。</li> </ul>		

<b>(15) 管理記録等の整備・保管</b>			備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が限られる展示用備品等については、フォルテ摂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。</li> <li>・修繕履歴は台帳に記録し、適宜、市に報告した。</li> <li>・清掃、警備日誌は、仕様書に基づき、倉庫で施錠管理した。</li> <li>・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。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・清掃、警備日誌は、仕様書に基づき倉庫で施錠管理した。</li> <li>・展示用備品の一部をフォルテ摂津ビルの防災センターで保管し、貸出や返却について台帳を作成し、管理していた。</li> </ul>		
<b>◆施設固有の項目（各10点）</b>					
<b>(16) 稼働率向上</b>			稼働率向上のため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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設のホームページだけでなく、フォルテ摂津ビルの掲示板を利用するなど、利用情報の発信に努めていた。</li> <li>・昨年度に比べて稼働率が下がっていた。</li> </ul>		
<b>(17) 防犯対策</b>			盗難防止など防犯に関する取組ができていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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確認した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・盗難防止等の対応マニュアルが整っていた。</li> <li>・貸室利用後は、警備員だけでなく、施設職員が備品等の在庫確認や室内に不良箇所がないかなどを確認していた。</li> </ul>		
<b>(18) 安全対策</b>			危険箇所等を的確に把握し、事前の事故防止策が講じられているか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・消防点検をはじめとする法定点検等を実施した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・月一度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。</li> <li>・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、実際に事故等は発生しなかった。</li> </ul>		
<b>(19) 環境保護への取組</b>			環境保護へ配慮した取組ができているか。		
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者への節電の呼びかけや、貸室内の節電の掲示、消灯や空調機器の電源を切ったことの確認などができていた。</li> <li>・利用者へ呼びかけることで、ごみの分別ができていた。</li> </ul>		
<b>(20) 他施設との連携</b>			市内各種団体、NPO法人、行政などと連携を図りながら地域コミュニティ活動の推進のために積極的に取り組んでいるか。		
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。ぶっちゃけトーク会に参加した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・フォルテ摂津管理組合やビル内のテナントと連携が取れていた。</li> <li>・コミュニティプラザや正雀市民ルームと連絡を取り合い、情報共有を行っていた。</li> <li>・市民団体等交流会に参加し、連携やコミュニケーションを強化していた。</li> </ul>		

## 指定管理者評価シート(令和4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%)	124,811千円 (3.6%)	
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%)	8,753千円 (25.6%)	

### 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"> <li>・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。</li> <li>・施設の運営方針を職員が十分に理解し、業務を遂行した。</li> <li>・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。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・基本方針を職員が理解して、市民の交流と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。</li> <li>・施設の運営方針を職員を十分に理解し、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のアドバイスを行っていた。</li> </ul>			
(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"> <li>・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との協力体制を整えた。</li> <li>・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。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の退職があったが、運営に支障はなく、効率的な人員配置を行っていた。</li> <li>・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。</li> </ul>			
(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"> <li>・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。</li> <li>・イベント・ロビーコンサートの実施時には、自治振興課に出向き事前説明・結果報告を行うなどして連絡調整を行った。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・月次報告書・年次報告書など遅滞なく提出し、毎月、連絡会で市と情報共有を行っていた。</li> <li>・館長不在の折りも各職員が問題意識を持ち、迅速な対応が必要な場合は市に連絡ができていた。</li> <li>・イベントの開催内容や職員の補充等について、一部情報の共有を行っていなかった。</li> </ul>			

<b>(4) 法令・協定書等の遵守</b>			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、引き続き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、仕様書などに定められた基本事項を遵守し、管理運営を行っていた。		
<b>(5) 個人情報保護</b>					
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。 ・コロナ禍におけるイベント参加申込者から聞き取る個人情報に関しては、取扱いに関する説明を行った。			・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。 ・個人情報保護に関する研修を実施していた。		
<b>(6) 非常時・緊急時等対応</b>			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。		
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・緊急時に必要な体制を整えるため、公社独自の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は市の職員と連携して適切に連携した。			・施設内各団体との緊急連絡網を作成していた。 ・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役割を割り振り、2回の消防避難誘導訓練を実施した。消防署に協力を仰ぎ、消火訓練も行っていた。 ・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ていた。 ・体調不良の利用者に対して迅速に救急車を呼び、経緯を報告書にまとめるなど、緊急時の対応ができていた。 ・BCPの作成ができていなかった。		
<b>(7) 運営の安定性</b>			収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。		
指定管理者 評価	2	指定管理者評価理由	市 評価	2	市 評 価 理 由
・収支計画書のとおり業務を実施していたが、想定外の電気代の高騰による光熱水費予算との乖離あった。指定管理料内で流用を行い整えた。 ・法人の財務状況等が安定する中、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に努めた。			・事業計画書の収支計画に基づき運営していたが、自粛による予約のキャンセルや物価の高騰などもあり、計画に比べ使用料収入が減少したため、事業計画書予算との乖離が見られた。		
<b>(8) 経費節減の取組</b>			経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。		
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
・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、引き続き経費節減を行った。 ・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、節電を推進した。 ・内部資料などの作成には、適宜裏紙を使用し節減に努めた。			・指定管理料の支出計画額に対する経費削減率は8.8%であった。 ・毎月の連絡会で光熱水費の実績額を提示し、施設内各団体に節約を求めている。		
<b>◆サービスの質の維持・向上 (各10点)</b>					
<b>(9) 職員の資質向上</b>			職員研修など、職員の資質向上(利用者に対する職員の接客マナー含め)を図るための取組が実施されていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
・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。 ・Wi-Fiのよりの確な使用方法を使用者に説明できるよう、講師を招き接続方法などを実体験できる研修を行った。			・必須の「人権」「防災」「接遇」に係る研修を実施していた。 ・新たに、オンライン会議準備研修を実施していた。		

<b>(10) 利用者サービスの向上</b>		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、利用者の内容、予算、予定日、参加人数などの要望に沿った施設を提案、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。</li> <li>・ホール利用の際は担当者を決め、責任を持って一貫した対応に努めた。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、消毒・換気などの声かけを行っていた。</li> <li>・利用者のイベントに関する打ち合わせに職員も参加するなど、イベントの円滑な実施に寄与していた。</li> </ul>			
<b>(11) 情報収集(アンケート等)</b>		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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ていた。</li> <li>・アンケート結果を施設に貼り出すだけでなく、施設のホームページに掲載していた。</li> </ul>			
<b>(12) 情報発信・PR</b>		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・インスタグラムを開設し、日々のコミュニティプラザに関する情報発信を開始した。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページだけではなく、Instagramのアカウントも作成し、イベントの紹介や施設周辺の景色の紹介などを行っていた。</li> <li>・施設内レストランのホームページ掲載依頼に迅速に対応していた。</li> </ul>			
<b>(13) 要望・苦情対応</b>		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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た。</li> <li>・あわせて、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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・要望・苦情などについて職員全体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。</li> <li>・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。</li> </ul>			
<b>◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)</b>					
<b>(14) 建物・設備の保守点検・修繕</b>		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・地域の美化のために施設周辺の清掃に取り組んだ。</li> <li>・2カ月に一度、職員による一斉点検を実施し、適切に修繕対応をしています。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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ていた。</li> </ul>			
<b>(15) 管理記録等の整備・保管</b>		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>備品台帳や修繕に関する報告書を整備し、定期的に市に報告していた。</li> </ul>			

◆施設固有の項目（各10点）					
<b>(16) 施設の付加価値の創出</b>		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	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、クリスマスツリー工作のみとし小規模にして実施した。</li> <li>・コロナ禍での実施方法を協議し、着座での「コミプラ謎解き脱出ゲーム」を実施した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍において、規模を縮小しつつではあるが、ロビーコンサートやクリスマスバルなどのイベントを実施していた。</li> <li>・防災アトラクションについて、コロナ対策を行い、市関係部署と連携のうえ実施していた。</li> </ul>		
<b>(17) 複合施設の管理運営</b>		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	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、市と各団体との意思疎通を計っていた。</li> <li>・コミュニティプラザ内の各団体からの修繕依頼に迅速に対応していた。</li> </ul>		
<b>(18) 市民活動の拠点施設</b>		市と連携しながら、市民活動の拠点施設としての取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	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"> <li>・市民活動団体と友好的関係を保ち、イベント実施に関する協力やアドバイスをを行うなど市民活動に参画した。</li> <li>・市民活動に対し、協働の意識を持ってイベント等の運営に協力した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民活動団体等に関して、丁寧な説明を行い、良好な関係を築くことができていた。</li> <li>・市民活動団体とのイベント実施のために、運営会議から職員が参加し、イベントを盛り上げるための補助的な役割を担っていた。</li> </ul>		
<b>(19) 地域との連携</b>		地域社会との関係が適切に確保され、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	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍においても、地域の自治会や関係団体との連携が途切れないうように努めていた。</li> </ul>		
<b>(20) 環境配慮の取組</b>		管理運営にあたっての環境配慮の具体的な取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・屋上庭園等の植栽の際に、緑を残すことに取り組んだ。</li> <li>・定例会で電気使用量や水道使用量の実績を提示し、節電を呼びかけるなど、施設内各団体に依頼していた。</li> <li>・グリーンカーテンを実施し、節電と緑化に取り組んでいた。</li> </ul>		

## 指定管理者評価シート(令和4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%)	58,362千円 (2.3%)	
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%)	1,634千円 (30%)	

### 3.評価項目

◆管理運営体制(各5点)※(4)(7)のみ3点						
(1)	<b>施設設置目的・基本方針</b>		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"> <li>・施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針を確立し、その方針を各職員が理解し、来館者・お客様への使用案内などの対応に努め、イベント講座を計画実施した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・「別府コミュニティセンターまつり」をはじめ、地域自治会や学生とともに施設内外を利用してイベントを行っていた。</li> </ul>			
(2)	<b>職員の勤務実績、配置状況</b>		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"> <li>・職員の人事異動があったが、職員配置状況に則り勤務実績においても概ね適正であった。</li> <li>・朝礼時に施設の事業の進捗状況を確認し、各職員が本日の取り組みについて伝え、全員で一人一人の状況を共有し、施設の目標、各自の取り組みの達成をめざし日常業務を迫行した。</li> <li>・職員会議を持ちイベント講座に関する運営については、責任者が実施目的を説明し職員間で課題を共有をしたうえで事業をに臨む体制をとっていた。場合により、前職の経験を生かした業務を分担し、進めることもあった。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の退職があったが、すぐに人員を補充し、計画に沿った職員配置を行っていた。</li> <li>・イベント開催時は、コミュニティプラザや文化ホール職員の応援により、適切な人員配置ができていた。</li> </ul>			

<b>(3) 市との意思疎通</b>			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"> <li>毎月1回、市と指定管理者が行う、【コミセン連絡会】で、摂津市の情報をいただくとともに、指定管理者から各月のイベント講座実施状況、次月実施予定事業、施設管理状況の報告を実施。</li> <li>会議記録を作成し、双方で共有している。</li> <li>順次起案している、イベント講座の実施計画・報告を速便で送付する以外にも、指定管理者が自治振興課に出向き、指定管理者の判断だけでは進められない案件等の相談、また、事業及び施設に関する報告・説明を行い、市との十分な連絡調整を実施している。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>毎月連絡会を開催し、月次報告書等を遅滞なく提出していた。</li> <li>正確な議事録の作成を行っており、振り返りに役立っていた。</li> <li>イベント等の開催内容や職員の補充等について、一部相談・連絡ができていなかった。</li> </ul>		
<b>(4) 法令・協定書等の遵守</b>			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"> <li>引き続き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。</li> </ul>			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ていた。		
<b>(5) 個人情報保護</b>					
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"> <li>申請書等、個人情報の含まれるデータフォルダにパスワードを設定し、パソコン内の管理をし、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。</li> <li>ウイズコロナの状況下のため、イベント講座に申し込んでいただく参加者に提示いただく個人情報についても、聞き取る理由及び取扱いについての説明を行った。</li> <li>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。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>個人情報保護に関する研修を実施していた。</li> </ul>		
<b>(6) 非常時・緊急時等対応</b>			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>施設管理公社職員の防災非常招集連絡系統表を作成し、施設の対応マニュアルとともに事務所に掲示し、職員間の共通認識として、緊急時に必要な体制を敷いた。</li> <li>年2回の消防避難誘導訓練等を実施するなど、施設使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。</li> <li>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。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>業務日報により、過去の非常時等の対応を振り返ることができていた。</li> <li>年2回の消防避難誘導訓練を市民とともに実施し、緊急時に備えるとともに、市民の防災意識の向上に努めた。</li> </ul>		
<b>(7) 運営の安定性</b>			収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	2	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>法人の財務状況等が安定する中、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に努めた。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>事業計画書の収支計画に基づき運営していたが、自粛による予約のキャンセルもあり、計画に比べ使用料収入が10.1%低かった。</li> </ul>		
<b>(8) 経費節減の取組</b>			経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。		
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	5	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>公用車の使用は可能な限り控え、カラー印刷を控え、資料等の配布に関しては可能な限り両面印刷を利用した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理料の支出計画額に対する経費削減率は21.0%であった。</li> <li>光熱水費の高騰等により、支出額は増加したが、他の支出に関しては概ね抑制できていた。</li> </ul>		

◆サービスの質の維持・向上（各10点）					
<b>(9) 職員の資質向上</b>		職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・例年実施する人権啓発の研修、接遇に関する研修、各自が実施しているお客様への説明、案内を職員間で発表しあい今後のお客様への対応に活かせるよう取り組んだ。</li> <li>・個人情報等については、資料を集め理解を深めるよう努めた。</li> <li>・カラオケ機器の使用頻度を上げられるよう、具体的な使用研修を講師を招き行った。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・必須の研修のうち、「人権」「防災」「接遇」研修を実施していた。</li> <li>・新たに、レクリエーション機器の使用頻度を上げるための研修を実施していた。</li> </ul>			
<b>(10) 利用者サービスの向上</b>		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様への施設使用案内について、わかりやすく説明できるよう、施設側の専門用語を使いすぎないように、また誤解を招かないような説明の仕方を共有するように努めた。</li> <li>・真剣に説明することにより、相手に威圧感を感じさせないように、朝礼などで振り返りを行った。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症対策のため、消毒や換気などの声かけを行っていた。</li> <li>・市民活動や交流の拠点として、より多くの住民が利用できるよう案内していた。</li> <li>・施設を学習室や健康診断会場として提供し、一般的な予約利用者以外にも利用サービスを行っていた。</li> </ul>			
<b>(11) 情報収集(アンケート等)</b>		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、地域の方々及び別府コミュニティセンター登録クラブ団体等の意見を集約した。</li> <li>・ご意見箱に投じられたイベント講座等へのご要望などもできる範囲で取り入れた。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケート内容を施設に貼り出すだけでなく、施設のホームページに掲載していた。</li> <li>・イベントの度にアンケートを取り、満足度を把握していた。</li> </ul>			
<b>(12) 情報発信・PR</b>		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設内外の掲示板へのチラシの掲載、地域広報板を活用。</li> <li>・公民館・図書館等の公共施設へのチラシ設置依頼。管理公社が指定管理者として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。</li> <li>・施設を使用される、登録クラブ及びサークル団体の紹介表を施設内に掲示し、来館者の問い合わせ時に活用した。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の情報について、施設内外の掲示板や地域広報板に貼り出し、発信していた。</li> <li>・コミュニティプラザや市民文化ホールにイベントポスター等を貼り出し、公民館や図書館にチラシ設置を依頼していた。</li> <li>・各種イベントや講座について、地域や学校にPRしていた。</li> <li>・別府コミュニティセンター登録クラブについて、ホームページ等で案内していた。</li> </ul>			
<b>(13) 要望・苦情対応</b>		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設利用者アンケートでの苦情・要望については、アンケート実施後、内容を集約し、回答できる内容は施設内に約1カ月間掲示し来館者に見ていただけるようにした。</li> <li>・使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。</li> <li>・受付窓口への要望があれば、丁寧に聞き取り、施設側で解決すべきことには、すぐに対応していくよう取り組み、報告すべき点は、適宜連絡する体制が取れていた。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・要望・苦情等について、朝礼等で職員全員に迅速に共有していた。</li> <li>・受付記録や業務日報を作成し、職員間で統一した対応や振り返りが行えるようにしていた。</li> </ul>			

◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
<b>(14) 建物・設備の保守点検・修繕</b>		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	5	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・使用者及び来館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。</li> <li>・敷地内の桜の老木等にも気を配り管理した。</li> <li>・毎日、定期的に職員が交替で敷地内巡回を行い、施設内だけでなく施設外の点検を実施している。</li> <li>・令和4年度は誘導灯用の蓄電池交換を行った。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・具体的な修繕計画を作成し、市に提案していた。</li> </ul>		
<b>(15) 管理記録等の整備・保管</b>		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・備品台帳及び館内のカギの管理記録を整備し、修繕・修理についての報告は、市へ出向いて説明し報告を行った。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・備品台帳、整備・施設点検・修繕記録が整備されていた。</li> </ul>		
◆施設固有の項目 (各10点)					
<b>(16) 施設の付加価値の創出</b>		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	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域住民とのハロウィン企画には新たに登録クラブの紙芝居を紹介し、つなげることができた。</li> <li>・前年度までは、施設外に補助員として手伝いに行っていた、地域自治会のイベントを別府コミュニティセンターを使って協働で実施することができた。</li> <li>・2年に一度施設で開催する人権関連のイベントに地域の方々に参加協力いただき開催することができた。</li> <li>・3年ぶりに別府コミュニティセンターまつりが開催でき、地域自治会関係4団体に協力していただくことができた。</li> <li>・これらのことを継続させていくなかで今後地域に根付かせ広げられる可能性が見いだせた。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・3年ぶりに「別府コミュニティセンターまつり」が開催でき、地域自治会関係団体からの協力を得ることができていた。</li> <li>・前年度までは職員が補助員として参加していた地域自治会のイベントについて、施設を使用のうえ協働で開催することができていた。</li> <li>・選挙投票所として使用した際、施設職員が投票時間前後まで協力していた。</li> <li>・地域住民の学習室として貸室を提供していた。</li> <li>・病院の健康診断の会場としてホールを提供していた。</li> </ul>		
<b>(17) 稼働率の向上</b>		稼働率向上のため具体的な取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ウイズコロナの状況下で、エントランスではイベントの再開はしばらく、それを貸室を使用して再開させた。</li> <li>・自治会が使用しない時間帯などを調整し、夏休みに自主学習を、春休みの期間は、自主学習室と、えほんコーナーを作り、地域の方々に足を運んでもらえるよう取り組んだ。</li> <li>・研修室使用者へホール1の使用を勧めるようにし、ホール1の使用増を試みた。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和3年度の稼働率23.9%に対して、令和4年度は21.7%であった。</li> <li>・ウイズコロナの状況下で、エントランスではイベントの開催は難しく、貸室を使用して再開させた。</li> <li>・貸室の利用が少ない時間帯を調整し、夏休みに自主学習室、春休みに自主学習室や絵本コーナーを設けた。子どもを中心に施設に来館しやすい環境づくりを行っていた。</li> </ul>		
<b>(18) 市民活動の拠点施設</b>		市と連携しながら、市民活動の拠点施設としての取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	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"> <li>・「第6回別府コミュニティセンターまつり」・「別府コミュニティセンターで地域の皆さんと防災訓練」を市と連携し地域の方々と共に開催した。</li> <li>・「中別府・コミセンあおぞら市」、「第3回ハロウィンパーティー」、2年に1回ではあるが「第25回人権を考えるつどい」は各種地域団体等と別府コミュニティセンターを拠点施設として取り組んだ。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・別府コミュニティセンター登録クラブや地域の住民の市民活動の拠点として、別府コミュニティセンターまつりの企画運営に携わり、3年ぶりに開催でき、盛況であった。</li> <li>・消防避難誘導訓練を市民とともに実施し、防災意識の向上に努めていた。</li> </ul>		

<b>(19) 地域との連携</b>			地域社会との関係が適切に確保され、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"> <li>・「第6回別府コミュニティセンターまつり」は、市とまつり実行委員会及び地域自治会等とのつながりを広げ企画運営した。</li> <li>・「中別府・コミセンあおぞら市」、(別府新町のピザパーティ) 施設の広場、施設外の敷地使用について、市と相談したうえで、地域自治会等と企画運営を行った。</li> <li>・「第25回人権を考えるつどい」では、クラブ・サークル化までは及ばなかった手話講座・リコーダー講座の最終発表の場として企画し取り組んだ。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・「別府コミュニティセンターまつり」について、実行委員会及び地域自治会等とのつながりを築いたうえ企画運営していた。</li> <li>・施設の広場や施設外の敷地を使用し、地域に見える形で地域自治会等とイベントを開催していた。</li> <li>・「人権を考えるつどい」では、クラブ・サークル化まで至らなかった手話講座・リコーダー講座の最終発表の場として企画・開催し、施設定期利用者と不定期利用者の間を埋める取り組みができていた。</li> </ul>		
<b>(20) 環境配慮の取組</b>			管理運営にあたっての環境配慮の具体的な取組が実施されていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・ペットボトル・廃油・牛乳パックの回収箱の施設内設置に協力し、持ち込みをされた方々に適切な利用案内をしている。</li> <li>・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。</li> <li>・グリーンカーテン(ゴーヤ栽培)に取り組んだ。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設及び隣接する公園の植栽を環境・景観に配慮し、適切に管理していた。</li> <li>・市から、紙の印刷数が多く環境及び経費に配慮するよう依頼したところ、すぐに改善していた。</li> <li>・廃食油や使用済みインクカートリッジについて、回収ボックスの設置によりリサイクルに協力していた。</li> <li>・グリーンカーテン(ゴーヤ栽培)に取り組んでいた。</li> </ul>		

## 指定管理者評価シート(令和4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%)	84,410千円 (4.2%)	
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%)	30,003千円 (13.4%)	

### 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"> <li>・施設の設置目的に基づいた管理運営を行い、その基本方針を職員に周知徹底した。</li> <li>・新たに採用した職員には「接客対応及び業務研修」を都度行い、全職員に対しては「人権研修」や「接客マナー研修」を実施する等、資質向上に努めた。</li> <li>・令和4年度の運営方針として「安全」と「スポーツ振興」を掲げ、感染防止対策の徹底や施設の予防保全、主に自主事業によるイベントや教室の開催に取り組んだ。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・各施設の設置目的である「市民のスポーツ推進を図り、もって市民の体力向上に寄与する」等に基づく管理運営方針を職員に徹底して周知していた。</li> <li>・企業理念である「スポーツで人を、そして社会を元気に」を達成できるよう施設運営に取り組んだ。</li> <li>・新型コロナウイルス感染拡大防止策を講じながらも、積極的に自主事業を実施し、令和4年度の運営方針として掲げている「安全」と「スポーツ振興」に取り組んだ。</li> </ul>		
(2) 職員の勤務実績、配置状況					
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"> <li>・味生、正雀、鳥飼の各体育館にそれぞれ館長を配置し、味舌体育館に配置した統括責任者を含めて、定期的に運営会議を行い、課題の共有・検討を行った。</li> <li>・トレーニング室には常時1名以上を配置し、利用者の安全管理・機器消毒等の感染対策を徹底した。</li> <li>・職員内で新型コロナウイルスの感染者及び濃厚接触者が発生した際には、直ちに療養及び自宅待機を指示すると共に、施設業務の支障のないよう、職員同士でも連携を取りながら、統括責任者の指揮の下、施設間で人員の応援を行った。</li> <li>・全施設において、市内団体の人材を積極的に活用した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設管理体制として総括責任者を中心に、味生、正雀、鳥飼体育館に館長を配置し、定期的に運営会議を行うことで、課題の共有、解決など迅速な対応ができていた。</li> <li>・味生体育館トレーニング室に、1名常任スタッフを配置し利用者への正しい機器の使用説明、安全管理に努めていた。</li> <li>・新型コロナウイルス感染者等が発生した際は、統括責任者の指揮の下、職員同士で連携を取りながら、施設業務に支障がないよう対応していた。</li> <li>・各施設で勤務する市内団体の人材についても、施設担当者の指示命令系統のもと連携し施設運営を行っていた。</li> </ul>		

<b>(3) 市との意思疎通</b>			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"> <li>毎月定例会を実施し、本社責任者及び担当者、現場統括責任者出席の上、情報交換や課題への進捗報告等を行った。</li> <li>緊急性の高い案件に関しては都度打ち合わせを行い、関係機関への調整含めて、即時に対応した。</li> <li>新型コロナウイルスの感染対策に関して、変更や見直し等が生じた場合は、貴市の指示に沿って即時に実行した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>市と、エスエスケイ本社責任者及び担当者、全体育施設の統括責任者とで、月に一度定例会を実施し課題を情報共有することに加え、進捗状況をメールで報告するなどして密に連携を取ることができていた。</li> </ul>		
<b>(4) 法令・協定書等の遵守</b>			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"> <li>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。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>各施設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。</li> </ul>		
<b>(5) 個人情報保護</b>					
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"> <li>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た。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>エスエスケイ本部から個人情報保護士を各施設に派遣し、研修及び指導を行っていた。</li> </ul>		
<b>(6) 非常時・緊急時等対応</b>			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>全職員を対象に消防訓練を年2回実施した。</li> <li>新型コロナウイルス感染対策として、飛沫防止や出勤時の検温及び記録、万が一感染した場合の連絡体制含めて職員に周知徹底した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>常に事故等を想定した「危機管理マニュアル」「設備機器点検（マシン機器）チェックリスト」等を作成し、日頃からスタッフ教育の徹底と事故の未然防止、事故・災害発生時の適切な対応について備えていた。</li> <li>年に2回、全職員に対し消防訓練を実施した。</li> <li>事故の未然防止について、リスクマネジメントの構築手順に従い回避、低減に努めていた。</li> <li>地震、台風、火災等のケースに合わせたマニュアル、フローチャート、連絡網を作成して従業員に周知徹底を図っていた。</li> </ul>		
<b>(7) 運営の安定性</b>			収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>営利法人として直近年度の自己資本比率が60.1%であった。</li> <li>収支計画と大きな隔たりなく着地した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>自己資本比率が60.1%であった。</li> <li>市から収入補填を行うなど、安定した運営につながるようサポートしたが、指定管理者も経費削減に尽力していた。</li> </ul>		
<b>(8) 経費節減の取組</b>			経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。		
指定管理者 評価	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"> <li>光熱費の高騰が顕著な中で、各施設で節電・節水の意識を再度徹底し、無駄な浪費を省くよう取り組んだ。</li> <li>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活かし、取引業者から通常よりも安価で購入した。</li> <li>軽微な修繕は専門知識を持った職員により、自主作業にて実施した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>著しい光熱費の高騰に伴い、節電、節水の意識を再度徹底し無駄な経費を省くことに努めていた。</li> <li>専門的知識を持つ従業員による修繕を行うことで、修繕費を大きく削減することができていた。</li> </ul>		

◆サービスの質の維持・向上 (各10点)					
<b>(9) 職員の資質向上</b>		職員研修など、職員の資質向上(利用者に対する職員の接客マナー含め)を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>職員を新たに雇用した際には「接客対応及び業務研修」を都度行い、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。</li> <li>全職員に対して、「人権研修」「熱中症症状への応急処置に関する研修」「接遇マナー研修」を実施した。</li> <li>アンケートでも職員の対応や身だしなみに関して、概ね好評価を得ることができた。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>「接遇研修」や「人権研修」に加えて、施設の運営に関わる「トレーニング研修」や「熱中症の応急処置」の研修を実施し、職員の資質向上を図っていた。</li> <li>利用者アンケートでは、スタッフの対応、身だしなみについて概ね良好な結果を得ることができていた。</li> </ul>			
<b>(10) 利用者サービスの向上</b>		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>軽微な修繕箇所は専門の職員により直ちに改修を行い、安全にご利用いただけるよう対応した。</li> <li>主に屋外施設において要望が多かった除草や整地作業の頻度を増やし、快適にご利用できる環境を整えた。</li> <li>アンケートでは施設利用について、7割以上の方に「満足」「大変満足」と回答を得ることができた。</li> <li>LINE、Instagramを導入し、施設の空き状況やイベント情報をより多くの方に発信できる仕組みを取り入れた。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>快適な施設利用のため、迅速な対応を心がけていた。</li> <li>近隣からの要望が多い屋外施設周辺の除草や整地作業の頻度を増やし、快適にご利用できる環境を整えていた。</li> <li>LINE、InstagramといったSNSを導入し、イベントや講座の迅速な周知を図っていた。</li> </ul>			
<b>(11) 情報収集(アンケート等)</b>		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	10	市 評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>アンケート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。</li> <li>他の運営施設での取り組み事例等を収集し、有益な内容は当施設にも反映した。</li> <li>施設窓口で受けたご意見やご要望は連絡ノートに記録し、職員全員で共有すると共に、対応策を都度協議・検討した。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>施設利用者アンケートを実施し、利用者の年齢構成や利用曜日・時間帯のほか、施設設備やスタッフ対応、教室の認知、施設に対する要望等を把握し、当該施設スタッフだけでなく、エスエスケイ本社でも共有した。</li> <li>アンケートでは施設利用の満足度について、7割以上の方に「満足」「大変満足」と回答を得ることができた。一方で教室の認知度、参加割合は低くなっており、周知方法、内容等の改善も必要である。</li> <li>施設窓口で受けたご意見やご要望は連絡ノートに記録するなど、スタッフ全員で共有し、迅速な対応を心がけていた。</li> </ul>			
<b>(12) 情報発信・PR</b>		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>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を告知した。</li> <li>広報紙を活用して、主に自主事業の告知を行った。</li> <li>イベントのチラシを作成して、関係各所へ配布した。</li> <li>LINE、Instagramを導入し、施設の空き状況やイベント情報をより多くの方に発信できる仕組みを取り入れた。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>市ホームページ、施設ホームページ、広報誌を活用し、自主事業の情報を発信していた。</li> <li>LINE、Instagramの公式アカウントを開設し、施設の空き情報やイベント情報を即時発信できる仕組みを取り入れていた。</li> </ul>			
<b>(13) 要望・苦情対応</b>		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者からの要望・苦情に関しては、対応した職員から館長または統括責任者、そして本部へと報告し、都度貴市とも協議しながら、原則1週間以内に改善・回答した。</li> <li>主に屋外施設の除草・整地等、予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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>市との定例会議において、苦情9件(施設内・周辺の草木に関する事)、要望18件(施設設備の改善など)を共有し、改善策を協議し、迅速に対応した。</li> <li>苦情、要望の内容について、全スタッフで共有できていた。</li> </ul>			

◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
<b>(14) 建物・設備の保守点検・修繕</b>		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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貴市と協議した上で、速やかに実施した。</li> <li>営繕専任の職員を雇用し、日常的に設備の保守を行うと共に、軽微な修繕は自主事業で行い、早期の対応と経費の節減にも取り組んだ。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>各体育施設管理上定められた法定点検及び保守点検が適切に行われていた。</li> <li>不具合が生じている箇所、また発生する可能性が高いと思われる箇所について、市と協議の上修繕、改修を行っていた。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>		
<b>(15) 管理記録等の整備・保管</b>		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>備品台帳を整備・更新した。</li> <li>施設点検記録・修繕履歴は適正に保管している。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>各施設で実施する点検記録、修繕履歴を適正に保管整備していた。</li> <li>備品台帳の整備、管理が適切に行っていた。</li> </ul>		
◆施設固有の項目 (各10点)					
<b>(16) 施設稼働率</b>		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	4	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>令和4年度の目標平均稼働率65.5%に対し、65.2%と目標には達せず(目標比99.6%)。</li> <li>前年比では平均稼働率64.6%に対し、100.9%の結果であった。</li> <li>全8施設の内、4施設で目標稼働率を達成した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>稼働率平均値の目標値には達していないが、稼働率の高い体育館では単発のイベントや大会の実施による空き枠の有効活用を図った。また、テニスコートやグラウンドでは、稼働率の低い平日昼間に教室やイベント企画を行うなど稼働率向上に尽力した。</li> </ul>		
<b>(17) イベントの実施</b>		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	10	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>現役プロ野球選手である、阪神タイガースの梅野隆太郎選手・北條史也選手を招聘し、小学生を対象に野球教室を実施した。</li> <li>テニス、バドミントンにおいて大会を開催し、日頃の成果を発揮する場、他のチーム・選手の方と交流する場、地域の競技力向上に繋げる場を提供した。</li> <li>当初6講座を計画していたのに対し、7講座を企画、実施した。(うち1講座は雨天中止)</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>スポーツ企業の強みを生かした野球教室は、子どもたちが現役プロ野球選手と触れ合える貴重な機会となっていた。</li> <li>テニスやバドミントン大会を企画、開催するなど市民がスポーツに親しむ機会、競技力向上の場となるよう取り組んでいた。</li> <li>体育館ロビーでのスポーツ用品販売など利用者ニーズに対応していた。</li> <li>当初6講座を計画していたのに対し、7講座を企画、実施していた。(うち1講座は雨天中止)</li> </ul>		
<b>(18) 自主事業への取組</b>		自主事業の取組が実施され、市民サービスの向上につながったのか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>年度計画書に沿って、健康体操教室、硬式テニススクール、ソフトテニススクールを実施した。</li> <li>当初の予定通り、全教室を実施できた。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>定期スクールとして「健康体操教室」を実施し、主にシニア層の健康維持や運動の習慣化につながっていた。「テニススクール」の運営では、市内の総合型地域スポーツクラブ せつぷるウイングスと協働するなど、地域に根ざした運営となっていた。</li> <li>当初予定していた通りの教室が実施できていた。</li> </ul>		

<b>(19) 市民の健康増進への取組</b>			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"> <li>令和4年度目標利用人数9,500人に対して、10,113人と目標を達成した（目標比106.5%）</li> <li>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。</li> <li>会員カードを導入し、利用者の受付時の手間を軽減した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>インボディ体組成測定を定期的に開催することで、利用者自身の身体状態を把握すると共に、日頃の成果の確認やモチベーションの向上に繋がっていた。</li> <li>新型コロナウイルス感染症拡大防止策を講じ、利用者が安全で安心して利用できる環境を整えていた。</li> <li>利用者数も当初目標人数を上回るなど市民の健康増進に寄与していた。</li> <li>会員カードの導入など利用者の利便性向上につなげた。</li> </ul>		
<b>(20) 地域貢献</b>			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	10	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>直接雇用の職員は市内在住の方を優先した。</li> <li>全施設の管理人として、シルバー人材センター、せつつブルーウィングスに業務委託を行った。</li> <li>修繕や樹木剪定等の摂津市内の業者を積極的に活用した。</li> <li>テニスコート施設では不要になったボールを回収（教室での使用分含む）し、青少年運動広場の管理事務所にて、主に市民や市内野球団体へ無償で配布した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>体育施設管理運営業務の一部（受付・管理）を委託し地域の雇用促進につなげていた。</li> <li>市内業者に施設の補修、修繕、樹木選定等業務の発注には市内業者を積極的に活用していた。</li> <li>使用済みテニスボールの配布など市民サービスを行っていた。</li> <li>「摂津ふれあいマラソン」の開催趣旨に賛同し、協賛企業として大会運営に協力していた。</li> </ul>		

## 指定管理者評価シート(令和4年度)

### 1.施設の概要

施設名	摂津市立味舌体育館	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(摂津市立体育館条例)	
制度導入年月日	令和4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	令和4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					41,200千円	
使用料					924千円	

### 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"> <li>施設の設置目的に基づいた管理運営を行い、その基本方針を職員に周知徹底した。</li> <li>新たに採用した職員には「接客対応及び業務研修」を都度行い、全職員に対しては「人権研修」や「接遇マナー研修」を実施する等、資質向上に努めた。</li> <li>令和4年度の運営方針として「安全」と「スポーツ振興」を掲げ、感染防止対策の徹底や施設の予防保全、主に自主事業によるイベントや教室の開催に取り組んだ。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の設置目的である「市民のスポーツ推進を図り、もって市民の体力向上に寄与する」に基づく管理運営方針を職員に徹底して周知していた。</li> <li>企業理念である「スポーツで人を、そして社会を元気に」を達成できるように施設運営に取り組んでいた。</li> <li>新型コロナウイルス感染症拡大防止策を講じながらも、積極的に自主事業を実施し、令和4年度の運営方針として掲げている「安全」と「スポーツ振興」に取り組んでいた。</li> </ul>			
(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	
<ul style="list-style-type: none"> <li>当体育館に館長兼統括責任者を配置し、他体育施設も含めた管理を遂行すると共に、各館長と定期的に運営会議を行い、課題の共有・検討を行った。</li> <li>トレーニング室には常時1名以上を配置し、利用者の安全管理・機器消毒等の感染対策を徹底した。</li> <li>職員内で新型コロナウイルスの感染者及び濃厚接触者が発生した際には、直ちに療養及び自宅待機を指示すると共に、施設業務の支障のないよう、職員同士でも連携を取りながら、統括責任者の指揮の下、施設間で人員の応援を行った。</li> <li>市内及び市内団体の人材を積極的に活用した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>施設管理体制として総括責任者を中心に、味舌体育館に館長を配置し、定期的に運営会議を行うことで、課題の共有、解決など迅速な対応ができていた。</li> <li>味舌体育館トレーニング室に、1名常任スタッフを配置し利用者への正しい機器の使用説明、安全管理に努めた。</li> <li>新型コロナウイルス感染者等が発生した際は、統括責任者の指揮の下、職員同士で連携を取りながら、施設業務に支障がないよう対応していた。</li> <li>各施設で勤務する市内団体の人材についても、施設担当者の指示命令系統のもと連携し施設運営を行っていた。</li> </ul>			

<b>(3) 市との意思疎通</b>			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"> <li>毎月定例会を実施し、本社責任者及び担当者、統括責任者が出席の上、情報交換や課題への進捗報告等を行った。</li> <li>緊急性の高い案件に関しては都度打ち合わせを行い、関係機関への調整を含めて、即時に対応した。</li> <li>新型コロナウイルスの感染対策に関して、変更や見直し等が生じた場合は、貴市の指示に沿って即時に実行した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>市と、エスエスケイ本社責任者及び担当者、全体育施設の統括責任者とで、月に一度定例会を実施し課題を情報共有することに加え、進捗状況をメールで報告するなどして密に連携を取ることができていた。</li> </ul>		
<b>(4) 法令・協定書等の遵守</b>			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"> <li>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。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>体育館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。</li> </ul>		
<b>(5) 個人情報保護</b>					
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"> <li>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た。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>エスエスケイ本部から個人情報保護士を核施設に派遣し、研修及び指導を行っていた。</li> </ul>		
<b>(6) 非常時・緊急時等対応</b>			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など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"> <li>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。</li> <li>全職員を対象に避難訓練を年2回実施した。</li> <li>新型コロナウイルス感染対策として、飛沫防止や出勤時の検温及び記録、万が一感染した場合の連絡体制を含めて職員に周知徹底した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>常に事故等を想定した「危機管理マニュアル」「設備機器点検（マシン機器）チェックリスト」等を作成し、日頃からスタッフ教育の徹底と事故の未然防止、事故・災害発生時の適切な対応について備えていた。</li> <li>事故の未然防止について、リスクマネジメントの構築手順に従い回避・低減に努めていた。</li> <li>地震・台風・火災等のケースに合わせたマニュアル、フローチャート、連絡網を作成して従業員に周知徹底を図っていた。</li> </ul>		
<b>(7) 運営の安定性</b>			収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>営利法人として直近年度の自己資本比率が60.1%であった。</li> <li>収支計画と大きな隔たりなく着地した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>自己資本比率が60.1%であった。</li> <li>収支予算書の科目別予算について、概ね計画どおり、適切な執行が行われていた。</li> </ul>		
<b>(8) 経費節減の取組</b>			経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。		
指定管理者 評価	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"> <li>光熱費の高騰が顕著な中で、節電・節水の意識を徹底し、無駄な浪費を省くように取り組んだ。</li> <li>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活かし、取引業者から通常よりも安価で購入した。</li> <li>軽微な修繕は専門知識を持った職員により、自主作業にて実施した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>著しい光熱費の高騰に伴い、節電・節水の意識を再度徹底し無駄な経費を省くことに努めていた。</li> <li>専門的知識を持つ従業員による修繕を行うことで、修繕費を大きく削減することができていた。</li> </ul>		

◆サービスの質の維持・向上（各10点）					
<b>(9) 職員の資質向上</b>		職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>職員を新たに雇用した際には「接客対応及び業務研修」を都度行い、関係職員には「トレーニング研修」を実施した。</li> <li>全職員に対して、「人権研修」「熱中症症状への応急処置に関する研修」「接遇マナー研修」を実施した。</li> <li>アンケートでも職員の対応や身だしなみに関して、概ね好評価を得ることができた。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>「接遇研修」や「人権研修」に加えて、施設の運営に関わる「トレーニング研修」や「熱中症の応急処置」の研修を実施し、職員の資質向上を図っていた。</li> <li>利用者アンケートでは、スタッフの対応・身だしなみについて概ね良好な結果を得ることができていた。</li> </ul>			
<b>(10) 利用者サービスの向上</b>		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>軽微な修繕箇所は専門の職員により直ちに改修を行い、安全にご利用いただけるよう対応した。</li> <li>新設の施設ということで、初めてご利用になる方には職員が付き添い、設備や利用方法に関する説明を行った。</li> <li>アンケートでは施設利用について、7割以上の方に「満足」「大変満足」と回答を得ることができた。</li> <li>LINE、Instagramを導入し、施設の空き状況やイベント情報をより多くの方に発信できる仕組みを取り入れた。</li> <li>開放DAYを実施し、気軽に当施設を利用できる機会を設けた。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>快適な施設利用のため、迅速な対応を心がけていた。</li> <li>体育館の個人利用を目的とした開放DAYを毎月3回実施していた。</li> <li>LINE、InstagramといったSNSを導入し、イベントや講座の迅速な周知を図っていた。</li> <li>AI除菌清掃ロボットのテスト導入など、効率的・効果的な施設運営に取り組んでいた。</li> </ul>			
<b>(11) 情報収集(アンケート等)</b>		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	10	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>アンケート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。</li> <li>他の運営施設での取り組み事例等を収集し、有益な内容は当施設にも反映した。</li> <li>施設窓口で受けたご意見やご要望は連絡ノートに記録し、職員全員で共有すると共に、対応策を都度協議・検討した。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>施設利用者アンケートを実施し、利用者の年齢構成や利用曜日・時間帯のほか、施設設備やスタッフ対応、教室の認知、施設に対する要望等を把握し、当該施設スタッフだけでなく、エスエスケイ本社でも共有していた。</li> <li>アンケートでは施設利用の満足度について、7割以上の方から「満足」「大変満足」と回答を得ることができた。一方で教室の認知度、参加割合は低くなっていた。</li> <li>施設窓口で受けたご意見やご要望は連絡ノートに記録するなど、スタッフ全員で共有し、迅速な対応を心がけていた。</li> </ul>			
<b>(12) 情報発信・PR</b>		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>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を告知した。</li> <li>広報紙を活用して、主に自主事業の告知を行った。</li> <li>施設オープンのチラシを作成して、関係各所へ配布した。</li> <li>LINE、Instagramを導入し、施設の空き状況やイベント情報をより多くの方に発信できる仕組みを取り入れた。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>市ホームページ、施設ホームページ、広報誌を活用し、自主事業の情報を発信していた。</li> <li>LINE、Instagramの公式アカウントを開設し、施設の空き情報やイベント情報を即時発信できる仕組みを取り入れていた。</li> </ul>			
<b>(13) 要望・苦情対応</b>		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>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、都度貴市とも協議しながら、原則1週間以内に改善・回答した。</li> <li>新設の施設ということで、設備や運用に関するご意見は積極的に収集し、安全に、そして快適に使用できるよう、都度検討を重ねながら、改良・改善を図った。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>市との定例会議において、苦情5件（施設内スペースの改善）、要望11件（施設設備の改善など）を共有し、改善策を協議し、迅速に対応していた。</li> <li>苦情、要望の内容について、全スタッフで共有できていた。</li> </ul>			

◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
<b>(14) 建物・設備の保守点検・修繕</b>		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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貴市と協議した上で、速やかに実施した。</li> <li>当館専任の職員を雇用し、日常的に設備の保守を行うと共に、軽微な修繕は自主事業で行い、早期の対応と経費の節減にも取り組んだ。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>味舌体育館管理上定められた法定点検及び保守点検が適切に行われていた。</li> <li>不具合が生じている箇所、また発生する可能性が高いと思われる箇所について、市と協議の上修繕、改修を行っていた。</li> <li>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。</li> <li>当館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。</li> </ul>		
<b>(15) 管理記録等の整備・保管</b>		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>備品台帳を整備・更新した。</li> <li>施設点検記録・修繕履歴は適正に保管している。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>味舌体育館で実施する点検記録・修繕履歴を適正に保管整備していた。</li> <li>備品台帳の整備、管理が適切に行っていた。</li> </ul>		
◆施設固有の項目 (各10点)					
<b>(16) 施設稼働率</b>		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	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>令和4年度の目標平均稼働率82.0%に対し、78.6%と目標には達せず(目標比95.9%)。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>稼働率平均値の目標値には達していないが、新設体育館として施設認知度の向上に努めるとともに、個人利用(アリーナ開放)や体組成測定会といった気軽に参加できる催しの実施など、施設利用の「きっかけ」づくりに取り組んだ。</li> </ul>		
<b>(17) イベントの実施</b>		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	10	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>貴市からの委託事業「味舌体育館オープニングイベント」において、バレーボール元日本代表の竹下佳江氏、現役の卓球選手である石川佳純選手を招聘し、各教室を実施した。</li> <li>バドミントン大会を開催し、日頃の成果を発揮する場、他のチーム・選手の方と交流する場、地域の競技力向上に繋げる場を提供した。</li> <li>バスケットボールイベントを開催し、長らく競技から離れた方を対象に、久しぶりにスポーツができるきっかけの場を提供した。</li> <li>乳幼児と保護者向けの講座を開催し、スポーツだけではなく、子育て世代の方々をサポートする事業にも取り組んだ。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>味舌体育館を広く周知するため、記念式典に合わせ、オリンピック選手を招聘した教室(バレーボール、卓球)を開催していた。</li> <li>「バドミントン大会」や「バスケットボールイベント」を通じて日頃の練習の成果発表、選手間の交流の場、スポーツを再開するきっかけの場を提供していた。</li> <li>0~2歳児お子様と保護者を対象とした「ベビーストレッチ講座」は子育て世代をサポートする取組となっていた。</li> <li>味舌体育館ロビーでのスポーツ用品販売など利用者ニーズに対応していた。</li> </ul>		
<b>(18) 自主事業への取組</b>		自主事業の取組が実施され、市民サービスの向上につながったのか。			
指定管理者評価	10	指定管理者評価理由	市評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>年度計画書に沿って、各種スポーツ教室を実施した。</li> <li>幼児向けの「体操教室」「キッズダンス」、小中学生向けの「バドミントン教室」「バスケットボール教室」、大人向けの「ヨガ教室」「ZUMBA教室」、高齢者向けの「モビバン教室」「バランスボール教室」等、幅広い世代が参加できるような編成を行った。</li> <li>当初15教室を予定していたが、19教室を実施した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>シニア層やママ世代の健康維持や運動の習慣化を目的に「健康体操教室」、「ヨガ教室」、「ZUMBA教室」、「モビバン体操教室」を開始し、主にシニア層の健康維持や運動の習慣化につながっていた。</li> <li>市内総合型地域スポーツクラブ「せつつブルーウイングス」や市内スポーツ団体と協働した教室を開催するなど、地域に根ざした運営につながっていた。</li> <li>当初15教室を実施予定のところ、19教室実施できていた。</li> </ul>		

<b>(19) 市民の健康増進への取組</b>			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	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>令和4年度目標利用人数9,500人に対して、15,162人と目標を大きく上回る結果となった（目標比159.6%）</li> <li>常時1名以上職員を配置し、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。</li> <li>新規利用の方が多いため、初回講習会を実施し、使用上のルールを周知徹底する等、安全な利用に取り組んだ。</li> <li>パーソナルトレーニングを導入し、個別で悩みの解消や目標の達成に向けたトレーニング方法の指導を行った。</li> <li>貴市より新体力テスト測定業務を受託し、市民の健康調査及び、健康づくりの促進を図った。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染症拡大防止策を講じるほか、常時1名以上職員を配置し、利用者が安全で安心して利用できる環境を整えていた。</li> <li>利用者数も当初目標人数を上回るなど市民の健康増進に寄与していた。</li> <li>会員カードの導入など利用者の利便性向上につなげていた。</li> <li>パーソナルトレーニングやインボディ体組成測定といった個々に寄り添った試みや個別で悩みの解消や目標の達成に向けたトレーニング方法の指導を行っていた。</li> <li>新体力テスト測定を年2回実施し、市民の健康調査及び、健康づくりの促進を図っていた。</li> </ul>		
<b>(20) 地域貢献</b>			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	10	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>直接雇用の職員は市内在住の方を優先した。</li> <li>当体育館の業務内容に応じて、シルバー人材センター、せつつブルーウィングスに業務委託を行った。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>味舌体育館管理運営業務の一部（受付・管理）を委託し地域の雇用促進につなげていた。</li> <li>「摂津ふれあいマラソン」の開催趣旨に賛同し、協賛企業として大会運営に協力していた。</li> </ul>		

## 指定管理者評価シート(令和4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%)	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%)	46,212千円 (18.8%)	

### 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"> <li>基本方針「利用者の目的や特性に応じて活動を支援する」を職員が理解し、施設の設置目的を効果的に達成できるように定期的にミーティングを実施し、OJT研修で周知し取り組みました。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>「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、「公平・平等・公正な運営」、「安全・安心な施設管理」、「地域との協働・連携」など8項目を基本方針として定め運営していた。</li> <li>基本方針を達成するため、館長はじめ勤務するすべての職員が定期的なミーティングや研修に取り組みなど利用者が安全で快適に利用できる施設運営に尽力していた。</li> </ul>				
(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"> <li>新型コロナ対策として受付スタッフの増員を利用状況に応じて行った。</li> <li>繁忙期は特に、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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>事業計画通りの職員配置ができており、総括責任者を中心に、教室指導、受付事務、施設管理など担当分野ごとに有資格者を適切に配置していた。</li> <li>新型コロナウイルス感染拡大防止対策のほか、繁忙期にはスタッフを増員し、責任者の指示のもと業務を執行していた。</li> <li>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。</li> </ul>				
(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"> <li>所轄課と連絡調整会議を月1回実施し、情報交換や取組の進捗報告等を行った。</li> <li>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、必要に応じて打ち合わせの場を設け運営を行った。</li> <li>利用者の要望には迅速に対応をし、所轄課と連絡調整を行い、共通認識で市民への回答を実施した。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>運営上の課題や情報を共有する場として、市と指定管理者との定例会議を毎月実施した。</li> <li>定例会議以外でも、緊急対応をはじめ施設運営上、市に報告、相談すべき事項については温水プール総括責任者から逐次連絡があり、迅速な対応につながっている。</li> <li>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。</li> </ul>				

<b>(4) 法令・協定書等の遵守</b>		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"> <li>大阪府遊泳施設条例や労働基準法などに沿って遵守した。</li> <li>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適切な運営管理を行った。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>温水プール条例や関係法令、協定書の内容を遵守し、適正な施設運営が行われていた。</li> </ul>			
<b>(5) 個人情報保護</b>					
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"> <li>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。</li> <li>「プライバシーマーク」を取得しており、その基準に沿った運用を行った。</li> <li>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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>「個人情報の保護に関する規定」「個人情報保護方針」を制定し、スタッフを対象とした研修を実施するなど制度の周知に努めていた。</li> <li>個人情報に関する取り扱いについて館内掲示、ホームページへの掲載等により周知していた。</li> <li>全スタッフを対象に個人情報保護研修を実施していた。</li> <li>「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。</li> <li>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。</li> </ul>			
<b>(6) 非常時・緊急時等対応</b>		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>応急処置や心肺蘇生を行う「ファーストエイド研修（CPR研修）」プールでの溺者を想定した「プール内からの引き上げ救助訓練」火災や地震を想定した「消防訓練」を年度の中で複数回実施した。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>日常点検による施設や備品の安全確保、見通しの良い空間の創出など安全で安心して利用できる施設環境づくりに努めた。</li> <li>施設内での重大事故防止のため、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。</li> <li>「ファーストエイド研修（CPR研修）」、「プール内からの引き上げ救助訓練」、「消防訓練」を実施し利用者の安全対策を講じた。</li> </ul>			
<b>(7) 運営の安定性</b>		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者評価	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"> <li>収支状況が良くなかった要因として年々上がる最低賃金による人件費の高騰、急激に上がった光熱水費の影響が大きく影響した。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>光熱水費の影響により、市から収入補填を行うなど、安定した運営につながるようサポートしたが、指定管理者も経費削減に尽力していた。</li> </ul>			
<b>(8) 経費節減の取組</b>		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>光熱水費については、昨年度よりもさらに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、削減に努めた。</li> <li>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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>光熱水費の増に対応するための使用機器の改善のほか、照明器具のLED化により使用量削減に努めていた。また、印刷製本費、雑費、物品購入費などは使途内容を精査し、適切な支出に努めていた。</li> </ul>			
<b>◆サービスの質の維持・向上（各10点）</b>					
<b>(9) 職員の資質向上</b>		職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>受付スタッフを対象に「接客研修」、プール監視員を対象に「プールガード研修」、「救助研修」、「CPR研修」、プール指導員を対象に年2回の「指導研修」、全スタッフを対象に「ファーストエイド研修（CPR）」を実施するなど、業務ごとに専門性の高い研修を実施していた。</li> <li>全スタッフを対象に「人権研修（障害のある人と人権について）」、「個人情報保護研修」を実施し、資質向上を図っていた。</li> </ul>			

<b>(10) 利用者サービスの向上</b>		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・感染対策は実施しつつも運動する機会を広げていけるように自主事業を進めた。</li> <li>・また年間を通して、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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症対策として、スタッフの体調チェック、プール用マスクの着用を徹底するほか、密を避けるために、更衣室を臨時的に広げるなど、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。</li> <li>・オリンピック（萩原智子氏）を招いた水泳イベントの実施など参加者が泳ぐ楽しさを学ぶ機会となっていた。</li> <li>・ロビーの有効活用策として利用者のニーズに応じ、様々な物販に努めていた。</li> </ul>			
<b>(11) 情報収集(アンケート等)</b>		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・一般利用者や教室受講者の満足度に関するアンケートを実施した。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の生の声を聴くためにスタッフが積極的に利用者とのコミュニケーションを図っている。また、利用者の意見、要望の受付ボックス、アンケートと合わせて、利用ニーズの収集把握に努め、迅速な対応、改善につなげている。</li> </ul>			
<b>(12) 情報発信・PR</b>		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・複数の幼稚園で水泳教室のチラシを配ってもらった。</li> <li>・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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・市広報、ホームページ、ブログを有効活用し、温水プールが行う水泳教室や自主事業の周知に努めていた。</li> <li>・開催内容や目的に応じた顧客を対象に積極的に広報活動を実施していた。</li> </ul>			
<b>(13) 要望・苦情対応</b>		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・要望、苦情においては迅速な対応を心がけ、所轄課と調整を行い、共通認識で市民への回答を実施しております。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・担当課との定例会議において、苦情5件（プール周辺の路上駐車に関すること）、要望1件（近隣施設への乗り入れ禁止）を共有し、改善策を協議し、迅速に対応していた。</li> <li>・苦情、要望の内容について、全スタッフで共有できていた。</li> </ul>			
<b>◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)</b>					
<b>(14) 建物・設備の保守点検・修繕</b>		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・法定点検及び保守点検を適切に実施した。</li> <li>・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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・温水プール施設管理上定められた法定点検及び保守点検が適切に行われていた。</li> <li>・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。</li> <li>・敷地内の除草作業による景観改善、開館前の清掃業務などにより、利用者が快適に施設利用できるよう努めていた。</li> </ul>			
<b>(15) 管理記録等の整備・保管</b>		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・書類及び日誌、報告書等の整理を行った。</li> <li>・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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、担当課へ報告していた。</li> </ul>			

◆施設固有の項目（各10点）					
<b>(16) 利用者総数</b>		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"> <li>・1年を通して新型コロナウイルスの感染数により利用者が増減する状況となりました。徐々に制限が解除の方針になった事により、前年度と比べて119%（+4618人）となりました。</li> <li>・7月、8月の無料開放については、前年度と同じく利用者数を制限した為、ほぼ同じ人数となりました。</li> <li>・当初の目標が26,050人に対し、28,258人の利用者数となりました。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・入場者数は令和4年度（28,258人）となり、令和3年度（23,640人）に比べ19%の増となった。</li> <li>・利用者総数は（28,258人）となり、当初目標に対する達成率は108%となった。</li> </ul>		
<b>(17) 水泳教室参加者数</b>		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	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"> <li>・一般利用と同じく新型コロナウイルスの感染数により利用者が増減する状況となりました。教室参加者も徐々に制限が解除の方針になった事により、前年度と比べて119%（+7564人）となりました。</li> <li>・当初の目標が46,220人に対し、参加者が46,684人となりました。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・水泳教室参加者数は令和4年度（46,684人）となり、令和3年度（39,120人）に比べ19%の増となった。</li> <li>・当初の目標（46,220人）に対する達成率は101%となった。</li> </ul>		
<b>(18) 水質等の管理</b>		水質、水温等の日常点検を適正に実施していたか。			
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"> <li>・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。</li> <li>・年1回のプール水の全換水を行った。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月1回行う水質管理では、遊泳用プール衛生基準に沿って一定値に保ち利用者が安全で安心して快適に利用できるよう努めるほか、日常点検を適正に実施していた。</li> <li>・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。</li> </ul>		
<b>(19) 自主事業の実施</b>		計画通り自主事業を開催できたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナの環境も徐々に緩和されてきたので、感染対策を実施しつつ、前年度以上の自主事業を実施した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の有効利用として、2階のトレーニング室でヨガ教室を開催したほか、パーソナルレッスンの実施枠を拡大していた。</li> <li>・コロナ禍から一部自主事業が中止となったが、スタッフ間でさらなる新規自主事業の提案、改善を協議していた。</li> </ul>		
<b>(20) 地域貢献</b>		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"> <li>・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。</li> <li>・摂津ふれあいマラソンのゲストランナーのキャストに協力を行った。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・消耗品購入や修繕は、市内業者に発注していた。</li> <li>・「摂津ふれあいマラソン」の開催趣旨に賛同し、協賛企業として大会運営に協力した。</li> </ul>		

## 指定管理者評価シート(令和4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%)	137,775千円 (2.5%)	
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%)	4,466千円 (5.3%)	

### 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	3	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> <li>各職員が施設の運営方針を把握したうえで、事業の選定においては、利用者の年齢層や公演や講座の内容を十分検討協議し企画・運営を行った。</li> <li>施設を設置目的に基づいた基本方針や事業内容をホームページに掲載し、利用者へ周知した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>職員が施設の設置目的及び基本方針を理解し、事業展開・運営を行っていた。</li> <li>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、周知にも努めていた。</li> </ul>			
(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"> <li>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、引き続き安定的かつ適切な運営を行った。</li> <li>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が集まる連絡会を毎月実施し、施設の利用についての情報を共有し、問題の解決に取り組んだ。</li> <li>イベント時などは、その内容、規模によりコミュニティプラザ・別府コミュニティセンター職員との協力体制がとれるよう調整した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>管理運営の職員について、計画どおり適切に人員配置されていた。</li> <li>朝のミーティングで連絡事項を共有するとともに、ローテーション勤務でその場にはいない人も共有を図るため、パソコンの共有フォルダを活用し、情報共有に努めていた。</li> </ul>			
(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"> <li>月1回、市との打合せを基本に、日常的に館長及び施設の職員が適宜市へ外向き、密に連絡調整を行った。</li> <li>市との連絡調整により、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための「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」の変更等に対応することが出来た。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>毎月の定例会議で、施設及び実施事業の進捗状況や予定について連絡・報告するなど、市と情報共有していた。</li> <li>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。</li> <li>月次報告、年次報告、年次計画など遅滞なく提出されていた。</li> </ul>			

<b>(4) 法令・協定書等の遵守</b>		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・運営を行っていた。 ・法令に基づき、施設及び設備の点検を行い、点検結果の提出もなされていた。			
<b>(5) 個人情報保護</b>					
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
・引き続き申請書等、個人情報の含まれる書類の保管庫には施錠し、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。			
<b>(6) 非常時・緊急時等対応</b>		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など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、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、関係職員並びにホール運営に係る委託先関係者も含めた年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、国や府の対策状況に沿って内容を更新し、ホールを安全に利用していただけるよう務めた。		・防災非常招集連絡系統表を作成し、緊急時の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について、国・府の対策状況に沿って内容を更新し、施設の利用者の安全確保に努めていた。			
<b>(7) 運営の安定性</b>		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・新型コロナウイルス感染症の影響により、チケット販売数などが計画どおりに実施しにくい状況があったが、施設の感染対策を講じる中で限られた定員数が埋まるよう、周知等の徹底を行った。		・新型コロナウイルス感染症対策によりイベント人数のや開催時間の縮小をした結果、文化ホール入場料及び市民対象事業参加費（収入）における計画と実績の差は-13.2%であった。			
<b>(8) 経費節減の取組</b>		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	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は、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、節電に務めた。		・左記のように経費節減を実施したところ、指定管理料全体としては、21.6%の削減率となり、経費節減の効果があった。			
<b>◆サービスの質の維持・向上（各10点）</b>					
<b>(9) 職員の資質向上</b>		職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
・引き続きホールの舞台・照明・音響装置操作研修を行い、施設利用時の効果的な舞台設備等の使用方法を提案できるよう知識の向上に務めた。 ・利用者に対しては、研修等で学んだ舞台・照明・音響の知識を生かし、舞台機構の使用方法を行う提案を行った。 ・個人情報保護や障がいのある方への対応などを含めた知識と資質の向上に務めた。		・基準の研修である「人権研修」「接遇研修」を実施していた。 ・職員の専門性、技能の向上のため、「舞台照明音響装置操作研修」を実施し、利用者からの基本的な質問に対応できるよう、職員の資質向上及び市民サービスの向上に努めていた。			

<b>(10) 利用者サービスの向上</b>		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者から施設の使用目的、使用日、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、さらには効率的な貸室の利用方法を提案することで、利用者のサービス向上に務めた。</li> <li>・要望のあったいきいきプラザ2階トイレの扉をスイング式から開き戸に変更する修繕工事を行い、利用者のプライバシーの保護に務めた。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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を提案していた。</li> <li>・いきいきプラザ2階のトイレの扉の改修を行い、誰もが利用しやすい施設の推進を図っていた。</li> </ul>			
<b>(11) 情報収集(アンケート等)</b>		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケートにより、いきいきプラザの2階トイレのドアを変え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。</li> <li>・文化ホール事業においても、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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>			
<b>(12) 情報発信・PR</b>		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報紙や広報板での情報提供を中心に管理公社独自でホームページを作成しており、施設やイベントについての最新情報をリアルタイムで掲載した。</li> <li>・チラシでは、掲載出来る情報量が限られるため、QRコードを活用して詳しい情報を提供した。</li> <li>・若年層が主なターゲットとなる事業の広報活動として、管理者HPに加えネット広告を使用し事業の広報を行った。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報紙のほか、管理公社のホームページで施設やイベントの情報を発信していた。</li> <li>・催し物チラシへの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作成・掲載し、施設の周知と利用促進のための情報提供に努めていた。</li> </ul>			
<b>(13) 要望・苦情対応</b>		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からの要望・苦情があった場合、職員間で相談・情報共有を行い、迅速に対応するよう心掛けた。</li> <li>・職員が統一的な対応ができるよう受付記録に残し、過去の事例を確認し対応できるよう書類をまとめ、閲覧できるようにしている。</li> <li>・市に適宜状況を報告や相談をし、速やかに対処するよう務めた。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からの要望・苦情について、対応マニュアルを活用し、職員間で情報共有のうえ、迅速な対応に努めていた。</li> <li>・過去の要望や苦情は、データで記録するとともに、窓口に記録簿を備え付け、その都度確認ができるようにしていた。</li> </ul>			
<b>◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)</b>					
<b>(14) 建物・設備の保守点検・修繕</b>		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・文化ホール北側の非常扉外の敷地を整備し、非常時の避難経路を明確にした。</li> <li>・躯体の重みで扉の開け閉めに不具合が出ていた非常口を修繕するなど、利用者が安全かつ快適に施設を利用できるよう建物及び設備の保守点検と修繕を行った。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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、修繕見積金額を記載した具体的な修繕実施計画を作成していた。</li> </ul>			
<b>(15) 管理記録等の整備・保管</b>		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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適切に管理していた。</li> </ul>			

◆施設固有の項目（各10点）					
<b>(16) 文化ホール事業入場者数</b>		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	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"> <li>新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、上半期はグループディスプレイでのチケットの発売、その後の文化ホール事業については、最前列は使用せずでの実施となり、入場者数の目標から下回る結果となっている。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>文化ホール事業入場者数の実績は2,764人で、目標値に対する達成率は79.0%であった。</li> <li>新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、事業の一部中止や客席の上限の制限をしたことなどの影響で、目標達成率が低いものとなった。</li> </ul>		
<b>(17) 施設の稼働率</b>		施設の稼働率が達成できているか。			
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"> <li>施設全体の稼働率は、32.1%と、令和3年度の26.1%に比べると回復してきているが、新型コロナウイルス感染症の感染状況が落ち着かず、ホールを使用しての催し物等、長期の準備時間を要する利用などにおいては中止をされたものもあり、稼働率が上がらないという状況にあったと考える。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>計画目標36.7%に対し、実績は32.1%となった（目標達成率は87.5%）。</li> <li>展示室、第2会議室においては、稼働率が30%未満であった。</li> </ul>		
<b>(18) 施設の付加価値の創出</b>		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"> <li>オペラ「魔笛」において、市民を中心とする児童合唱団の募集において、指導者である「大谷圭介。」氏のメッセージやリハーサル風景などをYouTubeで配信するなど、時代のニーズにあった情報提供が出来、将来の利用者に対する市民文化ホールの存在を知っていただく機会になったと考える。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>オペラ「魔笛」による観覧と子どもも参加を兼ねた催しにより、新たな客層への周知機会となった。</li> <li>令和4年度利用者数54,439人は、前年度31,965人に比べ、約1.7倍となった。</li> </ul>		
<b>(19) 他団体、他施設との連携、協働による文化振興の推進</b>		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	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"> <li>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。</li> <li>残念ながら「南千里丘夕涼み会」は中止となったが「南千里丘クリスマスバル」は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため規模を縮小しての開催となったものの、協力団体として、摂津市商工会、社会福祉協議会、保健センター、シルバー人材センターなどと準備を進めた。</li> <li>「南千里丘クリスマスバル」では、学校と連携したイベントとして摂津高校生にコンサートに出演していただいた。</li> <li>「宝くじ文化公演」として、「川井郁子ヴァイオリンコンサート」を大阪狭山市と連携し実施することで、公演に必要な経費を大幅に削減することができた。</li> <li>オペラ「魔笛」を公益社団法人関西二期会の協力により制作。地元のバレエ学校、公募で結成された合唱団に出演いただいた。合唱においては摂津音楽祭でリトルカメラ賞を受賞された大谷圭介氏に指導いただいた。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>市民団体、地域学生、外郭団体との連携・協働により「南千里丘クリスマスバル」を実施した。</li> <li>宝くじ事業で大阪狭山市と連携し、同じ講師による本市と大阪狭山市の2か所での演奏会を実施した。それにより、他市施設との連携による協力体制の形成および経費節減を図ることができた。</li> <li>オペラ「魔笛」において各方面と連携し実施できた。</li> </ul>		
<b>(20) 地域貢献</b>		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"> <li>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31名中15名の市内在住者を雇用し、樹木選定や防火設備点検等の施設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。</li> <li>文化ホールの塗装の修繕を行った際に、新たな市内業者に依頼をし、修繕を行う際には、従来の市内業者はもちろん新たな市内業者にも広く声をかけ、工事を実施した。</li> <li>市内自治会や老人クラブが行事で使用の際、施設の使用方法等をアドバイスし利用しやすいよう提案を行った。</li> <li>月1回、地域の美化のため施設周辺を清掃を行った。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>地域のイベント「南千里丘クリスマスバル」を実施した。</li> <li>地域の美化運動として、月に1度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。</li> <li>上記により要求水準（地域の雇用創出、市内業者の活用、地域を巻き込んだイベントの開催）を満たしていた。</li> </ul>		

## 指定管理者評価シート(令和4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	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	39,348千円	38,543千円 (-2.0%)	37,136千円 (-3.6%)	36,842千円 (-0.8%)	37,821千円 (2.7%)	
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%)	16,262千円 (7.5%)	

### 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	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"> <li>・昨年に引き続き、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。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症の対応においても市との協議を重ねながら国の基本方針に基づいたガイドライン改訂を行い、適切に対処できた。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>			
(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"> <li>・利用状況に合わせて、施設に配置する担当者に加え、応援態勢をとれるよう適切に職員を配置するとともに、警備員においても有効適正配置がとれるようにした。</li> <li>・管理公社事務局と会館職員が日々の連絡や報告、相談を密に行い、情報共有できる体制をとった。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画どおりに人員を配置していた。</li> <li>・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。</li> </ul>			

<b>(3) 市との意思疎通</b>			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"> <li>・月1回、市との連絡会議を実施するとともに、修繕などの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する等、情報共有を行った。</li> <li>・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・相談した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月の報告は、遅滞なく適切に実施していた。</li> <li>・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。</li> <li>・3階トイレの洋式化改修及び各設備の点検実施に伴うメモリアルホールの臨時休館に向けて、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。</li> <li>・葬儀予約システムの設定において、システム会社へ設定方法を確認し、市と連絡調整の上、設定をスムーズに行っていた。</li> <li>・メモリアルホール前の夜間道路舗装工事において、工事車両、利用者への配慮等、市と連絡調整を行いながら対応を行っていた。</li> </ul>		
<b>(4) 法令・協定書等の遵守</b>			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"> <li>・昨年度に引き続き、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。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>		
<b>(5) 個人情報保護</b>			個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・パソコンや申請書等、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ことを徹底し、個人情報保護管理者の下で適切な管理を行った。また、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。</li> <li>・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した。</li> <li>・外部から個人情報に関する問合せがあった場合は、個人情報の観点から必要最小限にとどめるように努めた。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>		
<b>(6) 非常時・緊急時等対応</b>			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など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"> <li>・施設利用者の安全を確保するため、昨年度に引き続き、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。</li> <li>・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。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染者の拡大に伴う、葬儀会館での受入れについて、制限緩和の状況に応じて「葬儀会館ガイドライン」の修正を市と協議の上行った。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>		
<b>(7) 運営の安定性</b>			収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>		

<b>(8) 経費節減の取組</b>		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	5	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>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、契約にスケールメリットを持たせることで経費節減を図り効率的な施設の運営を行った。</li> <li>軽微な修繕は、職員が行うことで、修繕費を削減した。</li> <li>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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>予算額と比較して、支出合計は約17%削減となった。</li> <li>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。</li> <li>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43%削減）</li> <li>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31%削減）</li> </ul>			
<b>◆サービスの質の維持・向上（各10点）</b>					
<b>(9) 職員の資質向上</b>		職員研修など、職員の資質向上(利用者に対する職員の接客マナー含め)を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>職員の資質向上のため、公社事務局CS向上委員会による「そこが知りたい！クレーム対応悩み相談室」（事例で学ぶ窓口業務のためのコミュニケーション術）の研修を実施した。併せて「人権や個人情報保護に関する研修」を実施し職員の資質向上に努めた。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>			
<b>(10) 利用者サービスの向上</b>		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>ご遺族や故人の情報を斎場の職員と事前に共有し、ミスを未然に防ぎ、利用者の満足度向上を図った。</li> <li>利用者からの要望を基に、昨年度に引き続き3階女性用トイレの一部を洋式化した。</li> <li>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。</li> <li>前年度購入し、アンケート等から評判の高かったダイニングテーブルをさらに購入し、利用しやすい環境作りに努めた。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>前年度に引き続き、女子トイレの洋式化を行い、利用者のサービス向上に努めていた。</li> <li>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。</li> <li>会館横の自転車置き場からロビーへ向かうインターロッキングの段差解消の修繕を行い、施設利用者の安全と導線確保を行っていた。</li> </ul>			
<b>(11) 情報収集(アンケート等)</b>		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>コロナ禍における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を積極的に行った。</li> <li>昨年度に引き続き、アンケートで要望が多かった女子トイレの洋式化について、実施した。</li> <li>葬儀会社から事前情報を得ることで会葬者の人数と車の台数を把握し、適切な案内と事前準備ができた。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者アンケートを実施し、要望のあったトイレの洋式化や、設備類の調整を行うなど利用者のニーズに応じていた。</li> <li>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。</li> <li>高齢者や施設利用者の方がお困りになっている場合、積極的にお声掛けを行い、利用者のニーズを把握し、情報の集約を行い、施設運営に反映されていた。</li> </ul>			
<b>(12) 情報発信・PR</b>		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者に正確な情報を発信するため、パンフレットの内容に変更が生じた場合は速やかに修正し、市や会社のホームページを変更した。</li> <li>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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページに掲載している駐車場案内レイアウトの更新を行い、施設利用者が比較的広い道を通行して安全に施設を利用できるように配慮を行っていた。</li> </ul>			

<b>(13) 要望・苦情対応</b>		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・喪主への通夜当日の入場時説明が不足していたため、案内時の説明事項をマニュアル化し、丁寧な説明を心掛けた。</li> <li>・利用者から要望や苦情があった場合には、当公社で対応できるものは適切かつ迅速に対処し、内容を日誌に記載し、職員間と市と共有した。情報を共有することで、交代勤務の中でも同様な事項に対し、統一的な対応ができた。</li> <li>・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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>			
<b>◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)</b>					
<b>(14) 建物・設備の保守点検・修繕</b>		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年度引き続き、建物及び設備の保守点検を年初計画に沿って実施した。突発的な修繕が発生した場合、速やかに市に報告した上で、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、修繕の結果についても市へ適宜報告した。</li> <li>・利用者の快適性向上を目指し、利用者の声を踏まえて、昨年度に引き続き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。</li> <li>・敷地内の清掃業務を外部委託し、毎日清掃することで、清潔性を維持した。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>			
<b>(15) 管理記録等の整備・保管</b>		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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上で、追加や廃棄等を適宜行った。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>			
<b>◆施設固有の項目 (各10点)</b>					
<b>(16) 規格葬儀の普及</b>		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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・葬儀業者や市民からの問合せ、施設見学に対して、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。</li> <li>・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。</li> </ul>			
<b>(17) 葬祭等に関する知識等</b>		墓地、埋葬等に関する法律は元より葬祭等に関する深い知識を保有し、利用者等に適切なアドバイスを行うことができたか。			
指定管理者 評価	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"> <li>・全ての葬儀会館職員が同様のサービスを提供できるよう、また、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、連携して厳粛で丁寧なセレモニー実施に努めた。</li> <li>・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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・斎場の職員と協力し、葬祭業務を一体的に運営していた。</li> <li>・宗派によって葬儀に対する考え方等の違いがある中、これまでの葬儀会館の管理業務経験を活かし、利用者の立場に立った接客により、ご遺族の心情に十分配慮した接遇を行っていた。</li> </ul>			

<b>(18) 地域交流の取組</b>			施設を運営する上で、地域の理解を得る取組が行われていたか。		
指定管理者 評価	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"> <li>当該施設の開館当時から現在まで施設を運営し、これまで十分なコミュニケーションをとっており、今年度も地域交流及び連携に努め、近隣の自治会、施設及び会社と良好な関係を維持した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>		
<b>(19) 式場・ホール等の快適性</b>			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"> <li>利用者が安心して利用できるよう、新型コロナウイルス感染予防対策を適切に行った。</li> <li>式場・ホール等を常に清掃して清潔に保ち、利用者の快適性の向上に努めた。</li> <li>新規業者や市民等の見学の際、パーテーションを活用する事で式場の広さの変更やメモリアルコーナーの設置等様々な事ができる事を説明した。</li> <li>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。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>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症対策を適切に行い、快適な環境を維持していた。</li> <li>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。</li> </ul>		
<b>(20) 交通整理等の安全対策</b>			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	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"> <li>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、昨年度に引き続き、トラブルなく車両や歩行者を安全に誘導した。</li> <li>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。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>大型葬儀が執り行われる場合、葬儀業者との事前打ち合わせの上、警備会社と連携し、誘導整理員を追加配置を行い、参列者の混乱防止や事故防止、不法駐車対策に取り組んでいた。</li> </ul>		

## 指定管理者評価シート(令和4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%)	34,071千円 (-0.3%)	
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%)	23,567千円 (4.5%)	

### 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	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>職員が施設の設置目的と運営方針を認識し管理運営ができた。</li> <li>新型コロナウイルス感染症の対応においても市との協議を重ねながら国の基本方針に基づいたガイドライン改訂を行い、適切に対処できた。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>事業計画書に記載の基本方針について、職員が理解していた。</li> <li>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。</li> </ul>			
(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"> <li>勤務実績についても斎場運営を行うにあたり適正な職員配置により支障なく業務を行うことができた。また、日々の連絡や報告、相談を密に行い、管理公社事務局と斎場の職員間で情報共有できる体制をとった。</li> <li>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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>			
(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"> <li>市との連絡会議を前年度に引き続き月一回行い、情報共有を行った。また、その他の課題等が発生した場合においても市に適宜報告し、協議を行った上で適切な対応をとるよう努めた。市役所閉庁時に発生した課題については、事後報告に努め諸課題の解決を図った。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>月1回連絡会議を実施し、情報共有していた。</li> <li>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。</li> <li>定期点検の結果に基づき、耐火ブロックや設備の修繕等具体的な提案があった。また、修繕の経過は市と共有していた。</li> </ul>			
(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"> <li>労働条件や開館時間、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、設備点検を行うなど法令を遵守した。</li> <li>月1回斎場日誌等により報告書を作成し、定期報告を行った。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>			

<b>(5) 個人情報保護</b>		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・申請書等、個人情報の含まれるパソコンや書類の保管庫には業務終了時に施錠を徹底した。</li> <li>・参列者やご遺族からの電話での問合せに対しては、個人情報の観点から必要最小限にとどめるように努めた。</li> <li>・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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>			
<b>(6) 非常時・緊急時等対応</b>		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など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"> <li>・新型コロナウイルスの受入れについて、市と協議の上ガイドラインを作成し、体制を構築した。</li> <li>・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内に掲示し、関係機関との連絡体制を構築していた。</li> <li>・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、新たに写真付き説明書を作成し分かりやすく誰がみても理解できるように対策を図った。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大に伴う、斎場での受入れについて、制限緩和の状況に応じて「斎場ガイドライン」の修正を市と協議の上行った。</li> <li>・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。</li> <li>・非常時に備え、AEDのバッテリー更新とインジケーターの点灯確認等を毎日実施していた。</li> </ul>			
<b>(7) 運営の安定性</b>		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・物価高騰により、燃料費及び光熱水費の執行額が予定よりも大きくなったが、概ね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。</li> <li>・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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>			
<b>(8) 経費節減の取組</b>		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・外部委託業務や総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、経費節減につなげた。</li> <li>・定期的な炉の点検や月1回の職員によるメンテナンス作業を行うことで、火葬炉メーカーによる炉台車のメンテナンス作業分の経費節減を行った。また、ホール設置のエアコンフィルターを適宜清掃を行うことで、節電に努めた。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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93%削減）</li> <li>・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、前年度に引続き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46%増加）</li> </ul>			
<b>◆サービスの質の維持・向上（各10点）</b>					
<b>(9) 職員の資質向上</b>		職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の資質向上のため、公社事務局CS向上委員会による「そこが知りたい！クレーム対応悩み相談室」（事例で学ぶ窓口業務のためのコミュニケーション術）の研修を実施した。併せて「人権や個人情報保護に関する研修」を実施し職員の資質向上に努めた。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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市へ提案するなど業務に活かされていた。</li> </ul>			
<b>(10) 利用者サービスの向上</b>		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、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。</li> <li>・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。</li> </ul>			

<b>(11) 情報収集(アンケート等)</b>		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、要望や改善点を施設の運営及び整備に努めた。</li> <li>・利用アンケートの結果についても、「丁寧な説明が良かった」との意見を多くいただいた。</li> <li>・利用者のニーズに適切に応えられるように、葬儀会社からの事前情報を得ることで会葬者の人数と車の台数を把握し、適切な案内と事前準備ができた。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケートに「収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「新設で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。</li> </ul>			
<b>(12) 情報発信・PR</b>		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度に引き続き、葬儀会館と斎場の利用に関して市ホームページや葬儀予約システムのお知らせ欄、広報紙等で情報提供をした。</li> <li>・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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・斎場の利用に関する情報について、市と協議の上、葬儀予約システムお知らせ欄へ掲載内容を発信することで葬儀業者へ周知を行っていた。</li> </ul>			
<b>(13) 要望・苦情対応</b>		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、市の担当課に相談及び報告を適切に行った。</li> <li>・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。</li> <li>・過去の苦情等の事例においては、職員が常時閲覧できるよう、書類整理を行った。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者や葬儀業者からの要望や苦情等を、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。</li> <li>・処理内容については全て記録し、適宜、市へ報告していた。</li> <li>・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。</li> </ul>			
<b>◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)</b>					
<b>(14) 建物・設備の保守点検・修繕</b>		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年に引き続き、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。</li> <li>・火葬業務を遅延なく行えるよう、1号、3号炉内台車の修繕を行った。</li> <li>・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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>			
<b>(15) 管理記録等の整備・保管</b>		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、月に月例報告書を提出した。</li> <li>・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上で、追加や廃棄等を適宜行った。</li> <li>・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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>			

◆施設固有の項目（各10点）					
<b>(16) 火葬炉設備の管理運営</b>		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	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"> <li>・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。</li> <li>・火葬炉メーカーによる定期保守点検時には火葬炉メーカー担当者による操作研修を実施してもらい、日々疑問に思っていることや火葬を行う際に操作を行う上で不安な箇所について確認作業を行った。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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2階機械室のメンテナンス及び台車のグリースアップ等の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。</li> <li>・2号炉火葬炉耐火煉瓦全面積替修繕及び制御盤更新工事において、施工業者との事前協議に参加し、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。</li> <li>・耐火煉瓦の崩落や機器類の不具合を発見次第、メーカー担当者に連絡を行い、修繕方法について協議を行い、斎場の火葬運営に影響がないよう対応し管理運営を行っていた。</li> </ul>			
<b>(17) セレモニーの遂行能力</b>		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"> <li>・厳粛で丁寧なセレモニーを実施するため、スタッフ間で適宜マニュアルの整備を行い、全てのスタッフが質の高いサービスを提供できるよう努めた。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>			
<b>(18) 炉前ホールの快適性等</b>		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"> <li>・前年度に引き続き、施設を快適に使用できるように日々清掃を丁寧にを行い、常に清潔に保てるように心がけた。</li> <li>・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する等、安心して利用できる施設になるように努めた。</li> <li>・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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・炉前ホール、駐車場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。</li> <li>・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。</li> </ul>			
<b>(19) 葬祭等に関する知識等</b>		墓地、埋葬等に関する法律は元より葬祭等に関する深い知識を保有し、利用者等に適切なアドバイスを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"> <li>・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ていた。</li> <li>・葬祭等に関する知識について、収骨後の残骨の供養の質問が多いことから、安心してお帰りいただけるように説明を行った。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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、利用者に対して適切なアドバイスをしていた。</li> </ul>			
<b>(20) 近隣住民等への配慮</b>		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	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"> <li>・前年度に引き続き、墓地管理者や地域の住民と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。</li> <li>・火葬の際に黒煙が出ないよう、近隣の住民や事業者に配慮した。</li> <li>・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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・定期的な職場巡回により、敷地内外の清掃が行き届き、計画的に緑地帯の植栽剪定が行われ、近隣自治会や事業者、墓地利用者に十分配慮していた。</li> </ul>			

## 指定管理者評価シート(令和4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%)	146,936千円 (2.4%)	

### 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"> <li>「市民の健康 みんなの笑顔 摂津市の元気をづくります」を基本理念として掲げていた。</li> <li>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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の管理にかかる基本方針を確立し、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、各種事業を実施していた。</li> <li>各職員が研修を通して、基本方針に掲げる各項目を理解し、管理運営に必要な取組を実行していた。</li> </ul>				
(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"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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役割の整合性を図った。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>状況に応じた体制整備を図り、業務量・業務内容に応じた適正な職員配置としていた。</li> <li>明確な業務執行体制とするため、全体ミーティングを充実し、課題や目標、情報の共有を図っていた。</li> </ul>				
(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"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>月1回、市と管理者との定期連絡会を開催し、必要な情報共有を行うとともに、管理運営に関わる検討事項について協議を重ねるなど、十分な連絡調整を図りながら事業運営を行っていた。</li> <li>随時、両者の管理職が意見交換・協議を行いながら、業務の整理・調整を行っていた。</li> <li>市と必要に応じて、打ち合わせ等を行いながら、業務を遂行されていた。</li> </ul>				
(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"> <li>条例、基本協定書、年度協定書等に基づき、事業を実施した。</li> <li>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、管理者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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>基本協定書に基づき、基本事項を遵守するとともに、各種提出書類の提出期限を厳守していた。</li> </ul>				

<b>(5) 個人情報保護</b>		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>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、特定の職員しか管理できない環境を整備していた。また、廃棄年度には適正に廃棄した。</li> <li>特定個人情報においては、その取り扱いに関する規程を定め、マイナンバー制度に準拠した厳格な取り扱いをした。</li> <li>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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>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を実施していた。</li> <li>全職員に対して、個人情報保護に関する研修を実施していた。</li> </ul>			
<b>(6) 非常時・緊急時等対応</b>		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など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"> <li>「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。</li> <li>「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。</li> <li>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。</li> <li>「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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>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するとともに、保健センター職員の緊急連絡網を整備していた。</li> <li>「ヒヤリ・ハット」の報告、検討の体制を構築していた。事案発生時においても、先に電話連絡による報告を行った上で、その後速やかに、「ヒヤリ・ハット」による報告書を提出していた。</li> </ul>			
<b>(7) 運営の安定性</b>		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>令和4年度は、新型コロナウイルス感染症の影響をあまり受けず、ほぼ収支計画書通りに執行できたため、運営の安定性は確保することができた。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>収支計画書の見込みより、事業収益が減少したものの、事業計画書のとおり各業務は継続できていた。</li> </ul>			
<b>(8) 経費節減の取組</b>		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>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用し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。</li> <li>他の業務についてもマニュアルの見直しを図ることで、職員の超勤時間の削減を図った。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>各職員が作成した目標管理シートを個人及び事業所全体で把握し、各職員が効率的な業務運営を実施することにより、時間外手当の削減に取り組んでいた。</li> </ul>			
<b>◆サービスの質の維持・向上（各10点）</b>					
<b>(9) 職員の資質向上</b>		職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>人材育成方針を定め、目指すべき職員像を明確にすることで、職員一人ひとりの意識向上を図った。</li> <li>ハラスメント防止研修会を開催し、ハラスメントを許さない職場づくりに取り組んだ。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>事務職員が、全国公益法人協会主催の定例講座に参加し、会計・法律・税務等に関する知識を習得していた。</li> <li>全職員対象に年1回、接遇及びリスクマネジメント、法令遵守等の研修を実施していた。</li> <li>目標管理制度の導入により、目標管理シートを基に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。</li> </ul>			

<b>(10) 利用者サービスの向上</b>		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度に引き続き、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。</li> <li>・特定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、土日の健診を継続して行っていた。</li> <li>・複数の検診が同日に受診できるよう市民サービス向上に取り組んでいた。</li> </ul>			
<b>(11) 情報収集(アンケート等)</b>		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・「ご意見箱」を設置し、常時意見を受け付けた。</li> <li>・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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・「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。</li> <li>・苦情内容を業務改善のヒントと捉え、改善に繋がれるよう努めた。</li> <li>・利用者アンケート及び利用者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。</li> </ul>			
<b>(12) 情報発信・PR</b>		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・窓口に設置している健幸マイレージの送信機横に、運動講座に関するチラシを置く等工夫を行った。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・健診等の案内を広報に掲載するとともに、健幸マイレージの歩数データ送信機器近くに、運動関連チラシを設置するなど、各場所を利用し、情報提供に取り組んでいた。</li> <li>・ホームページや広報紙、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。</li> </ul>			
<b>(13) 要望・苦情対応</b>		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「ご意見箱」を設置し、常時意見を受け付けた。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の様々な要望・苦情を受けられるよう窓口に「ご意見箱」を設置し、環境及び体制を整え、要望・苦情に対しては速やかに上司に報告し、組織として情報を共有するとともに、可能なものは即時に対応していた。</li> </ul>			
<b>◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)</b>					
<b>(14) 建物・設備の保守点検・修繕</b>		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・終業時に施錠確認を兼ねて施設の点検を行い、必要があれば施設を管理しているコミュニティプラザに連絡する体制を整えていた。</li> <li>・機器や設備業者と密に連絡を取り、保守に万全を期していた。</li> <li>・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。</li> <li>・車両について、使用頻度が低い保健センター軽自動車を1台摂津市に寄付し、また長期使用している送迎車を1台廃車し新たに1台リース導入した。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の管理は、コミュニティプラザ所管の市自治振興課となるが、保健センター内の雨漏りがあった際には、利用者が安全で安心して利用いただけるよう、最短で修繕できるよう協力しながら対応していた。</li> <li>・清掃管理業務により、243日において施設の清掃を実施した。</li> <li>・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。</li> </ul>			
<b>(15) 管理記録等の整備・保管</b>		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・備品を購入した時は、その都度備品台帳に記載して管理した。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・10年以上使用している車両の更新について計画的に実施していた。</li> </ul>			

◆施設固有の項目（各10点）					
<b>(16) 特定健診等の取組</b>		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
・前年度と比較して受診者数が231名増加し、ようやくコロナ前とほぼ同数の受診者数に回復した。また、定員に対する充足率も約90%になった。		・セットプランの継続実施により、受診者数も前年度比で増加となった。			
<b>(17) 特定保健指導の取組</b>		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
・特定保健指導対象者に対して電話連絡をしたり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等きめ細かく受診勧奨を行った。なお利用率は53.5%であり、前年度とほぼ同割合であった。		・特定保健指導対象者のうち249名（実施率53.5%）へ個人面接及び特定健診結果説明会を実施していた。 ・全ての者に実施は叶わなかったものの、対象者の半数以上に保健指導を行い、意識改革を図っていた。			
<b>(18) がん検診事業の取組</b>		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	6	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
・土日開催日を複数設定したことにより、乳がん検診以外は前年度から受診者が増加したが、コロナ前の受診者数には至っていない。 ・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。		・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。 ・別府地域において、新たに出張バス検診を実施していた。			
<b>(19) 介護保険事業の取組</b>		市内事業所の状況を踏まえ、処遇困難者等の公的機関が引き受けるべき方の対応ができているか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
・当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取り組んだところ、予防プラン作成件数が昨年度より微増した。 ・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すると共に参加者数の拡大に取り組んだところ約1.07倍増加した。		・介護保険事業においては、民間事業者では処遇困難な利用者に対しても、積極的な受入れ対応を行っていた。 ・介護予防に特化した事業において、参加者数の拡大に取り組んだ結果、利用者が増加していた。			
<b>(20) 健康教育事業の取組</b>		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
・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を開催した。		・健康増進を目的としたトワイライトエクササイズ講座を夜間に実施することで、日中の参加が困難な世代の方にも受講できるよう取り組んでいた。 ・介護予防普及啓発事業として「はつらつ元気でまっせ講座」を市内3か所で実施した。			

## 指定管理者評価シート(令和4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%)	9,885千円 (-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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、市民が安心出来る医療体制を確保するという方針のもと、担当職員一人ひとりが適切な管理運営に努めた。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の管理にかかる基本方針を確立し、休日小児急病診療所の設置目的である「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を基に、事業を実施していた。</li> <li>・各職員が研修を通して、基本方針に掲げる各項目を理解し、管理運営に必要な取組みを実行していた。</li> </ul>			
(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"> <li>・予め医療スタッフの出勤予定日を把握しておくことで、安定して診療日に医療スタッフを配置できていた。</li> <li>・適時、責任者のもと、担当職員間で打合せを実施することで、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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・医療スタッフの確保が困難な中、仕様書に基づく、診療業務等に必要な人員を確保するとともに、安定した小児科医療体制を整備していた。</li> <li>・コロナ禍の中、受診者急増に対しても、人員を増やし、適正に対応していた。</li> <li>・業務執行を適正に行えるよう体制を整え、運営上の課題等については、適宜、共有及び検討する体制が整っていた。</li> </ul>			
(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"> <li>・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。</li> <li>・保健福祉課との定例会の中で適時、受診者状況を報告し、情報共有を図っていた。</li> <li>・コロナ禍の診療体制について、大阪大学医師との協議を摂津市と共に行い、共通認識に務めた。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月1回、市との定期連絡会を開催し、業務に必要な情報共有を行うとともに、管理運営に関わる検討事項について協議を重ねるなど、十分な連絡調整を図りながら事業運営を行っていた。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症の5類感染症移行に伴い、診療体制の変更に対しても、市と指定管理者間で必要に応じ協議を重ねながら、新たな体制を構築していた。</li> </ul>			

<b>(4) 法令・協定書等の遵守</b>			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。			・労働条件や開館時間等について、条例や基本協定書等を遵守していた。 ・定期的に利用者（受診者）数等の報告を行うとともに、業務遂行の中、発生した事案については、適宜、報告があった。		
<b>(5) 個人情報保護</b>			個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者 評価	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。 ・診療日以外は出入口を施錠して、関係者以外の立ち入りを禁止していた。			・個人情報保護条例を遵守し、カルテ等の個人情報の適正な管理を実施していた。 ・全職員に対して、個人情報保護に関する研修を実施していた。		
<b>(6) 非常時・緊急時等対応</b>			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など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、「小児の外来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、当該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。			・「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」、「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」を適宜更新するとともに、各種計画・マニュアルに基づき、非常時・緊急時に備えた体制をとっていた。 ・市と連携し、新型コロナウイルス発生に備え、陰圧テントの設置訓練を実施していた。		
<b>(7) 運営の安定性</b>			収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・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。			・収支計画書で見込んでいた診療所収益とならなかったが、事業計画書のとおり各業務は継続できた。		
<b>(8) 経費節減の取組</b>			経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。		
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	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医薬品の廃棄を削減した。 ・診療時間終了後の事務作業時間を短縮できるように事務マニュアルを作成・修正して従事職員の超過勤務の抑制に努めた。			・薬剤等の整理を定期的に行うことで、不用廃棄を発生させないようにしていた。 ・受付事務マニュアルの作成し、担当職員間で共有するとともに、マニュアルに基づく効率的な事務執行に取り組むことで、時間外手当の削減に努めていた。		
<b>◆サービスの質の維持・向上（各10点）</b>					
<b>(9) 職員の資質向上</b>			職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組が実施されていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・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。 ・診療日当日の出来事を記録した「診療日誌」を診療日以降速やかに回覧することにより、全ての担当職員が最新の受診状況を把握した上で、勤務日に混乱が生じないように事前に準備出来ることをした。			・事務職員が全国公益法人協会主催の定例講座に参加し、会計、法律、税務等に関する知識を習得することで、職員の資質向上に取り組んでいた。 ・職員に対し、年1回、接遇及びリスクマネジメント等に関する研修を実施していた。		

<b>(10) 利用者サービスの向上</b>		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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、情報共有に務めた。</li> <li>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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページに診療に関することを明記するとともに、「受診者の皆様へ」欄を設け、事前情報等を掲載していた。</li> <li>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。</li> <li>医師処方薬を薬剤師が確認（ダブルチェック）し、医薬品の処方ミス防止していた。</li> <li>新型コロナウイルス感染症対策として、発熱患者とそれ以外患者の待合室を分けるといった対応をしていた。</li> </ul>			
<b>(11) 情報収集(アンケート等)</b>		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>「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。</li> <li>要望・意見等は、職員間で共有できる体制を整えていた。</li> </ul>			
<b>(12) 情報発信・PR</b>		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>市の年間日程表及び市のホームページに、休日診療所の情報を掲載した。また、当法人のホームページや市の広報紙（毎月）で、休日診療所の周知を図った。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>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、診療時間等について情報提供していた。</li> </ul>			
<b>(13) 要望・苦情対応</b>		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者からの要望や苦情は、「市民の声」や「ヒヤリ・ハット」として報告し、担当職員間で速やかに情報共有すると同時に、市に報告する体制を整備していた。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>「市民の声」「ヒヤリ・ハット」の内容の応じて、可能なものは即時に対応するとともに、再発防止に努めていた。</li> </ul>			
<b>◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)</b>					
<b>(14) 建物・設備の保守点検・修繕</b>		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>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。また、診療日以外の平日は、シルバー人材センターの方が清掃をしていた。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>受診者が安全快適に利用できるよう施設を衛生的に保つため適宜、清掃を実施していた。</li> </ul>			
<b>(15) 管理記録等の整備・保管</b>		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	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"> <li>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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>診療業務に係る書類やその他施設管理・維持に必要な書類について、整理整頓した上で鍵付きのロッカーに保管するなど適正に管理していた。</li> </ul>			

◆施設固有の項目（各10点）					
<b>(16) 安定した小児科医体制</b>		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	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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・大阪大学との連携のもと、小児科医を安定して確保していた。</li> </ul>		
<b>(17) 安定した医療スタッフ体制</b>		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	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"> <li>・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。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・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きながら、スタッフを確保していた。</li> </ul>		
<b>(18) 感染症等発生時の対応</b>		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	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"> <li>・「摂津市立休日小児急病診療所帰国者・接触者外来運営マニュアル及び新型インフルエンザ対策BCP」の整備に加え、感染症の拡大防止のため、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。</li> <li>・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。</li> <li>・診療及び検査時の感染拡大防止を図る目的で、診察室にクリーンパーテーションを設置した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・感染症対策として、マスクやフェイスシールドを常時備えていた。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症の流行時に、発熱患者が受診された場合、車利用者については、車で待機いただく等の受診者の健康状態によって適宜対応を変えていた。</li> <li>・感染対策として、診療や検査を行う診察室にクリーンパーテーションを設置していた。</li> </ul>		
<b>(19) 医薬品の管理</b>		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"> <li>・医薬品は調剤室で一元管理して保管するとともに、毎月末の棚卸により月末在庫量を把握していた。</li> <li>・年度末に実施する棚卸から、年間購入数や年間廃棄数を把握し、医薬品の適正量の管理に務めた。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>毎月、医薬品の棚卸を行い在庫を管理することで、適切な医薬品管理に努めていた。</li> </ul>		
<b>(20) 安定した診療事務への取組</b>		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"> <li>・受診後、受付窓口で診察料を徴収した後、手提げ金庫に保管し、診療時間終了後に手提げ金庫ごと大型金庫に入れて保管していた。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、お釣り以外の現金を保管しないように心がけていた。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・診察料を徴収方法及び徴収後の現金の管理について、適切に対応していた。</li> </ul>		

## 指定管理者評価シート(令和4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）	A
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	
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%)	212,683千円 (0.9%)	
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%)	99,375千円 (-3.4%)	

### 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"> <li>基本理念や経営方針等は、新規職員へはオリエンテーション時に、他の職員へは朝礼や終礼及び定期的な職員面談時に周知し、職員が理解して業務にあたることができていた。</li> <li>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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>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ていた。</li> <li>スローガンや方針等を機関誌に掲載するとともに、利用者らや職員がいつでも見ることが出来る環境を整えていた。</li> </ul>			
(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"> <li>管理者を「労務管理の責任者」と明確に位置付けし、職員会議等にて職員への説明と、定期的な面談を行い、勤務状況の確認を行いながら、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。</li> <li>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った。</li> <li>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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>障害者総合支援法に基づく人員配置を遵守していた。</li> <li>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ていた。</li> <li>管理者の位置付けを明確にし、労働関連法への対応をすすめていた。</li> </ul>			
(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"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>新型コロナウイルスについては、園での集団接種時、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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>福祉避難所として、市と連携しながら対応にあたった。</li> </ul>			

<b>(4) 法令・協定書等の遵守</b>			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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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、支援員会議にて職員へ周知した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・管理者が大阪府の集団指導者研修を受講し、関係法令について改めて学び、職場に周知していた。</li> </ul>		
<b>(5) 個人情報保護</b>			個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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い。</li> <li>・「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。</li> <li>・定期的に、「個人情報の漏洩禁止」「情報取扱いの心得」について職員との情報の共有の場を設定し、職員の意識向上に努めた。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・プライバシーマーク付与適格性審査基準に沿った方針、マニュアルに基づき個人情報を管理していた。</li> <li>・個人情報に関する研修は受講していないものの、契約社員を含む全ての職員に対して、個人情報の取扱いについて情報共有の場を設定していた。</li> </ul>		
<b>(6) 非常時・緊急時等対応</b>			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など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"> <li>・「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が維持できるように努めた。</li> <li>・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。</li> <li>・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することで、緊急・災害時の連絡体制を整えた。</li> <li>・防災意識の向上と防災対策等の為、ふれあいの里防災担当職員が定期的に会議を行った。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・「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」について、職員に周知し、対応体制の維持に努めていた。</li> <li>・従事者だけでなく、利用者も含めた避難訓練を年10回実施していた。</li> <li>・作成済みBCPに基づき、職員への研修を実施していた。</li> <li>・利用者及び職員の安否確認について、民間サービスを活用した緊急連絡体制を整えていた。</li> </ul>		
<b>(7) 運営の安定性</b>			収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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症予防対策及び感染拡大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。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理料内での事業の実施に加え、新型コロナウイルスの動向に対応しながら、介護給付費等の加算を維持できていた。</li> <li>・予算と決算を比較し、執行率は97.2%であった。</li> </ul>		
<b>(8) 経費節減の取組</b>			経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。		
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	2	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・日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た。</li> <li>・創作活動の材料として不用品等を再利用することで、経費を削減した。</li> <li>・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。</li> <li>・身体障害者・老人福祉センターでは、11月末に館内約110カ所の照明のLED化工事を行った。工事後12月～翌年3月までの4カ月間の電気使用量を前年度と比較したところ約17%（約4,000kw）の削減となった。</li> <li>・身体障害者・老人福祉センターでは、冷暖房温度の適切な管理を行うため、利用者に協力を求め、エアコン稼働時季に「開館時間（8時45分）から9時30分」と「15時30分から閉館時間（17時15分）」の時間帯に、玄関自動ドア電源をOFFにし、手動開閉扉から出入りしていただいた。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・光熱水費が前年比で25.1%増加したが、経費削減の取組を利用者に影響のない範囲で、高騰する光熱水費支出に対応していた。</li> </ul>		

◆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"> <li>・職員の資質向上の為に、事業計画をもとに各種研修に参加した。また、受講した職員から他の職員へ伝達研修を行った。</li> <li>・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4名を派遣した。</li> <li>・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。</li> <li>・中長期計画に「期待する職員像」を明確にして、職員一人ひとりと「面談」を行った。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の資質向上を目的とし、てんかん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ていた。</li> <li>・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。</li> <li>・「期待する職員像」を明確にし、定期的な面談を実施しながら、職員の育成を実施していた。</li> </ul>		
(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"> <li>・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、色素性乾皮症に対応する為のガラスフィルム導入、送迎時間の変更や通院支援等、利用者の特性に合わせた生活環境を整えながら、ご家族のニーズにも配慮した支援した。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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実施した。</li> <li>・身体障害者・老人福祉センターでは、社会全体のデジタル化が進められている中、そのツールとしてのスマホ講座を新規事業として行った。また、利用者のスマートフォン所持率も高く、コロナワクチン接種予約やマイナンバーカード申請などスマートフォンの使い方レクチャーを日常的に行った。</li> <li>・身体障害者・老人福祉センターでは、市事業である“摂津市健幸マイレージ”に参加している利用者も少なくなく、マイレージポイント付与等についてのサポートを行った。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・構造化による改善に熱心に取組、利用者それぞれの特性に配慮した環境づくりを多く実施していた。</li> <li>・園内での新型コロナウイルスワクチン接種の実施など、利用者の利便性向上に寄与していた。</li> <li>・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。</li> <li>・利用者ニーズに即したスマホ講座を開催し、講座終了後のフォローも実施していた。</li> </ul>		
(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"> <li>・園での活動に対しての考えや思いを把握するため、面談や日々のノートでのやり取りを通じて把握しサービスの向上に繋げた。また、必要に応じて把握した内容を集約し、定期的の実施しているサービス向上委員会にて検証した。</li> <li>・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た。</li> <li>・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、職員が支援し利用者の声やニーズを聞く環境を整えた。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・連絡ノートを活用や面談を実施することで、利用者のニーズの把握に努めていた。</li> <li>・利用者のニーズを聴き取るために嗜好調査や給食会議を実施し、要望に応えるよう努めていた。</li> <li>・就労支援ネットワーク会議に2か月に1回出席し、他施設の情報を収集していた。</li> </ul>		
(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"> <li>・年4回発行している機関紙を通じて、ご家族など情報発信した。</li> <li>・支援学校進路担当教員との情報交換を実施した。</li> <li>・活動内容もブログとして掲載し情報発信した。</li> <li>・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(配信42回/年)や施設ホームページ(更新38回/年)で、行事予定や参加募集のお知らせ、利用者の活動風景の写真掲載などを行った。また、福祉センターだよりを毎月発行することに加えて、館内にポスター掲示やチラシ配布し情報発信した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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アカウントの更新を続け、利用者や保護者に向け高頻度で情報発信をしていた。</li> </ul>		
(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"> <li>・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対し迅速に対応した。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。</li> <li>・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、利用者からの声を反映する為に掲示板へ掲示して支援に繋げた。また、苦情解決マニュアルの見直しも行った。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設内に苦情の連絡に関するポスターをわかりやすく掲示していた。</li> <li>・利用者からの苦情や要望を運営に反映させるため、内容を匿名で掲示板に掲示していた。</li> <li>・苦情等があった際は、速やかに解決に向けて対応し、市へ内容を報告していた。</li> </ul>		

◆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"> <li>・修繕計画等に沿って、ドア修繕・水道管交換等の工事や、紫外線を遮断するカットフィルムを各作業場に貼りつけた。</li> <li>・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。</li> <li>・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した。</li> <li>・市建物調査の結果を踏まえ、フェンスの交換、玄関前地面の割れ補修工事を行った。</li> <li>・身体障害者・老人福祉センターでは、11月末に館内約110カ所の照明のLED化工事を行った。</li> <li>・身体障害者・老人福祉センターでは、6月7日に実施された施設点検の結果を受け、ふれあいの里門右側U字溝陥没補修工事 及び 屋上防水の部分補修工事を行った。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・法定点検だけでなく、利便性向上の視点で施設内の修繕箇所の有無を確認した。</li> <li>・市建物点検調査の結果を基に、速やかに修繕した。</li> <li>・管理者による指導で、施設にかかわるすべての職員が施設内の安全性の確認を兼ねて毎日清掃し、清潔に保っていた。</li> </ul>		
(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"> <li>・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。</li> <li>・AEDについては毎勤務日にインジケーターの点灯等を点検し、業務用エアコン・冷凍冷蔵庫のフロンガス関係の点検については3カ月に1回点検を行い記録簿に記載し保管した。</li> <li>・自動車運転業務前には点検と結果を記載し保管した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・備品台帳をはじめ、AEDやフロンガスに関する点検記録簿を整備し、保管していた。</li> <li>・購入時や廃棄時の更新を含め、備品台帳を適切に更新し、保管していた。</li> </ul>		
◆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	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"> <li>・新型コロナウイルス感染予防対策を徹底しながら、摂津支援学校と茨木支援学校から、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、2名の利用希望者と地域からの利用希望者1名を合わせ、合計3名の新規利用者の獲得に繋がった。</li> <li>・身体障害者・老人福祉センターでは、令和2年度・3年度とコロナ前とを比較して3割ほど年間利用者数が減少していたが、令和4年度は、前年度比約15%増となる延べ8,390名/年の利用があった。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・ひびきはばたき園の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等、支援学校へのPRを実施し、新規利用者を3名獲得していた。</li> <li>・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。</li> <li>・コロナウイルスの感染症の状況を見極めながら、利用制限を緩和し、身体障害者・老人福祉センターの年間延べ利用者数は前年比約15.5%増加していた。</li> <li>・同じくひびきはばたき園では生活介護の年間延べ利用者数は前年比約1.5%増加していた。</li> </ul>		
(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	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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た。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・強度行動障害支援者養成研修を計画的に受講し、現状の加算を維持できていた。</li> <li>・現在の加算を維持するため、利用者数の増加に合わせて職員も1名増加していた。</li> </ul>		

<b>(18) 社会参加・地域交流イベントの実施</b>		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
<p>・「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コンサートは中止となったが、感染症対策を徹底しながら摂津市コミュニティプラザ1階エントランス（令和5年2月18日～23日）にて作品展のみを開催し、来館者と利用者の地域との交流に繋がった。</p> <p>・バザー出店では、「アビリンピック大阪2022」（令和4年6月18日、7月2日）、「株式会社JFRクリエ」（令和4年12月8日）にて実施し、地域の方との交流に繋がった。</p> <p>・身体障害者・老人福祉センターでは、初めての試みとして、つどい場参加者と法人内4施設をリモートで繋げ、折り紙でペン立て作り・体操・脳トレ等を行った。一堂に会することがためられる中、リモートを使ってではあるが、高齢者・障害者・子どもが相互理解する機会として実施することができた。身障老人センター参加者42名、リモート参加125名となった。</p> <p>・身体障害者・老人福祉センターでは、感染対策を徹底しながら作品展・活動紹介月間（令和5年1月20日～2月10日）を実施した。陶芸や書道などの作品展示をしていただき、体操や太極拳など動きのある活動団体の活動風景写真を撮りスライドショーを作成し、館内テレビモニターで写し利用団体（者）の成果発表及び活動紹介の機会とした。期間中は延べ200名程の方に鑑賞していただいた。</p>			<p>・「つくっ展」を摂津市立コミュニティプラザにて開催し、関係者だけでなく、多くの来館者が観覧した。</p> <p>・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モニターで放映し、延べ約200名が観覧した。</p> <p>・初めての試みとして、児童施設を含む法人内4事業所でリモート中継による多世代交流会イベントを実施し、167名が参加した。</p>		
<b>(19) 給食満足度</b>		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
<p>・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。</p> <p>・献立表及び給食だよりを毎月配布した。</p> <p>・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。</p>			<p>・毎月、利用者を含めた給食会議を実施し、利用者に合わせた改善についての話し合い、メニューに反映した。</p> <p>・利用者に対して、給食だよりと献立表を毎月配布した。</p>		
<b>(20) 工賃の向上</b>		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
<p>・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)。</p> <p>・昨年と比較し、生活介護では349円、就労継続支援B型では1,377円増加した。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p>			<p>・ひびきはばたき園の就労継続支援B型の工賃は月平均54,028円で、全国平均の16,507円に比べ、3.3倍の金額となっていた。</p> <p>・工賃向上計画を策定し、就労継続支援B型だけでなく、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。</p>		

## 指定管理者評価シート(令和4年度)

### 1.施設の概要

施設名	みきの路	A
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	
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%)	262,644千円 (1.1%)	
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%)	174,332千円 (-5.5%)	

### 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	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"> <li>法人基本理念、経営方針を玄関・廊下・スタッフルームに掲示し、職員はじめ来館者や利用者にも、目に留まるよう配慮した。</li> <li>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り、地域生活支援拠点等事業で緊急時対応および体験利用の機会を提供する施設である事、障害福祉の増進における中核を担う施設であることを職員には常に意識させた。具体的には厚生労働省や大阪府の発出文書を摂津市の障害福祉計画や人間基礎教育の考えに照らし合わせて朝礼や会議で周知した。</li> <li>摂津市障害者地域自立支援協議会の社会資源の開発・改善・ネットワーク化検討ワーキングの座長を施設長が担い、地域課題や社会資源の開発、ネットワーク形成にも取り組み、施設利用者だけでなく、地域にも専門性を還元した。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>基本理念や方針については、ホームページをはじめ、施設内各所で公表・掲示していた。</li> <li>施設の現状や課題を踏まえ、当該年度の運営方針を定め、国通知らとともに職員への周知をしていた。</li> </ul>				
(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"> <li>人員不足のフロアには円滑に応援体制に入れるように、サービス管理責任者が中心となり利用者特性の共有や業務マニュアルの見直しを適宜行った。</li> <li>新型コロナウイルス感染症でクラスターが発生した際には、BCPに基づき、指揮命令系統を明確化し、法人各所から人員補充を行い、サービスの質の低下を最小限に留めるよう努めた。</li> <li>リーダー会議では運営面、サービス管理責任者会議では支援面を話し合い、その内容を全体会議で周知した。また、会議時間を明確に定め、超過勤務をしない取組も継続した。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>会議の最大実施時間や実施方法を明確に定め、超過勤務時間を減らすことができていた。</li> <li>サービス維持を前提とした新型コロナウイルス感染症対策の中、ショートステイの緊急受け入れを行えるよう、管理者が情報共有や業務マニュアルの見直しを適宜実施していた。</li> </ul>				
(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"> <li>施設運営およ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、洗面台入替の工事については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。</li> <li>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。</li> <li>利用者や近隣住民からのご意見を頂いた際にも内容の如何に問わず報告と相談を行った。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の運営に関して、問題等が起きた際は、迅速に報告を行っていた。</li> <li>洗面台入替工事において、多くの打ち合わせに迅速かつ丁寧に対応した。また、業者への現場対応についても報告・連絡・相談を怠ることなく行い、迅速に対応していた。</li> </ul>				

<b>(4) 法令・協定書等の遵守</b>			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"> <li>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。特に新型コロナウイルス感染症に関する特別休暇については、取得目安を詳細に記載した文書で通知し、取得しやすい環境整備を行った。新型コロナウイルス感染症拡大防止を目的とした特別休暇も含めた有給休暇の取得は平均14.9日/年であった。超過勤務時間は平均1.96時間/月であった。参考として、令和3年度は平均有給休暇取得日数は10.9日/年、超過勤務時間は平均2.75時間/月であった。</li> <li>指定管理施設の職員として、施設の維持管理、利用者サービスの向上などに加え、法令遵守の意識を持つように会議等で伝達した。</li> <li>法人内の虐待防止・身体拘束等適正化委員会のリーダーをみきの路から選出し、利用者の権利擁護をより一層守る意識を持たせた。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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結果、有給休暇取得状況は増加し、超過勤務時間は削減できていた。</li> <li>施設管理・サービス向上・遵法精神など、市施設で働く職員として、規範意識の醸成に努めていた。</li> </ul>		
<b>(5) 個人情報保護</b>			個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報取扱規程に従い、個人情報および貴重品の管理を行った。</li> <li>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。</li> <li>新たに契約した利用者や主たる介護者が変更、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。</li> <li>個人情報や貴重品を取り扱う際は、使用目的などを帳簿に残し、取扱いの重要性を意識した。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。また、職員についても同様の対応を行った。</li> <li>個人情報保護に関する外部研修に参加し、研修報告書を回覧する方法で、全職員に周知した。</li> <li>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。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報取扱規定に沿って個人情報を管理していた。</li> <li>個人情報を取扱う際には、記録を徹底し、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。</li> <li>個人情報の重要性を施設内で認識するため、外部の研修に参加し、内容の共有を図っていた。</li> </ul>		
<b>(6) 非常時・緊急時等対応</b>			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。		
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	5	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>福祉避難所として必要な備蓄品の管理を行い、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。期限切れを迎える非常食の入替を行い、利用者へ提供することでフードロスへの配慮と非常時の食事を体験してもらう取組を行った。</li> <li>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発生時を想定したゾーニング等の訓練を実施した。</li> <li>新型コロナウイルス感染症の影響で、救命救急法のDVDを借りて、全職員で視聴し研修を行った。防犯訓練は警察署から講師を招き、不審者対応訓練を実践形式で行った。</li> <li>策定済みのBCPの検証を行い、見直しが必要な箇所を修正し、全職員で共有した。新型コロナウイルスクラスター感染が2度発生したが、BCPに基づいた的確な対応で、2度とも約2週間での終息と利用者、職員ともに重傷者は出さなかった。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>福祉避難所として、SDGsの視点も持合せながら、物品や備品の整備・維持管理を行っていた。</li> <li>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回実施していた。</li> <li>訓練で得た教訓をもとに、作成済みのBCPの見直しを行い、従事者に周知していた。</li> </ul>		
<b>(7) 運営の安定性</b>			収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。		
指定管理者 評価	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"> <li>新型コロナウイルス感染症クラスターが6月と12月に発生した。通所生活介護は法人各施設での分散営業などで可能な限り営業を行なったが、利用自粛等で介護給付費収入は減少となった。</li> <li>短期入所も緊急時の受入以外は利用制限を行ったので、例年に比べると介護給付費収入は減少した。</li> <li>収入減少に対応するため、新型コロナウイルス感染症に関連する補助金申請を漏れなく行い、合計で1,865,600円の補助金支給を受け、補填に充てた。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>支出額は予算額と比較し、-0.2%となった。</li> <li>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、感染症拡大前と比較して介護給付費の収入は減少していた。</li> <li>収入の補填のため、補助金申請を遺漏なく行い、市以外からの収入を20%増加させていた。</li> </ul>		

<b>(8) 経費節減の取組</b>			経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。		
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・修繕費で約249万円を予算計上していたが、決算額は約187万円と約25%の削減が出来た。理由としては令和3年度のエアコン入替工事でエアコンにかかる修繕費が大幅に減った事が挙げられる。</li> <li>・清掃委託費で約229万円を予算計上していたが、決算額は約82万円と約65%の削減が出来た。理由としてはコロナ対策で清掃員を入れずに職員で清掃を実施した事、カーペット素材の変更工事を行い、床クリーニングの清掃専門業者を利用しなかった事が挙げられる。</li> <li>・旅費交通費で約16万円を予算計上していたが、決算額は約6万円と約70%の削減が出来た。理由としては、各種研修の多くがリモート開催になっており、積極的にリモート研修を選択した事で研修交通費の削減に繋がった。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・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減することができていた。</li> <li>・指定管理委託料に対する決算額は、-0.7%となっていた。</li> <li>・水道光熱費や人員確保にかかる固定的経費が大幅に増大したが、職員らのアイデアや工夫で経費の削減に努めていた。</li> </ul>		
<b>◆サービスの質の維持・向上 (各10点)</b>					
<b>(9) 職員の資質向上</b>			職員研修など、職員の資質向上(利用者に対する職員の接客マナー含め)を図るための取組が実施されていたか。		
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。自己チェックシートでは自身の支援の振り返りだけでなく、他の職員の良い支援を記載させ、その内容を廊下に掲示し、モチベーションアップに繋げた。</li> <li>・正規雇用職員には年に1回外部研修を受けられるよう配慮した。</li> <li>・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。</li> <li>・各種研修会には参加者が限られているため法人主催の研修は録画したものを全職員が視聴し報告書を提出した。</li> <li>・非正規雇用職員から正規雇用職員への転換が円滑に出来るように就業規則の見直しを行い、働く中での労働意欲の向上に努めた。</li> <li>・令和4年度に開催された日本知的障害者福祉協会 障害者支援施設部会全国大会(大阪大会)の実行委員を施設長が担い、企画運営から携わる事で、最新の福祉動向の把握や研修講師との人脈を構築した。研修会には職員も参加した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人として、職員に対する資格助成制度を充実させ、全職員が何らかの資格所持者になっており、資質向上に努めていた。</li> <li>・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。</li> <li>・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ていた。</li> </ul>		
<b>(10) 利用者サービスの向上</b>			利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。		
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	10	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス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。</li> <li>・今年度から利用者健康管理の一環として、定期健康診断の項目にがん検査とピロリ菌抗体検査を追加した。一般的ながん検査は利用者に負担が大きく、検査を受ける事が出来る利用者はほとんどいないため、検尿でがんリスクを把握できる「線虫N-NOSE」を取り入れた。ピロリ菌抗体検査も血液検査で行えるため、利用者への負担を最小限で実施する事が出来た。</li> <li>・iPadやYouTubeを活用して選択の幅を広げたり、写真や動画など好きなものをいつでも見られる環境を整えた。</li> <li>・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。</li> <li>・通所利用者の入浴について従来は週1回であったが、家庭や利用者の状況に応じて、週2回の提供を行った。</li> <li>・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。</li> <li>・入所からグループホームへ移行したみきの路利用者のフォローアップの継続に加え、地域移行を希望する利用者ニーズに応えるために、グループホーム職員と入所職員で構成する「地域移行プロジェクト」も継続した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、オンライン化など、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。</li> <li>・ITを最大限活用して、利用者主体の日中活動を行っていた。</li> <li>・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。</li> <li>・がん検査とピロリ菌抗体検査について、最新の検査方法を取り入れる等、利用者への負担が最小限になるように実施していた。</li> <li>・通所利用者の入浴回数の増加に対応した。</li> </ul>		

<b>(11) 情報収集(アンケート等)</b>			利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。		
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・新たな取組として利用者会を発足し、各フロアの代表利用者には各種行事の会議や給食会議に参加してもらい、直に声を聞けるようにした。</li> <li>・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。</li> <li>・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、利用者ごと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。</li> <li>・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。</li> <li>・自立支援協議会相談支援部会への参加、地域生活支援拠点等事業での各種会議への参加、社会貢献事業として生活困窮者支援で得た地域ニーズから、当施設に求められる役割を整理し、全職員へ周知し、施設利用者に留まらず、地域へのサービス還元を意識を高めた。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からの声を直に聞くことができるように、利用者会を発足した。</li> <li>・利用者や家族らの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。</li> <li>・様々な会議体への参加などを通して、施設の存在意義や果たすべき役割について情報収集し、職員に周知した。</li> <li>・大阪府知的障害者福祉協会が実施する障害者支援施設部会施設長会議に年3回出席し、各施設の情報を収集した。</li> </ul>		
<b>(12) 情報発信・PR</b>			当該施設の利用情報を、広報誌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"> <li>・ホームページのブログ更新などによる情報発信を行った。</li> <li>・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)を年7回発行した。</li> <li>・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。</li> <li>・摂津支援学校・吹田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。</li> <li>・通所利用者は複数事業所やサービスを利用されている方が多く、みきの路内の新型コロナに係る情報を市、および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を防ぐため、情報発信を行った。</li> <li>・摂津市内日中活動事業所情報誌に施設概要・サービス内容を掲載し、福祉サービスの利用を希望される方々へ広く情報発信を行った。</li> <li>・みきの路のパフレットデザインを変更するために絵画教室の講師と打ち合わせを行った。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネットだけでなく、機関紙での情報発信も年7回実施し、情報を発信していた。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症対策の観点から、入所者が一時帰宅できない代替として、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。</li> <li>・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ていた。</li> <li>・施設内で新型コロナウイルスの感染が確認された際は、市内事業所間のコロナ情報共有システムを活用し、迅速に他施設に情報共有をしていた。</li> </ul>		
<b>(13) 要望・苦情対応</b>			利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。		
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、その中の要望を丁寧に聞取った。</li> <li>・利用者家族から挙げた苦情や改善点については、施設内での協議はもちろん、苦情主の同意を得て、計画相談事業所や、その利用者が利用している他の福祉サービス事業所とも解決に向けた話し合いを行い、要望や苦情に対して真摯に向き合った。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・昨年に引き続き、新型コロナに関する不安感を丁寧に聞き取り、医療機関に向く事が困難な利用者からの要望が多かった、ワクチン接種やPCR検査受検に関する要望に対応した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・利用者家族から寄せられた要望や苦情は、施設内で解決策を協議するとともに、他機関にも相談し、真摯に向き合い対応していた。</li> </ul>		

◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
<b>(14) 建物・設備の保守点検・修繕</b>		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>法令を遵守し、館内の機器については法定点検や推奨定期点検を行った。</li> <li>新型コロナウイルス感染症対策で、手洗いやうがいの頻度が格段に増えたことに伴い、館内9台の洗面台を利用者も使用しやすい形状の物へ入れ替えを行った。</li> <li>開所当初からの備品であった入所フロアのリビングと居室のカーテンを全面的に入れ替えた。遮光性の強いカーテンに入れ替えた事で、利用者へ快適な睡眠環境を提供出来た。</li> <li>また、入所フロアのユニバーサルベッドも入れ替えを実施し、利用者のおむつ交換を安全かつ快適に行えるように対応した。</li> <li>通所フロア、社会適応訓練室など、1階の活動部屋の床をカーペットから清掃しやすい素材に変更した。</li> <li>玄関蛇腹門扉の改修工事に併せて、施設への進入口の傾斜の改善と安全に開閉できるようにした。また、内側から施錠できる門扉にした事で、セキュリティー面も向上させた。</li> <li>歩道から施設に入るための点字ブロックを改修し、視覚障がい児者が安全に来館できるように対応した。</li> <li>歩道に設置し、駐車場からの出入りを知らせるパトランプも修繕し、歩行者への安全配慮を行った。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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、利便性向上を目的とする修繕や消耗品の買替えを実施していた。</li> <li>利用者や職員・地域住民の安全確保を第一に考慮した保守点検と修繕を実施していた。</li> </ul>			
<b>(15) 管理記録等の整備・保管</b>		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。運転前のみ行っていたアルコールチェックを運転後にも行うように変更し、運転業務に関する意識をより高めるようにしていた。</li> <li>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。</li> <li>修繕が必要になった箇所は修繕依頼書と朝礼等で情報共有を行い、発見から対応、業者依頼、修繕完了までを全職員がきちんと把握できるように努めた。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>備品台帳を適切に更新し、遅延なく市へ報告していた。</li> <li>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、適宜記入後、保管していた。</li> <li>全職員が修繕状況を把握できるように、修繕が必要になった個所については記録を保管し、別フロアの職員にも周知していた。</li> </ul>			
◆施設固有の項目 (各10点)					
<b>(16) 通所系サービス利用者</b>		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	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"> <li>4名の新規利用者と契約し16名となった。</li> <li>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、利用者の障害特性や家族の意見も聞きながらレイアウトの変更を行った。</li> <li>フロア会議は月1回行い、支援の振り返りを行った。また、次月の予定の企画会議も月1回行い利用者・家族に分かりやすいように、次月の予定を书面でお知らせし、週間予定で持ち物などの詳細をお知らせした。</li> <li>感染予防策を最大限に講じて開所を続けたが、6月と12月に通所フロアから入所フロアへ感染が拡大した。6月は法人各施設での分散営業を行った。12月の利用自粛期間では、自宅で過ごすことが困難な利用者は受け入れを行った。利用自粛で自宅待機の利用者には家庭訪問や電話連絡で体調確認を行った。茨木保健所からの指示で必要な利用者にはPCR検査検体の採取にも伺った。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>生活介護における契約者数は4名増加し、通所の利用実人数は、前年度に比べ約25%増加していた。</li> <li>新型コロナウイルス感染拡大対策のため、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、市の要請に基づき受け入れていた。</li> </ul>			
<b>(17) 介護給付、訓練等給付</b>		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"> <li>生活介護（通所）に4名の新規利用者の受け入れを行ったことで、送迎加算（I）を算定できる要件が整い、算定可能とした。</li> <li>コロナ禍で短期入所の利用を制限しているが、虐待案件や緊急かつ切迫性のある利用者4名の受け入れを行った。</li> <li>生活介護を地域生活支援拠点等事業の体験利用の機会・場所の提供施設として摂津市に登録し、大阪府に申請を行い、加算対象の要件を整えた。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>新規利用者を受け入れることで、送迎加算（I）を算定することができていた。</li> <li>地域生活支援拠点加算の算定条件を整え、大阪府への申請による新たな加算を確保していた。</li> </ul>			

<b>(18) 社会参加・地域交流イベントの実施</b>		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	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・大阪府障がい者スポーツ大会には令和元年以来の参加を行った。感染予防策や参加前の練習など、利用者にも参加の意識を持って頂く取組も前段階から行った。</li> <li>・摂津高校和太鼓部の演奏会は、部員数が減少しOB・OGの協力を得て実施できないか企画・打ち合わせを行ったが実現しなかった。</li> <li>・近隣の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。</li> <li>・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。</li> <li>・多世代交流事業として老人福祉センター、第一児童センター、児童発達支援センターとオンラインでつなぎ、健康体操や折り紙での製作を行うなど、障害の有無や年齢に関係なく、様々な人との関わりが持てる場面を提供した。</li> <li>・大阪府社協の大阪しあわせネットワークに参画し、今年度は4件、地域の生活困窮者支援を行い、地域住民からもみきの路が必要とされる施設と認識してもらえるよう、地域福祉にも取組んだ。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・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ていた。</li> <li>・地域の行事への参加に制限が多い中、外出した際は、ごみ拾いを実施するなど地域貢献活動を実施していた。</li> </ul>		
<b>(19) 重度障がい者の受入</b>		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"> <li>・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。</li> <li>・通所においては支援学校を卒業した4名の新規利用者を受け入れた。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。</li> <li>・体験実習では2名の利用者の受け入れを行った。1名は行動障がい、もう1名は知的障がいと身体障がいの重複障がいと2名ともに重度障がい者である。</li> <li>・短期入所は新型コロナウイルス感染症対策の観点から、緊急時の受け入れのみ行った。実績としては市からの要請案件である虐待保護ケースが1件（知的・身体重複）、介護者の緊急入院に伴うケースが2件（2件とも知的・身体重複）、地域での支援困難ケースでサービス調整の間の受け入れが1件（行動障害）。いずれも支援期間は1件当たり1か月～3か月と長期化した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・通所および入所されている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った。</li> <li>・短期入所の自肅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を受入れていた。</li> <li>・通所において、新たに重度障害者を4名受け入れていた。</li> </ul>		
<b>(20) 実習生の受入</b>		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	6	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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け入れとした。</li> <li>・関西福祉科学大学に出向き、実習担当教員へみきの路を実習先の候補として頂くよう依頼した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・通所フロアでの実習生2名について、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から受け入れていた。</li> <li>・新しく実習生を受け入れるため、これまで関連のなかった大学の実習担当教員のもとへ出向き依頼し、受け入れることのできる体制は取っていた。</li> </ul>		

## 指定管理者評価シート(令和4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%)	64,107千円 (2.9%)	
納付金	-	13,097千円	13,097千円 (0%)	786千円 (-94%)	5,341千円 (579.5%)	

### 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	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
・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、利便性が高く美化の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改めて理解していることを確認した。また研修により設置目的に沿った行動をすることができた。			・基本方針に基づく行動指針等について、職員研修を実施して共有を図っていた。 ・設備の老朽化によるトラブルを未然に防ぐための計画的な修繕実施等、現状の課題を踏まえた解決策が次年度に示されていた。		
(2) 職員の勤務実績、配置状況	職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。				
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
・事業計画書通り人員を配置したが、摂津駅前自転車駐車場は1月から、摂津市駅前第1自転車駐車場は2月から摂津市様と協議の上、利用状況に応じたシフト変更を行った。 ・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。また、弊社担当者、統括責任者、現場責任者で5月、11月に会議を行い、課題共有、検討・解決を図った。			・事業計画書通り人員を配置したほか、利用状況に応じた適正な配置にするため、シフトの変更を行っていた。 ・統括責任者が全駐車場を巡回し、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。また、担当者、統括責任者、現場責任者による会議を行い、課題の共有や検討、解決に向けた取組を実施していた。		
(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
・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。			・毎月報告が提出されており、現状や課題等を共有できる体制が構築されていた。 ・老朽化が進む機械設備について現状を報告するほか、使用可能な部品を再利用するなど、適切な提案がなされた。		

<b>(4) 法令・協定書等の遵守</b>		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。 ・開場時間や平等利用、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。			
<b>(5) 個人情報保護</b>		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
・係員を対象に、11月に個人情報の取扱いに関する研修を実施した。 ・弊社の個人情報保護士による個人情報監査を2月に実施し、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。		・個人情報保護に関する教育や監査を実施するほか、各管理事務所に個人情報取得目的や問合せ先等を明示していた。 ・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。			
<b>(6) 非常時・緊急時等対応</b>		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
・危機管理マニュアルに沿って11月に研修を行い、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えていた。		・訓練を実施していた。 ・警察署や消防署等、関係機関と連絡体制を構築していた。 ・緊急時の連絡体制を構築していた。			
<b>(7) 運営の安定性</b>		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
・計画に対する実績の比率は収入・支出それぞれ101.7%・99.7%とほぼ計画どおりであった。 ・弊社自己資本比率は56.7%であり、50%を超えており安定している。		・自己資本比率は50%以上であり、また事業計画とも大きな隔たりはなく、安定した業務の継続が可能であった。			
<b>(8) 経費節減の取組</b>		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	5	市評価理由
・各駐車場の係員との連携は基本的にLINE WORKSで取ることで、電話料の削減の上、情報共有・解決速度を高めることができた。 ・電気料金の高騰を少しでも抑えるために、係員の巡回時・場内における接客時は管理事務所の節電をおこなった。 ・簡易なインターホン等の障害対応やタイマースイッチ等の部品交換は弊社社員にて行い経費削減をおこなった。		・簡易な修理等を自社で行うことをはじめ、様々な工夫を行うことで、全体の経費削減に努めていた。			
<b>(9) 職員の資質向上</b>		職員研修など、職員の資質向上(利用者に対する職員の接客マナー含め)を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
・11月に接客・接客マナー・危機管理教育・個人情報の取扱い教育・安全衛生教育の研修をおこない、係員の資質・接遇の向上を図った。また駐車場で発生した要望・苦情等を係員全員で共有し事故の防止、早期解決を心掛けた。		・事業計画通り、接客や接客、危機管理等の研修を実施していた。 ・要望・苦情等を係員全員で共有することで、実際に対応していない係員の質の向上にも努めていた。			
<b>(10) 利用者サービスの向上</b>		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
・南摂津駅前第1自転車駐車場の定期更新機前が暗くて操作しにくいとの一報を受け、更新機上部に明暗センサー付きの照明を取り付け利用者が操作しやすいようにした。 ・自動車駐車場で使用できる共通回数券の販売を開始した。		・利用者からの操作しにくいという要望に対応し、利便性向上に努めていた。 ・複数の自転車駐車場で使用できる共通回数券を販売し、利用者の利便性向上に努めていた。			

<b>(11) 情報収集(アンケート等)</b>			利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>アンケートを実施して、結果を全係員で共有し、利用者への平等な接客、場内清掃の徹底等、利用環境の維持、整備に努めサービスの質を向上させる取組ができた。</li> <li>現場係員全員から運営に係る要望、意見を吸い上げ令和5年度事業計画に反映した。(翻訳アプリ・雨天時のビニール袋配布)</li> <li>摂津市駅前付近の駐輪場の料金、利用率調査を行い摂津市様と情報を共有した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>アンケートを実施し、利用者のニーズ把握に努めていた。</li> <li>現場係員から意見聴取し、日本語を話すことができない外国人利用者に対応するため、令和5年度から翻訳アプリを導入する等、利便性向上に向けた適切な情報収集が出来ていた。</li> </ul>		
<b>(12) 情報発信・PR</b>			当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>弊社ホームページに各駐車場の情報を掲載した。</li> <li>メールによる定期更新案内を引続き実施した。</li> <li>南摂津駅前付近において、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。</li> <li>定期の空きがある駐車場においては「定期 空きあります」との看板を見えやすい所に掲示した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページで自転車自動車駐車場の情報を発信していた。</li> <li>定期利用で希望者に対し、期限前にメールで案内する等、施設利用における適切な情報発信を実施した。</li> <li>定期利用希望者が適切に情報を把握できるよう、看板をかかげ情報発信を行った。</li> </ul>		
<b>(13) 要望・苦情対応</b>			利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>駐車場の現場への要望・苦情の対応は迅速に行動し解決し情報、状況を共有した。</li> <li>「不正駐輪写真投稿システム」で投稿され7件の苦情に対して素早く対応ができた。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>苦情対応マニュアルが整備されていて、適切に対応していた。</li> <li>過去の苦情を管理しており、再発防止に努めていた。</li> <li>不正駐輪写真投稿システムにより、ラックに収めていない等の不適切な駐輪に早急に対応し、利用者からの苦情防止につなげていた。</li> </ul>		
<b>◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)</b>					
<b>(14) 建物・設備の保守点検・修繕</b>			利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。		
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>現状から危険と判断された南摂津駅前の3箇所の自転車駐輪場のトユの修繕をおこなった。</li> <li>全駐車場定期的に清掃を行い、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。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>適切に点検を実施し、機械設備等の不具合があれば迅速に対応していた。</li> <li>南摂津駅前の自転車駐車場において、3箇所の修繕を依頼し、適切に対応していた。</li> <li>日々の清掃や除草作業等、適切な維持管理に努めていた。</li> </ul>		
<b>(15) 管理記録等の整備・保管</b>			備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>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た。</li> <li>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た。</li> <li>弊社の個人情報保護士が、2月に各駐車場管理事務所に出向いて調査を行い、適切に管理できていることを確認した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報等の管理について、内部での確認を実施し、文書等の適正な保管に努めていた。</li> <li>備品台帳等は適宜更新を行い、年に1回、報告を実施していた。</li> </ul>		

◆施設固有の項目（各10点）					
<b>(16) 駐車場の利用者数向上に向けた取組</b>		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"> <li>・事業計画収入63,045,183円に対して、事業結果収入64,110,770円となり、事業計画比目標達成率が101.7%となった。</li> <li>・定期車室に空きがある駐車場は「定期 空きあります」との看板を掲げ積極的に販促活動をおこない、摂津市駅前第1自転車駐車場等のように定期が満車の駐車場は、定期車室が空き次第、予約者に連絡をとり、月途中でも契約できる等、無駄な空き車室を作らないように心掛けた。</li> <li>・南摂津駅前第1自転車駐車場の一時預りのラックは常に満車状況なので、ラックが故障した場合は早急に修理し機会損失を低減した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画比目標達成率が101.7%であることから、目標を上回っていた。</li> <li>・事業計画との乖離が大きくないことから、適切に計画を立てていた。</li> <li>・空き情報を積極的に発信するほか、適切な維持管理を行うなど、効果的かつ効果的な取組を実施していた。</li> </ul>		
<b>(17) 自主事業の実施</b>		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	5	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・レインコート販売は年間目標を達成した。</li> <li>・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。</li> <li>・レンタサイクル事業は摂津市様のシェアサイクルとの兼ね合い及び、摂津駅前には事業許可が難しいとの回答があり、協議の上、見送りとなった。</li> <li>・自転車賠償保険の販売に関して、現場で定期利用者等に声を掛けたが、大半が保険に加入されており、販売は0件で目標の3件3,000円を達成出来なかった。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・レインコートの販売は、事業計画比目標達成率が105.9%であった。</li> <li>・レンタサイクル事業や自転車賠償保険の販売等、利用者の目線での提案ができていた。</li> </ul>		
<b>(18) 駐車場の利用環境の改善</b>		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"> <li>・摂津市駅前第1自転車駐車場は朝、利用者がラックに収めず、通路に置くことが多く、係員が整理していた。他の利用者の迷惑となるため、約1週間係員（弊社社員含む）を増員し、利用者にラックに収納するようお願いした。結果、大半の方が協力していただき、他の利用者からの苦情もなくなり、安全に利用できる環境となった。</li> <li>・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12月まで行った。係員のマスク着用は継続していた。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・係員を増員して適切にラックに収納するよう促した結果、利用者が通路に放置すること等がなくなり、利用環境が改善され施設全体の安全な利用につながっていた。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症対策を適切に実施していた。</li> </ul>		
<b>(19) 利用台数の目標達成</b>		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	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・自動車と自転車の総利用台数の目標266,045台に対し、年間利用実績は284,249台であった。（目標達成率は106.8%）</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画比目標達成率が106.8%であることから、計画から大きな乖離もないうえに、目標も上回っていた。</li> </ul>		
<b>(20) 地域貢献に関する取組</b>		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"> <li>・全係員15名中、11名は市内在住者を雇用了。</li> <li>・ゴミ袋・文具は市内販売店にて購入した。</li> <li>・清掃時は場内のみではなく駐車場周辺の清掃にも心掛け、巡回時においてもゴミ袋、ゴミ拾いはさみを持ち公道の空き缶、吸い殻等を回収した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・全係員15名中、11名は市内在住者を雇用していた。（73%）</li> <li>・ゴミ袋・文具等の消耗品は、市内事業所から購入していた。</li> <li>・場内のみならず、周辺の清掃も行い、清潔な自転車、自動車駐輪場の維持に努めていた。</li> </ul>		

## 指定管理者評価シート(令和4年度)

### 1.施設の概要

施 設 名	フォルテ撰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。 (撰津市立自転車駐車場条例、撰津市立自動車駐車場条例)	
制 度 導 入 年 月 日	平成18年4月1日	B
指 定 管 理 者 名	撰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%)	22,494千円 (0%)	
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%)	53,683千円 (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"> <li>・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。</li> <li>・社員及び現場係員は、ミーティング等で基本方針を確認した。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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ており、ミーティング等で確認し行動していた。</li> </ul>			
(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"> <li>・業務内容や業務量を見直して自転車と自動車の事務所を統一し、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。</li> <li>・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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・自転車及び自動車駐車場の事務を統一し、現場職員がどちらの業務も行うことで、効果的な人員配置が出来ていた。</li> <li>・総括責任者を配置することで、市と課題等の共有を図っていた。</li> </ul>			
(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"> <li>・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。</li> <li>・利用者からの苦情要望対応について、市と情報共有した。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理業務の進捗状況について、月次報告を行っていた。</li> <li>・利用者から要望等があった際には、適宜市に連絡を行い、状況の共有を図っていた。</li> </ul>			

<b>(4) 法令・協定書等の遵守</b>			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"> <li>労働関係法令を遵守し、現場係員の労働条件等を定めた。</li> <li>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。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>労働関係法令を遵守し、適切に労働条件等を定めていた。</li> <li>条例や協定書等に基づき、開館時間や定期報告等の基本事項を遵守していた。</li> </ul>		
<b>(5) 個人情報保護</b>			個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>統括責任者が現場係員に、個人情報の重要性について指導した。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>総合責任者から現場係員に対し、個人情報保護に関する指導を行っていた。</li> <li>施錠管理のほか、廃棄も適切に行っていた。</li> </ul>		
<b>(6) 非常時・緊急時等対応</b>			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など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"> <li>非常時の連絡体制を現場係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。</li> <li>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。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>非常時の体制が係員にも周知されており、フォルテ摂津の警備員や設備員と連携して対応できる体制を整えていた。</li> <li>非常時等の緊急対応マニュアルを整備していた。</li> <li>救命設備や防災設備を使用できる体制を整えており、保守点検等を実施したほか、避難訓練も実施していた。</li> </ul>		
<b>(7) 運営の安定性</b>			収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	2	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>実績収入額が計画収入額を上回った。</li> <li>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。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>自転車および自動車駐車場の合計収入額は、事業計画45,400,000円に対し、実績が53,683,350円と18.2%上回った。新型コロナウイルス感染症の影響はあるものの、計画当初の見込みより需要の戻りが大きくなったことから、計画と乖離が生じた。</li> </ul>		
<b>(8) 経費節減の取組</b>			経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。		
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	2	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>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、適切な人員配置を行うことにより、人件費を抑制した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理料は前年度と同額であった。</li> </ul>		
<b>◆サービスの質の維持・向上 (各10点)</b>					
<b>(9) 職員の資質向上</b>			職員研修など、職員の資質向上(利用者に対する職員の接客マナー含め)を図るための取組が実施されていたか。		
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>人権協会の人権研修に参加し、また、職場で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。</li> <li>統括責任者を含む現場係員全員が、接客研修を受講した。</li> <li>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、係員同士で行った。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>人権研修や接客研修を実施する等、係員の接客態度等の向上に努めていた。</li> <li>研修の成果について、係員間でそれぞれの習熟度をチェックし、利用者への対応力向上に努めていた。</li> </ul>		

<b>(10) 利用者サービスの向上</b>		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・高額回数券を発行し、利用者の利便性を図った。</li> <li>・JRの終電が遅延した際は、駐車場の営業を延長した。</li> <li>・照明のLED化により場内の照度が向上した。</li> <li>・精算機の横に荷物置きを設置した。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者から希望のあった高額回数券を令和5年3月に3件発行し、利便性向上につながる要望に適切に対応できていた。</li> <li>・JR線の終電が遅延した際には、営業時間を延長する等、これまで同様、利用者のサービス向上の取組が実施できていた。</li> </ul>			
<b>(11) 情報収集(アンケート等)</b>		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・場内に係員を配置しており利用者と接する機会が多く、要望を直接聞き取った。</li> <li>・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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・係員を配置することで、利用者から要望等を聞き取りやすい環境を構築していた。</li> <li>・意見箱を設置することで、利用者が直接言いにくい内容でも、意見等を出せる環境を構築し、令和4年度は利用方法等に関する意見が2件あった。</li> </ul>			
<b>(12) 情報発信・PR</b>		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・リーフレットを作成し、場内に設置した。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者のホームページで施設情報を掲載し、広く周知を図っていた。</li> <li>・施設に関するリーフレットを作成し、利用者に対して周知を図っていた。</li> </ul>			
<b>(13) 要望・苦情対応</b>		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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た。</li> <li>・要望等については、記録、保管方法を定めており、係員間で情報共有した。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情対応マニュアルを整備しており、迅速かつ適切に対応することができる環境を構築していた。</li> <li>・要望や苦情を記録保管し、係員間で共有を図っていた。</li> </ul>			
<b>◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)</b>					
<b>(14) 建物・設備の保守点検・修繕</b>		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎日、巡回点検や清掃を実施した。</li> <li>・社員や現場係員が軽微な修繕を実施した。</li> <li>・設備の法定点検等を実施し、適宜市に報告した。</li> <li>・建設後30年以上経過しており、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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・設備の点検や修繕を実施するほか、毎日の巡回や清掃を実施することで、利用者が安全に施設を利用できる環境を構築していた。</li> <li>・保守点検内容について、市に報告を行っていた。</li> </ul>			
<b>(15) 管理記録等の整備・保管</b>		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種業務に付随する書類等は、市の文書取扱基準に基づいて保管および施錠管理していた。</li> <li>・備品台帳は適切に整備し、年に1度、市に報告していた。</li> </ul>			

◆施設固有の項目（各10点）					
<b>(16) 駐車場の利用者数向上に向けた取組</b>		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"> <li>・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。</li> <li>・近隣の自転車駐車場にフォルテ撰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。</li> <li>・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。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・近隣の自転車駐車場に依頼し、定期利用希望の待機者に対して、フォルテ撰津自転車駐車場の空き状況を伝え、利用者獲得を図っていた。</li> </ul>		
<b>(17) 自主事業の実施</b>		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"> <li>・車庫証明書を発行した。</li> <li>・昨年度に続き、宅配ボックス及び自動販売機の設置について改めて検討したが、24時間営業という条件を達成することができず、実現に至らなかった。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期利用者に車庫証明を1件発行していた。</li> <li>・利用者からの需要は見込まれるものの、施設の閉鎖時間における営業の関係から、宅配ボックスや自動販売機の設置について実現に至らなかった。</li> </ul>		
<b>(18) 駐車場の利用環境の改善</b>		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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・体の不自由な方が利用される際は、係員が駐車を補助した。</li> <li>・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。</li> <li>・筆談用のノートを設置した。</li> <li>・一方通行等の通路表示をテープで作成し、場内通行を円滑にした。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・テープで一方通行表示を作成する等、場内の通行を円滑にし、利用環境の改善を実施していた。</li> <li>・体の不自由な方が利用される際には、専用のスペースを確保し、係員が補助していた。</li> <li>・雨天時に入り口付近の水濡れを拭き取ることで、安全な利用につながるよう努めていた。</li> </ul>		
<b>(19) 利用台数の目標達成</b>		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"> <li>・駐輪場については、定期の利用台数は目標を概ね達成し、一時利用は目標台数を達成した。</li> <li>・駐車場については、一時利用、定期利用ともに目標を達成した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・自転車、自動車の利用台数について、目標である172,530台に対して、実績は207,591台であり、目標達成率は120.3%であった。</li> </ul>		
<b>(20) 地域貢献に関する取組</b>		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"> <li>・管理員の雇用に関して、優先して市内在住者を雇用した。</li> <li>・物品の購入については、できるだけ地元業者に発注した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・全職員33名中、13名は市内在住者を雇用していた。</li> <li>・消耗品は、地元業者に発注していた。</li> </ul>		

## 指定管理者評価シート(令和4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	平成28年4月1日～令和3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%)	111,778千円 (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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・選書方針や蔵書基準は現在の利用者のニーズや時代の流れを考慮し、見直しを行った。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・基本協定書、事業計画書に記載の基本方針の内容が職員で共有されていた。</li> <li>・事業計画書に課題に向けた具体的な取組内容が記載されている。</li> </ul>			
(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	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務内容の増加に伴い、計画書から4名増加して配置した。</li> <li>・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、79%以上が司書資格を有していた。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・年1回以上館長、2館の副館長、窓口責任者による摂津市図書館全責任者会議を実施した。</li> <li>・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。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画書から4名増加して配置していた。</li> <li>・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、79%以上が司書資格を有していた。</li> <li>・定期的に責任者会議を実施し、課題等を共有する体制を構築していた。</li> <li>・責任者会議の内容を毎月スタッフミーティングで全職員に周知していた。</li> </ul>			

<b>(3) 市との意思疎通</b>			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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・運営会議において、図書館側から必ず書記を置き会議の内容を記録した。</li> <li>・学校図書館担当者会議にて要望があった、図書館にて発行している”あたらしい本のご案内”を市内小・中学校全校への配布を実施した。</li> <li>・市内小・中学校新1年生に向け図書館利用促進に向けた取り組みを令和5年度実施に向け検討、準備を行った。</li> <li>・摂津市国際交流協会と協力して、市内在住の外国籍の方に図書館ツアーを行うイベントを実施した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎週の選書会議を活用し、市への報告・相談を行っていた。</li> <li>・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。</li> <li>・学校と連携し、図書館担当者会議を実施していた。</li> <li>・学校図書館担当者会議の要望を受けて、学校図書館への資料配布を実施した。また、学校発行の図書館だよりを館内に掲示していた。</li> <li>・国際交流協会と連携したイベントを実施していた。</li> </ul>		
<b>(4) 法令・協定書等の遵守</b>			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"> <li>・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。</li> <li>・月間の勤務計画を策定し、適切な労務管理を行った。</li> <li>・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。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・月次報告、収支報告は定めた期日までに報告していた。</li> </ul>		
<b>(5) 個人情報保護</b>			個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・摂津市個人情報保護条例に基づいて業務を遂行した。</li> <li>・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し、個人情報保護の重要性を徹底して認識させた。</li> <li>・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。</li> <li>・図書館端末からの外部インターネットサイトへのアクセスは、安全性が確保されているサイトのみ（弊社選書用サイト、電子図書館ページ、弊社電子図書館選書用サイト）とし、それ以外のサイトへのアクセスは図書館端末以外の端末から行うよう徹底した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>		
<b>(6) 非常時・緊急時等対応</b>			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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た。</li> <li>・アルコールでの拭き上げや手指消毒薬の設置など、コロナ感染拡大防止に努めた。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急連絡網を作成し、保管していた。</li> <li>・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。</li> <li>・点検により非常用設備が動作することを確認していた。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症対策として、清掃業者への消毒徹底の指示をしていた。</li> </ul>		
<b>(7) 運営の安定性</b>			収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・収支決算の収入実績と支出実績の収支差が+0.16%となったが、これは光熱水費の高騰によるものであり、光熱水費以外の項目では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。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・収支計画の収入と支出実績の収支差が+0.16%であり、計画通りに業務を実施していた。</li> </ul>		

<b>(8) 経費節減の取組</b>		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	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"> <li>・前年度に比べ延べ開館日数が市民図書館は48日増加（117%）。鳥飼図書センター52日増加（119%）したが、両館合計で、電気使用量は昨年の101%、ガス使用量は95%、水道使用量は100%と使用量だけを見れば経費削減に努めた。</li> <li>・照明を一部LEDに切り替えた。</li> <li>・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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・適切な空調の使用や照明のLED切り替えなど経費削減に努めている。</li> </ul>			
<b>◆サービスの質の維持・向上（各10点）</b>					
<b>(9) 職員の資質向上</b>		職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・府立図書館主催の障害者サービス研修を受講した。</li> <li>・傾聴についての研修を受講し、利用者の声を聞くための技術の向上に努めた。</li> <li>・責任者は、リクエスト選書に関する研修を受講し利用者満足度の向上へつなげるよう努めた。</li> <li>・責任者は防火防災管理者再講習を受講し、館内の消火器の位置や個数に不備が無いかの見直しを行った。</li> <li>・毎月市民図書館、鳥飼図書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。</li> </ul> <p>※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。</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・基本協定書に定めている基準の研修を実施していた。</li> <li>・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。</li> <li>・専門研修について、オンライン研修を23回実施し、全スタッフが1回以上受講することができていた。</li> </ul>			
<b>(10) 利用者サービスの向上</b>		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画書に記載した通りに業務を実施した。</li> <li>・電子図書館の運営を開始し、図書館での電子図書館体験会を実施した。</li> <li>・市役所にて子ども図書館を実施。市役所に来ている親子連れに向を自由に読める機会を提供すると共に、電子図書館の体験会や、図書貸出券の出張登録も実施した。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・電子図書館を開設し体験会の実施、電子図書館ホームページの管理、コンテンツの選書、登録を行っていた。</li> <li>・電子図書館利用数の状況を踏まえ次年度の提案を作成していた。</li> <li>・新たにInstagramを開設し本の紹介やイベント案内等を発信していた。</li> </ul>			
<b>(11) 情報収集(アンケート等)</b>		利用者のニーズや満足度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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・両館で意見箱「利用者の声」を設置し、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週間以内にしよう努めた。</li> <li>・摂津市民図書館で行っていたイベントを鳥飼図書センターでも実施してほしいという利用者の声を基に、人気があったイベントを実施していない方の館でも実施した。</li> <li>・Instagram開設時に他の図書館の発信情報を調査し、ホーム画面の活用方法や特徴を分析し参考にした。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・利用者満足度調査の意見を受け、授乳室を設置した。（運用は令和5年度から）</li> </ul>			

<b>(12) 情報発信・PR</b>			当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。		
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・Instagramの運用を開始した。Twitterでは基本的に文章によるイベントの案内や休館日のお知らせ等を行い、Instagramでは写真や動画を多用したイベント報告や本の紹介等を行った。</li> <li>・イベント内容によりポスター等の表記を変更し、子供向けイベントではひらがなとカタカナを使用し、摂津在住の外国籍の方に向けたイベントでは、漢字には全てルビをふり、文章も簡単な日本語で行うなど、対象者にあったポスターの作成を意識した。</li> <li>・広報紙、HPにてイベント等について情報発信を行った。</li> <li>・台風等の緊急時にはSNSを利用しタイムリーな情報発信を行った。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報紙でイベント等について情報発信していた。</li> <li>・広報紙にSNSのアクセス用二次元バーコードを掲載していた。</li> <li>・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ていた。</li> <li>・Instagramの運用を開始し、イベントと連携した投稿行っていた。</li> <li>・SNSの性質に応じて投稿内容を分ける工夫が見られた。</li> </ul>		
<b>(13) 要望・苦情対応</b>			利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。		
指定管理者評価	6	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・危機管理マニュアルを事務所に設置している。</li> <li>・苦情内容に関してはデータにて記録し保管している。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・「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。</li> <li>・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ていた。</li> </ul>		
<b>◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)</b>					
<b>(14) 建物・設備の保守点検・修繕</b>			利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。		
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・修繕内容については必要に応じ市と協議を行い、方針を決定した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設点検を実施し、適切に市へ報告していた。</li> <li>・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。</li> <li>・施設点検の結果を事業計画書に反映している。</li> </ul>		
<b>(15) 管理記録等の整備・保管</b>			備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。		
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・市と協議の上、修理が困難であると判断した備品を決め、修繕方法や代替物の購入を検討した。</li> <li>・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。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・備品台帳を年1回確認し、市へ報告していた。</li> <li>・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。</li> </ul>		
<b>◆施設固有の項目 (各10点)</b>					
<b>(16) 公平・公正な選書</b>			利用者のニーズに配慮するとともに、公平で公正な選書を行っていたか。分野別や利用対象者別にみて、バランスのとれた選書がなされていたか。		
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・市と図書館の責任者を含む選書担当者で選書会議を行い、摂津市民図書館収集方針に基準に基づいて購入図書を決めた。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・利用者アンケートの「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」を合わせると、市民図書館は65.3%、鳥飼図書センターは69.1%となった。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・「摂津市民図書館収集方針」に基づき資料を収集していた。</li> <li>・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。</li> <li>・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67.2%だった。</li> </ul>		

<b>(17) 適正な蔵書管理</b>			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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・修理不可な場合は、基準に沿って除籍した。</li> <li>・読み継がれている絵本・児童書は、積極的に買い替えた。</li> <li>・電子図書に関しては、利用者の年代を鑑み蔵書構成を検討すると共に、紙媒体の資料では用意できない資料の購入を検討するなど幅広いニーズに対応するように努めた。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者満足度調査（利用者アンケート）により「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」で満足、ほぼ満足と回答した割合が割合が2館の平均で89.4%だった。</li> <li>・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。</li> <li>・「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。</li> <li>・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。</li> </ul>		
<b>(18) 講座・イベントの実施</b>			市民の学習活動の向上、図書館の利用促進に繋がる講座やイベントを適切に実施し、親しまれる図書館とするための特色ある取組ができていたか。適切な人員配置、スムーズな進行でイベントが実施されていたか。		
指定管理者 評価	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"> <li>・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。</li> <li>・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、事業計画に記載したイベントは全て実施した。</li> <li>・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。</li> <li>・コロナ禍で減らしていた定員数をコロナ前の状況に戻してイベントを実施した。</li> <li>・摂津市民図書館の冬の特別おはなし玉手箱では、サンタクロースに扮したスタッフと一緒に写真が取れるスポットを設置し自由に写真を取ってもらうという新たな試みを実施した。</li> <li>・プログラミングロボットを利用した新たなイベントを実施した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画書記載の自主事業が実施されていた。</li> <li>・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ていた。</li> <li>・SDGsなど先進的な新イベントを複数実施していた。</li> <li>・既存の児童向けイベントをコロナに対応した形に内容を変更したことに加え、幅広い年齢層の児童が楽しめるよう工夫ができていた。</li> <li>・特別おはなし会で、サンタクロースに扮したスタッフと一緒に写真が取れるスポットを設置するなど、独自の工夫を実施し、参加者が楽しめる空間づくりができていた。</li> <li>・プログラミングロボットを利用した新たなイベントを実施していた。</li> </ul>		
<b>(19) 高齢者、障害者、外国人への対応</b>			高齢者、障害者、外国人が快適に図書館を利用できるように配慮した、バリアフリー化、館内案内の表示、対面音訳ボランティア等への取組、イベントの実施等が行われていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・摂津市内在住の外国籍の方に向けた図書館ツアーを実施した。</li> <li>・図書館に来たことがない外国籍の方に広くイベントの情報が行きわたるようイベントの告知には摂津市国際交流協会にも協力いただいた。</li> <li>・新たにインドネシア語の絵本の購入を実施した。</li> <li>・大活字本、点字絵本の定期的な購入を実施した。</li> <li>・視覚障害の方や縦書きに慣れていない外国籍の方の読書補助具として、リーディングトラッカーを館内に設置した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・外国語絵本や資料を新たに選書、購入していた。</li> <li>・新たな取組として、国際交流協会の協力で市内在住の外国人への図書館利用案内イベントを実施していた。</li> <li>・読書困難な人にむけてリーディングトラッカー（読書補助具）を設置していた。</li> </ul>		
<b>(20) 子ども読書活動の推進</b>			子どもの読書のきっかけとなる資料展示やおはなし会、イベント等が適切に実施されていたか。子どもが本に手を伸ばしやすい雰囲気となっていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ感染拡大防止に配慮しつつ、計画書に記載したイベントを実施した。</li> <li>・小学生、中学生が返却時に次に読んでみたくなる本が常に新刊棚にあるよう意識し、児童書の積極的な買い替えや新規の購入を実施した。</li> <li>・令和4年7月の電子図書館開設に伴い、市内全児童生徒に案内と利用登録申込書を配布した。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・新たな取組として子育て総合支援センターこども園への配本を開始していた。</li> <li>・8月に市役所ロビーにて出張子ども図書館を開催していた。</li> <li>・市内の学校図書館担当者会議を2回開催し、課題の共有、解決に向けた取り組みを検討していた。</li> </ul>		

## 指定管理者評価シート(令和4年度)

### 1.施設の概要

施設名	第1児童センター	A
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%)	26,596千円 (4.4%)	

### 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"> <li>基本方針、設置目的をホームページや施設内に掲示し周知した。</li> <li>職員は基本方針を理解した上でコロナ禍での運営を感染状況を鑑みながら適切な事業を検討し実施した。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>「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。</li> <li>施設内に基本方針を掲示し、またホームページ上で公開し、利用者への周知に努めていた。</li> </ul>			
(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"> <li>常勤職員5名で適正人員を配置した。</li> <li>毎日の朝礼、終礼において各職員が連絡事項を報告し全職員で共有した。</li> <li>問題や課題が生じた時は速やかに会議を開いて検討し、意識を共有した。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>計画どおりの人員配置であった。週6日開館、夏季の開館延長もある中、限られた人員で体制を整えることができていた。</li> <li>大学のボランティアサークルと連携し、ボランティアを増強していた。利用者のOBOGのこどもボランティアも活用し、地域と連携しながら事業を実施していた。</li> </ul>			
(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"> <li>月毎の利用状況を市担当課に月初に提供している。</li> <li>日常から電話、電子メールをはじめ施設長が市に出向く或いは市担当者が来館し課題の検討や情報共有をした。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>次年度の新たな事業提案に向け、他市状況等の調査をし、市と調整を行っていた。</li> <li>毎月発行されるセンターニュースを持参した際、事業内容の説明や報告を行っていた。</li> </ul>			
(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"> <li>市条例、指定管理者年度協定書の基本事項を遵守した。</li> <li>コロナ禍による運営上の変更については事前に市と協議し実施した。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>毎月遅滞なく利用状況を報告していた。</li> </ul>			

<b>(5) 個人情報保護</b>		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>法人の個人情報管理規程に基づき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。</li> <li>職員には個人情報基本方針に基づき個人情報の取扱いを周知し、電子データの持ち出しは一切禁止している。ホームページ、SNSに掲載する記録写真は個人を特定できないよう配慮しており、特定できる場合は必ず本人と保護者の同意を得た上で掲載した。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報保護方針を館内に掲示し、ホームページ上でも公開し、利用者への周知に努めていた。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>			
<b>(6) 非常時・緊急時等対応</b>					
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"> <li>危機管理マニュアルに事故発生・救急時の対応、火災・地震発生時・悪天候時の対応、不審者・不法侵入者への対応を規定し、避難誘導消火訓練、防災訓練、防犯訓練を行った。</li> <li>緊急時には関係機関に連絡する体制を整備した。</li> <li>新型コロナウイルス感染症対策については関係省庁の発表に基づき法人として対策の徹底や発生時の拡大防止の取組を実施、職員への周知、注意喚起を行った。またセコム安否確認サービスを活用しながら利用者や職員のコロナ感染状況の情報管理をして感染拡大防止に努めた。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>事業計画どおり防災訓練や避難誘導消火訓練を実施し、利用者も職員も参加していた。</li> <li>緊急連絡体制を構築していた。</li> <li>BCPを策定していた。</li> </ul>			
<b>(7) 運営の安定性</b>		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>予算額と決算額の大きな隔たりはなく収支計画に支障をきたす事はなかった。</li> <li>新型コロナウイルス感染症対策として行事では密を避けるため、時間制・定員を設けたり、1日で終わることなく〇〇ウイークとして一週間にわたって実施するなど様々な工夫を行い、参加できる機会を拡大した。</li> <li>令和4年度は児童健全育成推進財団の第三者評価を受審、客観的な視点での高評価を得た。受審した際に受けた助言をその後の事業に反映した。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>			
<b>(8) 経費節減の取組</b>		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>使用していない部屋の消灯や空調オフを全職員で徹底し、事務事業では極力裏紙を使用した。</li> <li>毎朝夕には全職員で施設内外の清掃を欠かさず、樹木の剪定作業や屋外鉄製遊具の再塗装も行った。その事により修繕や整備が必要な危険箇所の早期発見につながり、安全性の確保とともに修繕費用を抑制した。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>物価高騰や燃料費高騰の影響を受け、光熱水費や消耗品費は増額となってしまうが、全体では約3%の削減となった。</li> <li>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。</li> <li>職員研修については可能な限りオンライン研修を受講することで旅費の削減につながった。</li> </ul>			
<b>◆サービスの質の維持・向上 (各10点)</b>					
<b>(9) 職員の資質向上</b>		職員研修など、職員の資質向上(利用者に対する職員の接客マナー含め)を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>児童厚生員として児童健全育成推進財団が主催する運動遊びプログラム実践研究会やリーダー養成セミナー等へ参加した。</li> <li>子どもの発達や権利についてや虐待防止や人権等、職員の資質向上を図るために様々な研修に参加し、研修内容の共有を行った。</li> <li>施設独自で市家庭児童相談課の方に来て頂き児童虐待の対応について学んだり、摂津警察署による防犯訓練を実施した。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>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ていた。</li> <li>児童健全育成推進財団の取り組みに職員を派遣し、そこで習得した取り組みをセンター内で実践していた。</li> <li>職員と子ども委員との連携を強化し、子どもからの意見を積極的に取り入れる体制を作った。</li> </ul>			

<b>(10) 利用者サービスの向上</b>			利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。		
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	10	市 評 価 理 由
<p>・折り紙の日やゆめりの日といった、いつ来てもの楽しめる『あそぶDay』や月ごとに挑戦できる月間あそびの取組を実施し子どもたちの日々の利用につながった。</p> <p>・別府コミュニティセンターでの移動児童館を再開。別府地域の子育て支援を行った。</p> <p>・感染症の状況が比較的収まってきた後期に乳幼児親子プログラム『P u k u M u k u』の参加者が大幅に増えた。そのニーズに合わせ実施回数を増やし、対応した。結果のべ参加者数が1,283人で前年に比べて約4倍であった。</p> <p>第三者評価を受審、結果を公表し利用者の安心感に繋がった。</p>			<p>・コロナ禍においても利用者が満足する取組を考えて実践できていた。</p> <p>・利用者アンケート等から、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。</p> <p>・事業参加者のアンケートだけではなく、自由に意見を投書できる仕組みを作ることで、利用者の意見を取り入れることができていた。</p>		
<b>(11) 情報収集(アンケート等)</b>			利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。		
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	10	市 評 価 理 由
<p>・行事ごとのアンケートの他に新たに『館長ちょっときいて〜な』と題した意見箱を設置。利用者のニーズを把握するとともに、投稿された要望に応じてトランポリンの日を増やす等の対応を行った。</p> <p>・乳幼児親子プログラムでの新たなアンケートも実施し、プログラム内容への反映を行い、利用者の満足度に繋がった。</p>			<p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・次年度の活動に取り入れるため、他市児童館の取組を調査し提案につなげていた。</p>		
<b>(12) 情報発信・PR</b>			当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。		
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	10	市 評 価 理 由
<p>・市広報への掲載や毎月のセンターニュース発行については従来どおり実施した。既存のSNS (Instagram、Facebook、ホームページ) については出来るだけ新しい情報を発信出来るように更新をこまめに実施。SNSの閲覧数については以前と比べて2倍程度となった。</p> <p>・新たに公式LINEを作成、週予定やお知らせを配信した。</p> <p>・地域子育て支援ネットワーク会議に出席し、他機関へ児童センターの取組について周知を行った。</p>			<p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・SNSに日々の予定や日常のことを発信することで更新頻度を多くし、情報発信に努めていた。</p> <p>・公式LINEで情報発信することで、利用者や保護者の利便性向上に努めていた。</p>		
<b>(13) 要望・苦情対応</b>			利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<p>・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、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。</p> <p>・利用者からの要望や苦情は職員間で共有、状況に合わせて市担当課とも共有して対応を行った。</p> <p>・対応フローチャートを作成。日頃から利用者との関わりについては職員の態度、言葉遣い、声掛けを丁寧に行うことを心掛け、信頼関係を構築することで苦情までに至らない前向きな要望として施設の運営に反映させている。</p>			<p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p>		
<b>◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)</b>					
<b>(14) 建物・設備の保守点検・修繕</b>			利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。		
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	5	市 評 価 理 由
<p>・毎日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た。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た。</p> <p>・計画どおり年1回の専門業者による館内特別清掃、遊具安全点検、樹木剪定、年2回の害虫駆除の館内消毒を実施した。</p> <p>・新型コロナウイルス感染症対策として、アルコール消毒や空気清浄機の設置といった基本的な対策を実施。利用者にとって安心できる施設にした。</p>			<p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・施設点検の建物カルテシートにおいて、昨年度70点から73点に点数が上がっていた。</p>		
<b>(15) 管理記録等の整備・保管</b>			備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<p>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内で保管し、必要に応じて更新、整備を行った。</p>			<p>・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。</p>		

◆施設固有の項目（各10点）					
<b>(16) 利用人数</b>		年間利用人数は目標を達成しているか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・目標（27,000人）は達成しなかったが、令和4年度の利用人数は26,275人であった。</li> <li>・コロナ禍での事業縮小も余儀なくされたが、感染症対策を講じながら事業内容の工夫をしたり、ニーズに合わせた事業展開を図り、昨年の約2倍の利用者数となった。</li> <li>・乳幼児プログラムにおいては曜日変更する等、より利用しやすい環境を整えた結果、PukuMukuは1,283人、ひよこちゃんよっといでは339人の参加があった。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍の影響により目標未達（目標値の97%）であったが、前年比188%の利用者となった。</li> <li>・感染症対策を講じながらも、利用者が楽しめる取り組みを実施することができていた。</li> </ul>		
<b>(17) 使用証発行数</b>		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	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"> <li>・目標（1,400枚）は達成できなかったが、1262枚と昨年比132%の増加であった。また新規発行枚数は445名と総発行枚数の35.3%を占めた。</li> <li>・SNSの発信の他に、乳幼児親子プログラムにおいて参加者同士の口コミがきっかけとなり来館したという声も多くあった。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍の影響により目標未達（目標値の84%）であったが、前年比132%と発行数を伸ばすことができた。</li> <li>・SNS等を利用し、コロナ禍でも児童センターの魅力を引き継ぎ発信したため、新規利用者の獲得に寄与していた。</li> </ul>		
<b>(18) イベント・行事等の参加者数</b>		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	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"> <li>・コロナ禍で以前の児一センまつりは飲食を伴うため、令和4年度は児一センランドとして館全体を使ったイベントにしたり、定例の行事も定員を状況に合わせて削減したりと感染症対策を講じながらの実施となった。</li> <li>・定員を設けている事業についてはほとんどの行事が定員を超える申し込みがあった。</li> <li>・定員を設けずに実施した夏まつり、クリスマス会、Jステージ、乳幼児ランドはコロナ禍以前のように多くの参加者で賑わった。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症の影響により、人数制限を設けて実施したため、参加者数は目標値に届かなかった。</li> <li>・行事に関して、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。</li> <li>・感染症対策を講じながら徐々にイベントを再開しており、多くの参加者がいた。</li> </ul>		
<b>(19) 利用者満足度</b>		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	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"> <li>・移動児童館は3年ぶりに実施、計画どおり年4回開催し、計61人の参加があった。</li> <li>・小学校別利用証発行については三宅柳田小学校、その他の小学校（別府・味生・鳥飼・鳥飼北・鳥飼西・鳥飼東）の発行枚数が全体における割合が令和3年度に比べ増加した。</li> <li>・行事のアンケートでは小学生向け、乳幼児親子向けがともに満足度が100%であった。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・移動児童館事業を計画どおりに実施することができた。</li> <li>・利用者アンケートでは、満足度が高い結果となった。</li> <li>・乳幼児期に親子で来館されていた利用者は、職員と保護者とのつながりも強く、小学生に上がっても継続して利用されている。</li> </ul>		
<b>(20) 自主事業の取組</b>		自主事業を実施し、利用者サービスの向上を図ってきたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	10	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・日々来館する子どもたちのあそび充足を高めるために新たに『あそぶDAY』を実施。折り紙やぬりえ、鬼ごっこといった誰でも気軽に参加できる内容で1日～数日間実施し、多くの子どもたちが参加した。</li> <li>・けん玉クラブ員が文部科学大臣杯に出場、全国ベスト4に入賞した。日々の練習が結果につながり、そのことが他のクラブ員の刺激となり、クラブ活動がより活性化した。</li> <li>・児童健全育成推進財団主催のギネス世界記録挑戦企画に参加、1種目でギネス世界記録達成となった。</li> <li>・気象予報士正木明氏の出張授業プロジェクト『地球ラゴ』を招聘し、子どもたちと一緒に地球環境について考える機会とした。</li> <li>・サービスの安定化を図るために児童健全育成推進財団による第三者評価を受審した。①地域に根付いた児童センターとして長期に渡るつながりがある②継続したクラブ活動を通して地域の子どもの活躍の場となっている③法人の持つ施設との連携を通してスムーズな支援に繋がっている、以上が特に良い点として評価された。</li> <li>・令和4年度も子ども食堂については未実施となったが、子ども食堂ネットワーク会議に参画し、実施に向けての情報の収集に務めた。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・定員充足率はほぼ100%であり、利用者満足度の高い事業を実施できている。</li> <li>・ギネス記録に挑戦等の新しい取り組みを積極的に取り入れており、利用者が楽しんで来館するような工夫ができています。</li> <li>・けん玉を通じて学童とのつながりも強く、切れ目のないこどもの居場所づくりに取り組んでいる。</li> <li>・第三者評価の結果も高評価であった。</li> </ul>		

## 指定管理者評価シート(令和4年度)

### 1.施設の概要

施設名	児童発達支援センター	<b>全体評価</b>
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	<b>A</b>
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%)	137,500千円 <span style="color: red;">(-0.6%)</span>	
通所給付費負担金	92,649千円	80,125千円 <span style="color: red;">(-13.5%)</span>	89,005千円 (11.1%)	82,511千円 <span style="color: red;">(-7.3%)</span>	80,010千円 <span style="color: red;">(-3%)</span>	
利用者負担金	260千円	241千円 <span style="color: red;">(-7.3%)</span>	326千円 (35.6%)	239千円 <span style="color: red;">(-26.8%)</span>	242千円 (1.4%)	

### 3.評価項目

◆管理運営体制(各5点)※(4)(7)のみ3点					
<b>(1) 施設設置目的・基本方針</b>		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"> <li>・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るとともに、地域に根差した施設運営を実施した。</li> <li>・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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・「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、職員は朝礼等で方針を確認、理解し、業務を遂行していた。</li> <li>・施設入口に基本方針を掲示し、利用者に周知していた。</li> </ul>			
<b>(2) 職員の勤務実績、配置状況</b>		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"> <li>・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。</li> <li>・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、協働体制を整えた。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>			
<b>(3) 市との意思疎通</b>		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"> <li>・月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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月、施設職員が報告書を持参し、実績等を報告していた。</li> <li>・毎週、施設職員が市へ訪問し、緊密な連携の上、利用者の支援を実施していた。</li> <li>・関係機関との緊急連絡体制を構築していた。</li> <li>・市と密に連絡を取り合い、連携を図っていた。</li> </ul>			

<b>(4) 法令・協定書等の遵守</b>			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。		
<b>(5) 個人情報保護</b>			個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
・個人情報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。 ・利用児の在籍校(園)との連携については、保護者から提出された情報提供依頼書に基づき実施した。 ・職員会議等で個人情報について考える機会を持ち、再確認し、個人情報について職員の意識の向上に努めた。			・個人情報保護方針を館内に掲示し、ホームページ上でも公開し、利用者への周知に努めていた。 ・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。 ・職員間で個人情報保護に関する認識を統一し、意識の向上に努めていた。		
<b>(6) 非常時・緊急時等対応</b>			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など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
・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、職員が「救命救急講習」を受講した。 ・非常時・緊急時対策として、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、非常時に速やかに利用できるように務めた。			・緊急連絡体制を構築していた。 ・毎月利用者が参加する避難訓練を実施し、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。 ・BCPを策定していた。		
<b>(7) 運営の安定性</b>			収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。		
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
・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、当初予算の範囲内で運営した。 ・令和3年度に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より良い運営が出来る様に務めた。			・収支については、概ね計画書どおりであった。		
<b>(8) 経費節減の取組</b>			経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。		
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	3	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の実施を継続した。 ・園庭整備及び備品等については、日頃から整備を心掛け、早め早めに対応し、大規模修理とならないよう取り組んだ。また、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。			・物価高騰や燃料費高騰の影響を受け、光熱水費や消耗品費は増額となってしまうが、全体では約3%の削減となっていた。 ・施設の軽微な修繕や園庭整備を可能な限り職員で対応するようにし、経費の削減につなげていた。		
<b>◆サービスの質の維持・向上(各10点)</b>					
<b>(9) 職員の資質向上</b>			職員研修など、職員の資質向上(利用者に対する職員の接客マナー含め)を図るための取組が実施されていたか。		
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
・障がい者虐待、身体拘束、人権問題等について、法人で研修会を行い、職員が受講し、意見交換を行うことで職員の意識を高める機会とした。また、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医療ケア児への理解を深めた。			・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。 ・研修を受講した職員は、職員間でフィードバックをすることで、組織全体の資質向上に努めた。 ・医療的ケア児支援者養成研修を受講し、医療的ケア児コーディネーターを配置することができた。		

<b>(10) 利用者サービスの向上</b>		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。その中で把握した家庭環境、児童の課題等により、必要に応じて個別対応、他機関との連携等を行った。</li> <li>・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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・コロナ禍の中でも保護者参加の機会を増やすことで、園内の様子を保護者に伝え、利用者サービスの向上に努めた。</li> </ul>			
<b>(11) 情報収集(アンケート等)</b>		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症の状況に応じて、保護者の来園機会を設けると共に来園を促した。また、来園時には、職員で連携を図り保護者一人ひとりと話す機会を設ける様にした</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・他施設等のニーズに対応する取組事例を調査するなどの情報収集に努めていなかった。</li> </ul>			
<b>(12) 情報発信・PR</b>		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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務めた。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・学生の実習及び見学を受け入れ、当園を知ってもらう機会とした。</li> <li>・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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>			
<b>(13) 要望・苦情対応</b>		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・苦情対応担当者、責任者を設置し、意見があった場合は、必要に応じて関係機関に報告、相談を行い速やかに対応した。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・過去の苦情については、データで管理していた。</li> </ul>			
<b>◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)</b>					
<b>(14) 建物・設備の保守点検・修繕</b>		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・定期的に施設点検を実施し、軽微なものについては職員で修繕を実施するなど、早期に対応していた。</li> </ul>			
<b>(15) 管理記録等の整備・保管</b>		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・備品台帳、点検記録等、業務ごとにファイリングし適正な保管に務めた。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>			

◆施設固有の項目（各10点）					
<b>(16) 障害児相談支援の充実</b>		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"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>モニタリングではコロナ禍の影響もあり家庭訪問ができなかったケースもあったが、電話や来園時に面談をするなど、モニタリングは全て実施できていた。</li> </ul>			
<b>(17) 対応件数(相談件数)</b>		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"> <li>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5名で対応し、計画を上回る件数に対応した。</li> <li>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、相談支援専門員だけでなく、多職種で連携し、1件1件丁寧な対応を行った。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>一般相談件数の目標値800人に対し、実績は1049人となり、目標達成率は約130%であった。</li> <li>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。</li> </ul>			
<b>(18) 施設運営についての提案</b>		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	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染症の対策を取りながら、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柔軟に対応するとともに市とも協議の上、より良いものとなるよう取り組んだ。</li> <li>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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染症の感染対策を講じながら、関係機関と連携し事業を実施することができた。</li> <li>保護者や関係機関との連携を密にし、利用者ニーズに柔軟に対応することができた。</li> <li>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。</li> </ul>			
<b>(19) 利用者満足度</b>		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"> <li>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。</li> <li>新型コロナウイルス感染症の影響により、行事の縮小を余儀なくされたが、その都度説明を行い理解を得た。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>			
<b>(20) 民間事業者への指導</b>		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"> <li>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回計画し実施した。各事業所の課題に応じて意見交換を行い、2回目は、摂津市教育支援課、大阪府立摂津支援学校より講師を招き講演会を行った。</li> <li>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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>職員が民間事業所だけではなく、公立こども園に講師として出向き、質の向上に努めていた。</li> </ul>			