

令和元年度指定管理者評価結果

令和2年10月

令和元年度指定管理者評価結果一覧

	施設名	R1 評価	指定管理者名	所管部署	直近 公募・非公募	指定期間 (年度)	頁
1	第1児童センター	A	社会福祉法人摂津宥和会	子育て支援課	非公募	R1～5	P4～7
2	小川自動車駐車場	B	野里電気工業株式会社	道路交通課	公募	R1～5	P8～11
3	摂津駅前自動車駐車場						
4	南摂津駅前第1自動車駐車場						
5	南摂津駅前第2自動車駐車場						
6	千里丘駅東自転車駐車場						
7	摂津市駅前第1自転車駐車場						
8	摂津市駅前第2自転車駐車場	A	株式会社ビケンテクノ	自治振興課	公募	R1～5	P12～15
9	摂津駅前自転車駐車場						
10	南摂津駅前第1自転車駐車場						
11	南摂津駅前第2自転車駐車場						
12	南摂津駅前第3自転車駐車場						
13	市民ルーム 正雀市民ルーム						
14	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	P16～19
15	味生体育館						
16	鳥飼体育館						
17	スポーツ広場						
18	青少年運動広場						
19	柳田テニスコート						
20	くすの木公園テニスコート						
21	山田川運動広場	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	P20～23
22	温水プール						
23	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	P24～27
24	市営住宅(鳥飼八町)						
25	市営住宅(一津屋第1)						
26	市営住宅(一津屋第2)						
27	コミュニティプラザ	A	一般財団法人摂津市施設管理公社	自治振興課	非公募	R1～5	P28～31
28	ふれあいの里(ひびきはばたき園)	A	社会福祉法人摂津宥和会	障害福祉課	非公募	R1～5	P32～35
29	ふれあいの里(身体障害者福祉センター)						
30	ふれあいの里(老人福祉センター)						
31	児童発達支援センター	A	社会福祉法人摂津宥和会	子育て支援課	非公募	R1～5	P36～39
32	みきの路	A	社会福祉法人摂津宥和会	障害福祉課	非公募	R1～5	P40～44
33	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	P45～48
34	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	P49～52
35	葬儀会館(せつつメモリアルホール)	B	一般財団法人摂津市施設管理公社	市民課	非公募	H29～R1	P53～56
36	摂津市斎場	B	一般財団法人摂津市施設管理公社	市民課	非公募	H29～R1	P57～60
37	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	P61～64
38	フォルテ摂津自転車駐車場						
39	摂津市民文化ホール	A	一般財団法人摂津市施設管理公社	文化スポーツ課	非公募	R1～5	P65～68
40	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	P69～72
41	市民ルーム フォルテ303						
42	別府コミュニティセンター	A	一般財団法人摂津市施設管理公社	自治振興課	非公募	H28～R2	P73～76
43	摂津市民図書館	S	株式会社図書館流通センター	生涯学習課	公募	H28～R2	P77～81
44	鳥飼図書センター						

※ 所管部署については令和2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	施設の設定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)	【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(令和元年度)

1.施設の概要

施設名	第1児童センター	全体評価
施設設置目的(条例)	児童に健全な遊びを与えてその健康を増進し情操を豊かにする(摂津市立児童センター条例)	
制度導入年月日	平成18年4月1日	A
指定管理者名	社会福祉法人摂津宥和会	
指定管理期間	平成31年4月1日 ~ 令和6年3月31日	
担当部課	次世代育成部子育て支援課	

2.主な決算状況

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	25,591,000円	25,880,157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	
		・児童の健全育成を目的とした施設として事業計画、施設案内等に施設の設置目的を明文化し、施設内にも掲示して利用者に周知した。職員は基本方針を確認し、事業を実施した。			・「児童の健全育成」の基本方針に基づき、施設を運営しており、職員間で確認していた。 ・また、施設内に基本方針を掲示し、利用者への周知に努めていた。	
(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	
		・常勤職員5名(内訳:正職施設長1名、正職1名、契約職員3名)の業務執行体制で、適正人員を配置した。 ・毎日朝礼、終礼において連絡報告事項を周知し、問題、課題については、その都度、会議にて検討し意識の共有を図った。各事業の責任者、担当者をローテーションさせ業務の理解を深めた。			・事業計画書通りの人員配置であった。施設長を中心に、朝礼、終礼や会議で施設内の課題等を共有していた。	
(3) 市との意思疎通	管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。					
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由	
		・日常的に電話や電子メールで連絡しており、月初には、月の利用実績を市に提出した。また、必要に応じて、施設長が市に出向き、直接協議した。 ・新型コロナウイルス感染症防止対策や、施設の防犯面に関する情報共有、自然災害による利用者対応、被害状況の把握、修繕等、様々な場面において市へ連絡し、対応について協議した。			・毎月、報告書を施設職員が持参した際に、定期報告があった。 ・市と協議して決定した新型コロナウイルス感染症防止対策について、同指定管理者が管理している児童発達支援センターと連携し、速やかに利用者等へ連絡していた。	
(4) 法令・協定書等の遵守	労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。					
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由	
		・条例、協定書等の基本事項を遵守した。 ・毎月、利用状況をまとめ、市に報告した。 ・利用ニーズの高いイベントの充実に努めた。			・条例や協定書に沿って基本事項を遵守し、運営していた。 ・遅滞なく、利用状況を毎月報告していた。	

(5) 個人情報保護		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	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"> 個人情報保護に関する基本方針を館内掲示し、利用者に周知した。 個人情報は、施錠できるロッカーやキャビネットに保管した。 電子データの持ち出しは一切禁じた。また、ホームページやSNSに掲載する写真データは、個人を特定できないよう配慮し、特定できる場合は必ず本人、保護者の同意を得てから掲載した。 		<ul style="list-style-type: none"> 個人情報は、鍵付きのロッカーやキャビネットに保管していた。 電子データは、外部への持ち出しを禁止し、情報漏洩対策を実施していた。 ホームページやSNSに掲載する写真等から個人が特定できないよう配慮していた。 			
(6) 非常時・緊急時等対応		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、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
<ul style="list-style-type: none"> 防犯、災害、事故等が発生した際の対応を記載した緊急時対応マニュアルを作成し、緊急時は市、法人本部、消防、警察、警備会社に連絡する体制を整備した。 防災訓練や避難誘導消火訓練を実施し、訓練内容をホームページやSNSを使って情報発信した。 市へ適宜連絡し、令和元年度は、新型コロナウイルス感染症対策、自然災害や防犯対策について、情報を共有した。 		<ul style="list-style-type: none"> 緊急対応マニュアルに基づき、関係機関との緊急連絡体制を整えていた。 利用者の防災意識を向上するため、利用者が参加できる防災訓練や避難誘導消火訓練を実施した。 			
(7) 運営の安定性		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 事業計画に基づく予算額に対しての決算額にほとんど隔たりはなく、業務の運営には利用者ニーズに沿って事業の内容を見直し、参加機会の拡大を図りつつ、収支計画に支障をきたすことはなかった。 		<ul style="list-style-type: none"> 一部の費目について、予算と比較して支出の増減等があったが、概ね計画通りの予算執行となり、決算報告に大きな隔たりはなかった。 			
(8) 経費節減の取組		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 毎日、朝夕に職員全員による清掃を行うことで、不具合箇所を早期発見、補修し、修繕費の抑制に努めた。 節電や裏紙の使用等、日常的な経費節減だけでなく、館庭遊具の再塗装等、設備品の管理、営繕を可能な限り職員が行う事で、経費を削減した。 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、休館となった3月中に、普段は実施できない高圧洗浄機による清掃やパイプ配管の清掃、屋内外の劣化箇所の塗装を職員が実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> 消耗品費及び光熱水費の支出は、前年比5%以上削減できていた。 施設内設備の軽微な修繕は、出来る範囲で職員が実施し、経費削減に努めていた。 			
◆サービスの質の維持・向上 (各10点)					
(9) 職員の資質向上		職員研修など、職員の資質向上(利用者に対する職員の接客マナー含め)を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	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"> 業務に必要な技術の習得や質の高いサービスの提供を目指して、出来るだけ多くの職員に参加させた。 研修受講後は、研修を受講していない職員に向けて報告会を実施し、研修内容を全職員に共有した。 一般財団法人児童健全育成推進財団主催の遊びのプログラム開発を目的としたワークショップに、大阪府代表として施設職員が出席し、新たな遊びのプログラムを発表した。 		<ul style="list-style-type: none"> 事業計画書どおり研修を実施していた。 一般財団法人児童健全育成推進財団主催の遊びのプログラム開発を目的としたワークショップに、大阪府代表として出席し、新たな遊びのプログラム(サバイバルドッジ・島とりじゃんけん)を発表し、実践交流会・グループワーク等を行い、職員の資質向上を図った。 			

(10) 利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	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"> ・事業の実施後に、必ず担当者間での反省会を実施し、改善点の洗い出しをした。1つ1つ改善点を解消していくことで、利用者サービスの向上に努めた。 ・ニーズが高いものを事業に反映することで、利用者を飽きさせない工夫をした。 ・遊びのワークショップで開発した新たな遊びを、児童センターでも実施し、利用者サービスの向上に努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・利用者ニーズの高いものを事業に反映させ、実施事業の改善に取り組んでいた。 ・利用者サービスの向上のため、遊びのワークショップで開発したサバイバルドッジ等の新たな遊びを、児童センターで実施していた。 			
(11) 情報収集(アンケート等)		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・行事ごとに参加者からのアンケートを実施し、次回事業に向けての参考とした。 ・子どもスタッフ活動により、利用児の意見を事業に反映した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・行事ごとに参加者へアンケートを実施することで、ニーズを把握し、次回の行事や新しい取組のための参考としていた。 ・利用者である子どもにスタッフとして参加してもらい、子どもスタッフから意見のあがったクリスマス会のクイズ大会やオリジナルルールのドッジボールを開催していた。 			
(12) 情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・児童センターのフェイスブック、インスタグラムのSNSを開発し頻りに更新することで、利用者、保護者へ向けて情報発信した。 ・市広報紙の全戸配布、月報紙である児童センターニュースの公共機関への配布、ポスターやチラシの館内掲示を行い、施設情報を積極的に発信した。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、休館した期間はリモートで実施できる遊びを配信した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページが全面リニューアルされており、市民にとって非常に見やすくなった。 ・フェイスブックやインスタグラム等、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。 			
(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"> ・継続して、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た。 ・館内に「苦情解決の仕組みについて」を掲示し、苦情解決までの流れを利用者へ周知した。 ・利用者との関わりでは職員の態度、言葉遣い、声かけを丁寧に行い、信頼関係を築く事で、苦情に至るまでの意見に耳を傾けるようにした。 		<ul style="list-style-type: none"> ・苦情解決第三者委員会を設置しており、苦情解決のための責任者、担当者を配置していた。 ・利用者は児童が多く、声掛け等を丁寧に実施していくことで、利用者の要望や苦情をヒアリングできる体制を整えていた。 			
◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・施設内外の清掃、点検を開館前後に必ず行い安全で衛生的な環境を確保している。それにより施設の不具合、破損箇所を早期発見し修繕等、速やかに対応した。 ・年1回の専門業者による特別清掃(床面ワックスがけ)、遊具安全点検、年2回の館内消毒(害虫駆除)、樹木剪定を実施した。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、休館した期間に職員ができる範囲で、高圧洗浄や劣化箇所の塗装を実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・施設内は常に清掃され、業者によるクリーニングを定期的に行っていた。 ・遊具の安全点検については、業者による保守点検を実施していた。 ・施設点検結果を市へ報告し、合わせて具体的な修繕計画や見積金額を提示していた。 			

(15) 管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・備品台帳をはじめ点検記録簿、修繕記録をファイルに綴じてキャビネットに保管した。			・備品台帳をはじめ各種業務に付随する点検記録簿や修繕記録を整備し、保管していた。		
◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 利用人数		年間利用人数は目標を達成しているか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
・新型コロナウイルス感染症防止のため、3月3日から休館したことで、年間利用人数は25,799人となり、計画目標は達成できなかった。しかし、2月までの利用人数は目標を達成できていた。			・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、約1か月休館したことで、年間利用者人数の目標である27,000人には届かなかった。しかし、2月までの利用人数については年間目標を達成するペースであった。		
(17) 使用証発行数		年間使用証発行数は目標を達成しているか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
・近隣に大型マンションが建設され乳幼児の子育て世代が多く居住されたことを受け、多くの方が参加しやすいイベントを開催した。 ・イベントへの参加をきっかけとした児童センターの利用が増加し、令和元年度は年間使用証発行数1,362枚のうち、約25%となる343名が新規利用者であった。			・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、約1か月休館したことで、年間使用証発行数の目標である1,300枚には届かなかった。しかし、2月までの使用証発行数は年間目標を達成するペースであった。		
(18) イベント・行事等の参加者数		イベントや行事等への年間参加者数は目標を達成しているか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
・イベント・行事等の年間参加者数は2,986名であった。定員を設けて募集するクラブ活動や行事については定員を超えての申込があった。定員を設けないイベントは乳幼児親子のニーズが高く多くの利用があった。			・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、約1か月休館したことで、イベント等の年間参加者の目標である3,200人には届かなかった。しかし、2月までの参加者数は年間目標を達成するペースであった。		
(19) 利用者満足度		移動児童館を実施できたか。また小学校別の利用状況の改善ができたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・利用児、保護者(194名)にアンケート調査を実施した。児童センターについて(建物・設備等4項目)92.6% 児童センターの事業(行事等)について(4項目)89.8% 児童センターの職員について(3項目)90.2% の肯定的な結果である。 ・保護者に児童センターに対する満足度はという設問では77名中76名(1名無回答)から大変満足、満足という回答を得た。			・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、昨年度と比較して、高い満足度を維持できていた。		
(20) 自主事業の取組		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
・児童センターの出張事業として別府コミュニティセンターで「こども食堂」を年間を通して実施した。月一回の開催で、毎回定員(30名)を超えての申込みがあり、別府地域の多くの児童が利用した。児童センターはその中心的な役割を担い、法人内だけの活動ではなく、地域の大学、ボランティア協会等、地域との連携を図りながら実施した。			・児童センターの自主事業として、毎月別府コミュニティセンターでこども食堂を開催し、定員を超える申込みがあった。他機関とも協同で実施し、地域との連携も図る事業となっている。 ・こども食堂は地域における子どもの居場所づくりとしての役割を果たしていた。		

指定管理者評価シート(令和元年度)

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	B
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

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
使 用 料	68,621,450円	-	-	-	-	-
納 付 金	-	13,097,480円				
利 用 料 金	-	66,815,900円				
指 定 管 理 料	62,347,680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	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> ・職員に対して、理解度テスト、個人情報保護監査や現場での実践教育を実施し、基本方針が理解できているか確認した。 ・職員が基本方針通り行動できていることを利用客に示すため、各管理事務所に基本方針を掲示した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・現場職員は基本方針「安全に安心して全てのお客様が快適にいつでも駐車できる」を理解し、行動していた。 ・基本方針を理解し行動するため、職員にテスト等を実施していた。 ・基本方針を利用客に周知するため、各管理事務所に基本方針を掲示していた。 				
(2)	職員の勤務実績、配置状況	職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。				
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務に支障をきたすことがないよう人員配置を行っており、全駐車場の統括責任者を配置したことで、現場で発生した問題に迅速に対応できた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務に支障をきたすことがないよう計画通りに人員を配置していた。 ・統括責任者が、毎日各駐車場を巡回し、現場職員と密に情報共有できる体制を構築していた。 				
(3)	市との意思疎通	管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。				
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> ・業務報告及び打ち合わせを月1回以上実施した。 ・市職員に事前に相談し、業務改善できそうな事項について、関係機関等と調整した。 ・自転車駐車場の空きスペースの利活用について業務提案した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務の進捗状況を毎月報告していた。 ・自転車駐車場の定期待ちという管理業務上の課題について、原動付自転車から自転車駐車場へ駐車スペースを転用する具体的な提案があり、提案に至った経過等についても記録されていた。 				

(4) 法令・協定書等の遵守		労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・各法令、条例、協定書等で定めている事項を遵守して運営した。		・労働条件を定め、労働関係法令を遵守していた。 ・開館時間や平等利用、管理業務の定期報告等、条例、協定書等で定められた基本事項を遵守していた。			
(5) 個人情報保護		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・現場職員に対して、個人情報取扱教育や個人情報保護士による個人情報監査を実施した。 ・個人情報の取扱に関して各管理事務所へプライバシーポリシーを掲示し、利用者へ個人情報の取得目的を明示した。		・現場職員に対して、個人情報保護に関する教育や監査を実施していた。 ・各管理事務所へ個人情報の取扱方法を掲示し、利用者に対して個人情報の取得目的を示していた。			
(6) 非常時・緊急時等対応		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・非常時の連絡体制を各駐車場に周知し、夜間等は警備会社が対応する体制を構築した。 ・緊急時のお客様誘導や避難訓練を11月に実施し、係員の緊急時等におけるお客様対応のスキルアップを図った。		・緊急時等における避難訓練を実施していた。 ・非常時、緊急時、災害時の関係機関との連絡体制について確立されていた。			
(7) 運営の安定性		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・駐車場の空き駐車スペースの有効活用といった収益の増加を見込んだ取組を行うことで、収支を黒字化でき、年度を通して収支バランスがとれた。		・管理業務において、駐車場の空き駐車スペースの有効活用といった収益の増加に繋がる取組を行い、収支バランスがとれていた。			
(8) 経費節減の取組		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
・外部委託業務を自社で実施することで、経費削減を行った。 ・経費削減分は除草作業等の利用者要望対応に充当した。		・経費削減のために外部委託費を削減していた。 ・経費削減分を利用者から要望のあった除草作業に充当し、利用者サービスに還元していた。			
◆サービスの質の維持・向上 (各10点)					
(9) 職員の資質向上		職員研修など、職員の資質向上(利用者に対する職員の接客マナー含め)を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・令和元年度は、職員に対して安全衛生教育、接客研修、個人情報取扱研修、危機管理研修(消防)、接客研修を実施した。 ・技術支援スタッフが、職員に対して料金機器取扱の個別指導を行った。一部の保守メンテナンス作業を職員が出来るようになったことで、機械トラブルによる苦情を減らすことができた。		・事業計画書に記載した危機管理研修や接客研修を実施していた。 ・料金機器の取扱について個別研修を実施し、メンテナンススタッフに頼らず、職員が現場ですぐ対応できるようにしたことで苦情件数が減少していた。			
(10) 利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・南摂津駅第3自転車駐車場の満空表示や定期案内更新のサービスを実施した。 ・利用者サービスの向上策として、摂津市駅第1自転車駐車場の定期固定枠の解消と駐輪ラックの更新、南摂津駅前第1自動車駐車場・摂津駅前自動車駐車場の電灯のLED化を提案した。		・南摂津駅第3自転車駐車場の満空表示や定期案内更新のサービスを行い、駐車場の満車状況の視認、定期更新の失念防止といった利用者サービス向上に努めた。 ・利用者アンケート結果や、利用者からの要望等に応えるための駐車場の利用改善提案があった。			

(11) 情報収集(アンケート等)		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	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"> 1月～2月に利用者アンケートを実施した。 利用者から頂いた要望への対応は、令和2年度以降、順次取り組んでいく。 			<ul style="list-style-type: none"> 市民ニーズや満足度を把握する取組として、利用者アンケートを実施していた。 		
(12) 情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 自社で駐車場のHPを作成し、施設情報等を広く発信した。 定期利用者に対して、定期更新案内（登録者のみ）をメールで送信し、更新忘れを防ぐサービスを開始した。 			<ul style="list-style-type: none"> HPを作成し、施設情報を広く発信していた。 更新忘れを防ぐサービスとして、新たにメールによる定期更新案内サービスを開始した。 		
(13) 要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 苦情対応マニュアルを整備しており、利用者からの要望等に対して迅速に対応した。 マニュアルは常に更新しており、令和元年度は「思いやりスペース」の取扱の統一化を図った。 			<ul style="list-style-type: none"> 駐車場によって身体障害者等への対応が異なるなどの苦情に対して、苦情対応マニュアルを見直し、各駐車場の「思いやりスペース」の取扱を統一し、再発防止に取り組んでいた。 		
◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 設備点検結果は毎月市へ報告しており、合わせて、不具合箇所への対応について協議した。 令和元年度は、駐車場内の除草作業を実施し、利用者の快適な利用環境を維持した。 			<ul style="list-style-type: none"> 設備点検を毎月実施していた。 設備の不具合箇所について、修繕や清掃を行い、利用者が快適に利用できるよう施設環境を維持していた。 		
(15) 管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 備品台帳、設備点検・修繕記録を作成し、月次報告と共に保管した。 			<ul style="list-style-type: none"> 業務日報ををはじめとした各帳票類は、市の文書取扱基準に基づき保管し、施錠管理していた。 		
◆施設固有の項目 (各10点)					
(16) 駐車場の利用者数向上に向けた取組		創意工夫による計画の改善がみられ、利用者数は増加していたか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 南摂津駅前第2自転車駐車場、千里丘駅東自転車駐車場について、原動機付自転車の駐車スペースを自転車駐車場の定期利用スペースに転用したことで、定期待ちの解消につながった。 3月は新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けて、利用者が大幅に減少した。 			<ul style="list-style-type: none"> 南摂津駅前第2自転車駐車場、千里丘駅東自転車駐車場における空き駐車スペースの有効活用により、定期待ちの解消につながった。 3月は、新型コロナウイルス感染症の影響を受けて、利用者が大幅に減少していた。 		

(17) 自主事業の実施			自主事業の運営による利益を市民サービスに還元できていたか。		
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・レインコートの販売は、売上が予定より少なかった。 ・レンタサイクルを計画していたスペースは、利用者からの要望が多い定期利用スペースへ変更することで、利用者サービスの向上を図った。 			<ul style="list-style-type: none"> ・レインコートの販売は計画通りの売上を達成することができなかった。 ・利用者からの要望に対応するため、自主事業内容を見直し、レンタサイクルスペースを定期利用スペースに変更していた。 		
(18) 駐車場の利用環境の改善			駐車場の利用環境の改善に向けた取組を実施できていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・南摂津駅前第1自転車の満車状況を第3自転車駐車場に表示し、広域で案内できるシステムを構築した。 ・高齢者や子育て世帯が優先的に利用できる「思いやりスペース」を全駐車場に確保した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・南摂津駅前第1自転車駐車場の駐車状況を、第3自転車駐車場に表示し、道路を渡らずに空き状況を把握できる広域案内システムを構築していた。 ・高齢者や子育て世帯が優先的に利用できる「思いやりスペース」を全駐車場に確保し、利用環境の改善に取り組んでいた。 		
(19) 利用台数の目標達成			事業計画に記載された利用台数目標を達成できていたか。		
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナの発生で影響はあったが、事業計画の目標値であった年間の自転車と自動車の総利用台数309,953台に対して、年間利用実績は313,760台であり、目標達成率は101%となった。 			<ul style="list-style-type: none"> ・自転車と自動車の総利用台数の目標309,953台に対し、年間利用実績は313,760台であり目標達成率は101%であった。 		
(20) 地域貢献に関する取組			管理員の市内在住者の雇用や地元事業者から物品を購入するなど地域貢献に関する取組を実施できていたか。		
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・職員の雇用に関して、市内在住者を雇用した。 ・修繕の一部を地元の工務店へ依頼し、積極的に地元企業を活用した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・市内在住者の雇用や地元事業者の活用し、地域貢献に関する取組を実施していた。 		

指定管理者評価シート(令和元年度)

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

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
使用料	2,974,210円	-	-	-	-	-
利用料金	-	2,793,500円				
指定管理料	14,699,880円	13,100,000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"> 業務マニュアルを理解し、日々の管理運営を行った。 令和元年度から避難所指定を受けたため、備蓄品等の情報を市民ルーム職員内で共有した。 			<ul style="list-style-type: none"> 施設の設置目的や、基本方針「すべての市民が平等に利用できる施設運営」を職員が十分に理解し、他市での施設管理運営で得た経験とノウハウを活かした管理運営を行っていた。 施設の現状、課題解決に向けた具体的な事業を提案していた。 			
(2) 職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。				
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> 業務連絡ノート等を活用し、市民ルーム職員間及び営業担当者との業務連絡、確認を徹底した。 日々の電話連絡や定期的な訪問、ミーティングを実施し、本社と施設スタッフの間で情報共有できる体制を整備した。 			<ul style="list-style-type: none"> 職員を計画書通りに配置していた。 施設スタッフと本社担当者との間で定期的なミーティングを実施し、課題を共有できる体制となっていた。 			
(3) 市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。				
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> 令和元年度から、市、館長、営業担当者にて月1回の頻度で定例会を実施し、情報共有、連絡調整を行った。 営業担当者や館長が、市を訪問し日々の業務について連絡、報告を行った。 			<ul style="list-style-type: none"> 管理運営業務について、定期的に情報共有するため、月1回、市と定例会を実施していた。 市民活動団体交流会で、取り組んでいる市民活動支援施策の課題や問題点を研究し、その結果を随時報告していた。 			
(4) 法令・協定書等の遵守		労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。				
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> 開館時間を厳守し、利用者への平等な対応を徹底した。 定期報告書等を速やかに作成し、遅滞なく報告した。 			<ul style="list-style-type: none"> 労働関係法令、条例、施行規則、協定書、仕様書に定められた基本事項を遵守し、管理運営していた。 			

(5) 個人情報保護		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
・摂津市個人情報保護条例及び同施行規則を遵守するとともに、本施設の個人情報マニュアルを徹底し、個人情報を適切に管理した。		・個人情報保護条例を遵守するとともに、個人情報マニュアルを作成して、適切に個人情報を管理していた。 ・プライバシーマーク審査基準に基づき、個人情報を適切に運用していた。			
(6) 非常時・緊急時等対応		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
・独自に作成した安全管理マニュアル、緊急連絡網等を職員、市民ルーム従業員全員に情報共有した。 ・暴風警報等の発生時には、職員と営業担当者が連携して利用予定者へ事前連絡し、緊急事態に備えた。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、貸館の停止が決定した際に、市の指示の元、利用予定者への連絡等迅速に対応した。		・安全管理マニュアル、緊急連絡網等をスタッフで共有し、災害発生時に備えていた。 ・暴風警報等に伴う休館に関する連絡を、利用予定者に事前に連絡していた。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、貸館の停止が決定した際は、決定後すぐに利用予定者へ連絡、説明していた。			
(7) 運営の安定性		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
・令和元年度から利用料金制となったが、収支計画書との大きな誤差はなく、適切に管理運営を行った。		・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、貸館を停止したことで2月から3月にかけて、利用料金収入が減少したが、年間収支計画書と大きな差はなかった。			
(8) 経費節減の取組		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
・空調機の設定温度の厳守、照明の消し忘れ確認、蛇口の締め忘れ確認を行い節水、節電を実施した。		・各設備を含む館内全体の点検、節電に取り組み、昨年度と比較して、光熱水費を約2%削減していた。			
◆サービスの質の維持・向上 (各10点)					
(9) 職員の資質向上		職員研修など、職員の資質向上(利用者に対する職員の接客マナー含め)を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
・自社の改善指導課より、就業者マナー研修を職員に実施した。 ・他物件での成功、失敗事例を共有し、マナーの向上に努めた。		・指定管理者の自社研修として、接遇研修や人権研修を実施しており、研修では利用客に失礼がないよう他管理施設の成功、失敗事例を学んでいた。			
(10) 利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
・より良く利用して頂くため、利用者からの要望を市民ルーム職員と営業担当者と共有し、より良い運営を行えるように取り組んだ。		・日常的に利用者とのコミュニケーションを図り、要望を聞き取っていた。頂いた要望は施設スタッフと本社担当者との間で情報共有していた。 ・施設を気持ちよく利用してもらうよう清掃や施設点検を実施していた。 ・旧市民サービスコーナーを地域活動に気軽に利用できるスペースとして活用する具体的な提案があった。			

(11) 情報収集(アンケート等)			利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業後のアンケートにより情報を収集し、より集客が見込めるスケジュールや時間についての検討を実施した。 ・今年度も利用者へのアンケートを実施しており、蛍光灯への要望が多くあったため、蛍光灯の安定器取替を次期の計画に取り入れ一部実施した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートを実施し、利用者ニーズや満足度を把握していた。 ・利用者から要望の多かった蛍光灯の改修について、令和元年度から令和2年度に館内全ての安定期を取り替えるためのスケジュール提案があった。 		
(12) 情報発信・PR			当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業を摂津市の広報誌やホームページへの掲載等、施設情報の周知に努めた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・施設の認知度を高めるために、自主事業の周知や貸室の案内等について、施設のホームページの適切な更新や、施設掲示板への掲載等、市民に向けて情報発信をしていた。 		
(13) 要望・苦情対応			利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・緊急連絡表に基づき、市民ルーム職員と、本社社員または営業担当者が24時間連絡が取れる体制をとっていた。 ・今回幼児によるEV戸袋への指詰め事故が重なったため、EV扉前に足型マークを置き、注意喚起した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・施設ホームページからメールで問い合わせできるようになったことで、利用者から気軽に意見を聴取できる体制を整えていた。また、利用者から受けた要望や苦情に対して、できるだけ早期に対応できていた。 ・EV戸袋への指詰めが発生し、幼児が軽症を負うことがあった。無謀な接近が怪我の要因であったため、注意喚起及び再発防止のために、利用者への案内チラシを作成するとともに、EV使用時の立ち位置をわかりやすくするため、足型マークを設置していた。 		
◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕			利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。		
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画通り各施設の保守点検を実施した。 ・空調の不具合が発生したが、迅速に修理した。 ・清掃について、清掃専門スタッフによる日常、定期清掃を実施した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が快適に施設を利用できるよう、専門業者による定期点検に加えて、スタッフが日常的な点検や清掃を実施していた。 ・修繕見積額や危険度から修繕箇所の優先順位をつけて、具体的な修繕計画を作成していた。 		
(15) 管理記録等の整備・保管			備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・備品等は当初から引き続き台帳記入している。 ・各報告書は、種別毎にファイルで保管した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・備品台帳や業務に関する報告書を、職員がいつでも確認できるよう適正に保管していた。 		
◆施設固有の項目 (各10点)					
(16) 自主事業への取組			自主事業の取組が実施され、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"> ・令和元年度は、継続講座の体験教室を多く開催することに注力し、継続利用者の増加に努めた。 ・大阪人間科学大学と連携を取り、単発講座を開催した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の増加を図るため、多くの体験教室を開催していた。 ・地域の大学と連携し、地域住民の健康づくりに向けた講座を開催した。 		

(17) 防犯対策			盗難防止など防犯に関する取組ができていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・事務所、金庫等の確実な施錠管理を実施した。 ・利用者へ声かけを行い、防犯活動に努めた。 ・トイレトペーパーに施設名を記入し、盗難防止に継続して努めた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・施錠箇所チェックリストを作成し、チェックリストに基づき施設の点検を行っていた。 ・施設利用者以外の方が、二階のトイレを利用する場合等は、不必要な行動を抑制するため、積極的に声かけていた。 ・トイレトペーパーに施設名を記入し、盗難の未然防止に努めていた。 		
(18) 施設の付加価値の創出			独自の手法や先進的な取組が実施され、利用者数が増加しているか。		
指定管理者 評価	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"> ・旧市民サービスコーナーの活用提案を行った。 ・利用者や施設前を通る方に、挨拶やお声かけを実施することで、気軽に利用頂ける環境づくりに努めた。 ・定期利用者の減少及び新型コロナウイルス感染症拡大防止のために、貸館を停止した影響があり、利用者数は減少した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・旧市民サービスコーナーを、地域住民の交流の場として活用するための具体的な提案があった。 ・近隣住民の方に、挨拶や声かけを行うことで、気軽に施設利用できるよう努めていたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う貸館の停止により、年間施設利用者数は昨年度より減少していた。 		
(19) 環境保護への取組			環境保護へ配慮した取組ができているか。		
指定管理者 評価	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"> ・空調機の温度管理、節水等を行った。 ・再生紙のトイレトペーパーを使用した。 ・コピー用紙は裏紙を使用し経費削減及び環境に配慮した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・空調機の温度設定や水道の蛇口の閉め忘れを随時点検し、節電、節水に取り組んでいた。 ・再生紙のトイレトペーパーを使用していた。 ・コピー用紙は裏紙を使用し環境に配慮していた。 		
(20) 他施設との連携			市内各種団体、NPO法人、行政などと連携を図りながら地域コミュニティ活動の推進のために積極的に取り組んでいるか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・市のNPO法人、市民活動団体との集まりに参加し、様々な方との繋がりのおきっかけとなった。 ・マミー・クリスタルやパラスポーツサポーターについては、イベント活動を担った。 ・たそがれコンサートに設営から携わり、JOCAでのコンサートを案内する等利用者に地域行事を周知した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・地域でのイベント活動等で協力し合う関係を構築するため、NPO法人や市民活動団体との交流会に積極的に参加し、地域で活躍する団体とのつながりを作っていた。 ・地域が企画運営するたそがれコンサートに設営から携わる等、地域コミュニティ活動の推進に取り組んでいた。 		

指定管理者評価シート(令和元年度)

1.施設の概要

施設名	体育施設（正雀体育館・鳥飼体育館・味生体育館・青少年運動広場・スポーツ広場・柳田テニスコート・くすの木公園テニスコート・山田川運動広場）	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・摂津市スポーツ広場条例・摂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（摂津市青少年運動広場条例） 市民の体力増進と心身の健全な発達を図る（摂津市立テニスコート条例）	
制度導入年月日	平成18年4月1日	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

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
使用料	30,120,327円	27,378,522円				
指定管理料	72,500,000円	75,500,000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"> ・利用者が平等に安心して施設を利用でき、施設の効用を最大限に発揮できるように人員を配置した。 ・新たに採用した職員には、「接遇マナー及び業務研修」、全職員に対しては、「個人情報保護法」「企業と人権」について研修を実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・新たな指定管理者として、過去の良い部分を踏襲するだけでなく、基本方針である「他施設の管理運営経験を活用し改善を図る」を職員が理解し、施設利用者へ丁寧な対応ができていた。 				
(2)	職員の勤務実績、配置状況	職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。				
指定管理者評価	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"> ・計画書通りに味生体育館に統括責任者、正雀及び鳥飼体育館にそれぞれ館長を配置した。 ・定期的に運営会議を行い、課題を共有、検討した。 ・トレーニング室に常時職員を配置した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・味生体育館に統括責任者、正雀及び鳥飼体育館に館長を配置し、トレーニング室に常時職員を配置していた。 ・定期的に運営会議を行い、課題を共有、検討する体制を整えていた。 				
(3)	市との意思疎通	管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。				
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> ・定期的に市と連絡会を実施し、情報交換や課題への進捗報告等を行い、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。 		<ul style="list-style-type: none"> ・1カ月に1回、情報交換や課題への進捗報告等の連絡会を実施していた。 ・緊急性の高い案件に関しては、都度打ち合わせの場を設け、関係機関への調整を含めて、迅速に対応していた。 				

(4) 法令・協定書等の遵守			労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・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。			・開館時間や平等利用を遵守してもらえるよう利用者に対して、啓発指導を行っていた。 ・協定書に定めている定期報告書等は、遅滞なく提出していた。		
(5) 個人情報保護			個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報を適正に管理した。 ・令和元年11月25日に「個人情報保護法」について、職員に研修を実施した。			・個人情報の記載された書類等については事務所内の鍵付きロッカー等に保管していた。 ・職員を対象に「個人情報保護法」の研修を実施していた。		
(6) 非常時・緊急時等対応			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・緊急時対応マニュアルを作成した。 ・緊急時の連絡体制のフローチャートを作成し、館内に掲示した。			・緊急時の連絡体制の確立や対応マニュアル整備等、有事に備えていた。		
(7) 運営の安定性			収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・指定管理業務は、収支計画と大きな隔たりなく運営できた。 ・法人の直近年度の自己資本比率は50%以上であり、経営は安定していた。			・収支計画書と大きな隔たりはなく、予算の執行も概ね計画通りで、業務の継続が可能な状態であった。		
(8) 経費節減の取組			経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・青少年運動広場の改修工事に伴う人件費、光熱水費等の減額を行った。 ・スポーツメーカーであるメリットを活かし、施設備品を市場価格よりも安価で購入した。			・施設の簡易な修繕は職員が直接修繕することで、修繕費用を抑制していた。 ・スポーツメーカーであるメリットを活かし、取引業者から市場価格よりも安価で備品を購入する等、コスト削減に努めていた。		
◆サービスの質の維持・向上 (各10点)					
(9) 職員の資質向上			職員研修など、職員の資質向上(利用者に対する職員の接客マナー含め)を図るための取組が実施されていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・職員雇用の際は必ず接遇マナー及び業務研修を実施し、全職員対象に「企業と人権」「個人情報保護法」「熱中症対策」についての研修を実施した。			・職員に、接遇研修を実施していた。 ・知識の向上や、接客スキルの向上のため、「企業と人権」「個人情報保護法」「熱中症対策」についての研修を全職員に実施していた。		
(10) 利用者サービスの向上			利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・トレーニング室の機器を全て一新し、職員を常駐させたことで、より幅広い層の方々に利用していただく機会が増え、利用者数が大きく増加した。			・トレーニング室の機器を全て一新し、職員を常駐させたことで、より幅広い層の方々が利用でき、利用者数が大幅に増加していた。		

(11) 情報収集(アンケート等)		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 利用者からの要望、意見は傾聴した職員が連絡ノートに記載し、職員全員及び本部スタッフで共有し、優先順位を協議した上で改善を図った。 利用の満足度を把握し、更なるサービス向上策に活用するため、次年度以降に実施するアンケートを作成した。 		<ul style="list-style-type: none"> 利用者の満足度を把握し、更なるサービス向上を実施するため、アンケートを作成していた。 利用者とのコミュニケーションを図り、職員が直接要望等を聞き取っていた。 			
(12) 情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 施設ホームページを作成し、利用情報やイベントの案内、緊急時の休館情報等を適切に情報発信した。 広報紙での情報発信や、学校、部活動へのチラシ配布を実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> 市ホームページ、予約システム以外に施設専用のホームページを独自に作成し、利用情報やイベントの案内、緊急時の休館情報等を発信していた。 ホームページの活用と合わせて、広報紙での情報発信や、学校、部活動へ個別にチラシを配布していた。 			
(13) 要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 利用者からの要望、苦情に関しては、都度市に相談、協議を行い、原則1週間以内に改善・回答した。 		<ul style="list-style-type: none"> 要望や苦情の発生時は、現場の状況把握の努め、適切に対応できていた。 メールでの要望や苦情に対しても迅速に対応できていた。 利用者からの要望・意見は全職員と本部スタッフが情報共有し、出来ることから改善するよう努めていた。 			
◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 仕様書に沿って施設、設備の保守点検を実施し、利用者の方が快適に利用できるよう、日々清掃を実施した。 不具合箇所に関しては市と協議しながら、速やかに修繕を実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> 施設が快適な状態を維持できるよう、日々の清掃の実施を徹底し、不具合箇所は速やかに修繕を実施していた。 			
(15) 管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 備品台帳を整備、更新した。 施設点検記録、修繕履歴は適正に保管した。 		<ul style="list-style-type: none"> 各設備の点検、修繕等の記録を保管し、更新時には適宜市への報告があった。 			
◆施設固有の項目 (各10点)					
(16) 施設稼働率		体育施設の稼働率が目標数値以上となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 令和元年度稼働率目標数値63.8%に対し、66.3%と目標を達成することができた。 		<ul style="list-style-type: none"> 体育施設の稼働率は、目標の年間稼働率に対して103.9%を達成することができた。 			

(17) イベントの実施			イベントが計画通り実施できていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書に沿って、プロ野球OB選手による野球教室を開催した。 ・計画していたノルディックウォーキングは講師のスケジュールの都合で開催できなかったため、代替として管理栄養士によるスポーツ栄養学の勉強会を実施した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書に沿って、概ね計画通り実施できていた。 		
(18) 自主事業への取組			自主事業の取組が実施され、市民サービスの向上につながったのか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書に沿って、健康教室、テニススクールを実施した。美容健康教室は地域の需要を考慮して、モビバン健康教室として開催した。 ・計画に加えて、ソフトテニススクール、キッズダンス教室を開催した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・スポーツ教室、健康教室、テニススクールは計画通り実施できていた。 ・計画していた教室に加えて、利用者から要望の多かったソフトテニススクール、キッズダンス教室を実施していた。 		
(19) 市民の健康増進への取組			トレーニングルームを活用した市民の健康づくりが推進できていたか。		
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	10	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・職員を常設して、いつでもだれでも利用できる環境を整え、トレーニング室利用者向けにストレッチ教室（週5回）も実施した。 ・年間利用者数は、目標7,000人に対し、7,970人と目標比113.9%を達成することができた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・職員を常駐させたことで幅広い層の方々が時間に関係なくトレーニング室を利用できたことで、目標年間利用者数を10%以上上回る7,970人となり、目標を大幅に達成することができた。 		
(20) 地域貢献			地域の雇用創出や市内業者の活用、地域活動への参加、地域に配慮した施設運営など、地域への貢献ができていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・屋外施設の管理人として、摂津市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し、直接雇用の職員は摂津市内在住の方を優先した。 ・保守管理や修繕等で市内業者を積極的に活用した。 ・せつつマラソンにてゲストラナーの派遣、ブースの出店をした。 			<ul style="list-style-type: none"> ・摂津市シルバー人材センターの会員を雇用することで高齢者の雇用機会を創出したことに加え、摂津市内在住の方を優先的に雇用することで、地域の雇用機会を創出していた。 ・保守管理や修繕実施業者は、市内業者を積極的に活用していた。 ・摂津ふれあいマラソンの協賛でゲストラナーを派遣し、ブースを出店する等、地域活動に参加していた。 		

指定管理者評価シート(令和元年度)

1.施設の概要

施設名	温水プール	A
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	
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

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
利用料金	41,177,570円	50,408,035円				
指定管理料	30,500,000円	32,000,000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	
・誰もが快適に水に親しんでいただけるよう、利用者の目的や特性に応じて活動を支援した。		・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、施設の設置目的を達成できるよう行動していた。				
(2) 職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。				
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由	
・繁忙時には監視員を増員する等利用状況に対応し、安全な監視体制で運営した。		・適正な職員配置を行い、責任者の指示のもと担当者が業務を分担し、明確な業務執行ができていた。 ・課題共有のため、適宜、責任者と現場の職員等が出席するミーティングを実施する等、業務改善を行う体制を整えていた。				
(3) 市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。				
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由	
・市との定例連絡調整会議(1か月に1回)を開催し、施設の利用状況報告及び運営面・設備面についての懸案事項の報告を行っていた。また、必要に応じて連絡・相談を行った。		・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ていた。また、必要に応じて打ち合わせの場を設け、運営できていた。				
(4) 法令・協定書等の遵守		労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。				
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由	
・大阪府遊泳場条例、労働基準法及び基本協定書を遵守し、適切な運営を行った。		・条例や協定内容を遵守し、適正な施設運営を行っていた。 ・協定書に定められた定期的な報告を滞りなく行っていた。				

(5) 個人情報保護		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護法及び摂津市個人情報保護条例等の関連法規を遵守し、教室参加者、一般利用者の個人情報を適正に管理した。 個人情報保護に関する講習会の参加や、eラーニング社内研修を実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> 利用者の個人情報が記載された書類については、施錠できるスペースに保管する等適正な管理を実施していた。 個人情報保護に関する講習会への参加や、eラーニングでの研修を実施する等個人情報の適正な管理への理解を深めていた。 			
(6) 非常時・緊急時等対応		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者 評価	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"> プールで事故が発生した場合に備え、従事する監視員に定期的に、水中救助や泳力向上の訓練を実施した。 年に2回、消防避難訓練を実施し、技術を習得することで、災害時に対応できる体制を整えていた。 		<ul style="list-style-type: none"> 非常時等の関係機関との連絡体制を確立していた。 プールでの事故発生時に備え、監視員は泳力向上に努めるだけでなく、水中救助訓練を実施していた。 職員が、机上だけではなく実技の消防避難訓練を年2回実施し、非常時等へ備えていた。 			
(7) 運営の安定性		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者 評価	2	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 利用者の増加が見込める夏期の悪天候や、初期導入費が見込み以上にかかり収支計画とずれが発生した。来年度以降はランニングコストのみとなり、計画通りの運営を見込んでいた。 		<ul style="list-style-type: none"> 夏期期間の悪天候の影響により、当初の収支計画との差違はあったものの、トータルでの収支計画書では収支差を最小限となった。 			
(8) 経費節減の取組		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	5	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 強制シャワー、更衣室のシャワー及び洗面所等に節水器具を設置し、経費を削減した。 プール場内の水銀灯をLEDライトに交換した。 		<ul style="list-style-type: none"> プール場内の水銀灯をLEDライトへ改修、強制シャワー、更衣室のシャワーを節水シャワーに交換する等、経費節減につながる取組を実施していた。 			
◆サービスの質の維持・向上（各10点）					
(9) 職員の資質向上		職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 社内研修システム、受付対応マニュアルに沿った研修として受付スタッフには「受付システム研修」「受付接客研修」を行う等職員の資質向上を図るための取組を実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> 全職員に「個人情報保護研修」、受付スタッフを対象に「受付システム研修」「受付接客研修」を行う等、職員の資質向上に取り組んでいた。 			
(10) 利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> スイム用品を含む物販の取扱い数を増やす等、サービス向上に努めた。 水分補給飲料水、軽食類、お菓子、アイスクリーム(自販機)の販売を実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> 利用者のニーズに応じ、水分補給飲料水や軽食等の販売を開始し、スイム用品を含む物販の取扱い数を増やした。 			

(11) 情報収集(アンケート等)		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 意見箱を設置し、利用者の意見、要望等を集め、速やかに対応した。 利用者や教室受講者の満足度を把握し、更なるサービス向上策に活用するため、次年度以降に実施するアンケートを作成した。 		<ul style="list-style-type: none"> 利用者の意見、要望等を回収できる意見箱を設置し、速やかに対応していた。 利用者ニーズや満足度を把握し、更なるサービス向上策を実施するため、利用者や教室受講者向けアンケートを作成していた。 			
(12) 情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 施設利用者の増加を目指し、広報活動として、ホームページやSNS等での情報発信のほか、施設パンフレット、水泳教室やヨガ教室のチラシの作成及び市内へのポスティングを実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> 水泳教室や自主事業についてホームページ等で情報発信するとともに、広報紙への施設情報の掲載、イベントチラシの作成、市内へのポスティングを実施していた。 			
(13) 要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 要望、苦情について迅速な対応を心がけ、必要に応じて市と調整を行い、市民への回答を実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> 要望、苦情について迅速に対応できていた。 苦情やトラブルが発生した際は、スタッフから責任者へ速やかに報告がなされ、責任者から市へ連絡できていた。 利用者の苦情、要望は日常的なミーティングで情報共有し、取得した情報は、苦情の未然防止のため、全スタッフで共有していた。 			
◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	5	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 常に施設の衛生管理を徹底し、設備の故障、修繕等に迅速に対応した。また、法定点検及び保守点検を適切に実施した。 建物の長寿命化を実現するため、中・長期修繕計画等の各種管理計画表を作成した。 		<ul style="list-style-type: none"> 利用者が安全快適に施設を利用できるよう、日常的に施設衛生管理を徹底していた。また、設備の故障時は、迅速に修繕していた。 法定点検及び保守点検を定期的に行っていた。 予防保全の考え方を取り入れ、安全性の向上と建築・設備の長寿命化を図る、維持管理計画を作成した。 			
(15) 管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 書類及び日誌・報告書等の整理を行った。 各種業務における点検記録や整備・修繕履歴等の書類は、施錠できるキャビネットに適正に保管していた。 		<ul style="list-style-type: none"> 備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕の履歴等を適正に保管、整備していた。 			
◆施設固有の項目 (各10点)					
(16) 利用者総数		利用者総数が目標値を達成していたか。			
指定管理者 評価	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"> 令和2年3月に、新型コロナウイルス感染拡大防止で休館した影響があり、計画書通りの一般利用者総数の目標値を達成することはできなかった。 		<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症拡大防止により休館したことで、利用者数が増加せず、目標値を達成することはできなかった。しかし、2月までの利用者数については年間目標を達成するペースであった。 			

(17) 水泳教室参加者数			水泳教室参加者数が目標値を達成していたか。		
指定管理者 評価	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"> 令和2年3月に、新型コロナウイルス感染拡大防止で休館した影響があり、計画書通りの水泳教室参加者総数の目標値を達成することはできなかった。 			<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染拡大により見込んでいた水泳教室受講者数に届かず、目標値を達成することはできなかった。しかし、2月までの受講者数については年間目標を達成するペースであった。 		
(18) 水質等の管理			水質、水温等の日常点検を適正に実施していたか。		
指定管理者 評価	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"> 遊泳用プールの衛生基準（厚生労働省健康局通知）にのっとり、残留塩素、水素イオン濃度、水温、濁度等の衛生基準を常に一定に保ち安心して利用できる環境を整備した。 			<ul style="list-style-type: none"> 水質等の日常点検を適正に実施し、厚生労働省が定める通知を遵守し、安心して利用できる環境を提供できていた。 設備機器の機能性、性能を十分に発揮させるため、巡回設備員を配置した。 		
(19) 自主事業の実施			計画通り自主事業を開催できたか。		
指定管理者 評価	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"> 2階研修室を多目的室にリニューアル改修を行い、女性や高齢者向けの油圧式マシンを設置（ラウンドフィットネス）した。また、ヨガ教室（毎週水・金曜日）・キッズダンス教室（毎週木曜日）を開催した。 イベントの吉本水泳クリニックでは、2004年シドニーオリンピック女子200mバタフライ銅メダルの中西悠子さんや2019年のM-1グランプリ優勝ミルクボーイさんによる水泳指導を行った。 ボードの上に立ち、パドルを漕いで水面を進んでいく新感覚のアクティビティ「SUP」の体験会を実施した。 			<ul style="list-style-type: none"> 2階研修室のリニューアル改修を行い、ラウンドフィットネスを設置した。また、ヨガ教室やキッズダンス教室を開催していた。 計画通りのイベントの実施に加え、新たにSUP体験会を実施していた。 		
(20) 地域貢献			地域の雇用創出や市内業者の活用、地域活動への参加、地域に配慮した施設運営など、地域への貢献ができていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 摂津市水泳連盟と連携し、摂津市長杯を実施した。 第40回摂津ふれあいマラソン大会の協賛企業として参加した。 			<ul style="list-style-type: none"> 駐車場の管理人に摂津市シルバー人材センターの会員を雇用し、高齢者の雇用機会を創出していた。 摂津市水泳連盟と連携し、市長杯を開催する等地域活動に貢献していた。 摂津ふれあいマラソンでは吉本芸人をゲストランナーとして招待する等協賛企業として、地域活動に貢献していた。 		

(5) 個人情報保護			個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 職員全員個人情報取扱資格を持っていた。 パソコンは全て利用制限を行いデータを保護していた。 書類を破棄する場合は漏洩を防ぐため全てシュレッダーにかけていた。 書類は鍵付きシャビネット内で保管していた。 夜間、休日は機械警備を実施し、鍵はダイヤル式ボックスに保管し、鍵付きキャビネットに入れ、各情報についても厳重に保管できていた。 			<ul style="list-style-type: none"> 個人情報取扱資格をもつ職員を配置し、個人情報保護条例を遵守していた。 個人情報を含む書類等は、鍵付きキャビネットで保管していた。 住宅システムは市の承認がないと管理事務所で操作できない仕組みを構築し、個人情報漏洩防止対策を講じていた。 		
(6) 非常時・緊急時等対応			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。		
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 緊急連絡網を構築できた。 各団地使用の災害対応マニュアルを作成できた。 事前後の点検マニュアルを作成することで、重点的に確認する項目がすぐに関わり、緊急対応に役立てることができた。 			<ul style="list-style-type: none"> 台風接近時には、掲示板にポスターを貼り、入居者へ注意喚起していた。 対応が必要な場合は有資格の専門職員を派遣していた。 		
(7) 運営の安定性			収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 指定管理料に対して、収支計画書と大きな隔たりなく指定管理業務を実施できていた。 			<ul style="list-style-type: none"> 収支計画書と指定管理料の決算状況に隔たりはなく、計画通りに業務を遂行していた。 		
(8) 経費節減の取組			経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。		
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 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。 修繕は定期点検や緊急修繕時に実施することで経費の削減ができていた。 軽微な修繕は技術職員が部品調達から修繕も行い人件費、出張費等の経費削減ができていた。 			<ul style="list-style-type: none"> 月1回施設点検を実施し、団地の破損等を未然に防止していた。 部品の調達、修繕を職員が対応したことで、外部業者に発注した際の出張費や人件費が削減され入居者負担金も削減できていた。 		
◆サービスの質の維持・向上 (各10点)					
(9) 職員の資質向上			職員研修など、職員の資質向上(利用者に対する職員の接客マナー含め)を図るための取組が実施されていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 定期的に本社での研修が実施できていた。 市独自の認知症サポーター養成講座の受講、救急救命講習に参加することで、緊急対応の際にも備え職員の資質向上ができていた。 			<ul style="list-style-type: none"> 市が掲げる「人間基礎教育」として、コンプライアンスや人権研修を実施していた。 市独自の認知症サポート養成講座に参加し、指導内容を生かし、認知症入居者に合わせた話し方で対応していた。 		
(10) 利用者サービスの向上			利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> コンビニセンスストア収納サービスが導入できていた。 毎日同じ時間にオートメッセージで電話し、入居者の安否確認や健康状態が確認できていた。 高齢者、身体障がい者に軽作業サービスの実施ができていた。 オートメッセージ後毎日違った小話を流すことで入居者の楽しみにもなり、生活の創出もできていた。 			<ul style="list-style-type: none"> コンビニ収納サービスを開始し、コンビニが開いている時間、いつでも納付書支払いが可能になった。 令和元年度から軽作業サポートサービスを行っており、高齢者や障害者の入居者から高い満足度が得られていた。 		

(11) 情報収集(アンケート等)		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	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"> アンケートの実施ができていた。 入居者のニーズを把握するため、自治会とも積極的にコミュニケーションをとり、管理運営方針以外の目標も明確にできていた。 			<ul style="list-style-type: none"> 入居者のニーズを把握するため、年1回アンケートを実施していた。 入居者に日々声かけを行うことで、直接意見や要望を聞くことができていた。入居者からも、以前に比べて意見や要望を伝えやすくなったとの意見があった。 		
(12) 情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> イベントポスターの掲示ができていた。 年に2回入居者通信を全戸配布できていた。 自治会からの要望があれば独自にチラシやパンフレットを作成し、近隣住人の目に留まる工夫ができていた。 			<ul style="list-style-type: none"> 台風接近時に、共用部分にポスターを掲示することで入居者へ注意喚起していた。 施設内イベントを入居者向け通信「すまい・る通信」で周知していた。 		
(13) 要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 迅速に対応できていた。 「苦情・不満・要望・意見」を受信した場合、詳しく内容を記入し、解決後は行ったことを写真等もつけることによりわかりやすく報告ができていた。 本社とも共有することで対応できていた。 			<ul style="list-style-type: none"> 過去の苦情・要望は全て記録、データ化されており要望にすぐに対応することで、同じ苦情が無くなるよう工夫していた。 		
◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕		入居者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 施設の劣化状況を見極めながら修繕ができていた。 修繕負担区分表を作成し入居者負担部分がわかるように工夫ができていた。 当別清掃を入居者と行い、話を聞きながら修繕箇所を発見し修繕することもできていた。 			<ul style="list-style-type: none"> 各施設の保守点検を月1回実施できていた。 一律屋第2団地外壁改修工事では、外壁塗り替えの際に保守点検業者が参加したことで、入居者からの要望箇所や、予防修繕箇所の修繕にまとめて対応することができ、修繕費を抑えることができた。 		
(15) 管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 管理台帳の作成ができていた。 変更があった場合は迅速に台帳の更新ができていた。 			<ul style="list-style-type: none"> 備品台帳や修繕履歴を必要に応じて更新し、保管していた。 いつでも修繕経過を確認できるよう、修繕履歴をデータ化していた。 		
◆施設固有の項目 (各10点)					
(16) 自主事業の取組		自主事業の取組が適切に実施され、市民サービス向上につながったか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 駐車場空き区画を活用しパーキング事業ができていた。 ハートフルサポートや定期的な訪問を行い入居者とコミュニケーションをとり、ニーズを聞きサービス向上に役立てることができていた。 			<ul style="list-style-type: none"> パーキング事業が実施できていた。 来客用駐車場が少ないため入居者の来客にパーキングを進め昨年度より利用台数が増加していた。 		

(17) サービス還元		共益費等収入の一部を施設サービスに還元する取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 共用部分の修繕や各団地の配管清掃等、施設サービスに還元できていた。 イベントや消防訓練の提案、年末警戒で還元できていた。 			<ul style="list-style-type: none"> 景観維持で入居者から要望のあった樹木剪定、害虫予防を共益費と修繕積立金を活用し行っていた。 		
(18) 外部委託による地元企業の活用		外部委託が適切に行われ、協定書等が遵守されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 保守点検の外部委託に地元企業を積極的に活用した。 修繕の際は市内業者複数社から見積もりを取り精査することで、対応面なども優れた企業に発注できていた。 			<ul style="list-style-type: none"> 保守点検は、地元企業に外部委託していた。 点検結果は、修繕前後の写真を添付し、修繕箇所や修繕内容が見て分かるように報告させていた。これにより、別の業者が受託しても同水準で修繕できるよう修繕の質を維持していた。 		
(19) 市営住宅システムの適正な管理・運用		市営住宅管理運営システムが適切に運用されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> インターネットへの接続を不可にし、セキュリティに十分配慮できていた。 夜間、休日は機械警備を実施し、市の承認がない限り運用できないようにできていた。 			<ul style="list-style-type: none"> 市の承認がなければ、管理事務所でシステムを使用できないようになっており、情報漏洩に注意を払って運用していた。 他のパソコンとは一切接続せず、単独で運用していた。 		
(20) 入退去・収納事務の適正化		募集から退去及び家賃等の収納関係事務が適切に行われているか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 募集から入居まで漏洩なく適切な事務ができていた。 督促、催告を送り市を交えた三者面談を行い収納率の向上ができていた。 滞納者には生活、仕事面でアドバイスを行い、就労支援部署の紹介もできていた。 			<ul style="list-style-type: none"> 新規入居者の募集から入居までの事務について、苦情等は発生しなかった。 市、指定管理者、滞納者の三者面談を実施し、滞納者の状況を確認していた。 滞納者に対して、生活や仕事について相談支援を実施しており、就労支援部署へ紹介していた。 		

指定管理者評価シート(令和元年度)

1.施設の概要

施 設 名	コミュニティプラザ	A
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 (撰津市立コミュニティプラザ条例)	
制度導入年月日	平成26年4月1日	
指定管理者名	一般財団法人撰津市施設管理公社	
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

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
使 用 料	12,707,684円	10,415,143円				
指 定 管 理 料	108,314,352円	115,944,876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"> ・市民からの各種問合せ、要望に対する相談や取次ぎ、市民活動団体、自治会、商店会と連携して事業を実施する等施設の設置目的に合った運営を行った。 ・施設の運営方針を職員が十分に理解し、行動していた。 ・イベント運営に関するアドバイスや意見を使用者からもらい、より一層充実したイベントを実施できるよう努めた。 ・ロビーコンサートや体感型防災アトラクション「コミプラ脱出ゲーム」、「南千里丘夕涼み会」、「南千里丘クリスマスバル」等市民の交流と多様な活動の場を提供するための事業を実施した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・基本方針である「周辺の自治会、商店会、民間施設、事業者との連携」を、職員が理解し、市民の多様な活動支援を実施していた。 ・施設の設置目的を達成するため、様々なイベントを企画し、市民が気軽に交流できる場を提供していた。 			
(2)	職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> ・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った。 ・イベント時には、別府コミュニティセンターや文化ホールの職員との協力体制を取った。 			<ul style="list-style-type: none"> ・職員を計画書通りに配置していた。 ・シフト交代勤務を実施し、職員の負担を平準化していた。また、イベント等を実施する際は、別府コミュニティセンターや文化ホールの職員と協力できる体制を整えていた。 			
(3)	市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> ・館長及び施設の職員が市と密に連絡を取り、施設の状況や課題を報告、相談し、連携して問題解決に取り組んだ。 ・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、保健センターと連絡会議を開催し、情報の共有に努めた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・管理運営上の課題が発生した場合には、迅速に対応するとともに、市との十分な連絡調整を取る体制が構築されていた。 ・南千里丘一体となった地域交流の場を提供するため、男女共同参画センター、シルバー人材センター、保健センターと情報共有し、地域交流の場を提供するべくイベントを開催していた。 			

(4) 法令・協定書等の遵守			労働条件、開館時間や平等利用、定期報告等、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等、適切な施設の管理運営を行った。			・労働関係法令、条例、施行規則、協定書、仕様書等に定められた基本事項を遵守し、管理運営を行っていた。		
(5) 個人情報保護			個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
・申請書等、個人情報の含まれるデータにパスワードを設定し、書類の保管庫には業務終了時に鍵をかける等、適切な管理を行った。			・個人情報保護条例を遵守し、個人情報が含まれる書類等を施錠のうえ保管しており、適正に管理できていた。		
(6) 非常時・緊急時等対応			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。		
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 施設の状況及び体制に即したものになるよう、防災非常招集連絡系統表を更新し、施設に掲示するとともに市へ提出した。 施設の状況及び体制に即したものになるよう、対応マニュアルを更新し、緊急時に必要な体制を整えた。 男女共同参画センター、保健センター、シルバー人材センターと連携して年2回の消防避難誘導訓練等を実施した。 施設利用者の安全を確保するため、ロビーコンサートの開催時に、火災が発生することを想定した避難誘導訓練を実施した。 暴風警報発令時等、自主避難所の開設は、市の職員と連携して適切に対応した。 			<ul style="list-style-type: none"> 複合施設内の各団体と連携を図り、非常時を想定した避難訓練や施設利用者を含めた避難誘導訓練を実施していた。 対応マニュアルに基づき必要な体制を整え、避難訓練や暴風警報発令時の施設対応が適切に行われていた。 暴風警報発令時は、市や他の管理施設と連携を取り、避難者の安全確保のため、適切な対応を取っていた。 		
(7) 運営の安定性			収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。		
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 収支計画書と予算を遵守し、適切な業務運営を行った。 管理公社は非営利を目的とする法人であり、法人の財務状況が安定しているため、利益を優先した施設の運営を行わず、施設の安全確保と使用者の利便性向上を図るための管理運営を行った。 			<ul style="list-style-type: none"> 収支計画書と大きな隔たりはなく、予算の執行も概ね計画通りで、業務の継続が可能な状態であった。 		
(8) 経費節減の取組			経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。		
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 外部委託業務について、管理公社が管理する他の施設とともに指定管理の期間に合わせて長期総合契約を締結する等により、経費節減を行った。 光熱水費についてもエアコン、エレベーター、電灯の運転状況を管理し、さらにコミュニティプラザ内の他の団体にも呼び掛け、節電に努めた。 			<ul style="list-style-type: none"> 外部委託業務を文化ホールとあわせて一体的に長期契約することで経費を削減していた。 毎月の館内連絡調整会議では、光熱水費の報告、節電の呼び掛け等、経費削減に努めていた。 		
◆サービスの質の維持・向上 (各10点)					
(9) 職員の資質向上			職員研修等、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"> 公社協議会や公益法人協会が開催する研修会に職員を参加させるとともに、文化ホール職員と合同での照明、音響設備の操作研修等を実施した。 火災用各種警報装置操作研修、人権や接遇研修を実施して、職員がよりレベルの高い業務運営を行うため知識と資質の向上に努めた。 			<ul style="list-style-type: none"> 火災用各種警報装置操作研修、人権・接遇研修等を実施し、職員の資質向上に努めていた。 全ての職員が統一した対応を取れるよう、舞台照明音響装置の舞台機構及び操作方法の知識を習得していた。 		

(10) 利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・市が直接運営していた時に比べて受付時間を1時間延長している。 ・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、使用者の予算、予定日、参加人数等の要望に沿った使用をすることができるよう案内し、会議等の参加者も円滑に案内する等、使用者のサービス向上に努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・ホール使用受付時には、座席数や照明、音響等を使用するかを丁寧に聞き出し、使用者の意向に沿った施設使用に努めている。 ・これまでのつながりを活用して、地域の各団体や学生と協力したイベントを実施する等、新たな協働の機会を提供していた。 			
(11) 情報収集(アンケート等)		利用者のニーズや満足度等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"> ・施設利用者へのアンケートを実施するとともにロビーに意見箱を設置し、使用者のニーズの収集に努めた。 ・施設使用者のニーズが多かった、貸室内の冷房温度の設定を環境状況により熱中症対策のため、必要に応じて変更できるように対策を取った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・使用者の要望や満足度を把握するため、アンケートを実施し、施設の運営に要望等を反映する体制を整えていた。 ・他市の公社との協議会に参加し、情報交換を行っていた。 ・熱中症対策のため、必要に応じて室内温度の設定を変更できるように対策を取っていた。 			
(12) 情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成する等、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の使用案内パンフレットを作成するとともに、管理公社独自のコミュニティプラザのホームページを作成し、施設の利用情報やイベント情報を掲載する等、可能な限りの情報提供を行った。 ・各種イベントについては近隣の自治会や商店会に随時案内した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・館内に設置してあるデジタルサイネージや施設ホームページを活用して、施設の使用情報やイベントの情報発信を行っていた。 ・市民団体が実施するイベントの周知用ポスターを作成し、地域へイベント参加を呼び掛けていた。 			
(13) 要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・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、受付記録に処理した内容を記載するとともに、職員でその内容を共有し、統一的な対応ができるようにした。 ・過去の内容も職員が常時閲覧できるよう書類を整理している。 ・施設の所管課に適時状況等を相談、報告し、速やかに対処するよう努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・要望や苦情については、ミーティング等で職員全員と情報共有を行いながら、迅速に対応していた、また、対応内容について市へ相談、報告があった。 ・要望等の受付内容を記録することで、対応方法や引継ぎ事項等を職員間で共有し、対応の統一化を図っていた。 			
◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	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"> ・使用者が安全かつ快適に施設を使用できるよう、各種法令を遵守して建物及び設備の保守点検と修繕を行うとともに、使用者が気持ちよく施設を使用することができるよう施設の整備と清掃を実施した。 ・修繕履歴をデータ化するとともに、修繕計画書を作成して適切な管理運営を行った。 ・地域の美化のため施設周辺の緑道や道路の清掃に取り組んだ。 		<ul style="list-style-type: none"> ・使用者が安全快適に施設を使用できるよう、定期的に館内の点検を行い、建物の保守、修繕や清掃を委託業者と連携して適正に行っていた。 ・修繕費を平準化するため、屋上の修繕計画を作成していた。 ・令和2年度以降の光熱費の節減に向けて、スポットライトのLED化の提案があった。 			
(15) 管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴等が適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の備品台帳を整備するとともに、修繕履歴及び点検記録をデータ化し、効率的に施設を管理することができるようにした。 		<ul style="list-style-type: none"> ・各委託業務の点検記録が適切に保管されており、購入や廃棄した備品についても市に定期的に報告されていた。 			

◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 施設の付加価値の創出		独自の手法や先進的な取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	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"> ・エントランスを使用した「ロビーコンサート」や屋上庭園を活用した「南千里丘夕涼み会」、自由通路とロビーを使用して「南千里丘クリスマスバル」を実施し、施設の有効活用と近隣自治会との連携、多彩な市民のニーズに応えるべく、コミュニティプラザと南千里丘地域への愛着と賑わいを創造する事業を実施した。 ・体感型防災アトラクション「コミプラ脱出ゲーム」を実施し、イベントを通して防災意識の向上とこれまで防災訓練に参加したことがない方々にも防災に対する知識と必要性を認識していただいた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・摂津市商工会や市内の飲食業者等と協働で「南千里丘夕涼み会」「南千里丘クリスマスバル」を開催する等、コミュニティプラザと南千里丘地域の活気あるまちづくりを実施していた。 ・防災意識向上と防災知識の向上のため、楽しみながら防災について学ぶことができる体感型防災アトラクションを実施していた。 			
(17) 複合施設の管理運営		男女共同参画センター、保健センター、シルバー人材センター、館内レストランと十分な連絡調整等を行いながら管理運営がなされていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・各団体との連絡調整業務を徹底するとともに、男女共同参画センター、保健センター、シルバー人材センターと共催事業を実施した。 ・毎月1回、市を交えて各団体と連絡会議を開催し、情報の共有と意思疎通に努め、指定管理者として適切かつ効果的な複合施設の管理運営を行った。 ・各団体が主催する事業にも積極的に協力し、さらにレストランとも情報を共有し、飲食ができる公共施設の特性を發揮すると共に効果的かつ効率的な施設の運営を行った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者が中心となって各団体と市による、毎月1回の連絡会を開催することで情報を共有し、互いに連携し合いながら複合施設を管理運営していた。 			
(18) 市民活動の拠点施設		市と連携しながら、市民活動の拠点施設としての取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・市民活動団体と友好的な関係を保ち、イベント実施に関する協力とアドバイスを行う等、施設の使用のみならず市内各所での市民活動に協力した。 ・主催事業を実施する際には大阪人間科学大学や摂津高校とも連携した。 ・施設周辺で実施されるイベントにも協力し、南千里丘周辺の活性化と賑わい創造に寄与した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・市民活動団体が施設でイベントを行う際には、施設管理者として、積極的に協力やアドバイスを行っていた。 ・市民活動支援の一環として施設周辺で実施されるローソクファンタジー等のイベントに協力し、南千里丘周辺の活性化と地域に根差した市民活動と協働の取組を行っていた。 			
(19) 地域との連携		地域社会との関係が適切に確保され、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"> ・近隣の自治会や商店会、住民ともコミュニケーションをとって連携を図り主催事業への協力を得る等、良好な関係を維持し、効果的かつ効率的な施設の運用を行った。 ・各事業実施の際には近隣の自治会や商店会に案内し、地域に交流の場と機会を提供した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・クリスマスバルや南千里丘夕涼み会等、地元商店会や商工会、大阪人間科学大学、摂津高校と連携して、地域住民が参加する交流の機会を提供していた。 			
(20) 環境配慮の取組		管理運営にあたっての環境配慮の具体的な取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の庭園の植栽を適切に管理するとともに、グリーンカーテンを実施する等緑化に取り組んだ。 ・イベント開催時にはごみの分別収集を徹底する等、地域と環境に配慮した施設の運営を行った。 ・職員及び委託業者に節電と節水を徹底するとともに、施設内の関係団体にも要請や協力を求め、使用電力量及び使用水量の情報提供を行い、節電と節水に努めた。また、月に1回施設周辺の清掃を行い、経費の削減と環境保全を行った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・植栽の管理や、夏にグリーンカーテンを実施していた。 ・施設を使用したイベントの開催時は、ごみの分別収集を徹底する等環境に配慮していた。 ・毎月の館内連絡調整会議において、光熱水費の報告を行い、節電を呼び掛け、経費削減に努めていた。 			

指定管理者評価シート(令和元年度)

1.施設の概要

施設名	ふれあいの里（ひびきはばたき園・身体障害者福祉センター・老人福祉センター）	全体評価 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

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
介護給付費負担金	95,754,416円	93,197,357円				
指定管理料	209,180,302円	205,975,367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"> ・基本方針、運営方針については、新しくリニューアルしたホームページや施設内に掲示し利用者、来園者への周知した。 ・利用者が理解できるよう分かりやすい表現に変更した方針を掲示した。 ・権利擁護委員会で基本理念の振返りを行い、職員全員が基本方針を理解した上で業務にあたった。 			<ul style="list-style-type: none"> ・施設のスローガン「共に歩もう！笑顔で・元気で・協働で」を施設内に掲示しており、利用者が理解しやすいようふりがなを振る等の工夫を加えていた。 ・権利擁護委員会で基本理念の振返りを行うことで、職員全員が基本方針を理解し、業務にあたった。 		
(2) 職員の勤務実績、配置状況	職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。				
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・総合支援法に基づく職員配置基準を遵守し適正な職員や職種配置を行った。 ・大阪府の実地指導を受けたが、勤務実績や人員配置への指摘はなかった。 ・職員朝礼及び終礼で日々の情報を共有し、サービス毎にスタッフ会議を行った。 ・運営上の課題は、管理者のもとリーダー会議の中で、業務の報告や検討を行い、その結果を全職員に情報共有する体制を構築した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・リーダー会議は4名（管理者・主幹・主任・サービス管理責任者）で月1回程度実施しており、その後全職員にミーティングで情報共有していた。 ・令和元年度は計画より2名増員し、利用者に対して手厚く支援できる体制を整えていた。 		
(3) 市との意思疎通	管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。				
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・事業運営全般において、市へ報告及び相談を行った。 ・早急に調整する必要がある場合は、市に出向き、対応についての相談及び調整を行った。 ・法人内の施設連絡会にて、市の動向を共有するため、市の部長会議録と保健福祉部課長会議録を確認した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・施設連絡会開催時に市の動向について情報を共有し、新型コロナウイルス感染症防止対策について、早急に対応していた。 ・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。 		

(4) 法令・協定書等の遵守		労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
・条例や協定書、その他の法令に定められた基本事項を遵守して、時間通りの開館(サービス実施)、平等利用、定期報告を実施した。		・条例、協定を遵守しており、開館時間や定期報告の方法に問題はなかった。 ・契約に基づいてサービスを提供しており、障害等によって制限はあるが、平等利用の確保に努めていた。			
(5) 個人情報保護		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
・個人情報保護条例や個人情報管理マニュアルに基づき、個人情報の含まれる書類やパソコンを保管したキャビネットは施錠した。また、電子データの持ち出しを一切禁止した。		・個人情報の漏洩防止のため、電子データ、紙ベースの個人情報の持出しを禁止していた。 ・個人情報の管理は、新人のオリエンテーションで説明していた。 ・プライバシーマークは取得していないが、プライバシーマーク付与適格性審査基準に沿って個人情報を管理していた。			
(6) 非常時・緊急時等対応		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
・危機管理・緊急対応マニュアルに基づき、緊急時の市、法人事務局、消防、警察等関係機関との緊急連絡体制を整えた。 ・火災や地震を想定した避難訓練を年10回実施した。 ・ふれあいの里内の3施設合同で消防署の協力のもと消防総合訓練を年2回実施した。		・法人全体で作成した危機管理・緊急対応マニュアルに基づき、連絡網を整備していた。 ・セコム安否確認システムの通報訓練や利用者参加型の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のため、身体障害者・老人福祉センターは、令和2年3月9日から休館していた。ひびきはばたき園は、消毒等の衛生管理の徹底と、利用者へ自粛を呼びかけたことで、来園者数を平常時の1/3に留めていた。			
(7) 運営の安定性		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
・予定外の修繕を実施したが、その他の経費削減と相殺することで、概ね計画通りの収支となった。		・予算項目になかった屋外倉庫を修繕したが、人件費の削減額と相殺することで、事業計画通りの収支となっていた。			
(8) 経費節減の取組		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	5	市評価理由
・空調の設定温度や、消耗品の再利用等、日常的にできる経費削減に取り組んだ。 ・電気料金は、より安価な電力供給業者を選定した結果、令和元年度は、年間電気料金が2,720,187円(年間使用量125,433Kw)となり、平成30年度年間電気料金3,806,500円(年間使用量129,316Kw)と比較し、1,086,313円(▲28.5%)の経費削減となった。		・電気料金は、平成30年度と比較して約30%削減していた。 ・その他、消耗品費等の日常的な経費削減努力によって、予算額から120万円減額していた。			
◆サービスの質の維持・向上 (各10点)					
(9) 職員の資質向上		職員研修など、職員の資質向上(利用者に対する職員の接客マナー含め)を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者評価	10	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
・専門性の高い研修を幅広く受講し、職員の資質と専門性の向上に努めた。 ・外部研修の受講後は、研修に参加できていない職員へ資料を回覧した。また、研修参加者自身の知識を定着させるため、研修内容を伝達する報告会を行った。 ・障害福祉サービス介護給付費の加算にもつながる強度行動障害研修のファシリテーター(講師)として2名の職員を派遣した。		・平成30年度に比べ、研修ファシリテーターを1名から2名に増員していた。 ・高次脳機能障害や強度行動障害に関する研修を受講し、研修内容の報告会を実施し、知識の定着を図ることで、支援者としての資質向上に努めていた。			

(10) 利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	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"> 生活介護では家族や利用者からのニーズの高かった生産活動を開始した。 就労系サービスでは、小型家電リサイクル事業やトレイ選別等事業、その他の請負作業を充実したことで、工賃がアップし、利用者の就労意欲の向上がみられた。 		<ul style="list-style-type: none"> 生活介護において、利用者やその家族から要望のあった新たな生産活動を開始していた。 就労系サービスにおいては、作業内容が充実したことで、工賃がアップし、利用者の就労意欲向上に繋がっていた。 			
(11) 情報収集(アンケート等)		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	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"> 施設内で組織されるサービス向上委員会を開催し、利用者が回答しやすいアンケートや給食嗜好調査を作成した。 給食嗜好調査の結果に基づき、翌々月のメニューを考えた。 アンケート以外に、施設に設置した意見箱や、連絡ノートでのやり取りから、利用者の意見や要望を聴取した。 		<ul style="list-style-type: none"> 給食嗜好調査を実施し、利用者の要望をメニューに反映していた。 グループホームや施設入所について問い合わせがあった際は、利用者獲得のため、積極的に施設紹介や施設情報を提供していた。 サービス向上委員会でアンケート内容について協議し、利用者が理解しやすい設問や、回答方法となるアンケートを作成していた。 			
(12) 情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 法人全体でホームページをリニューアルし、より市民の方々に施設の概要や主催事業のPR、募集記事等を気軽に興味を持って見ていただけるように施設のページを作成した。 機関紙を毎月発行し、施設での活動報告を行った。 広報誌、ポスターやチラシを作成し、広く周知を図った。 		<ul style="list-style-type: none"> ホームページがリニューアルされ、市民にとって非常に見やすくなっていた。 ブログを活用し、ふれあいの里の取組を積極的に情報発信していた。 市の広報板へのイベント案内の掲示や、施設近隣にチラシのポスティングを行い、施設情報を地域へ発信していた。 			
(13) 要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 苦情対応マニュアルを整備し、苦情受付担当者・苦情解決責任者を配置した。 施設内に担当者氏名を記載した苦情解決のポスターを掲示した。また、苦情の責任者を明確にするため、苦情対応マニュアルを利用者全員に配布した。 施設内で虐待防止・権利擁護委員会を編成し、職員の障害者虐待防止の意識を高めるため、業務のヒヤリハットの見直しを行った。 		<ul style="list-style-type: none"> 苦情の責任者が誰であるかを案内するため、利用者との契約時に苦情対応マニュアルを手渡していた。 令和元年度は、送迎車に関する苦情があり、再発防止に向けて、運転手への指導を行った。また、運転手以外の職員にも苦情内容を情報共有し、職員間で啓発し合える環境を作っていた。 			
◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	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"> 利用者に安心安全、そして快適に利用していただくため、施設の修繕計画及び備品更新計画を作成し、予算措置していただいた項目については、計画通り修繕の実施と備品を更新した。 建物内外の点検を行い、必要に応じて、修繕を行った。 各部屋だけでなく、汚れやすい玄関やトイレなどの共用部分をいつも清潔に保てるよう入念に清掃を実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> 毎日、屋外での活動時に建物点検を実施しており、不具合箇所を早期発見していた。 新型コロナウイルス感染症拡大防止として、利用者を迎える際、次亜塩素酸等を使用し、館内を消毒していた。 			
(15) 管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 救命装置や、大型備品(冷蔵庫、エアコン)については日常点検を実施し、点検記録簿を保管した。 施設の修繕については、実施に至るまでの詳細がいつでも確認できるようデータとして記録した。 		<ul style="list-style-type: none"> 緊急時に必要となるAEDについて、日々の点検結果を記録していた。 3か月に1回の頻度でフロンガス点検を実施していた。 			

◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 施設利用者数			施設利用者数が向上したか。また、向上するための取組が実施されたか。		
指定管理者 評価	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"> ・ひびきはばたき園では、新規利用者獲得のため支援学校高等部の進路向けの事業所説明会や、2,3年生の実習受入れに関するPR等を積極的に行った結果、令和2年度からの新規利用者6名を獲得することができた。 ・稼働率向上とサービス向上を目的に、引きこもりや欠席の続く利用者に対して、電話や家庭訪問を行う等、通園に繋げる個別支援を実施した。 ・身体障害者・老人福祉センターでは、令和元年度の新たな取組として、エアロバイクを2台設置や男性向けの新規教室を開催した結果、利用者は増加傾向となり、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、3月9日から3月末まで19日間休館したが、年間延べ利用者数は平成30年度を約11%上回る10,470人となった。 			<ul style="list-style-type: none"> ・令和元年度のひびきはばたき園の利用者は63名、身体障害者・老人福祉センターの延べ利用者数は10,533名であり、目標達成率は109%となっていた。 ・ひびきはばたき園は、新規利用者獲得のために積極的に支援学校の事業所説明会に参加していたこともあり、新規利用者を6名獲得できた。 ・引きこもりや欠席の続く利用者に対して、継続的に電話対応等を行い、利用者の通園に繋げるよう個別支援を実施していた。 ・身体障害者・老人福祉センターは、新規教室等を開始したことにより、利用者が増加した。 		
(17) 介護給付、訓練等給付			障害福祉サービスについて、新たな加算を取る等の給付内容の改良が実施されたか。		
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・令和元年度より就労移行支援の質の向上を図る観点から、研修の修了者を就労支援員として配置したことで「就労支援関係研修修了加算」が取得できるようになった。 ・就労継続支援B型サービス費は、平均工賃月額により決定されるが、工賃アップの取組を行ったことで、平均工賃が一番高水準の区分となった。 			<ul style="list-style-type: none"> ・就労支援関係研修修了加算の取得や、平均工賃月額が向上したため、訓練等給付費が向上した。 		
(18) 社会参加・地域交流イベントの実施			施設利用者の社会参加を図る取組が実施されたか。また、地域住民との交流を図る取組が実施されたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・ひびきはばたき園では、より多くの市民や関係者に施設や障害者についての理解を深めていただく機会として「つくっ展と輝けコンサート」を開催した。 ・身体障害者・老人福祉センターの利用団体の活動成果や、センターの取組を周知するため、「福祉センターまつり」を開催し、約300名の参加があった。 ・身体障害者・老人福祉センターでは、第1児童センターとの共催事業として、地域の方々、各施設利用者等が参加する「多世代交流会」を3月に実施予定であったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、やむなく中止することとなった。 			<ul style="list-style-type: none"> ・令和元年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けて、イベント参加者数の減少や、イベント自体が中止となった。 ・中止されたイベントについても、イベントの開催に向けて、地域の方々と協力できていた。 		
(19) 給食満足度			給食満足度が向上したか。また、向上するための取組が実施されたか。		
指定管理者 評価	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"> ・毎年、給食嗜好調査で利用者の満足度や意見を聴取し、回答者の86%が給食に満足したとの回答を得た。 ・要望のあったメニューを翌々月には提供し、利用者の声をできるだけ早く反映した。 ・給食業務を理解していただくために家族向けの試食会を開催した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・令和元年度の給食満足度は86%であり、目標達成率は108%となっていた。 ・給食嗜好調査を行い、要望をメニューに反映することで、給食満足度の向上に繋がっていた。 		
(20) 工賃の向上			工賃が向上したか。作業工賃を水準より高めに設定するなど、利用者の就労率向上へ繋がる取組が実施されたか。		
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	10	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・環境業務課からの委託事業である「食品トレイ選別事業」や「小型家電リサイクル事業」に取り組むことで、就労継続支援B型利用者の月平均工賃が平成30年度より2,103円アップした。 ・就労継続支援B型事業では、障害福祉サービス介護給付費における平均工賃月額区分で最も高い給付を受給した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・ひびきはばたき園の工賃は月平均54,384円で、全国平均16,118円に比べ、3.4倍の金額となっていた。 ・今まで就労移行で取り扱っていた作業について、就労継続支援B型でまとめて対応することによって、平均工賃月額が向上していた。 		

指定管理者評価シート(令和元年度)

1.施設の概要

施設名	児童発達支援センター	全体評価
施設設置目的(条例)	障害児の福祉の増進を図る(摂津市立児童発達支援センター条例)	
制度導入年月日	平成18年4月1日	A
指定管理者名	社会福祉法人摂津宥和会	
指定管理期間	平成31年4月1日 ~ 令和6年3月31日	
担当部課	次世代育成部子育て支援課	

2.主な決算状況

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
通所給付費負担金	92,649,169円	80,124,608円				
利用者負担金	259,510円	240,659円				
指定管理料	107,522,023円	129,457,283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"> ・障がい児支援の専門機関として摂津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目指した。 ・職員会議等で当園の役割について常に考える機会を持ち、施設を運営した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・「障害種別にかかわらず質の高い専門的な発達支援」を基本方針として確立していた。基本方針は施設入口に掲示され、利用者に周知していた。 ・職員は朝礼で方針を確認、理解し、業務していた。 			
(2) 職員の勤務実績、配置状況	職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。					
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	2	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> ・職員配置について、国が定める基準以上の職員を配置した。仕様書に記載している人員配置についても一部を除いて充足した。 ・運営体制については、職種を問わず、全職員で情報を共有する機会を持ち、協力体制を整えた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・法令の基準以上の人員を配置できていたが、市が5名の配置を求めていた相談支援員について、1名雇用することができなかった。 			
(3) 市との意思疎通	管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。					
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> ・業務全般について、市へ毎月連絡、報告を行った。災害対策や新型コロナウイルス感染症対策について、事前に休館対応について相談、協議した。 ・要保護児童等、より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を行った。 			<ul style="list-style-type: none"> ・毎月、報告書を施設職員が持参した際に、定期報告があった。 ・必要に応じて市の関係課と連携し、利用者の個々のケースに合わせて、丁寧に対応していた。 			
(4) 法令・協定書等の遵守	労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。					
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> ・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に努めた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・条例に定められた時間通りに開館しており、定期報告の遅滞等はなかった。 			

(5) 個人情報保護		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・ 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、電子データの持出禁止を徹底する等、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。 ・ 日常的に書類や物品の整理整頓を実施し、個人情報漏洩の未然防止に努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・ 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保管していた。また個人情報を記録した電子データの持ち出しを一切禁止し、個人情報の漏洩を防止していた。 			
(6) 非常時・緊急時等対応		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、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
<ul style="list-style-type: none"> ・ 月1回の避難訓練及び年2回の消防総合訓練を実施し、摂津消防署に報告書を提出した。 ・ 年1回警察の立会いの下、防犯訓練を行い、非常時における関係機関との連携体制を構築した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・ 緊急連絡体制の構築や月1回の避難訓練、施設職員向けの防犯訓練や消防総合訓練を実施していた。 			
(7) 運営の安定性		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・ 年度当初の事業計画書に基づき事業を実施した。利用者の支援内容の充実及び経年劣化してきている施設の維持管理に努め、当初予算内の範囲で運営することが出来た。 		<ul style="list-style-type: none"> ・ 収支については、概ね計画書通りであり、問題はない。 ・ 日常的に施設の維持管理に努めていたことで、修繕費用を抑制することができ、概ね計画書通りの収支であった。 			
(8) 経費節減の取組		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	5	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・ 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、冷暖房の温度設定等を実施し、経費節減に努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・ 消耗品費及び光熱水費の支出は、前年比10%以上削減できていた。 			
◆サービスの質の維持・向上（各10点）					
(9) 職員の資質向上		職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者の処遇改善に関する外部研修に積極的に参加した。 ・ 外部より講師を招き、より良い支援および職員の意識向上に関する研修を受講した。 ・ 全職員対象に、働きやすい職場環境作りを目的とした法人内研修を実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・ 府や他市が実施する研修や、法人内部の研修を計画的に受講していた。 ・ 専門資格を取得できる研修に積極的に参加し、医療的ケア児等コーディネーターを1名増員していた。 			
(10) 利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 母子通園や懇談会時に、利用者の日々の様子を伝達することで、保護者の子どもへの理解を深めた。また、保護者が来館される際に直接意見や要望を確認し、要望等を伝えやすい環境作りに努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・ 個別支援計画に基づき、利用者の課題に応じて個別に支援していた。 ・ 保護者が来館する機会に直接話をするすることで、日々の悩み等を職員に伝えやすい環境を作っていた。 			

(11) 情報収集(アンケート等)		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・保護者に対して、事業所に関するアンケートを実施した。保護者からの意見を基に、自己評価を実施し、自己評価結果を園のホームページに掲載した。 ・個人懇談、クラス面談等、保護者のニーズを聞く機会を積極的に設けた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートを実施し、利用者満足度を把握していた。また、利用者からの意見を踏まえて、指定管理者の自己評価を実施し、その結果をホームページに掲載していた。 			
(12) 情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・法人ホームページを全面リニューアルして適宜更新した。ホームページには事業計画や報告等を掲載し、施設情報を広く発信した。 ・利用者に対しては、参観や懇談等の行事以外に、気軽に施設に来ていただけるよう園を開放するとともに、園だより等で施設内の取組について情報を発信した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページが全面リニューアルされ、定期的に更新していたことで、市民にとって施設情報が見やすくなっていた。 ・毎月利用者に向けた手作りの園だよりが発行され、施設の活動状況をわかりやすく提供していた。 			
(13) 要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・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ている。意見等を頂いた際は、出来る限り迅速な対応を心がけており、必要に応じて電話連絡や家庭訪問を実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・利用者に対し、面談や連絡帳のやり取りを頻繁に行い、要望を把握する体制が整っていた。 ・第三者委員会を常設しており、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。 			
◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場、園庭については、除草、樹木の選定等を適宜実施した。 ・毎日清掃及び建物、遊具の安全確認、玩具の消毒を行った。安全確認時に発見した危険箇所および修繕が必要な箇所については、市へ相談の上、早急に対応し、利用者の安全確保に努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・施設内を日常的に清掃し、月に1回程度業者によるクリーニングを実施していた。 ・施設点検結果を市へ報告し、合わせて具体的な修繕計画や見積金額を提示していた。 			
(15) 管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・備品台帳、点検記録等、各種業種ごとにファイリングし適正に保管、整備した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・業務毎に書類をファイリングし、保管していた。 			
◆施設固有の項目 (各10点)					
(16) 障害児相談支援の充実		通所サービス利用時に作成する相談支援利用計画は、利用者に対しどれほどの割合で作成できているか。また、利用者に対して計画通りの支援ができているか。			
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"> ・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利用につなげた。 ・サービス利用開始後も、モニタリングを実施し、日々の生活や子育ての相談、利用計画の見直しを行った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・相談支援利用計画は、通所支援サービス利用者全員に対し作成されており、作成率は100%であった。 ・半年に1回以上、利用者へモニタリングを実施していた。 			

(17) 対応件数(相談件数)		一般的な相談に対応する職員を配置し、増加する相談に対応する体制が整っていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	10	市評価理由
・障がい児に関する相談件数は、年々増加しており、1件1件の相談に対して、丁寧な対応が求められるため、専門知識をもった職員を1名増員し、数値目標を大幅に上回る相談件数に対応した。		・年々増加している相談件数に対して、相談支援員を昨年度から1名増員し、目標相談件数の約2倍の相談に対応することができた。			
(18) 施設運営についての提案		市と協議の上、定めた提案事業を計画通りに実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
・事業計画書通りに事業を実施することが出来た。内容については、その時々状況および利用者ニーズに応じて対応し、より良いものとなるよう心掛けた。		・卒園児やその保護者に対するアフターケア、中学生の社会体験実習の受け入れなど、事業計画に記載された業務を実施していた。			
(19) 利用者満足度		事業計画に記載の利用者満足度について、数値目標を達成できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
・利用者アンケートでは施設のサービスについて、回答者の約90%から満足度が高いと評価を受けた。 ・保護者から頂いた要望に対して、出来ることから順次対応したことについて、感謝や喜びの声を頂いた。		・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、昨年度と同様、高い満足度を維持できていた。			
(20) 民間事業者への指導		事業所連絡会を開催し、市内の民間事業所のレベルアップにつながる取組を行ったか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
・事業所連絡会を計画したが、新型コロナウイルス感染症の拡大により実施することが出来なかった。 ・相談支援専門員が通所支援サービス利用者のニーズを把握したうえで、各事業所と連携を図ることで、事業所間で利用者ニーズを共有しており、サービスの質の向上につなげた。		・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、事業計画書どおりに連絡会を開催できていなかったが、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。			

指定管理者評価シート(令和元年度)

1.施設の概要

施設名	みきの路	全体評価
施設設置目的(条例)	知的障害者の福祉の増進を図る(摂津市立みきの路条例)	
制度導入年月日	平成18年4月1日	A
指定管理者名	社会福祉法人摂津宥和会	
指定管理期間	平成31年4月1日 ~ 令和6年3月31日	
担当部課	保健福祉部障害福祉課	

2.主な決算状況

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
介護給付費負担金	194,075,880円	225,857,668円				
指定管理料	263,483,322円	252,789,406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	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"> 「基本理念」「経営方針」「運営方針」は、採用時研修時に文書配布することで全職員が所持し把握した。 指定管理期間が更新となったため、令和2年度から5年間の「新中長期計画」を作成し、職員への周知を図った。 		<ul style="list-style-type: none"> 基本方針「利用者ニーズを可能な限り尊重し、自立と社会参加が出来るよう支援する」を全職員が理解できていた。 職員がいつでも基本方針を確認できるよう、施設内の各フロアに対応マニュアルを設置していた。 施設の現状、課題を踏まえて、中長期計画を策定していた。 			
(2) 職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。			
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	5	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 重度障害者の支援、介護のため、国の基準を超える職員を配置しており、責任者間、フロア間の協力体制を強化した。 夜間は各フロアに2名配置し、夜間の緊急時に備えた職員体制を整えた。土曜日に事務所職員が1名出勤し、家族からの問い合わせ、短期入所等の受け入れ対応を行った。 勤務変更届やタイムカードで勤務実績を把握し、残業時間に偏りが無いか確認した。 運営上の課題については、定例的にフロア会議、全体会議、サービス管理者、リーダー会議で共有、検討する体制を取った。 		<ul style="list-style-type: none"> 令和元年度は計画より2名増員し、利用者に対して手厚く支援できる体制を整えていた。 月2回のサービス管理者、リーダー会議以外にも適宜、協議する場を設け、施設内での迅速な情報共有機会を確保していた。 			
(3) 市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。			
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 緊急時に限らず、平時から支援状況や施設運営状況について、市へ報告した。また、市が実施する大規模修繕の内容について、施設管理者として、利用者目線での具体的な提案を行った。 新型コロナウイルス感染症拡大防止の対応については、市への報連相を徹底し、早急に方向性を決定することができた。 		<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、市と協議のうえ、利用者へ通所自粛を要請していた。 施設の大規模修繕に関する協議では、業者との打ち合わせに出席し、現場としての意見を述べる等、緊急時だけでなく、平時から市と十分な連絡調整や相談ができていた。 			

(4) 法令・協定書等の遵守		労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・ 条例や基本協定書に定められた基本事項を厳守して施設を運営し、倫理綱領、行動規範を常に確認できるようにスタッフルームに掲示した。 ・ 障害者虐待が発生しないよう、関連する研修への参加や、支援員との面談を行った。支援員との面談で発覚した不適切であると捉えられてしまう行動を洗い出し、該当の行動をとらないようスタッフ全員に周知した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・ 条例や基本協定書に定められた基本事項を遵守していた。 ・ 面談以外にも人事考課や毎月の報告書等を確認することで、障害者虐待やその他、不適切事案の発生を未然に防止していた。 			
(5) 個人情報保護		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・ 「個人情報管理規定」に基づき、利用者の貴重品の管理を徹底した。 ・ 貴重品を管理するダイヤル式の保管庫を開錠できる職員を4名に制限した。また、貴重品の持ち出し簿を作成し、使用日時、使用目的を記録した。 ・ FAXや電子メールの送信は2名以上が確認しており、個人情報等の流失を防ぐ体制をとった。 ・ 利用者や利用者家族に係る個人情報は同意をいただいてから、取得した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者の個人情報や貴重品に関しては、持ち出し簿を作成し、施錠できる金庫で管理していた。また、盗難防止のため、防犯カメラを設置していた。 ・ プライバシーマークは取得していないが、プライバシーマーク付与適格性審査基準に沿って個人情報を管理していた。 			
(6) 非常時・緊急時等対応		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	5	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・ これまで施設単独で作成していた災害時対応マニュアル、虐待防止マニュアルに、法人内の職員応援体制を追加した。 ・ 福祉避難所として、避難者の受け入れ人数や備蓄の確保等について検討し文書化した。 ・ 新型コロナウイルス感染症BCPを作成した。また、利用者、職員の感染症拡大防止のため、大型空間空気清浄機、電解水生成装置を導入した。 ・ 新たにセコム安否確認サービスを導入し、災害時の状況把握や情報発信できる体制を整えた。 ・ 避難訓練（夜間想定含む）、防犯訓練、救命講習等を実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・ 災害時対応マニュアル及び虐待防止マニュアルを見直した。 ・ スタッフが新型コロナウイルス感染症に感染した際の事業継続計画を作成していた。 ・ セコム安否確認サービスを導入し、災害時や緊急時の連絡体制を強化していた。 ・ 夜間の職員が少ない状況を想定し、厳しい状況下での避難訓練を実施していた。 			
(7) 運営の安定性		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・ 経年劣化による突発的なエアコン、非常用バッテリー等に加え、トイレや洗面等水回りの修繕や備品の更新費用が増加したが、全体的な経費は指定管理料の範囲に抑えることができた。 ・ 障害福祉サービス介護給付費の重度支援加算に必要な資格取得を目指し、計画的に研修に参加したことで、障害福祉サービス介護給付費を増加することができた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・ 障害福祉サービス介護給付費の重度支援加算を増やすことで、指定管理料の市負担分を減らすことができた。 ・ 重度支援加算取得のために複数回の受講が必要な研修は、一度に出来るだけ多くの職員が参加できるように人員調整していた。 			
(8) 経費節減の取組		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	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"> ・ PCの更新と、事務機器のリース替えをまとめて実施した。 ・ 電話機や厨房機器は、新機種にリース替えをしたことで経費を削減することができた。 ・ 送迎車に係るリース料と運転手人件費は、ひびきはばたき園との合同運行体制を取ったことで、当初計画から50%削減できた。 ・ 令和元年度から、おやつ代や通院に係る交通費を利用者負担金として徴収したことで年間約40万円の支出抑制となった。 		<ul style="list-style-type: none"> ・ 事務機器や厨房機器を省エネルギーのものにリース替えしたことで、約230万円の経費が削減できていた。 ・ 消耗品について、インターネットを活用することで、実店舗より安い金額で購入できていた。 			

◆サービスの質の維持・向上 (各10点)					
(9) 職員の資質向上		職員研修など、職員の資質向上(利用者に対する職員の接客マナー含め)を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 職員一人ひとりが目標を持って仕事ができるよう、年度初めに自己申告書を作成した。 労働意欲を高めるため、必要に応じて個人面談を実施した。 正職員は年に1度外部研修に参加できるよう計画し、福祉に携わる者としての知識だけでなく、接遇やチームリーダー等の人材育成研修に積極的に参加した。研修内容は参加していない職員に共有するため、全体会議等で報告した。 契約社員は、支援者としての専門知識を定着させるため、市主催の感染症予防研修や施設内で実施する音楽療法講習会に参加した。 不適切な支援の洗い出し(報告書)作成、地域移行プロジェクト、新採職員日誌を導入し、職員の資質向上に取り組んだ。 			<ul style="list-style-type: none"> 職員の障害福祉サービスに関する知識を増やすため、協定書に記載している以外に音楽、感染症、大阪府強度行動障がい支援者養成研修まで幅広い研修を受講していた。 福祉従事者としての専門知識の向上や福祉職の人材定着のため、令和元年度から新規採用職員に対し日誌を導入していた。チーム等と毎日やり取りすることで、新規採用職員を丁寧にフォローしていた。 		
(10) 利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者評価	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"> 利用者の高齢化や重度化に伴い、医師や看護師、理学療法士との連携を密に行い、健康管理や生活の質の維持、向上のため、個別支援計画を作成した。 相談支援事業所と連携を図り、地域移行等について利用者や家族の想いを丁寧に聞き取り、その内容をできるだけ支援に取り入れられるよう職員間で共有した。 外食を希望された方が多いため、帰宅や家族の面会がない方を優先に月に1度外食した。 年に1度の日帰り外出は、利用者の希望を聞いて少人数での外出を行った。 			<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症のため、入所者が外食をできてない時には、出前を取る等、入所者へのサービス提供を維持していた。 職員に対する2度の聞き取りから不適切な支援に関する報告書を作成し、不適切な支援の発生防止をしていた。 利用者の要望に応え、日帰り外出を実施していた。 		
(11) 情報収集(アンケート等)		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 通所の方には連絡ノートを使用し、入所の方には連絡票を毎月渡し、活動内容や連絡事項を丁寧に記録した。 利用者の家族から、家庭での様子だけでなく、相談事や家族の想いが書かれた際は、電話で直接話を聞き対応した。 運動会、納涼会、音楽会等でアンケートを実施し、家族や利用者の声を収集した。 			<ul style="list-style-type: none"> 連絡ノートや連絡票だけでなく、職員と利用者や家族との会話から利用者ニーズを把握していた。 給食嗜好調査を年1回実施し、利用者の要望に答えていた。 サービス実施状況について、他施設から情報を得た。 アンケート調査を行事ごとに実施していた。令和元年度は納涼会で実施した昨年度アンケート結果のうち、要望の多かった扇風機やミスト発生器を導入していた。 		
(12) 情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 担当者は、大阪福祉人材センター主催の広報誌研修に参加し、見やすく適切に情報が発信できるよう広報誌の工夫を行った。 職員と利用者の家族は顔を合わせることが少ないため、職員紹介に職員の顔写真を載せ、利用者家族が少しでも安心できるよう工夫した。 法人としてホームページをリニューアルし、ブログや連絡事項を素早く情報発信できるように努めた。 市の協力があり、幹事として開催した福祉協会の北摂施設長会は、たくさんの方に参加していただいた。その結果、福祉協会の年度総会資料に施設情報が掲載され、福祉協会日中支援部会では、施設の日中活動について発表することができた。 			<ul style="list-style-type: none"> ホームページがリニューアルされ、市民にとって非常に見やすくなっていた。 支援学校で開催された事業所説明会に参加し、在校生に対して施設をPRしていた。 ブログを活用し、みきの路の日常や取組を積極的に情報発信していた。 		

(13) 要望・苦情対応			利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 様々な要望について、まずは全職員に周知し、必要に応じて管理者と職員が家庭を訪問し、早急に解決できるよう対応した。 面談や日常会話の中で、利用者や家族のニーズをくみ取り、できるだけ希望に沿うための対応について提案した。希望に添うことができない時はその理由を丁寧に説明し、代替の提案を行い、相談支援事業所と情報共有した。 事務所職員の土曜日出勤を継続し、職員と利用者家族が連絡を取れる機会を確保した。 家族への対応等は支援ソフトに書き込み、職員間で情報を共有することで、誰でも確実に対応できる体制をとっていた。 新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、利用自粛を依頼する際は、文書に加え直接電話をして丁寧な対応に努め、家族の理解と協力を得た。 			<ul style="list-style-type: none"> 問い合わせに対して丁寧に対応し、問い合わせ主に納得していただくことで、令和元年度は苦情がなかった。 利用者やその家族に新型コロナウイルス感染症拡大の影響による休館や利用自粛について、連絡した際も苦情等は発生しなかった。 		
◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕			利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。		
指定管理者 評価	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"> 利用者の生活に支障をきたし危険が及ぶような故障箇所があれば、機械整備依頼書を作成し、早急に業者に連絡を入れて対応した。 市と協力して建物診断を実施し、建物細部の現状把握に努めた。 大規模修繕に向けて市と業者の会議に出席し、工事中の利用者の生活が安心できるものになるよう工事方法を提案した。 摂津市シルバー人材センターと契約し、2名が隔日で館内清掃、消毒を行うことで館内を毎日清潔に保ち、職員が利用者への支援に専念できる時間を確保した。 公用車の定期洗車、除草作業、排水溝泥上げ作業等は、業者に依頼せず、職員で実施した。 			<ul style="list-style-type: none"> 空調、給湯機器設備の大規模修繕において、会議に積極的に参加し、修繕方法等について施設管理者として、工事方法等を提案していた。 市と協力して建物診断を実施した。合わせて、建物設備の詳細点検を実施し、点検結果を報告していた。 修繕が必要な場所については機械整備依頼書を作成し、修繕内容を明確に記録することで、担当者以外が修繕の中身や進捗状況を把握できるようにしていた。 公用車の定期洗車、除草作業、排水溝泥上げ作業等、出来ることは職員が対応していた。 		
(15) 管理記録等の整備・保管			備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 備品台帳、起案書、運行日誌、アルコールチェック、日用品、事務用品持出し簿は、多数の職員が使用するため、整理整頓を徹底した。 備品台帳は、備品の購入時と廃棄時の事務手続き漏れがないよう複数の職員で確認した。 点検や修繕の書類を事務所倉庫に保管し、履歴を確認できるようにした。 利用者記録は支援ソフトを使用し、記録しているサーバーは水害等に対応できるよう3階で保管した。 			<ul style="list-style-type: none"> 備品台帳、起案書、運行日誌、アルコールチェック、日用品、事務用品持出し簿があり、適宜記入していた。各書類については、4か所の保管庫で保管していた。 		

◆施設固有の項目 (各10点)					
(16) 通所系サービス利用者		通所系サービス利用者数が向上したか。また、向上するための取組が実施されたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 通所生活介護の利用者が1名増加、短期入所利用者は年間で延べ182名増加となった。 摂津支援学校の事業所説明会に積極的に参加して募集及びPR活動に努めた。 支援学校の体験実習や見学を積極的に受け入れ、直接ご家族や生徒、教員から話を聞く機会を設けた。 相談支援事業所には現在受け入れ可能人数や受け入れ可能な障害特性などを伝え、希望者が見学できる体制をとった。 通所利用希望者が減少したため、相談支援事業所や支援学校の進路担当に生徒やご家族からどのようなニーズが出たのか電話や会議等で話を伺い情報収集に努めた。その情報を施設内で共有し、今後取り組むべきサービスの検討会議を行った。 法人内の相談支援事業所や、法人内の同サービスを行った事業所と利用者の受け入れ状況について情報共有するため戦略会議を開催し、職員配置等を事前に調整できるようにした。 利用者への個別の対応について、パーテーションで仕切るなど、刺激が苦手な利用者の対応や、視覚的支援（写真、絵、文字）による支援を強化した。 		<ul style="list-style-type: none"> 令和元年度の通所系延べ利用者数は2,093名であり、目標達成率は109%であった。 新たな利用者の獲得に向けて、学校で開催された事業所説明会に出向き、積極的に施設のPRを行っていた。 			
(17) 介護給付、訓練等給付		障害福祉サービスについて、新たな加算を取る等の給付内容の改良が実施されたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 障害福祉サービス介護給付費の重度障害者支援加算については、研修受講者が対応した時のみ加算対象となる。加算が取れるようにするため令和元年度は、職員3名が申込み2名が受講を修了した。令和2年度以降も計画的に全職員受講を目指して取り組む。 生活介護として、契約職員の看護師を2名配置し、常勤換算で看護師1名の加算を取った。 		<ul style="list-style-type: none"> 研修を受けることで取得が可能となる加算を取るために、積極的に研修に参加していた。受講時期や受講人数も限られていたが、多くの職員が参加できるよう人員調整していた。 			
(18) 社会参加・地域交流イベントの実施		施設利用者の社会参加を図る取組が実施されたか。また、地域住民との交流を図る取組が実施されたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 関係機関や地域の方を招待し、施設の最大行事である納涼会を7月に開催した。 風船バレーボール大会、三中フェスタや町内盆踊り、摂津祭りなどの地域行事に積極的に参加した。 大阪府主催のスポーツ大会に参加し、利用者がメダルを獲得した。初めての取組として、利用者が人権擁護委員に「ボッチャ」の指導を受け、軽スポーツを通じて外部団体との交流を図ることができた。 新たに、法人が行った「こども食堂」に参加し、社会貢献に努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> 納涼会や子ども食堂、ボッチャの指導を通じて、地域の方々や人権擁護委員と交流を図っていた。 			
(19) 重度障がい者の受入		入所・通所含めた利用者の内、重度障害者を受け入れた割合はいくらか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	10	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 通所、入所利用者全員が重度の知的、身体障害者である。 行動障害の方も数名おられるが、そのうち2名がグループホームを希望されており、グループホームでの生活に向けた地域移行の支援を行った。 利用者のほとんどに基礎疾患があり、入所者の通院、入院が増えたが、看護師および医師と連携し早急に対応できるようにした。 		<ul style="list-style-type: none"> みきの路に通所及び入所されている43名全員が重度障害者であった。また、重度知的障害者のうち、半数近くが身体にも障害を持つ重複障害者であり、有事の際は早急に対応できるよう看護師及び医師と連携していた。 			
(20) 実習生の受入		実習生を何人受け入れたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 大阪成蹊短期大学幼児教育学部の実習生を2名受け入れた。 人間科学大学から介護福祉士の実習、大阪府社会福祉協議会から小中学校教諭普通免許取得実習の受け入れ調査があり、例年2～3名の受け入れが可能であると回答した。 市のヘルパー養成研修で介護現場でのリスクについて講師を務めた。 		<ul style="list-style-type: none"> 実習生を3名受け入れるための体制を整えていたが、実習希望者が少なく、2名の受入となった。 実習生の受入や、職員が積極的に介護ヘルパー養成研修で講師を務めることで障害福祉の理解促進に取り組んでいた。 			

指定管理者評価シート(令和元年度)

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

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	109,589,965円	124,274,405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	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"> ・「市民の健康 みんなの笑顔 摂津市の元気をつくります」を基本理念として掲げた。 ・平成29年度から導入した目標管理制度を継続し、センターの使命を個々の職員が理解し、それに沿った行動がとれるように努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・施設の設置目的である「市民の健康の保持及び増進」を踏まえた事業計画に基づき、事業が実施されていた。 ・目標管理制度の運用を通じて、各職員が組織目標を理解するとともに、役割と責任を明確化し行動できるよう取り組まれていた。 			
(2) 職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・管理医師の配置により、専門的な見地からの体制整備を図った。 ・各事業所責任者を中心とした業務執行体制の構築のため、全体ミーティングの充実や目標管理制度を活用し、目標や情報の共有化を図った。 ・各事業所責任者を対象とした所長会議を実施し、センターの使命と各事業所使命の整合性をとった。 		<ul style="list-style-type: none"> ・適切な職員の配置がなされており、目標管理制度の運用を通じて、組織課題への対応や、役割と責任を明確化し行動できるよう取り組まれていた。 ・全体ミーティングや各事業所責任者をメンバーとする所長会議が定期的開催され、課題や情報の共有が図られていた。 			
(3) 市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・保健福祉部の課長会の議事内容について、管理職や所長で回覧共有した。 ・月次報告等で市と密に連携を図り、保健福祉部全体の意向に基づく効率的なセンター運営を図った。 ・健(検)診等の事業毎に、市を含めた専門職間で打ち合わせを実施し、効果的な事業運営を図った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・保健福祉部の課長会の議事内容が、各管理職及び所長へ迅速に回覧され、市の動きについて共有が図られていた。 ・適宜、報告、打合せの実施やメール、電話等で十分な連絡調整がなされていた。 ・効率的、効果的な事業実施に向けた改善事項等についての提案、協議がなされた。 			

(4) 法令・協定書等の遵守		労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・条例、基本協定書、年度協定書等に基づき、事業を実施した。 ・摂津市と国立循環器病研究センターとの基本協定書に基づき、国循、医師会、保健センターの三者で特定健診等への協力に関する覚書を交わし、事業を展開することができた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・労働条件について、労働関係法令に基づく運用となっていた。 ・開館時間等について、条例に基づいた管理運営となっており、トワイライトエクササイズ等を実施する等、夜間の有効活用も図られていた。 ・事業計画及び事業報告書等の提出期限が厳守されていた。また、国立循環器病研究センター、摂津市医師会との三社の覚書により、特定健診についても、安定的に運営されていた。 			
(5) 個人情報保護		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報に関する書類は鍵付きのロッカーに保管し、適切に管理できる環境を整備した。 ・特定個人情報の取り扱いに関する規程を定め、マイナンバー制度への対応を図った。 ・特定健診やがん検の結果通知においては、特定記録郵便で通知した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の保護に関する条例が順守されていた。 			
(6) 非常時・緊急時等対応		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・「摂津市保健センター事故防止および事故発生時・緊急時の対応マニュアル」を整備した。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た。 ・「ヒヤリ・ハット」の報告及び同種事例の情報共有化により、再発防止に努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・マニュアルには、事故防止、事故、災害等の対応から連絡体制まで、詳細に記載されていた。 ・「ヒヤリ・ハット」の報告、検討の体制が構築されていた。 ・台風等を想定した排水路の点検や、火災を想定した排煙窓、防火扉の操作方法及び動作を確認し、緊急時に備えていた。 			
(7) 運営の安定性		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・各種事業の推進に必要な総費用を、指定管理料と介護サービス事業収益で賄ったが、収支計画に沿った運営を行った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・限られた人員で最大限の効果が発揮できるよう、事務改善や適正配置が図られていた。 ・必要人員の確保により、超過勤務が削減されていた。収支計画に沿って運営されており、業務継続に問題はなかった。 			
(8) 経費節減の取組		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・事務職員の業務の見直しや改善を図り、時間外手当の削減に努めた。 ・更新導入予定の検診装置について故障が発生しないように丁寧を使用し、更新導入の時期を遅らせることによって使用料が軽減された。 		<ul style="list-style-type: none"> ・事務改善や人員の適正配置により、超過勤務の削減に取り組まれていた。 			
◆サービスの質の維持・向上（各10点）					
(9) 職員の資質向上		職員研修など、職員の資質向上(利用者に対する職員の接客マナー含め)を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・職員の接遇に関する意識向上及び防災備蓄品の確認などを通じた危機管理に関する意識向上に取り組んだ。 ・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共に、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た。 		<ul style="list-style-type: none"> ・ミーティングによる好事例の共有や、目標管理制度、職員面接の運用による組織目標や各職員の役割の明確化などに取り組む、職員の資質向上に取り組んでいた。 ・各種研修の実施及び職場へのフィードバックにより、研修効果の最大化を図っていた。 			

(10) 利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページに健診やがん検診の申込み状況の最新情報を随時掲載し、予約しやすい体制を構築した。 ・健診待合スペースへの情報パネルの設置や健診補助スタッフの配置、健診結果通知までの期間短縮など利用者サービスの向上に努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・特定健診の日祝日の実施、ホームページ上での特定健診やがん検診の予約サービス、ウォーターサーバーの設置、手荷物用ロッカーを設置していた。 ・新型コロナウイルス感染症の流行を踏まえて、利用者が安心して利用できるよう、消毒液の配置やソーシャルディスタンスの確保ができていた。 			
(11) 情報収集(アンケート等)		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・介護保険事業においてモニタリングの実施、利用者・家族等の懇談会を開催し、ニーズの把握に努め、利用者アンケート結果を踏まえた改善に取り組んだ。 ・「ご意見箱」を設置し、常時意見を受け付けた。 ・保健事業や介護予防事業においては指導効果の把握・評価を実施し、結果返却を実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・「ご意見箱」を通じた利用者意見の収集や、利用者、家族等との懇談会の実施など、ニーズや満足度の把握に向けて取り組んでいた。また、寄せられた意見等は、職員が共有できる体制を整えていた。 			
(12) 情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ、広報紙に加え、バス検診実施時には当該地区広報板へポスターの掲示を行った。 ・糖尿病重症化予防事業対象者への直接電話による参加呼びかけなど効率的なPRに努めた。 ・訪問看護事業のパンフレットを作成、配布するとともに、詐欺被害予防に向けて、講座での声掛けやチラシを直接配布などを実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・保健センターのホームページを随時更新するとともに、市と連携のうえ、年間日程表や市広報紙、ホームページ、チラシ等を活用し、施設や事業の活動情報を提供していた。 ・駅前である立地を活かし、保健センター入口に独自の看板を設置し、時期に合わせて保健センターの事業の紹介に取り組んだ。 ・近年増加している特殊詐欺防止に向けた取組が行われていた。 			
(13) 要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・「ご意見箱」を設置し、常時意見を受け付けた。 ・苦情は、業務改善のヒントととらえ、内容については、職員間で共有し、実施可能なものは即時に対応した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の様々な要望や苦情に対して、誠実かつ迅速に対応できる体制が整っていた。また、市へ適宜、報告、相談があった。 ・検診時に使用する検査台に臭いがあるのご意見があったため、検診毎に検査台の消毒の徹底及び消臭スプレーによる消臭を実施した。また、実施内容を速やかご意見をいただいた方に報告した。 			
◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・終業時に施錠確認を兼ねて施設の点検を行い、必要があれば業者に連絡する体制を整えた。 ・関係機関と密に連絡をとり保守に万全を期した。 ・17台の自転車について定期点検を継続実施したところ、パンクや整備不良による不具合の発生が大きく減少した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・施設の点検日誌及び清掃に関する報告書が整備されており、業務終了後、担当による確認作業が実施されていた。 ・台風等を想定した排水路の点検や、火災を想定した排煙窓・防火扉の操作方法及び動作の確認を行っていた。 ・自転車について、業者による定期点検の他、月末のタイヤの空気圧の確認等を行っている。加えて、使用前には各職員がブレーキのかかり具合等を確認していた。 			
(15) 管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・備品台帳、車両管理関係書の点検を行い、健診や介護サービス事業の提供に支障をきたさないよう適正な管理に努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・備品台帳、点検日誌、修繕等の履歴についての書類は市の文書取扱基準を準用し、適正に管理されていた。 ・老朽化した備品の買い替えなど、計画的に取り組まれた。 			

◆施設固有の項目 (各10点)					
(16) 特定健診等の取組		特定健診(「セットプラン」、「基本プラン」)の定員に対し受診者は充足されているか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	10	市評価理由
・未受診者コールのスタッフを固定してスキルアップを図ると共に、予約方法を改善し、定員に対する充足率は86%を維持した。		・新型コロナウイルス感染症の影響があったものの、電話による受診勧奨の実施や、未定員の健診日については、締切後も受付を行うなどの取組が行われ、定員に対する充足率が維持されていた。			
(17) 特定保健指導の取組		特定健診受診者のうち、特定保健指導の対象と判定された方に対して、電話による保健指導への積極的な参加の呼びかけ、意識改革を図る講座を開催されているか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	10	市評価理由
・特定保健指導対象者に対しては、きめ細かく電話連絡をとり、結果説明会などの取り組みや健診当日の面接の実施などを通じ、利用率は平成30年度49.2%から令和元年度56.4%と、約7%の増加となった。		・新型コロナウイルス感染症の影響があったものの、特定保健指導対象者への電話による受診勧奨などの実施により、特定保健指導の利用率が昨年度から約7%増加していた。			
(18) がん検診事業の取組		受診者の利便性が向上する取組を行っているか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	10	市評価理由
・キャンセル率を加味し、予約定員枠を増やしたり、締め切り後の予約受け付けなど柔軟に対応した。 ・地域バス検診の会場を市役所に設定し、受診勧奨ポスターの掲示なども工夫した。		・受診のキャンセルを見越して、最大限受け入れができるよう、定員枠を増やす等の工夫が見られた。 ・子宮頸がん検診においては、一時保育を設定し、受診者の利便性向上に取り組まれていた。 ・市役所に会場を設け、がん検診を実施していた。			
(19) 介護保険事業の取組		市内事業所の状況を踏まえ、処遇困難者等の公的機関が引き受けるべき方の対応ができていないか。			
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
・当法人の介護保険事業所(訪問看護ステーション、居宅介護支援事業所、通所介護事業所)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た。 ・特に単価が低く、民間事業所では取り組みにくい介護予防事業に積極的に取り組んだところ、令和元年度は予防プラン作成件数が約29%増加した。 ・要介護認定調査件数の増加に対応し、認定結果までの期間短縮に貢献した。		・介護保険事業においては、関係機関との連携を取りながら適切な支援を行っており、民間事業者では処遇困難な利用者の受け入れ対応が充実していた。 ・介護予防プラン作成件数増加に積極的に取り組まれ、作成件数が増加していた。 ・新型コロナウイルス感染症の流行を踏まえて、利用者が安心して利用できるよう、訪問時のフェイスシールドの使用や消毒の徹底などに取り組んだ。			
(20) 健康教育事業の取組		生活習慣病の予防その他、健康に関する事項について正しい知識等の普及を図る各種講座が開催されているか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
・駅前立地の保健センター施設の有効活用と、幅広い市民の健康増進を目的とし、トワイライトエクササイズ講座の実施や地域に向いた講話を実施した。 ・シニアエクササイズやはつらつ元気でまっせ講座など介護予防に資する講座開催にも注力した。		・日中、参加が困難な方等幅広い方が参加しやすいよう、健康増進を目的とした夜間講座を開催していた。その他、介護予防に関する講座を開催し、認知症予防体操の考案、普及に協力していた。 ・公民館や摂津いきいきカレッジに出向き、講話実施や、健康づくりグループの支援、健康まつりの開催など、健康づくりに積極的に取り組んでいた。			

指定管理者評価シート(令和元年度)

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

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	3,800,288円	5,943,561円				

4.評価項目

◆管理運営体制(各5点)※(4)(7)のみ3点					
(1) 施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
・休日の昼間時間帯における小児一次救急の役割を果たすため、市民が安心できる医療体制の確保が図られるよう、適切な管理運営に努めた。		<ul style="list-style-type: none"> ・施設の設置目的である「休日における小児の急病患者の診療」を踏まえた事業計画に基づき、事業が実施されていた。 ・目標管理制度の運用を通じて、各職員が組織目標を理解するとともに、役割と責任を明確化し行動できるよう取り組まれていた。 			
(2) 職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。			
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	5	市評価理由
・事業の執行に必要な医療スタッフを安定して確保出来た。 ・インフルエンザの流行による受診者の増加時には事務職員はじめ薬剤師、駐車場整備員の増員等の対策を講じ、円滑な受診体制を構築した。		<ul style="list-style-type: none"> ・医療従事者の確保が困難な中、安定的かつ適正な職員配置・勤務状況を維持していた。 ・学級閉鎖の状況等の情報から、インフルエンザ流行の見込みを立て、流行前に業務執行体制を整えていた。 ・明確な業務執行体制が構築されており、運営上の課題等について、日報、月報を活用し、職員間で共有、検討できていた。 			
(3) 市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
・市との連絡調整等が必要な場合、速やかに連絡し、迅速に対応できる体制であった。インフルエンザの学級閉鎖の情報を教育委員会から受けて受診者数の予測に役立てた。 ・受診数の多い症例は速やかに市へ連絡し感染症予防に資していた。 ・「摂津市立休日小児急病診療所帰国者接触者外来運営マニュアル及び新型インフルエンザ対策BCP」の運用について関係機関、団体及び市とともに調整を行った。		<ul style="list-style-type: none"> ・保健福祉部の課長会の議事内容が、各管理職及び所長で迅速に回覧され、市の動きについて共有が図られていた。 ・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の見直しや新型インフルエンザ対策BCPについて、より効率的な運用に向けて、関係機関、市と調整していた。 			
(4) 法令・協定書等の遵守		労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
・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。		<ul style="list-style-type: none"> ・開設日等について、条例に基づき管理運営しており、休日の昼間時間帯における小児一次救急の役割を果たしていた。 ・労働条件について、労働関係法令に基づく運用となっていた。 			

(5) 個人情報保護		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	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"> カルテ等の個人情報書類はファイルに綴じて鍵付きのロッカーに保管して施錠した。 診療時間以外は出入口を施錠して、関係者以外の出入りを禁止した。 		<ul style="list-style-type: none"> 個人情報の保護に関する条例が遵守されていた。 カルテ等の個人情報書類は鍵付きのロッカーに保管して施錠していた。 			
(6) 非常時・緊急時等対応		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	5	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 「一般財団法人摂津市保健センター新型インフルエンザに対する事業継続計画」と、その下部に位置づけされる「摂津市立休日小児急病診療所帰国者・接触者外来運営マニュアル及び新型インフルエンザ対策BCP」を整備した。 緊急時に開設予定の陰圧テント設置訓練時に参加し、設置方法の習得に努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> 新型インフルエンザ帰国者・接触者外来運営マニュアルに基づき、新型インフルエンザ流行等の非常時・緊急時に対応できるよう体制を確立していた。 事故や災害発生時の対応や緊急連絡体制が確立されていた。 			
(7) 運営の安定性		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 令和元年度は、前年度より診療日数が4日多かったが、受診者数は30名程減少した。しかし、収支計画と結果に大きな開差はなく、概ね計画通りの運営を行った。 		<ul style="list-style-type: none"> 限られた人員で最大限の効果が発揮できるよう、事務改善や人員の適正配置が図られていた。 収支計画と大きな隔たりなく運営されていた。 			
(8) 経費節減の取組		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 薬剤の管理を徹底し、必要最小限かつ十分な薬剤を準備し、使用期限切れ等による不用廃棄を削減した。 		<ul style="list-style-type: none"> 薬剤等の不用廃棄を削減していた。 職員の適正配置により、効率的な事務執行に取り組み、超過勤務を抑制していた。 			
◆サービスの質の維持・向上（各10点）					
(9) 職員の資質向上		職員研修など、職員の資質向上(利用者に対する職員の接客マナー含め)を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 医療従事者との連絡調整手段や適切な薬品管理等、診療所運営に必要な事務の研修を通じて職員の資質向上を図った。 職員の配置、OJTによる職務習得により、職員の一層の資質向上に取り組んだ。 		<ul style="list-style-type: none"> ミーティングによる好事例の共有や、目標管理制度・職員面接の運用による組織目標や各職員の役割を明確化し、職員の就労意欲向上に取り組んでいた。 各種研修を実施し、研修結果を職場へフィードバックすることで、全職員へ研修内容を共有していた。 職員の退職等による人員配置の変更を見越し、OJTを実施していた。 			
(10) 利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 二次医療機関との連携を密にし、二次搬送体制の確保に努めた。 受診結果の集約を担当医師にフィードバックしていた。 		<ul style="list-style-type: none"> 医療機関との連携を円滑に行い、医療従事者を安定的に確保しており、二次搬送体制が整備されていた。 新型コロナウイルス感染症の流行を踏まえて、利用者が安心して施設を利用できるよう、消毒液の配置やソーシャルディスタンスを確保していた。 			

(11) 情報収集(アンケート等)		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・受診者から要望があった場合、速やかに情報共有を図った。 ・窓口に「ご意見箱」を設置し、利用者の要望をいつでも受けられるようにした。 		<ul style="list-style-type: none"> ・「ご意見箱」を設置し、利用者意見やニーズ、満足度を把握していた。また、利用者からの意見等は、すぐに職員が共有できていた。 			
(12) 情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・市の年間日程表に休日診療所の情報を掲載するとともに、当法人のホームページ上や市の広報誌（毎月）で救急医療体制の周知を図った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・市と連携のうえ、年間日程表や市広報紙、ホームページ、チラシを活用し、施設や事業の情報を広く発信していた。 ・母子手帳配布時にお渡ししている医療機関一覧に、休日診療所の情報を掲載し、子どもの急病に対する不安解消に取り組んでいた。 			
(13) 要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・要望や苦情が生じた場合、保健センターで対応可能なものについて迅速に対応した。 ・利用者からの要望や苦情は、「市民の声」「ヒヤリ・ハット」として速やかに市に報告した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の様々な要望や苦情に対して、迅速に対応できた。また、苦情の再発防止に向け、市へ報告、相談していた。 ・待ち時間を少しでも短縮するため、診察受付表の記載内容を簡易なものに変更しており、苦情のきっかけ自体を減らすよう工夫していた。 			
◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・令和元年度は、スタッフの事務机や調剤台、薬品冷蔵庫、待合室の記載台やソファ、壁紙を更新することで、安全性や、快適性を向上し、より良い職場環境の整備に取り組んだ。 		<ul style="list-style-type: none"> ・施設の点検日誌及び清掃に関する報告書が整備されており、業務終了後、担当による確認作業が実施されていた。 ・利用者が安全快適に施設を利用できるよう、計画的に備品等を更新し、職場環境整備に取り組んでいた。 ・記載台や待合イスを更新と合わせて、レイアウトを変更することで、よりスムーズに利用者が受診できる導線を確保していた。 			
(15) 管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・受診申込書やカルテ等、書類ごとにファイルに綴じて鍵付きのロッカーに保管した。また、古い書類は保健センターの倉庫で保管し、廃棄年度に適正に廃棄した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・カルテ等の書類をファイリングし、分かりやすく管理されていた。また、厳重に施錠できる箇所に保管されていた。 ・備品台帳、点検日誌、修繕等の履歴は市の文書取扱基準を準用し、適正に保管及び廃棄されていた。 			
◆施設固有の項目 (各10点)					
(16) 安定した小児科医体制		医師会、近隣病院等と連携し安定的に医師が確保されている。			
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"> ・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の確保することができる体制を構築していた。 ・年2回程度、同教室を訪問し問題点等の協議を行った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・摂津市医師会、近隣病院等との協体制や大阪大学との協定書のもと、確保が困難である小児科医を安定的に確保していた。 ・患者紹介等において、二次医療機関との連携を図っていた。 			

(17) 安定した医療スタッフ体制		薬剤師会、看護師会と連携し安定的に医療スタッフが確保されている。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
・薬剤師会及び看護師会と良好な関係を維持し、医療スタッフを安定して確保し、令和元年度のインフルエンザ患者の急増に対して、迅速かつ柔軟に対応できた。		・医療スタッフの確保が困難な状況の中、摂津市薬剤師会及び摂津市看護師会との連絡体制が構築されており安定して医療スタッフを確保していた。 ・診察受付表の記載内容を簡易なものに変更するなど、業務改善に取り組み、最小限の医療スタッフで、効率的に対応していた。			
(18) 感染症等発生時の対応		感染症等発生時の対応等が整備ができているか。			
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
・「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、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等を行った。		・新型インフルエンザ帰国者・接触者外来運営マニュアルを踏まえ、市とともに陰圧テントの点検作業を定期的に行う等、非常時、緊急時に迅速に対応できる体制を整えた。 ・新型コロナウイルス感染症の流行を踏まえて、利用者が安心して施設を利用できるよう、3密の回避や消毒を徹底した。			
(19) 医薬品の管理		医薬品は厳正に管理されているか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
・医薬品は調剤室で一元管理、保管するとともに、毎月末の棚卸により在庫管理を徹底した。 ・年度集計により、年間必要数や廃棄数を把握し、適正に管理した。		・薬品の管理、保管場所の徹底と月毎に在庫管理を行うことで、安全な運営に努めた。また、適正な運用により薬剤の不用廃棄を削減した。			
(20) 安定した診療事務への取組		診察料の徴収方法及び徴収後の管理方法は適切になされているか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
・受付窓口で領収書と引き換えに診察料を徴収し、終了後は金庫に入れて適切に保管した。 ・診療時に保険証や医療証不携帯の方に対し、還付の手続きを行った。		・正確に診療時の診察料を徴収し、一時保管が適切に行われていた。また、診察終了後、診察料を速やかに預金口座に入金できていた。			

指定管理者評価シート(令和元年度)

1.施設の概要

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

2.主な決算状況

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
使用料	25,636,000円	16,955,000円				
指定管理料	39,347,776円	38,542,519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	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・公の施設の指定管理者として職員が施設の設置目的と運営方針を十分理解するとともに、施設の設置目的に適合した、公平公正な運営を行い、利用者のニーズに応じて、設備の改修を実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・基本方針「ご遺族の心情に十分配慮した心のこもった接遇を実施すること、地域住民との関係強化」を、職員が理解しており、利用者にも周知していた。 ・公営葬儀場としての重要な役割を認識し、葬儀会館を取り巻く社会情勢が変化する中、公平公正に運営し利用者のニーズに合わせて適切に管理運営していた。 			
(2) 職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・施設に配置する担当者に加えて利用状況に合わせて応援態勢をとる等、効率的な職員配置を行い、適切な業務運営を実施した。 ・毎月1回、市及び管理公社事務局、斎場、葬儀会館の職員が連絡会議を実施した。会議で運営上の課題を共有し、課題解決に向けて協議を重ねた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・計画通りに人員を配置していた。 ・日々の連絡や報告、相談を密に行い、管理公社事務局と葬儀会館の職員間で情報共有できる体制を構築していた。 			
(3) 市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・毎月1回、市との連絡会議を実施した。連絡会議に限らず、必要に応じて施設に勤務する職員及び管理公社事務局の職員が市へ出向き、施設の状況や課題を報告、相談する等、市と情報を共有し、問題解決に取り組んだ。 		<ul style="list-style-type: none"> ・毎月の報告は、遅滞なく実施していた。 ・市と管理公社事務局は、毎月1回連絡会議を実施し、情報共有していた。 ・設備の更新や維持管理について、具体的な提案があり、提案に至った経過等について記録していた。 			
(4) 法令・協定書等の遵守		労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の特異性を踏まえ、開館時間や平等利用の確保など条例や基本協定書の規定を遵守した。また、各種法令に基づく施設及び設備の点検を行う等、適切に運営管理した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・労働関係法令、条例、仕様書等の基本事項を遵守し、施設の目的に沿った管理運営を実施していた。 			

(5) 個人情報保護		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 申請書等の個人情報が含まれる書類の保管庫を、業務終了時に担当職員及び委託業者の職員が、必ず施錠するようにした。 事務室には個人情報が記載された書類があることから、各葬儀業者に、原則事務室への入室を控えるよう依頼し、職員が席を外すときは事務室の施錠を徹底した。 		<ul style="list-style-type: none"> 個人情報が含まれる申請書等は、適切に保管庫に収納し、業務終了時には保管庫の施錠を徹底していた。 葬儀業者等の事務所への入室は必要最小限にとどめ、施設の巡回等の際は事務所の施錠を徹底し、個人情報の適切な管理に努めていた。 			
(6) 非常時・緊急時等対応		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 防災非常招集連絡系統表を作成し、市へ提出した。また、担当職員が把握できるように、事務所に同表を掲示した。 施設利用者の安全を確保するため、年2回の消防避難誘導訓練を実施した。また、対応マニュアルを作成し、緊急時に必要な体制を整備した。 		<ul style="list-style-type: none"> 防災非常招集連絡系統表を作成し、非常時や緊急時、災害時の連絡体制を確立していた。 避難誘導や通報、消火訓練等を年2回実施し、対応マニュアルに基づき非常事態に備えていた。 水害が懸念される際は、緊急避難場所として機能するよう市と連携していた。 			
(7) 運営の安定性		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 収支計画書通り、予算内の執行を遵守し、適切な業務運営を実施した。 管理公社は非営利を目的とする法人であり、法人の財務状況等は安定している。利益を優先した施設の運営を行わず、施設の安全確保と利用者の利便性向上を図るための管理運営を実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> 収支計画書との大きな隔たりはなく、予算の執行も概ね計画通りで、業務の継続が可能な状態であった。 			
(8) 経費節減の取組		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 外部委託業務について、管理公社が管理する他の施設とともに総合契約を締結することで、経費節減を図り、効率的に施設を運営した。 		<ul style="list-style-type: none"> 施設点検で見つけ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。 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。 			
◆サービスの質の維持・向上（各10点）					
(9) 職員の資質向上		職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 職員が施設の設置目的を理解し、よりレベルの高い業務運営を行うため、管理公社の他施設に勤務する職員と合同で、人権研修、接客研修を実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> 職員の接客向上のため、人権研修や接客研修を実施していた。 			
(10) 利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 利用者から、控室の畳や、ソファの劣化について意見があったため、新調することで控室の快適性を向上した。 		<ul style="list-style-type: none"> 老朽化した控室の畳、ソファカバーを更新し、利用者の快適性を向上していた。 利用者アンケートでは苦情はほとんどなく、職員の丁寧な対応への感謝の言葉が見受けられた。 			
(11) 情報収集(アンケート等)		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 要望等を把握するため、利用者アンケートを実施した。 アンケート結果のうち、劣化や修繕に関する要望等は、次年度以降の予算計上等の参考とした。 		<ul style="list-style-type: none"> 市民ニーズを把握するため、利用者アンケートを実施していた。また、利用者や葬儀事業者と直接コミュニケーションをとることで、利用者ニーズや事業者の取組等の把握に努めていた。 			

(12) 情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者評価	6	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 施設の利用案内パンフレットを作成した。パンフレットは、施設管理公社が指定管理業務を行う他の施設に備え置くことで、葬儀会館の情報を発信した。 			<ul style="list-style-type: none"> 葬儀から火葬まで利用者の視点に立ったわかりやすいパンフレットにリニューアルし、市民に対して適切に情報提供していた。 		
(13) 要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 利用者から要望や苦情があった場合には、迅速に対応し、受付記録に処理した内容を記載するとともに、職員間で内容を共有した。 職員が過去の要望内容等を常時閲覧できるよう書類を整理した。 			<ul style="list-style-type: none"> 利用者から受けた要望等を、管理公社事務局、斎場の職員に情報共有し、迅速に対応できる体制を確立していた。 要望の処理内容は、全て記録し、適宜、市へ報告していた。 		
◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 利用者が安全かつ快適に施設を使用できるよう、各種法令を遵守して建物及び設備の保守点検と修繕を実施した。 利用者が気持ちよく施設を使用できるよう施設の清掃を実施した。 利用者の快適性向上のため、控室の改修を提案した。 			<ul style="list-style-type: none"> 建物、設備の保守点検及び修繕を適切に実施していた。 緊急修繕を実施した際は、利用客への影響を最小限に留めるため、工期の縮減に努めた。 市が実施する公共施設の設備点検と合わせて、外構、設備等の現地調査を実施し、調査結果に基づき、具体的な修繕計画を提案していた。 		
(15) 管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 施設の備品台帳を整備し、修繕履歴をデータ化した。 			<ul style="list-style-type: none"> 施設の備品台帳は、備品の更新や追加、廃棄に合わせて適宜更新されており、適切に保管されていた。 施設の点検記録、修繕履歴等は、データ化したことで、施設の様子が把握しやすくなった。 		
◆施設固有の項目 (各10点)					
(16) 規格葬儀の普及		規格葬儀制度のPRを行い、利用拡大に努めてきたか。			
指定管理者評価	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"> 市民からの問い合わせについては、パンフレット等に基づいて親切丁寧に説明し、規格葬儀を採用して利用者が低廉かつ適正な価格で厳粛に葬儀を行うことができるよう案内した。 			<ul style="list-style-type: none"> 規格葬儀に関する市民からの問い合わせに、丁寧に対応していた。 規格葬儀の利用率は昨年度実績と比較して9%増加していた。 		
(17) 葬祭等に関する知識等		墓地、埋葬等に関する法律は元より葬祭等に関する深い知識を保有し、利用者等に適切なアドバイスを行うことができたか。			
指定管理者評価	6	指定管理者評価理由	市評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 葬儀会館の職員間だけでなく、斎場職員とも情報を共有し、全職員が同一のサービスを提供することで、厳粛で丁寧なセレモニーを実施できるよう努めた。 			<ul style="list-style-type: none"> 葬儀会館と斎場の職員が協力し、葬祭業務を一体的に運営していた。 これまでの葬儀会館と斎場の管理業務経験を活かし、ご遺族の心情に十分配慮した心のこもった接遇が行われていた。 		

(18) 地域交流の取組			施設を運営する上で、地域の理解を得る取組が行われていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<p>・当該施設の開館当時から現在まで施設を運営しており、これまで近隣の自治会、施設及び事業所の方々と長年にわたり、十分にコミュニケーションをとってきたで、地域の方々と良好な関係が構築できた。</p>			<p>・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、良好な関係を構築していた。</p> <p>・大型葬儀や修繕を実施した際は、交通渋滞や騒音等で近隣住民に迷惑をかけてしまう恐れがあったが、近隣住民からの苦情はほとんどなかった。</p>		
(19) 式場・ホール等の快適性			清掃等が行き届き、来場者が不安感・不快感を抱くことなくセレモニーが実施できていたか。スペースの有効活用や快適性向上の提案等がなされているか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<p>・式場やホール等の施設を日々、清掃することで清潔に保った。</p> <p>・設備等を適切に配置し、セレモニーを円滑に執り行うことができた。</p>			<p>・施設における日常清掃、定期清掃が適切に行われ、快適な環境を維持していた。</p> <p>・施設内外の清掃が行き届いており、利用者から施設の清潔さについて好意的な言葉をもらっていた。</p>		
(20) 交通整理等の安全対策			大型葬儀等を実施する際に、会葬者の車両等を適切に誘導し混乱を防ぐことができていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<p>・施設の入口、臨時駐車場、臨時駐車場への通路等各所に誘導整理員を配置して車両等を適切に誘導し、葬儀及び通夜の参列者が混乱を招かないよう対応した。</p>			<p>・大型葬儀の実施時には、必要に応じて管理公社職員を車両整理員として追加配置し、参列者の混乱防止、事故防止に取り組んでいた。</p> <p>・大型の葬儀が執り行われる場合は、近隣事業者等に対し駐車対策への協力を要請していた。また、警備会社と連携し、不法駐車対策を徹底していた。</p>		

指定管理者評価シート(令和元年度)

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	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29年4月1日 ~ 令和2年3月31日	
担当部課	生活環境部市民課	

2.主な決算状況

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
使用料	15,949,130円	14,849,280円				
指定管理料	31,042,395円	32,500,813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	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> ・職員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、公平公正な運営を実施した。 ・墓地へ墓参りに来られた方についても、親切丁寧な対応を実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・基本方針「遺族の心情に十分配慮した心のこもった接遇の実施」を職員が理解しており、施設内に掲示することで利用者にも周知していた。 ・公営火葬場として開設された斎場の役割を理解し、利用者に対して平等で公平な対応を心掛け、適切に管理運営していた。 				
(2) 職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。				
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> ・施設に原則2名体制の職員を配置した。また、利用状況に合わせて応援態勢を取る等、効率的な職員配置を行い、適切に業務運営を実施した。 ・毎月1回、市及び管理公社事務局、斎場、葬儀会館の職員が連絡会議を実施した。会議で運営上の課題を共有し、課題解決に向けて協議を重ねた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・計画通りに人員を配置していた。 ・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構築していた。 ・炉に不具合等が発生した際は、追加で人員を配置できるように体制を整備していた。 				
(3) 市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。				
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> ・毎月1回、市との連絡会議を実施した。連絡会議に限らず、必要に応じて施設に勤務する職員及び管理公社事務局の職員が市へ出向き、施設の状況や課題を報告、相談する等、市と情報を共有し、問題解決に取り組んだ。 		<ul style="list-style-type: none"> ・業務報告書は毎月、遅滞なく提出していた。 ・市と管理公社事務局は、毎月1回連絡会議を実施し、情報共有していた。 ・火葬炉の修繕について具体的な提案があり、提案に至った経過等について記録していた。 				

(4) 法令・協定書等の遵守		労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
・ 条例や基本協定書の規定を遵守し、開館時間や平等利用の確保を徹底した。また、各種法令に基づく施設及び設備の点検を行う等、適切に運営管理した。		・ 労働関係法令、条例、仕様書等の基本事項を遵守し、施設の目的に沿った管理運営を実施していた。 ・ 死体火葬許可証の取扱について、墓地、埋葬等に関する法律を遵守し、適切に処理していた。			
(5) 個人情報保護		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
・ 申請書等の個人情報が含まれる書類の保管庫を、業務終了時に担当職員が、必ず施錠するようにした。 ・ 事務室には個人情報が記載された書類があることから、業者に、原則事務室への入室を控えるよう依頼し、職員が席を外すときは事務室の施錠を徹底した。		・ 個人情報が含まれる申請書等は、適切に保管庫に収納し、業務終了時には保管庫の施錠を徹底していた。 ・ 葬儀業者等の事務所への入室は必要最小限にとどめ、事務所の施錠を徹底し、個人情報の適切な管理に努めていた。			
(6) 非常時・緊急時等対応		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
・ 防災非常招集連絡系統表を作成し、市へ提出した。また、担当職員が把握できるよう、施設に同表を掲示した。		・ 防災非常招集連絡系統表を作成し、非常時や緊急時、災害時の連絡体制を確立していた。 ・ 非常時に備え、AEDの動作確認を毎日実施していた。			
(7) 運営の安定性		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
・ 収支計画書通り、予算内の執行を遵守し、適切な業務運営を実施した。 ・ 管理公社は非営利を目的とする法人であり、法人の財務状況等は安定している。利益を優先した施設の運営を行わず、施設の安全確保と利用者の利便性向上を図るための管理運営を実施した。		・ 収支計画書との大きな隔たりはなく、予算の執行も概ね計画通りで、業務の継続が可能な状態であった。			
(8) 経費節減の取組		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
・ 外部委託業務について、管理公社が管理する他の施設とともに総合契約を締結することで、経費節減を図り、効率的に施設を運営した。		・ 外部委託業務は他の施設と合わせて、長期契約を行い、経費の削減に努めていた。 ・ 施設点検で発見した軽微な修繕箇所は、可能な限り職員が修繕することで経費削減に努めていた。 ・ 過去、業者による火葬炉点検に、斎場職員が参加し、火葬炉に関する知識習得に努めていた。これまでの経験を活かし、火葬炉の修繕に関して業者と協議した結果、修繕内容を必要最低限のものに絞ることができた。			
◆サービスの質の維持・向上 (各10点)					
(9) 職員の資質向上		職員研修など、職員の資質向上(利用者に対する職員の接客マナー含め)を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
・ 職員が施設の設置目的を理解し、よりレベルの高い業務運営を行うため、管理公社の他施設に勤務する職員と合同で、人権研修、接客研修を実施した。 ・ 火葬炉メーカーの技術者による火葬炉操作研修を実施する等、火葬炉に関する知識習得に努めた。		・ 施設運営について、職員の接遇向上のため、人権研修や接客研修を実施していた。 ・ 火葬炉操作研修で習得した専門知識を、火葬炉のメンテナンスや修繕に活かしていた。			

(10) 利用者サービスの向上			利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。		
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
・乳幼児を連れた参列者が、少しでも快適に過ごせるようベビーカーを設置した。			・斎場という特殊な環境下において、安心して過ごせるよう親切かつ丁寧な対応を徹底していた。 ・小さなお子様連れの遺族が、ゆっくりと参列できるようベビーカーを設置していた。		
(11) 情報収集(アンケート等)			利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。		
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
・斎場に対する要望等の把握のため、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た。			・市民ニーズを把握するため、利用者アンケートを実施していた。 ・アンケート結果には、斎場職員の丁寧な対応に対する感謝の言葉が見受けられた。		
(12) 情報発信・PR			当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。		
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
・斎場の利用に関する情報は、葬儀会館の利用案内パンフレットに掲載し、施設管理公社が指定管理業務を実施する他の施設に据え置くことで、情報を発信した。			・葬儀から火葬まで利用者の視点に立ったわかりやすいパンフレットにリニューアルし、市民に対して適切に情報提供していた。		
(13) 要望・苦情対応			利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。		
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
・利用者から要望や苦情があった場合には、適切かつ迅速に対応し、受付記録に処理した内容を記載するとともに、職員で内容を共有し、統一的な対応を図った。			・利用者から受けた要望等を、管理公社事務局、斎場職員に情報共有し、迅速に対応できる体制を確立していた。 ・要望の処理内容は、全て記録し、適宜、市へ報告していた。		
◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕			利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。		
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
・利用者が安全かつ快適に施設を使用できるよう、各種法令を遵守して建物及び設備の保守点検と修繕を実施した。 ・利用者が気持ちよく施設を使用できるよう施設の清掃を実施した。			・建物、設備の保守点検及び修繕を適切に実施していた。 ・市が実施する公共施設の設備点検と合わせて、外構、設備等の現地調査を実施し、調査結果に基づき、具体的な修繕計画を提案していた。		
(15) 管理記録等の整備・保管			備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
・施設の備品台帳を整備し、修繕履歴をデータ化した。			・施設の備品台帳は、備品の更新や追加、廃棄に合わせて適宜更新されており、適切に保管されていた。 ・施設の点検記録、修繕履歴等は、データ化したことで、施設の状況が把握しやすくなった。		

◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 火葬炉設備の管理運営		火葬炉設備等の点検修理を適切に行い、安全に火葬を行うことができたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・火葬炉の保守点検業者と連携し、職員が日常の点検整備を実施した。 ・火葬炉メーカーの技術者による火葬炉操作研修を受講し、斎場職員が専門知識を習得することで、設備の安全管理に努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・火葬炉操作研修で習得した専門知識を活かし、日常の点検に加え、簡易な整備を斎場職員が実施していた。これにより不具合を未然に防ぎ、火葬炉設備を良好な状態に保っていた。 			
(17) セレモニーの遂行能力		利用者の期待に応えるセレモニーを行えているか。			
指定管理者 評価	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"> ・職員間でセレモニーに関する情報を共有し、全職員が同一のサービスを提供することで、厳粛で丁寧なセレモニーを実施できるよう努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・葬儀会館と斎場職員の間で、利用者が求めている情報を共有し、厳粛かつ丁寧にセレモニーを行っていた。 			
(18) 炉前ホールの快適性等		清掃等が行き届き、来場者が不安感・不快感を抱くことなくセレモニーが実施できているか。スペースの有効活用や快適性向上の提案等がなされているか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・施設を快適に利用できるよう備品の配置を行い、日々、清掃を行って、常に清潔に保つよう努めた。 ・ロビーチェアを設置し、高齢な方に配慮し、利用者が落ち着いて施設を利用することができるよう努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・炉前ホールだけでなく、施設内外問わず、斎場職員の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。 			
(19) 葬祭等に関する知識等		墓地、埋葬等に関する法律は元より葬祭等に関する深い知識を保有し、利用者等に適切なアドバイスを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"> ・斎場の職員間だけでなく、葬儀会館職員と知識と情報を共有し、また連携して、全ての斎場職員が同様のサービスを提供し、厳粛で丁寧なセレモニーを実施するよう努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・斎場と葬儀会館の職員が協力し、葬祭業務を一体的に運営していた。 ・斎場及び葬儀会館の職員は、葬祭に関する知識だけでなく、墓地に関する知識を有しており、利用者からの納骨や改葬に関する相談について、適切にアドバイスできていた。 			
(20) 近隣住民等への配慮		近隣住民へ配慮し、適切に施設を運営できていたか。			
指定管理者 評価	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"> ・長年にわたり斎場を運営し、地域の自治会や墓地管理組合とも十分なコミュニケーションをとってきたことで、地域の方々と良好な関係が構築できた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・敷地内外の清掃及び植栽の管理を徹底し、近隣自治会や事業者、墓地利用者に十分配慮していた。 ・近隣自治会や事業者、墓地利用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。 			

指定管理者評価シート(令和元年度)

1.施設の概要

施設名	フォルテ摂津自転車自動車駐車場	全体評価
施設設置目的(条例)	市内の道路交通の円滑化を図り、公衆の利便に資する。 (摂津市立自転車駐車場条例、摂津市立自動車駐車場条例)	
制度導入年月日	平成18年4月1日	B
指定管理者名	摂津都市開発株式会社	
指定管理期間	平成31年4月1日 ～ 令和6年3月31日	
担当部課	建設部道路交通課	

2.主な決算状況

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
使用料	56,084,100円	-	-	-	-	-
利用料金	-	54,386,400円				
指定管理料	83,836,549円	30,120,000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	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が安心、安全で快適に利用できる環境を整えることを基本方針として定めた。 ・社員及び現場職員は、ミーティング等で基本方針を確認した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・現場職員は、利用者が安心、安全で快適に利用できる環境を整えるために行動していた。 				
(2) 職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。				
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> ・業務内容や業務量に差が出ないよう、料金所、誘導、巡回のそれぞれの業務に、シフト制で人員を配置した。 ・自動車駐車場の出入口ゲートの機械化と、2段式ラックの上段への駐車補助を中止することで、繁忙時間の人員を1名削減した。 ・総合的に管理する統括責任者を配置し、責任者が現場課題の集約や市との連絡調整を実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・自動車駐車場の機械化に伴い、人員を1名削減し、業務を実施していた。 ・統括責任者が、市職員と密に情報共有できる体制を構築していた。 				
(3) 市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。				
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> ・月次報告時だけでなく、別業務で市を訪問した際に、日々の業務について報告する等、日常的に市との意思疎通を図った。 ・利用者からの苦情要望対応について、適宜、市へ情報共有した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務の進捗状況を毎月報告していた。 ・別業務で来庁した際も、業務の進捗状況や利用者からの要望等について、適宜、報告していた。 				

(4) 法令・協定書等の遵守		労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 労働関係法令を遵守し、現場職員の労働条件等を定めた。 条例及び協定書等に定めている事項を遵守し、業務を実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> 労働条件を定め、労働関係法令を遵守していた。 開館時間や平等利用、管理業務の定期報告等、条例、協定書等で定められた基本事項を遵守していた。 			
(5) 個人情報保護		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 現場職員全員に対して個人情報保護研修を実施した。 研修で学んだ個人情報の取扱を徹底するため、個人情報の持ち出しを禁止し、施錠できる箇所保管した。 保管期限が過ぎた書類は、個人情報の漏洩を防止するため、シュレッダーしてから廃棄した。 		<ul style="list-style-type: none"> 現場職員に対して、個人情報保護に関する研修を実施していた。 個人情報の取扱を徹底するため、個人情報保護研修で学んだ内容を現場で実践していた。 			
(6) 非常時・緊急時等対応		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 非常時の連絡体制を現場職員に周知させ、24時間常駐のビルの警備員、設備員が連携して対応する体制を構築した。 駐車場の非常時には、フォルテ摂津ビルに備えている救命設備や防災設備を活用できるようにした。 		<ul style="list-style-type: none"> 非常時、緊急時、災害時には、フォルテ摂津ビルの警備員等と連携して対応できる体制を整備していた。 非常時、緊急時、災害時に活用できるよう必要な救命設備や防災設備を保守点検、動作確認していた。 			
(7) 運営の安定性		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症拡大の影響により令和2年3月以降の利用者が減少しているが、自動車駐車場の出入口を機械化し、人件費を抑制したことで、収支バランスを保つことができた。 		<ul style="list-style-type: none"> 自動車駐車場を機械化したことで支出を抑制し、収支のバランスがとれていた。 			
(8) 経費節減の取組		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 現場職員が、出来る範囲で、修繕や設備点検を実施したことで、外部への委託費用を減らすことできた。 施設内の電球等をLEDに替えることで、光熱費を下げることもできた。 		<ul style="list-style-type: none"> 光熱費等の経費節減の取組を行い、計画額から約15%経費を削減できていた。 			
◆サービスの質の維持・向上（各10点）					
(9) 職員の資質向上		職員研修など、職員の資質向上(利用者に対する職員の接客マナー含め)を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 統括責任者を含めた現場職員全員に対して、人権研修や接客研修を実施した。 研修結果を活かすため、利用者に対する言葉遣いや、態度について現場職員同士が啓発し合える環境を整えた。 		<ul style="list-style-type: none"> 人権研修、接客研修を実施していた。 研修を通じて学んだ利用者に対する言葉遣いや態度について、現場職員同士で啓発をする環境を整えていた。 			
(10) 利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	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"> 自転車駐車場出入口スロープのすべり止めテープを適宜貼り換え、安全確保及び転倒事故の未然防止に努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> 雨の日に滑りやすいため、自転車駐車場出入口スロープのすべり止めテープを適宜貼り換え、転倒事故を未然に防止していた。 			

(11) 情報収集(アンケート等)		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・有人管理のため、利用者と接する機会が多く、要望を直接聞き取った。 ・意見箱を設置し、意見や要望をいつでも投書できるようにした。 		<ul style="list-style-type: none"> ・意見箱を設置し、開場中はいつでも市民ニーズや満足度を把握できるようにしていた。 			
(12) 情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	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"> ・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。 ・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。 		<ul style="list-style-type: none"> ・HPを作成し、駐車場内に料金表示を行うことで、施設情報を広く発信していた。 			
(13) 要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	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"> ・要望、苦情に迅速に対応するため、苦情対応マニュアルを整備した。 ・頂いた要望等については、記録、保管方法を定めており、従事者間で情報共有できる体制を整えた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・苦情対応マニュアルを整備し、要望等があった場合については、従事者間で情報共有する体制を整えていた。 			
◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	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"> ・設備管理として、毎日、巡回点検や清掃を実施した。 ・社員や現場職員が軽微な修繕を直接実施した。 ・フォルテ摂津ビル側と駅前広場側の複雑な設備配置状況を理解した上で、駐車場に関する設備の法定点検等を実施し、定期的に報告した。 ・建設後、27年経過しており、老朽化した設備の修繕や清掃については市と協議の上、計画的に実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が快適に利用できるよう設備の修繕、場内清掃を実施し、施設環境を維持していた。 			
(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"> ・業務日報をはじめとした、各種帳票類を作成し、施錠できる箇所に保管した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・業務日報をはじめとした各帳票類は、市の文書取扱基準に基づき保管し、施錠管理していた。 			
◆施設固有の項目 (各10点)					
(16) 駐車場の利用者数向上に向けた取組		創意工夫による計画の改善がみられ、利用者数は増加していたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・自動車駐車場の一部を自転車駐車場に変更し、駐車台数が300台増加したことで、150名の定期利用待ちを解消した。 ・近隣の自転車駐車場と連携し、フォルテ摂津自転車駐車場の定期利用の空き状況を掲示してもらうことで、定期利用者数の増加に努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・自動車駐車場から自転車駐車場の転用を図ったことで、150名の定期利用待ちが解消されていた。 ・近隣の自転車駐車場と連携し、利用者数の増加に取り組んでいた。 			

(17) 自主事業の実施		自主事業の運営による利益を市民サービスに還元できていたか。			
指定管理者 評価	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"> 業者との費用面での調整が難航したため、自転車の無料点検や雨合羽等の物品販売を実施することができなかった。 			<ul style="list-style-type: none"> 自転車の無料点検等、当初実施予定であった自主事業を実施できておらず、事業内容の見直しが必要である。 		
(18) 駐車場の利用環境の改善		駐車場の利用環境の改善に向けた取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 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を実施した。 駐輪場出入口に転倒防止用の黄色地すべり止めテープを貼り、雨天時は、自転車駐車場入口付近の水濡れを拭き取り、転倒防止対策を講じた。 体の不自由な方の専用スペースを新たに設け、従事者が駐車補助できる体制をとった。 			<ul style="list-style-type: none"> 自転車駐車場出入口の転倒防止のため、滑り止めテープを更新していた。 体の不自由な方の専用スペースを新たに設置し、駐輪補助ができる人員体制を整えていた。 		
(19) 利用台数の目標達成		事業計画に記載された利用台数目標を達成できていたか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 自動車駐車場の一部を自転車駐車場に変更したことで、自動車の利用可能台数は減少したが、自転車駐車場は、新たに定期利用スペースを増加したことで、計画していた自転車と自動車の合計の年間利用台数を達成することができた。 			<ul style="list-style-type: none"> 目標232,350台に対し、年間利用台数236,163台であり目標達成率は101%となった。 		
(20) 地域貢献に関する取組		管理員の市内在住者の雇用や地元事業者から物品を購入するなど地域貢献に関する取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 職員の雇用に関して、市内在住者を雇用した。 物品の購入や修繕等については、できるだけ地元業者に発注した。 			<ul style="list-style-type: none"> 市内在住者の雇用や地元事業者の活用し、地域貢献に関する取組を実施していた。 		

指定管理者評価シート(令和元年度)

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	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	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

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
使 用 料	7,227,590円	5,996,625円				
指 定 管 理 料	140,273,143円	158,387,393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	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"> ・施設の設置目的に基づいて、音楽、演劇、寄席等様々な自主事業を実施し、市民に舞台芸術と娯楽を提供した。 ・施設の運営方針を職員が十分に理解するとともに、これまでの鑑賞型舞台芸術だけでなく、さらに文化に関する理解と関心を深めるため、市内の大学生、高校生が出演する市民参加型事業等を実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・施設の設置目的に沿って、文化の理解と関心を深めるために事業を展開していた。 ・市民が、より関心を持って文化ホール事業に参加できるよう、人気ゲームの音楽をオーケストラが演奏するコンサートの実施や、市民が気軽にクラシック音楽に触れる機会の提供、市内中学校吹奏楽部員を対象にしたワークショップを開催していた。 			
(2)	職員の勤務実績、配置状況	職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。			
指定管理者評価	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"> ・管理運営職員の他、舞台、照明、音響の専門技師を配置する等、適切に職員を配置し、安定的かつ適切な業務運営を行った。また、イベント時にはコミュニティプラザの職員との協力体制を取った。 ・毎月、管理公社が指定管理者として管理する他の施設の責任者を交えた連絡会を実施し、課題と情報を共有するとともに、課題解決に取り組んだ。 		<ul style="list-style-type: none"> ・計画書通りに適切に人員配置していた。 ・組織内職員間での報告、連絡、相談体制の機能が十分でない場合が見受けられた。 			
(3)	市との意思疎通	管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・毎月1回、市の職員と文化ホールの職員が打合せを行うだけでなく、館長及び施設の職員が市へ出向き、密に連絡調整を行った。 ・施設の状況や課題を報告、相談し、市と連携しながら課題解決に取り組んだ。 ・トラブルに対して、市や関係機関と連携し、施設利用者の安全に配慮した対応を取ることができた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・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、報告を行い、市へ情報共有できていた。 ・日々発生する個別の案件は、定例会を待たず、都度連絡し、対応について調整できていた。 ・トラブルが発生した際は、管理公社職員、関係機関と連携し、迅速に対応できていた。 			

(4) 法令・協定書等の遵守		労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
・条例や協定書等に定められた事項を順守するとともに、各種法令に基づく施設及び設備の点検を行う等、適切な施設の管理運営を行った。		・条例や協定書等を遵守し、適切な管理を行っていた。			
(5) 個人情報保護		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
・申請書等、個人情報の含まれる書類の保管庫には業務終了時に鍵をかけるなど、適切な管理を実施した。		・摂津市個人情報保護条例を遵守し、適切な管理を行っていた。			
(6) 非常時・緊急時等対応		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
・防災非常招集連絡系統表を作成し、施設に掲示するとともに、市へ提出した。 ・対応マニュアルを作成し、緊急時に必要な体制を整えた。 ・消防避難誘導訓練を年2回実施する等、施設使用者の安全確保のため、施設管理者として適切な体制をとっていた。		・対応マニュアルの作成や、連絡体制を確立し、緊急時に備えていた。 ・利用者の安全確保のため、避難訓練を実施していた。			
(7) 運営の安定性		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
・収支計画書と予算を遵守し、適切な業務運営を行った。 ・管理公社は非営利を目的とする法人であり、法人の財務状況等が安定しており、利益を優先した施設の運営を行わず、施設の安全確保と利便性の向上を図るための管理運営を行った。		・事業計画書の収支計画に基づき運営され、業務運営上において何ら問題はなかった。			
(8) 経費節減の取組		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	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指定管理の期間に合わせて長期総合契約を締結する等、経費節減を行った。 ・会議室の利用の無い時間帯はロビーのエアコンOFF、電灯の消灯等使用状況を管理し、節電に努めた。		・指定管理料の計画額総額に対する削減率は2.7%であった。 ・光熱水費は、夏季、冬季の空調設定温度の厳守や、部分消灯等に努め、計画額に対する削減率は約15%となり、節減効果が現れていた。			
◆サービスの質の維持・向上 (各10点)					
(9) 職員の資質向上		職員研修など、職員の資質向上(利用者に対する職員の接客マナー含め)を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
・公社協議会や公益法人協会が開催する研修会に職員を参加させた。 ・ホールの舞台照明音響装置操作研修や人権・接遇研修を実施し、職員がよりレベルの高い業務運営を行うため、知識と資質の向上に努めた。 ・利用者アンケート結果では、公社職員の窓口対応に好意的な意見を複数いただいた。		・専門知識の向上のため、ホールの舞台照明や音響装置の操作研修を実施していた。 ・利用者が快適に施設を利用できるよう人権研修、接遇研修を実施していた。利用者アンケート結果では、窓口対応の丁寧さについて、好意的な意見が寄せられていた。			

(10) 利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 貸室等に関して、利用者の予算、予定日、参加人数、使用内容などの要望に沿った利用をすることができるよう助言も含めて案内した。空きがない場合は、管理公社が管理する他の施設と連携し、空きがあれば他施設を案内する等、利用者のサービス向上に努めた。 「南千里丘Rock Museum」において、参加者からの声を反映し、他市イベントとのコラボを実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> 館の特徴や設備、備品等についての知識を活かし、利用者のニーズに合った貸室や備品の利用方法等を提案していた。 身体障がい者の送迎バスの乗降において、できるだけ出入口近くにバスをつけられるよう駐車方法や障害物の撤去に配慮していた。 			
(11) 情報収集(アンケート等)		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 利用者ニーズを把握するため、事業参加者、文化ホール友の会の会員、施設利用者にアンケートを実施した。 昭和歌謡曲を取り入れたイベントの実施や、有名アーティストによるコンサート等、利用者のニーズを反映する事業を提案した。 		<ul style="list-style-type: none"> 施設利用者やイベント参加者へアンケートを実施していた。 ニーズを把握するため、施設利用者やイベント参加者にアンケートを実施していたが、結果の分析が不十分であった。 			
(12) 情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 施設の利用案内パンフレットを作成するとともに、管理公社独自の市民文化ホールのホームページを作成し、施設の利用情報やイベント情報を掲載するなど、可能な限りの情報提供を行った。 イベントについてもイベント独自のホームページを立ち上げ、「南千里丘Rock Museum」や「音Neji」を全国に向けて情報発信することで、摂津市民文化ホールの知名度向上に努めた。 さらに、他施設にチラシ、ポスター、サイネージを活用してイベント情報を積極的に周知した。 		<ul style="list-style-type: none"> 広報誌のほか、管理公社のホームページで施設情報を発信していた。 音楽イベント専用のホームページを作成し、積極的にイベント情報を発信していた。 身近な公共施設として興味を持ってもらえるよう、夏休みには小学生を対象とした文化ホールのバックヤード見学ツアーを実施していた。 			
(13) 要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 利用者から要望や苦情があった場合には、適切かつ迅速に対応し、受付記録を残し処理した内容を記載するとともに、職員でその内容を共有し、統一的な対応ができるようにした。また、過去の内容も職員が常時閲覧できるよう書類を整理した。 その他、施設の所管課に適時状況等を相談・報告し、速やかに対処するよう努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> 要望や苦情に、迅速に対応していた。 管理公社内で、過去の要望苦情への対応を閲覧できるようにしたことで、同様の要望等に対して、職員全員が統一的な対応ができる体制を整えていた。 突発的に発生したイレギュラーなものについては、都度市と連携し対応していた。 			
◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	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"> 使用者が安全かつ快適に施設を使用できるよう、各種法令を遵守して建物及び設備の保守点検と修繕を実施した。 使用者が気持ちよく施設を使用できるよう、施設の整備と清掃を実施した。 修繕の履歴をデータ化し、今後の設備更新等の資料として保存した。 その他、地域の美化のために月に1度施設周辺の清掃に取り組んだ。 		<ul style="list-style-type: none"> 定期的に清掃、施設点検を実施し、適切に施設を維持管理していた。 経年劣化が進む設備について、修繕期間、修繕見積額、危険度から優先順位をつけて、具体的な修繕実施計画を作成していた。 			
(15) 管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 施設の備品台帳を整備するとともに、修繕履歴をデータ化し、効率的に施設を管理することができるようにした。 		<ul style="list-style-type: none"> 備品台帳の整備、修繕履歴のデータ化等、施設管理情報を更新し、市へ報告していた。 			

◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 文化ホール事業入場者数		文化ホール事業に対して立てられている集客目標を達成できているか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<p>・令和元年度は、「鼓童ワンアースツアー」、「南千里丘 Rock Museum Presents 音-Neji」、「ドラゴンクエストコンサート」等、9事業14公演を開催した。このうち新型コロナウイルス感染拡大防止のため出演者の親族のみを観客として開催した「リトルカメリア推薦コンサート」を除く8事業13公演の集客目標3,087人に対して3,257人の方に来場していただいた。</p>			<p>・事業ごとで見ると、未達成のものもあるが、トータルでは目標達成率105.5%であり、集客目標を達成していた。</p>		
(17) 施設の稼働率		施設の稼働率が達成できているか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<p>・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、施設を休館した期間があったが、施設全体の目標稼働率35.8%に対し、実績は38.6%となり、目標を達成することができた。</p>			<p>・施設の貸室状況は、利用件数が対前年比132.5%、利用者数が対前年比105.9%といずれも増加していた。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、約1か月休館していたが、施設全体の稼働率の目標達成率は、107.8%となり、目標を達成することができた。</p>		
(18) 施設の付加価値の創出		独自の手法や先進的な取組が実施され、使用者数が増加しているか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<p>・市民活動に関わりの薄い若い世代の新たな参画の機会づくりとして、音楽と地元をこよなく愛する顔ぶれが、実行委員としてまちへの愛着と賑わいを創造する「南千里丘 Rock Museum」を開催した。 ・これから飛躍していく若手プロアーティストによるホールデビューライブを開催する「音-Neji」等、独自のイベントを開催し、全国に向けて「摂津市民文化ホール」の知名度向上とブランディングを図った。以上の結果、前年より使用者数が増加した。</p>			<p>・若年層のイベント参加を促し、来場者数を増加するため、若手アーティストによるライブイベントを開催していた。</p>		
(19) 他団体、他施設との連携、協働による文化振興の推進		市民団体、学生、外郭団体、他施設、他市の施設との連携による文化振興			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<p>・文化ホールで開催する「南千里丘 Rock Museum」では、高槻市のイベントとコラボした。 ・コミュニティプラザの「南千里丘夕涼み会」や「南千里丘クリスマスバル」を大阪人間科学大学や摂津高校と出演及び事業スタッフの連携、社会福祉協議会、保健センター、シルバー人材センターと協働で開催した。また、近隣自治会や商店会、商工会と連携する等、地域に根差した文化振興の推進と施設運営を行った。</p>			<p>・官民連携し、文化振興を推進するため、市内の高校、大学の学生や外郭団体等様々な立場で地域に関わる人と協働でイベントを開催していた。</p>		
(20) 地域貢献		地域の雇用創出や市内業者の活用、地域活動への参加、地域に配慮した施設運営など、地域への貢献ができていたか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<p>・職員の雇用に加えて摂津市シルバー人材センターへの業務委託等、市民の雇用を創出する事業運営を行っていた。 ・施設の管理に関する業務について、市内業者に業務委託を行っていた。 ・市内の自治会や老人クラブが施設を使用する際には実施方法等について具体的なアドバイスを行う等、市の公の施設としての役割を果たしていた。</p>			<p>・市内高齢者雇用促進の観点から、摂津市シルバー人材センターへの業務委託等、地域の雇用創出と市内業者の活用に取り組んでいた。 ・管理公社が指定管理する別の近隣施設で地域を巻き込んだイベントを開催していた。</p>		

指定管理者評価シート(令和元年度)

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)	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

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
使用料	2,120,320円	-	-	-	-	-
利用料金	-	1,949,560円				
指定管理料	4,302,108円	3,714,000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	3	指定管理者評価理由		市評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・市民に集会、交流及び展示等の場所を提供することを設置目的とし、利用者が快く利用できる環境を整えることが基本方針であることをミーティング等を通じて社員に伝達した。 ・施設運営においては、地域の文化芸術団体の活動や個人の趣味の集まり、企業の会議等、多目的ルームとして幅広く市民に活用いただいております、市民活動の手助けとなる施設運営を念頭に取り組んだ。 		<ul style="list-style-type: none"> ・施設の設置目的に基づき、利用者が快適に利用できる環境を整えることを基本方針として確立していた。 ・社内でのミーティング時に適宜、基本方針の確認を行い、社員全員が基本方針を理解した上で、管理業務を実施していた。 				
(2) 職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。				
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由		市評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・受付、施錠、清掃に各担当者を配備し、運営状況を業務日報や直接の報告により把握するとともに、社員全員がミーティング等で共有し、課題への取組につなげた。 ・受付手引を整備し、変更等があった場合は、適宜ミーティング等で周知徹底した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・業務担当者が、適正に配備されていた。 ・日々のミーティングや業務日報から運営状況を把握し、運営上の課題を社員全員が共有できる体制を整えていた。 				
(3) 市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。				
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由		市評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・市と定例会を毎月実施する等連絡を密にし、意思疎通等が十分に実施できている。 ・問題が発生した際には、迅速に対応し、市に早急に報告するとともに、原因の分析、対策を講じるなど再発防止に努め、市と問題意識を共有するようにしてきた。 ・条例の解釈等を市や他の施設管理者と確認しながら、マニュアル化した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・月次報告等を遅滞なく提出していた。 ・毎月定例会を実施し、管理業務全般について市と情報共有できていた。 				

(4) 法令・協定書等の遵守		労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 関係法令に基づき労働条件等を定めた。 開館時間、開館日については、摂津市条例及び基本協定、年度協定を遵守しており、管理運営状況は月次、年次の定期報告にて詳細に報告した。 従事者に市の施設であることを認識させ利用者の平等利用を確保した。 		<ul style="list-style-type: none"> 労働関係法定を遵守し、労働条件を定めた。 条例、施行規則、協定書、仕様書に定めた基本事項を遵守し、管理運営状況を定期的に報告していた。 			
(5) 個人情報保護		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 法令等を遵守した個人情報の取扱を従事者全員に指導した。登録申請書等の個人情報を含む書類等は、持ち出しを禁止し、施錠保管した。 受付専用のパソコンは、パスワードの設定、セキュリティ対策用ルーターを設置し、個人情報漏洩防止策を強化した。 保管期限が過ぎた書類は、個人情報の漏洩を防止するため、シュレッダーしてから廃棄した。 		<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護条例を遵守し、個人情報を含む書類等は、持ち出し禁止し、保管庫の施錠を徹底していた。 			
(6) 非常時・緊急時等対応		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> フォルテ摂津ビルのオープン当時から管理しており、フォルテ摂津ビルの24時間常駐警備員、設備員と緊密に連絡を取る等非常時、緊急時、災害時の関係機関との連絡体制を整えている。 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る。 施設の非常時には、フォルテ摂津ビルに備えている救命設備や防災設備を活用できるようにした。 救命技能を有する社員を配置している。 		<ul style="list-style-type: none"> 24時間建物全体の管理体制が整備されており、非常時等に対する連絡体制や防災設備が有効に利用できる体制を確立している。 非常事態に対する安全対策を講じるとともに、施設点検等を迅速に実施していた。 			
(7) 運営の安定性		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 予算を適正に管理し、安定的な運用に努めており、業務の継続が十分可能な状態である。新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として休館した影響で、利用料収入が減少した期間は、利用状況に合わせて支出を見直した。 		<ul style="list-style-type: none"> 収支計画書と大きな隔たりなく、予算の執行も概ね計画通りであった。2月から3月は、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、休館したため、利用状況に合わせて支出を見直していた。 			
(8) 経費節減の取組		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者評価	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"> 貸室内に節電の文書を掲示するとともに、利用者に電灯・空調機の消し忘れがないように注意を呼びかけ、閉室時の点検時には、消し忘れの確認、冷暖房の温度管理を実施した。 空調機のフィルター清掃を年1回実施し、機械の維持と効率運転による光熱費の節減を図るとともに、備品や消耗品の適正管理により経費節減を図った。 		<ul style="list-style-type: none"> 利用者へ節電の啓発を行い、点検時には消し忘れの確認を実施していた。 経費削減のため、冷暖房の効率運転による光熱費の節減や備品や消耗品の不要な在庫が発生しないよう適正管理に努めていた。 			
◆サービスの質の維持・向上 (各10点)					
(9) 職員の資質向上		職員研修など、職員の資質向上(利用者に対する職員の接客マナー含め)を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者評価	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"> 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。また、防災意識向上のため、防災研修を実施した。 利用者への説明事項等を見直し、見直した内容は、適宜ミーティング等で周知し、社員全員が同一の対応ができるよう努めた。 利用者に対する言葉遣いや、態度について社員間で啓発し合い、利用者が快適に利用できるよう接遇の向上を図った。 		<ul style="list-style-type: none"> 基本協定及び事業計画書に定めている人権研修、防災研修を実施していた。 接遇を向上するため、管理運営上の問題点や他社員の接遇対応等で気が付いたことをミーティング等で社員全員で共有していた。 			

(10) 利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の要望を聞き取り、利用者からの問い合わせに対応できるよう受付体制を整えた。 ・他の施設を紹介する等、利用者の要望に添うよう、状況に応じて施設情報を提供した。 ・出入口の鉄扉が重苦しいという意見があったので、明るいイメージになるよう窓付きの扉に交換した。 ・無料で使えるWi-Fi機器を設置した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの要望や苦情を聞き取り、利用者より取替要望のあった重たく古い鉄扉を、明るい窓付きの扉に替えた。 ・無料で使えるWi-Fi機器を設置し、利用者が快適にインターネットを利用できる環境を整えた。 		
(11) 情報収集(アンケート等)		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・受付時等に利用者とのコミュニケーションを図り、要望等を直接聞き取った。 ・警備、清掃員等の現場担当者が伺った利用者の声は、すぐに社員に報告し、情報の共有を図った。 			<ul style="list-style-type: none"> ・受付時等に積極的に利用者とのコミュニケーションを図ることで、要望等を直接聞き取っていた。 ・警備員や清掃員等の現場担当者が伺った利用者の声は、すぐに情報共有できていた。 		
(12) 情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・当社のホームページに施設の情報を記載し、公共施設予約システム及び市の案内にリンクできるようにした。 ・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を掲示した。 ・施設の利用案内を作成し、商業店舗に置いてもらうことで、店舗利用者に対して情報発信を行った。 			<ul style="list-style-type: none"> ・自社のホームページに施設情報を掲載し、公共施設予約システムへのリンクを掲載していた。 ・フォルテ摂津ビルの掲示板を活用し、イベント情報等を掲示することで、商業店舗利用者へ施設情報を発信していた。 		
(13) 要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・受付時や施錠時に利用者とのコミュニケーションを図り、直接要望等を受けていた。 ・要望等は、社内で共有後、市へ報告、相談し、すぐに対応できる体制となっていた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・施設利用の受付時や利用終了後に、利用者とのコミュニケーションを図り、要望等の聞き取りを行っていた。 ・苦情は、社員全員で情報共有し、再発防止策の検討のため、市へ報告、相談があった。 		
◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・閉入室時に警備員が室内を点検し、使用終了後は清掃員が室内清掃を実施した。 ・月1回、社員とフォルテ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。 ・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。 ・建設後、27年経過しており、老朽化した設備の修繕や清掃については市と協議の上、計画的に実施した。 ・経年劣化等で更新が必要なものとして、照明のLED化及び机、収納台車、床面カーペット、排気設備の更新を提案した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が安全かつ快適に利用できるよう、日常的に施設点検や清掃、軽微な修繕を実施していた。 ・経年劣化等で補修が必要な箇所については、優先順位を検討したうえで、市に報告していた。 		
(15) 管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・修繕履歴は台帳に記録し、適宜、市に報告した。 ・清掃、警備日誌は、仕様書に基づき、倉庫で施錠管理した。 ・文書は、個人情報漏洩しないようシュレッダーして廃棄した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・備品の台帳管理、修繕履歴等、適切に作成、保管しており、更新内容は随時、市に報告していた。 ・清掃、警備日誌は、仕様書に基づき、施錠できる倉庫に保管している。 		

◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 稼働率向上		稼働率向上のため具体的な取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	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"> ・当社のホームページにて、施設の案内を掲載し、会議、教室、展示、商品販売等、多目的に利用できることをアピールし、利用者の拡大に努めた。 ・フォルテ摂津ビルの掲示板及び他の店舗に施設の利用案内を設置し、稼働率向上に努めた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・営利、非営利に関わらず貸室利用が可能であることをホームページやフォルテ摂津ビルの掲示板等に掲載し、駅利用者やフォルテ摂津ビル利用者へ周知していた。 ・コロナ過で閉館していた3月を除いた稼働率は、昨年度と比較し、1.9%増加していた。 		
(17) 防犯対策		盗難防止など防犯に関する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・フォルテ摂津ビルに24時間常駐の警備員を配備し、定期巡回を実施した。 ・共用フロアーに2ヶ所の防犯カメラを設置し、防災センター内で監視、録画していた。 ・利用者が施設を利用した後は、警備員が備品等の在庫確認や室内で破損等が無い確認した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・防犯対策として、2台の防犯カメラでフォルテ摂津ビルを監視していた。 ・24時間常駐の警備員を配備し、定期巡回を実施していた。 		
(18) 安全対策		危険箇所等を的確に把握し、事前の事故防止策が講じられているか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・開閉室時の室内点検に加え、月1回設備の定期点検を実施することで、修繕必要箇所を確認した。事故防止のため、軽微な場合はすぐに修繕した。 ・修繕必要箇所のうち、利用者に危険が及ぶ可能性がある箇所は、市に報告し、緊急的に修繕した。 ・消防点検をはじめとする法定点検等を実施した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・開閉時の室内点検と、月1回の定期設備点検を実施し、修繕必要箇所を把握していた。出来る限り、早期に修繕することで、事故を未然に防いでいた。 		
(19) 環境保護への取組		環境保護へ配慮した取組ができているか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・貸室内に節電の案内を掲示し、利用者へ退室時の消灯、空調機の電源オフを呼びかけた。また、警備員の室内点検時に消し忘れがないか確認した。 ・ごみが発生する場合は分別収集するよう利用者に呼びかけた。 ・フォルテ摂津ビル全体で、共用通路の照明のLED化を実施した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・電灯や空調機のコマメな消灯や、ごみの分別収集等について利用者への呼びかけを実施していた。また、警備員が消し忘れがないか確認していた。 		
(20) 他施設との連携		市内各種団体、NPO法人、行政などと連携を図りながら地域コミュニティ活動の推進のために積極的に取り組んでいるか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティプラザ、別府コミュニティセンター、正雀市民ルーム等と連絡を取り、市と情報を共有し連携を図った。 			<ul style="list-style-type: none"> ・市や他の公共施設との連絡調整、各種団体の利用者とコミュニケーションを図りながら、施設運営に取り組んでいた。 		

指定管理者評価シート(令和元年度)

1.施設の概要

施 設 名	別府コミュニティセンター	A
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 (摂津市立別府コミュニティセンター条例)	
制度導入年月日	平成28年12月1日	
指定管理者名	一般財団法人摂津市施設管理公社	
指定管理期間	平成28年12月1日 ～ 令和3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

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
使 用 料	1,865,440円	1,957,765円				
指 定 管 理 料	57,762,042円	57,942,732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"> ・市民からの各種問合せや要望に応じ、市民活動団体や自治会と連携して事業を実施する等、施設の設置目的に基づき運営した。 ・ロビーの使用について、市民提案の事業を実施し、次年度に向けた企画の立案と市民提案の選定を行った。 ・施設の運営方針を職員が十分に理解し、市民が文化に関する理解と関心を深めることができるよう、ホール及びエントランスでの事業を積極的に実施した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・施設の設置目的を職員が理解していた。 ・コミュニティプラザや文化ホールの運営経験を活かし、市民活動団体、自治会等と連携して事業を企画、実施する等、地域の活動拠点施設として、運営していた。 			
(2)	職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> ・適切な職員配置を行い、安定的かつ適切な業務運営を行った。 ・管理公社が指定管理者として管理する他の施設の責任者を交えた連絡会を毎月実施し、課題と情報を共有するとともに、課題解決に取り組んだ。 			<ul style="list-style-type: none"> ・職員を計画通りに配置していた。 ・管理運営上の課題等について、他の施設責任者と情報を共有し課題解決に努めていた。 			
(3)	市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> ・市と管理公社との連絡会を毎月実施し、施設の状況や課題を報告、相談するとともに、課題等の発生時にはセンター長が市へ出向いて連絡相談を行う等、迅速に課題解決に取り組み、十分な連絡調整を行った。 			<ul style="list-style-type: none"> ・毎月、市との連絡会を開催して、施設の管理運営上の課題を報告、相談しながら、問題解決に向けた連絡調整を行っていた。 ・外郭団体や他施設が連携しているイベントに積極的に参加し、その実施手法を別府コミュニティセンターのイベントに活かしていた 			

(4) 法令・協定書等の遵守		労働条件、開館時間や平等利用、定期報告等、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等、適切な施設の管理運営を行った。		・労働関係法令、条例、施行規則、協定書、仕様書等に定められた基本事項を遵守し、管理運営を行っていた。			
(5) 個人情報保護		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
・申請書等、個人情報の含まれるデータにパスワードを設定した。 ・書類の保管庫は業務終了時に施錠した。		・個人情報保護条例を遵守し、個人情報が含まれる書類等を施錠のうえ保管しており、適正に管理できていた。			
(6) 非常時・緊急時等対応		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立等、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
・施設の状況及び体制に即したものになるよう、防災非常招集連絡系統表を更新し、施設に掲示するとともに市へ提出した。 ・施設の状況及び体制に即したものになるよう、対応マニュアルを更新し、緊急時に必要な体制を整えた。 ・消防避難誘導訓練を年2回実施する等、施設使用者の安全確保のため、施設管理者として適切な体制をとっている。 ・暴風警報発令時、自主避難所の開設時に、市の職員と連携して適切に対応した。		・対応マニュアルに基づき、緊急時等に必要な体制を整えていた。 ・使用者の安全確保のため、避難訓練を実施していた。 ・地域自治会と協同して地域防災訓練事業を開催するなど、地域と協力し、非常時を想定した訓練を実施していた。 ・暴風警報発令時の施設対応が円滑であった。			
(7) 運営の安定性		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
・収支計画書と予算を遵守し、適切な業務運営を行った。 ・管理公社は非営利を目的とする法人であり、法人の財務状況が安定しているため、利益を優先した施設の運営を行わず、施設の安全確保と使用者の利便性向上を図るための管理運営を行った。		・収支計画書と大きな隔たりはなく、予算の執行も概ね計画通りで、業務の継続が可能な状態であった。			
(8) 経費節減の取組		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
・省エネルギー対応の設備を有する施設であり、エアコン、エレベーター、電灯の運転状況を管理し、節電に努めた。		・再生紙の活用等、設備や備品の経費削減に努めていた。 ・施設内のエアコンの運転状況を事務所で一括管理し、光熱水費の削減に努めていた。			
◆サービスの質の維持・向上 (各10点)					
(9) 職員の資質向上		職員研修等、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
・人権、接遇研修を実施して職員の資質の向上を図るとともに、使用者の様々な要望に対応するためのカラオケ機器操作研修を実施する等、職員がよりレベルの高い業務運営を行うため、知識と資質の向上に努めた。		・人権、接遇等の研修を実施して、資質向上を目指していた。 ・使用者からの要望が多いカラオケ機器について、全職員が統一した対応をとれるよう操作研修を実施していた。			

(10) 利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・使用者の予算、予定日、参加人数等の要望に沿った利用ができるように案内し、サービス向上に努めた。 ・集会所の機能を有することから地元自治会長と協議し、市民に寄り添うサービス提供を行った。 ・館内サイネージには別府地域自治会の紹介枠を作る等、別府地域の方々が別府コミュニティセンターをより一層身近に感じられるように努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートの実施や施設使用者への直接聞き取りで、要望を把握し要望の多かったラジカセ（カセットテープ対応）の更新を行う等、サービス向上及び稼働率向上に努めていた。 ・自治会から申し出のあった企画を、管理公社が別府地域の住民が広く参加できるコミュニティセンター事業として実施する提案があった。 ・地域の核となる施設として、館内サイネージで地元自治会の取組紹介をする等、地域との距離感を縮める管理運営を行っていた。 			
(11) 情報収集(アンケート等)		利用者のニーズや満足度等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"> ・各種講座等の終了後のアンケートや、施設使用者アンケートを実施し、地域の方々及び公民館クラブから移行してきた方々の意見を集約し、施設の運営に反映した。 ・施設使用者のニーズが多かった、貸室内の冷房温度の設定を環境状況により熱中症対策のため、必要に応じて変更できるように対策を取った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・使用者の要望や満足度を把握するため、アンケートを実施し、施設の運営に要望等を反映する体制を整えていた。 ・他市の公社との協議会に参加し、情報交換を行っていた。 ・熱中症対策のため、必要に応じて室内温度の設定を変更できるよう対策を取っていた。 			
(12) 情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成する等、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・施設のホームページによる案内に加え、管理公社が管理するコミュニティプラザ及び文化ホールに使用案内を設置して施設の使用を案内した。その他、施設の職員が近隣の企業等にあいさつに出向き、施設の使用について案内した。 ・各種講座等の実施時には、地域に密着した親しまれる施設となるよう、別府地区の世帯に個別ポスティングや、各学校にチラシの配布を行う等、事業の内容に合わせて配布対象を選定してPRを行った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・施設独自のホームページを作成し、施設情報やイベントのPRを随時行う等、適宜更新していた。 ・近隣にイベントチラシの配布を行う等、事業の内容に合わせた情報発信を行っていた。 			
(13) 要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	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"> ・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、受付記録に処理した内容を記載するとともに、職員でその内容を共有し、統一的な対応ができるようにした。 ・過去の内容を職員が常時確認できるように、書類を整理している。 ・市に対応内容等を相談、報告し、速やかに要望等を解決するよう努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・要望や苦情については、ミーティング等で職員全員と情報共有を行いながら、迅速に対応していた、また、対応内容について市へ相談、報告があった。 ・要望等の受付内容を記録することで、対応方法や引継ぎ事項等を職員間で共有し、対応の統一化を図っていた。 			
◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	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"> ・使用者が安全かつ快適に施設を使用できるよう、各種法令を遵守して建物及び設備の保守点検と修繕を実施した。 ・使用者が気持ちよく施設を使用できるよう、施設の整備と清掃を実施した。 ・修繕の履歴をデータ化し、今後の設備更新等の資料として保存した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・使用者が安全かつ快適に使用できるよう、建物及び設備を定期的に保守点検や修繕を行っていた。 ・修繕の履歴をデータ化し、設備更新等の資料として保存していた。 ・別府コミュニティセンターは平成28年12月に開園した新しい施設のため、修繕計画については今後計画を立てて修繕を行っていく旨、次期計画書に記載していた。 			

(15) 管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴等が適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・施設の備品台帳を整備するとともに、修繕履歴をデータ化し、効率的に施設を管理することができるようにした。			・備品台帳や業務に関する報告書を整備し、適正に保管していた。		
◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 施設の付加価値の創出		独自の手法や先進的な取組が実施されているか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・使用者からエントランスを使用する事業提案を募り、選定委員会を立ち上げて事業を実施する他、各種イベント等を年106回実施し、地域に根差し、愛される施設となるように運営を行った。			・地域住民や使用者から提案のあったエントランスを活用した事業を実施し、地域との連携を深めていた。結果、昨年度から2.9%使用者数が増加していた。		
(17) 稼働率の向上		稼働率向上のため具体的な取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・公民館からの移行団体に加えて、コミュニティプラザの使用団体にも施設の使用を案内するとともに、施設の職員が近隣の企業等に出向いて施設の使用方法を案内し、稼働率の向上に努めた。			・ホームページで施設情報を発信するだけでなく、コミュニティプラザや公民館を使用する団体に、目的に応じて別府コミュニティセンターを使用できることを案内し、新規使用者の獲得に努めていた。結果、昨年度から0.4%稼働率が上昇していた。		
(18) 市民活動の拠点施設		市と連携しながら、市民活動の拠点施設としての取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・市民活動団体と友好的な関係を保ち、使用者からの提案を事業として実施する等、施設の使用を促進した。 ・近隣の自治会と合同で防災訓練を実施する等地域に根差した施設の運営を行った。			・社会福祉法人摂津宥和会による「子ども食堂」の実施や、別府小学校の体験学習の受入れていた。 ・近隣自治会との防災訓練を実施する等、地域に根差した活動を行っていた。		
(19) 地域との連携		地域社会との関係が適切に確保され、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
・近隣の自治会や住民とコミュニケーションをとって意見を集約するとともに、近隣の自治会と合同で防災訓練を実施する等、地域との交流機会を創出した。 ・コミセン祭りに合わせてエントランスで事業を開催する等、イベントを地域子ども会等と協働で実施した。 ・コミュニティプラザと連携して、各種団体が効果的な施設の使用及びイベントを開催できるよう、アドバイスや協力ができる体制を取った。			・各自治会長をはじめPTA会長や民生児童委員と連携し、地域イベントの案内や、館内サイネージへ別府地域自治会の紹介枠を作成する等、地域に密着した施設運営をしていた。		
(20) 環境配慮の取組		管理運営にあたっての環境配慮の具体的な取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・施設及び隣接する公園の植栽を適切に管理するとともに、イベント開催時にはごみの分別収集を徹底する等、地域と環境に配慮した施設の運営を行った。 ・職員及び委託業者に節電と節水を徹底し、経費の削減と環境保全を行った。			・空調機や照明について使用者の状況を考慮しながら、節電に取り組んでいた。 ・夏にはグリーンカーテンを実施し、環境に配慮した管理運営を行っていた。 ・ごみの分別回収を徹底し、リサイクル活動に取り組んでいた。		

指定管理者評価シート(令和元年度)

1.施設の概要

施設名	摂津市民図書館・鳥飼図書センター	S
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	
指定管理者名	株式会社図書館流通センター	
指定管理期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日	
担当部課	教育総務部生涯学習課	

2.主な決算状況

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	98,000,000円	98,907,408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	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"> 第4次摂津市総合計画の「市民みんなが主体性をもち、互いの特性を尊重しながら連携、協力する」ことを基に、図書館の事業計画には、「つながりのまち 摂津」を基調とし、「多文化・多様性」、「教育」に注力する事を記載した。 事業計画の内容をスタッフとミーティングなどで共有化を図った。計画の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た運営、管理を実施し、業務改善などによる手順の変更があった場合は即座に更新を行い業務の共有化、標準化を行った。 イベントなどの自主事業についても読書推進などを通じて、図書館が市民との交流が深まる拠点となれるよう努めた。選書や書架の構成も計画に基づき実行した。 			<ul style="list-style-type: none"> 子ども読書活動推進計画の記載内容に沿って、多文化、多様性への理解と共生を考慮した図書館サービスの充実を管理運営の基本方針として設定していた。 管理運営の基本方針や事業計画の内容は、業務マニュアルに記載し、全スタッフに周知していた。 イベント等の実施や選書は、子ども読書活動推進計画に基づき実施していた。
(2) 職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。			
指定管理者評価	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"> 館長が市民図書館、鳥飼図書センターの両館を統括の上、各館にチーフ(副館長)、サブチーフ(窓口責任者)を配置し、スタッフを取りまとめる体制を構築した。 毎月、図書館の館長とチーフとエリアマネージャーで責任者会議を実施し、運営上の課題の共有化と解決に取り組んだ。 1年に1回、社内の内部監査専任チームにより、図書館現場における運営、労務、会計に関する内部監査を受け、図書館の運営に重大な問題がないことを確認した。内部監査での指摘事項については、対応内容と対応時期を明確にして、実施されているかどうかを後日確認することで改善を図った。 			<ul style="list-style-type: none"> 計画通りに人員配置していた。 毎月実施される責任者会議で、2館の運営上の課題を共有していた。 スタッフの70%以上が司書資格を有していた。
(3) 市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
		<ul style="list-style-type: none"> 管理運営業務の月、週、日単位の短期的な内容についての報告、連絡、相談は、毎週実施している選書会議に合わせて実施し、月次報告や図書の発注伺いのための市役所訪問時にも適宜行った。 中長期的な課題等は年4回実施される運営会議で、課題解決に向けた事業について市へ相談した。 			<ul style="list-style-type: none"> 毎週の選書会議を活用し、市へ報告相談が行われた。 年4回の運営会議において双方からの提案や中長期的課題について議論を行った。子ども読書活動推進計画見直しでは、子どもの居場所づくりについての提案があり、計画に組み込むことができた。

(4) 法令・協定書等の遵守		労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 基本協定書や年度協定書の定めに従い、事業計画書を策定し、その内容を月間計画(シフト表)に展開することにより、市民の図書館利用に支障のない運営管理体制を構築した。 基本事項遵守のため、月次報告や収支報告など図書館の運営管理の状態を定期的に報告した。 		<ul style="list-style-type: none"> 労働条件や労働関係法令を遵守し、労務管理されているか内部監査を実施していた。 開館時間や平等利用について、協定書の内容を遵守していた。 月次報告、収支報告は定めた期日通りに報告していた。 			
(5) 個人情報保護		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者評価	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"> 摂津市個人情報保護条例に基づき、業務を遂行した。また、スタッフに対して、年1回、Pマーク研修として座学と確認テストを実施し個人情報保護の重要性をスタッフに徹底した。 社内監査チームによる個人情報監査を実施することにより、利用者やスタッフの個人情報の適正な管理が実施されていることを確認した。イベント申し込み書に個人情報の利用目的を明示するよう指摘を受け、対応を行った。 		<ul style="list-style-type: none"> 摂津市個人情報保護条例を遵守し、全スタッフにPマーク研修を実施し、個人情報保護の重要性を全スタッフが認識できていた。 個人情報管理チェックリストを作成し、毎日、個人情報の管理方法が適切か確認していた。また、年1回、チェック項目と実情に不一致がないか、管理方法に問題がないか社内監査を実施していた。 			
(6) 非常時・緊急時等対応		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 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するとともに、緊急連絡網を作成し、緊急時の連絡体制を整備した。マニュアルの定着を図るため、市民図書館は年2回、鳥飼図書センターでは年1回の消防訓練を実施した。 令和2年3月には、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、市と連携しながら図書館の運営を休館し予約図書の出借サービスのみの業務にスムーズに移行させ、利用者の利便性をあまり損なわないようにした。 		<ul style="list-style-type: none"> 台風による暴風警報発令時等、TRC危機管理マニュアルに基づき行動できるよう、全スタッフへ内容の周知及び対応訓練を実施していた。 新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、3月から臨時休館したが、予約資料の受付と貸出に対応し、非常時において業務を継続していた。 休館中、予約本の貸出に関してコミュニティプラザ施設職員の窓口対応が増加していたため、負担軽減及び感染防止の観点から、急遽返却ポストを設置していた。 			
(7) 運営の安定性		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 水道光熱費を含め各費目とも計画と実績に大きな差異はなく、安定した運営管理を行った。 		<ul style="list-style-type: none"> 収支計画書の予算の範囲内で、施設を運営管理していた。 			
(8) 経費節減の取組		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者評価	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"> 水光熱費の管理簿を作成し前年同月との比較を行い、異常などが無いことを確認した。水道料金については、夏場の樹木への散水を天気や気温によっては控えるように要請をして節減に努めた。 インターネット料金は支払先を変更することにより、わずかではあるが費用節減できた。市民図書館の電気料金については、電力会社の変更により30%程度の費用節減の可能性のあることを提案した。 		<ul style="list-style-type: none"> 水道料金の月々の使用状況を記録し、使用状況を基に節水を実施していた。 空調機器の適切な使用、館内の不要な照明の消灯を徹底し、節電していた。また、電力会社変更による費用削減の提案があった。 光熱水費は、前年度比2.5%削減できていた。 令和2年1月以降、インターネット料金について、契約プランを変更したことで、月15%経費削減できた。 			

◆サービスの質の維持・向上（各10点）					
(9) 職員の資質向上		職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・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図書館員としてのスキルの向上を図った。特に障害者サービスや児童サービスの担当者には大阪府立図書館主催の研修に参加しTRCが運営していない図書館のサービス内容等の情報収集をして、自館のサービスへのフィードバックを図った。 ・市の主催する施設管理の研修や安全衛生推進者の研修に参加し、施設の維持管理や図書館員の安全や健康の保持推進などにも努めた。 ・責任者は社内の館長会、チーフ会でハラスメントやメンタルヘルスについての研修を受講し、マネジメント力の向上に努めた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・接遇、図書館資料、図書館サービスに関する内部研修を年20回実施していた。 ・図書館司書セミナーを主とした、大阪府等が主催する研修を年6回受講した。 ・研修後、月1回の館内作業日会議を利用し、スタッフ間で研修内容について情報共有していた。 		
(10) 利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・従来から実施している視覚障害者のために録音資料の取寄せ郵送貸出サービスに加え、障害者手帳をお持ちのような図書館に来館が困難な利用者に対して、代理人による貸出や郵送貸出のサービスを開始した。 ・コミュニティプラザ出張おはなし会では、参加者からの希望により、開始時間を11時30分から11時に変更した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・来館困難な利用者向けの代理人貸出や、郵送貸出サービスを開始した。 ・利用者の要望に応じて、出張おはなし会の開始時間を変更した。 ・図書を利用できる環境を拡大するため、大阪市と相互利用協定を締結した。 		
(11) 情報収集(アンケート等)		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・8月に利用者満足度アンケートを実施し、利用者の要望やニーズを把握の上、図書館の管理運営に反映するよう努めた。 ・イベント実施時に参加者の満足度や参加したいイベント内容に関するアンケートを実施することにより、次年度の自主事業計画に活かした。 ・「利用者の声」に投稿していただいたご意見、ご要望にたいしては、ご意見をいただいてから1週間以内に一次回答することを心がけた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・施設の管理運営に関する満足度を把握するため、8月に利用者アンケートを実施していた。 ・利用者アンケートの結果の分析を行い、わずかでも前年度より評価の下だったスタッフの接遇と書架案内について研修と見直しを行った。 ・次回イベント等の改善につなげるため、イベント実施時に、参加者アンケートを実施してした。 		
(12) 情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・市のホームページへのタイムリーな掲載や広報紙「ことのは」の発行や図書館内のポスター掲出により情報発信を行った。 ・イベントの内容によっては、コミュニティプラザや公民館だけでなく、小中学校やJR・阪急の駅へポスターを掲出した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・イベント情報を主にした広報誌「ことのは」に加え、毎月新着資料情報冊子を発行し、デジタル情報を得ることが難しい利用者にも情報を届けていた。 ・イベント案内のポスターは公共施設以外にも参加対象者に応じて掲出箇所を変更していた。 ・市ホームページに毎月行事予定を掲載していた。 		
(13) 要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの意見、要望、苦情はカウンターや電話等を通じてスタッフから責任者に報告されるような体制を構築した。 ・責任者は、指定の様式で市へ迅速に報告するとともに、市民図書館と鳥飼図書センター両館で責任者が内容や対応策を共有した。 ・各館のスタッフにはミーティング時に内容や対応方法を説明し全員が対応可能になるように体制を構築した。 ・責任者は、社内のグループウェアなどにおいて、他自治体での利用者からの要望、苦情の内容と対応について共有を図り、スキルの向上に努めた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・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がなされ、各館の責任者が内容を共有し、合わせて市へ連絡できていた。 ・利用者の要望は日常的なミーティングで情報共有し、全スタッフが同じ対応をとれる体制となっていた。 ・社内ネットワークを活用し、他市の図書館への要望や苦情に係る情報を取得していた。取得した情報は、苦情の未然防止のため、全スタッフに情報を共有していた。 		

◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書に基づき、計画的に施設の保守点検を行った。修繕の必要な個所については利用者の安全を考慮しつつ対応し、建物・設備の維持管理に努めた。 ・市民図書館の3階小会議室の床の隆起についても、おはなし会の参加者の安全を図りつつ、修繕した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・毎日スタッフによる館内巡回の際に設備の異常がないか確認をしていた。 ・点検時に異常が発見された際は速やかに市へ報告があった。 ・施設に損傷があった際、利用者の安全確保のため、速やかに初期対応を実施していた。 ・損傷とまでは言えない軽微な変化についても、すぐに処置することで、事故の未然防止ができていた。 		
(15) 管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・備品については、備品台帳を作成し、内容の更新を行い適正な管理を行った。修理が難しい備品については市と協議をしながら廃棄の準備を進めた。 ・点検や修繕などの各種報告については、種別毎に記録や報告書をファイル管理し、適切に保管を行った。 			<ul style="list-style-type: none"> ・点検等に関する報告書が定期的に提出されていた。 ・点検記録簿や備品台帳等が作成され、施設のスタッフが確認できる箇所へ保管していた。 		
◆施設固有の項目 (各10点)					
(16) 公平・公正な選書		利用者のニーズに配慮するとともに、公平で公正な選書を行っていたか。分野別や利用対象者別にみて、バランスのとれた選書がなされていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・市と図書館の責任者を含む選書担当で選書会議を行い、選書基準に基づいた図書の選書を実施した。選書内容と冊数の適正化を図り、利用者に提供する新着の図書に蔵書構成に偏りが発生しないよう努めた。 ・利用者からのリクエストには図書館の蔵書構成を考慮したうえで迅速な対応を行い、要望する資料の提供に努めた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・両館の利用者数や利用傾向、その他社会情勢を踏まえた新刊書の選書が行われていた。 ・担当者による日々の棚確認で資料が不足している分野の蔵書補充が適時行われていた。 ・利用者からのリクエストには、可能な限り、迅速に対応していた。 		
(17) 適正な蔵書管理		利用者が利用しやすいように、書架の整理整頓が適切に行われていたか。書架の案内図や、見出しの整備等の工夫が行われていたか。汚損、破損された図書が配架されていなかったか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・新着の絵本は児童の新着図書コーナーに置いていたが、新しく絵本の新着コーナーを設置した。また、児童の新着図書コーナーにブックトラックを設置してこちらにも新着図書を並べることで、見やすくなった。 ・よく借りられる児童向けの大型本を一か所にまとめることで利便性を高めた。 ・一般向けに、洋書の常設展示コーナーを設けた。 ・汚破損のあった図書についてはできる限りの修理を行うとともに、汚破損の状態が分かるように表示を行った。修理の不可能なものについては、除籍基準に基づき除籍を行った。なお、絵本・児童書については読み継がれていくものということを考え、買い替えを積極的に実施した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・日々の書架整理で書架の構成を確認し、内容の古いもの、改訂された資料は速やかに買い替えていた。 ・汚損、破損した資料は修理し、修理不可のものについては買い替えていた。 ・窓口業務で把握している利用者の貸出動向を踏まえ、利用者にとって図書が見やすく、借りやすい配置へ、適宜変更していた。 		

(18) 講座・イベントの実施		市民の学習活動の向上、図書館の利用促進に繋がる講座やイベントを適切に実施し、親しまれる図書館とするための特色ある取組ができていたか。適切な人員配置、スムーズな進行でイベントが実施されていたか。			
指定管理者 評価	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"> 子ども向けの各種おはなし会やイベントの実施、時節を反映した資料の展示を通じて、読書のきっかけ作りを積極的に行った。「かんたん制作あそび」は未就学児童を対象としたイベントで作成した作品を絵本コーナーに展示した 大人向けには「ひと味ちがう和の年賀状」、「ハーバリウム」、「子育て世代のマナー講座」等、いろいろな世代の方に図書館や読書に関心を持ってもらえる講座やイベントを実施した。 鳥飼図書センターのクリスマスのおはなし会では絵本の広場とぬいぐるみのおとまり会を組み合わせたもので図書館への来館と読書に親しむ機会の提供という目的に合ったものであった。 		<ul style="list-style-type: none"> 絵本の読み聞かせに加え、工作やクイズラリーを実施し、児童が参加できるイベントを増加した。 制作した作品を図書館の装飾に使用するイベントを実施し、作品制作時と、装飾時に来館されることで、読書への接点を増やすことができた。 企画展示が様々な世代に向けて行われ、1年を通じ途切れることなく多様な展示と関連図書の配架が行われた。 「ハーバリウム」や「子育て世代のマナー講座」等、様々な年代の方が図書館や読書に関心を持ってもらえるよう大人向けのイベントを開催していた。 			
(19) 高齢者、障害者、外国人への対応		高齢者、障害者、外国人が快適に図書館を利用できるように配慮した、バリアフリー化、館内案内の表示、対面音訳ボランティア等への取組、イベントの実施等が行われていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 聴覚障がいの方への理解を深めるため手話のおはなし会を実施した。視覚障がい(高齢者を含む)の方には大活字本の購入や録音資料の取り寄せ貸出のサービスを実施した。来館が困難な利用者に対して、代理人貸出のサービスの継続に加え、障がいの程度によっては郵送サービスを開始した。 英語の図書の購入を強化し、洋書の書架の近くに洋書の展示棚を設けた。ことばの「多様性」への理解を目的として、市民図書館と鳥飼図書センターで外国語のおはなし会を実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> 視覚障がい者向けに録音資料の取り寄せ貸出サービスを実施した。 障がいへの理解を深めるおはなし会やバリアフリー映画の上映会を月1回開催していた。 障がいのある利用者の郵送貸出サービスを開始した。 外国人労働者について支援と雇用の関連資料を購入し利用者の多様性理解を推進した。 外国語のおはなし会の開催回数を年1回から2回に増やした。 			
(20) 子ども読書活動の推進		子どもの読書のきっかけとなる資料展示やおはなし会、イベント等が適切に実施されていたか。子どもが本に手を伸ばしやすい雰囲気となっていたか。			
指定管理者 評価	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"> 従来から人気の高い「ぬいぐるみのおとまり会」や「特別おはなし玉手箱」等のイベントやおはなし会を含め、親子で本に親しむ機会を提供する活動を積極的に行った。 市民図書館で実施した写真パネル展示「古生物をみてみよう」では写真パネルと関連本の展示と好きな古生物の投票を組み合わせたもので150人を超える人の投票があった。 鳥飼図書センターでは「ほんの木」を利用して、こわい本やスノーフレーク等、季節に応じたテーマで子供たちに本の紹介のポップを作成し、「ほんの木」に飾ってもらうイベントで、テーマに関連した本を展示することで貸出に繋がった。 		<ul style="list-style-type: none"> おはなし会に加え、クイズラリーやえほんのカルタ等子ども向けイベントを27回行った。 「古生物を見てみよう」のように展示を見るだけではなく、投票することで参加できるイベントを行い、図書から展示、展示から図書に関心が広がり、読書への接点が多く作られた。 図書館からの発信だけではなく、「ほんの木」のように子ども自身がおすすめの本の情報を発信できるイベントが行われた。 取組の結果、児童の利用人数が前年度より3%増加した。 			