

令和2年度指定管理者評価結果

令和3年10月

令和2年度指定管理者評価結果一覧

	施設名	R2 評価	指定管理者名	所管部署	公募・非公募	指定期間 (年度)	頁
1	市営住宅(鳥飼八町)	B	日本管財・日本住宅管理共同事業体	資産活用課	公募	R1～5	P4～7
2	市営住宅(一津屋第1)						
3	市営住宅(一津屋第2)						
4	市営住宅(三島)						
5	市民ルーム 正雀市民ルーム	B	株式会社ビケンテクノ	自治振興課	公募	R1～5	P8～11
6	市民ルーム フォルテ301	B	摂津都市開発株式会社	自治振興課	非公募	R1～5	P12～16
7	市民ルーム フォルテ303						
8	コミュニティプラザ	B	一般財団法人摂津市施設管理公社	自治振興課	非公募	R1～5	P17～20
9	別府コミュニティセンター	B	一般財団法人摂津市施設管理公社	自治振興課	非公募	H28～R2	P21～24
10	鳥飼体育館	A	株式会社エスエスケイ	文化スポーツ課	公募	R1～5	P25～28
11	正雀体育館						
12	味生体育館						
13	青少年運動広場						
14	スポーツ広場						
15	山田川運動広場						
16	柳田テニスコート						
17	くすの木公園テニスコート						
18	温水プール	A	シンコースポーツ・日本管財グループ	文化スポーツ課	公募	R1～5	P29～32
19	摂津市民文化ホール	B	一般財団法人摂津市施設管理公社	文化スポーツ課	非公募	R1～5	P33～37
20	葬儀会館(せつつメモリアルホール)	B	一般財団法人摂津市施設管理公社	市民課	非公募	R2～5	P38～41
21	摂津市斎場	A	一般財団法人摂津市施設管理公社	市民課	非公募	R2～5	P42～45
22	保健センター	A	一般財団法人摂津市保健センター	保健福祉課	非公募	R1～5	P46～49
23	休日小児急病診療所	A	一般財団法人摂津市保健センター	保健福祉課	非公募	R1～5	P50～53
24	ふれあいの里(ひびきはばたき園)	A	社会福祉法人摂津有和会	障害福祉課	非公募	R1～5	P54～58
25	ふれあいの里(身体障害者福祉センター)						
26	ふれあいの里(老人福祉センター)						
27	みきの路	A	社会福祉法人摂津有和会	障害福祉課	非公募	R1～5	P59～63
28	小川自動車駐車場	A	野里電気工業株式会社	道路交通課	公募	R1～5	P64～67
29	千里丘駅東自転車駐車場						
30	摂津市駅前第1自転車駐車場						
31	摂津市駅前第2自転車駐車場						
32	摂津駅前自動車駐車場						
33	摂津駅前自転車駐車場						
34	南摂津駅前第1自動車駐車場						
35	南摂津駅前第2自動車駐車場						
36	南摂津駅前第1自転車駐車場						
37	南摂津駅前第2自転車駐車場						
38	南摂津駅前第3自転車駐車場						
39	フォルテ摂津自動車駐車場	B	摂津都市開発株式会社	道路交通課	非公募	R1～5	P68～71
40	フォルテ摂津自転車駐車場						
41	摂津市民図書館	B	株式会社図書館流通センター	生涯学習課	公募	H28～R2	P72～76
42	鳥飼図書センター						
43	第1児童センター	B	社会福祉法人摂津有和会	子育て支援課	非公募	R1～5	P77～81
44	児童発達支援センター	A	社会福祉法人摂津有和会	子育て支援課	非公募	R1～5	P82～85

※ 所管部署については令和3年4月1日時点

評価項目について

●評価の分野(4分野)

- ・管理運営体制 (8項目/配点36点)
- ・サービスの質の維持・向上 (5項目/配点50点)
- ・維持管理 (2項目/配点8点)
- ・施設固有の項目 (5項目/配点50点)

●評価項目(20項目)

評価分野	評価項目	評価内容	評価配点	確認資料例
管理運営体制 (36点)	(1) 施設設置目的・基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。	5	・事業報告書
	(2) 職員の勤務実績、配置状況	職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。	5	・事業報告書
	(3) 市との意思疎通	管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。	5	・事業報告書
	(4) 法令・協定書等の遵守	労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。	3	・基本協定書 ・年度協定書 ・事業計画書等
	(5) 個人情報保護	個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。	5	・事業報告書
	(6) 非常時・緊急時等対応	マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。	5	・対応マニュアル ・緊急連絡名簿
	(7) 運営の安定性	収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。	3	・収支計画書 ・金銭出納簿
	(8) 経費節減の取組	経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。	5	・収支計画書 ・金銭出納簿
サービスの質の維持・向上 (50点)	(9) 職員の資質向上	職員研修など、職員の資質向上(利用者に対する職員の接客マナー含め)を図るための取組が実施されていたか。	10	・事業計画書 ・事業報告書
	(10) 利用者サービスの向上	利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。	10	・事業計画書 ・事業報告書
	(11) 情報収集(アンケート等)	利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。	10	・アンケート ・調査表等
	(12) 情報発信・PR	当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。	10	・広報物
	(13) 要望・苦情対応	利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。	10	・対応記録
(維持管理) (8点)	(14) 建物・設備の保守点検・修繕	利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。	5	・収支計画書 ・業務仕様書
	(15) 管理記録等の整備・保管	備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。	3	・備品台帳 ・業務仕様書 ・各種記録簿
施設固有の項目 (50点)	(16) 【自主事業提案のある施設】 (例) 自主事業の取組	(例) 自主事業の取組が適切に実施され、市民サービス向上につながったのか。	50 (10×5)	・事業計画書
	【福祉関係施設】 (例) 権利擁護の取組	(例) 利用者に対し、不適切なケア、行為が行われないような体制が整えられていたか。		・業務仕様書
	【数値目標設定がある施設】 (例) 利用者数・稼働率	(例) 利用者数増加・施設稼働率向上のための具体的な取組が実施されていたか、また当初目標数を達成できたのか。		・事業計画書
	【利用料金制度採用施設】 (例) サービス還元	(例) 利用料金収入の一部を施設サービスに還元する取組が実施されていたか。		・事業計画書 ・収支計画書
	【光熱水費割合の高い施設】 (例) 環境配慮の取組	(例) 管理運営にあたっての環境配慮の具体的な取組が実施されていたか。		・事業計画書 ・業務仕様書
	【地域連携が必要な施設】 (例) 地域交流など	(例) 地域との関係が適切に確保され、地域の福祉向上のための取組が行われていたか。		・事業計画書

評価基準について

●指定管理者評価・施設所管課評価基準

※評価基準に沿って、指定管理者・施設所管課の評価理由欄に記入を行う。

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

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

* 配点が10点満点の項目については、上記各配点に2倍した点数とする。

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

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

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

●全体の評価基準(5段階)

施設所管課の採点合計を基に、S～Dで示す。

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

指定管理者評価シート(令和2年度)

1.施設の概要

施設名	市営住宅（鳥飼八町団地16戸、一津屋第1団地40戸、一津屋第2団地70戸、三島団地84戸 計210戸）	全体評価
施設設置目的(条例)	市営住宅及び共同施設の管理運営（摂津市営住宅条例）	
制度導入年月日	平成26年4月1日	B
指定管理者名	日本管財・日本住宅管理共同事業体	
指定管理期間	平成31年4月1日 ～ 令和6年3月31日	
担当部課	総務部資産活用課	

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

科目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指定管理料	16,024千円	16,132千円 (0.7%)	16,352千円 (1.4%)			
使用料	89,738千円	89,259千円 (-0.5%)	86,942千円 (-2.6%)			
利用料金	8,067千円	7,878千円 (-2.3%)	7,224千円 (-8.3%)			

3.評価項目

◆管理運営体制（各5点）※(4)(7)のみ3点						
(1) 施設設置目的・基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。					
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> ・基本方針を踏まえ良質な管理運営に取り組んだ。 ・弊社の公営住宅と民間住宅の管理運営の経験を活かし、入居者が安心・安全・快適に生活ができる住環境を維持した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・良質な管理運営に取り組んでいた。 ・業務計画に記載の基本方針について、職員が理解できていた。 			
(2) 職員の勤務実績、配置状況	職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。					
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書のとおり職員を配置した。 ・繁忙期には本社職員等の応援により対応した。 ・全職員が連携して滞納整理や修繕に対応することで業務の効率的な運用を図っていた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・計画どおり常時3人の職員を配置し、新規入居者募集時や収入申告時期には本社職員を動員していた。 			
(3) 市との意思疎通	管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。					
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> ・定例会や月次報告書による報告を実施し、責任者と市担当者が日常的に情報共有できていた。 ・非常時に備え緊急連絡網の整備をする等、自治会との連絡体制を構築した。 ・業務時間外についてはコールセンターで受付し、入居者と管理センターとの連絡体制を整えていた。また、必要に応じて市へ報告した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・毎月の定例会で業務内容を市に報告していた。 ・本社から市または管理センターへの連絡網を整備し、緊急時に24時間連絡をとれる体制を整えていた。 ・市、管理センター、自治会との連絡網を整備するとともに、必要に応じて入居者の自宅訪問を行うなど入居者の体調や団地内の改善点を情報共有していた。 			

(4) 法令・協定書等の遵守			労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 責任者は適切な管理監督を行い各業務の担当者と連携ができていた。 報告書には写真など参考資料を添付し詳細を報告した。 			<ul style="list-style-type: none"> 仕様書、協定書記載の基本事項を理解、遵守し業務を遂行していた。 		
(5) 個人情報保護			個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 職員全員が個人情報取扱従事者資格を取得している。 パソコンは全て利用制限を行いデータを保護した。 書類は施錠できるキャビネットに保管し、破棄する場合は全てシュレッダーした。 個人情報の取扱状況について世帯状況と家賃関係といった内容別確認、全体確認をそれぞれ2回実施するとともに、研修を2回実施した。 夜間、休日は機械警備を実施するとともに、屋上の鍵などはダイヤル式ボックスに保管し、各居住戸の鍵は施錠できるキャビネットに厳重に保管した。 			<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護条例を遵守するとともに、個人情報取扱資格を持つ職員を配置していた。 個人情報を含む書類等は、施錠できるキャビネットに保管していた。 		
(6) 非常時・緊急時等対応			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、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"> 緊急連絡網を最新の内容に更新した。 各団地仕様の災害対応マニュアルを作成した。 台風接近が見込まれる場合には、点検表に沿って事前の対策と事後の対応をとった。 			<ul style="list-style-type: none"> 台風や豪雨時には、掲示板にポスターを掲示し、入居者へ注意喚起していた。 避難訓練を実施し、災害時の避難方法、避難経路等の確認を入居者と行っていた。 		
(7) 運営の安定性			収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 指定管理料に対して、収支計画書に沿った指定管理業務を実施できていた。 			<ul style="list-style-type: none"> 収入計画書と指定管理料の決算状況に隔たりなく、計画どおりに業務を遂行していた。 		
(8) 経費節減の取組			経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。		
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 繁忙期には、本社職員によるバックアップを行い、人件費の削減を図った。 軽微な修繕は技術職員が部品調達から修繕まで行い外注費等の経費削減ができた。 			<ul style="list-style-type: none"> 月1回施設点検を実施し、団地の破損等を未然に防止していた。 職員が修繕対応したり、部品の調達を行うことで、業者に発注した際の出張費や人件費を削減しており、入居者負担金の削減につなげていた。 		
◆サービスの質の維持・向上（各10点）					
(9) 職員の資質向上			職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組が実施されていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 定期的に、本社で個人情報保護研修や人権研修等を実施した。 個人情報取扱従事者資格の年度更新、修繕工事内製化のための資格取得で資質向上ができていた。 			<ul style="list-style-type: none"> 計画書に基づき人権研修を実施していた。 市の認知症サポーター養成講座に参加し、認知症入居者に配慮した対応をしていた。 		

(10) 利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・コンビニ収納サービスを運用した。 ・オートメッセージサービスにより安否確認や健康状態を確認し、状況に応じてセンターから直接状況を確認した。 ・高齢者、身体障害者に軽作業サービスを提供した。 ・軽作業サービス対象外の世帯についても状況に応じて技術職員等が作業を実施し、入居者の費用負担を軽減した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・コンビニ収納サービスを運用していた。 ・高齢者や障害のある入居者に軽作業サポートサービスを行っており、電球の取替やゴミ捨てなどをサポートしていた。 		
(11) 情報収集(アンケート等)		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・入居者アンケートに加え、修繕工事完了確認書によるアンケートを実施した。 ・入居者のニーズを把握するため、自治会や幅広い年齢層と積極的にコミュニケーションをとった。 			<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。 		
(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"> ・イベントポスターを掲示した。 ・年に2回「すまい・る通信」を全戸配布した。 ・消防設備設置個所の表示や新型コロナウイルス感染症に関する文書を掲示し情報発信に努めた。 ・市と連携して注意事項の掲示等対応をしていた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・訓練やイベントの開催ポスターを掲示し、入居者に周知した。 ・年2回入居者通信として「すまい・る通信」を発行し、冬のヒートショックなど季節に関する注意事項などを掲載していた。 		
(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"> ・要望や苦情に迅速に対応した。 ・要望や苦情をいただいた場合は詳しく内容を記入し、解決後は対応の写真等を添付することによりわかりやすく報告した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・過去の苦情・要望は全てデータ化していた。 ・苦情・要望合わせて8件あり、全て1週間以内に対応していた。 ・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おり、入居者から、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。 		
◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の劣化などを見極め、状況に応じて修繕・更新した。 ・修繕負担区分表を使用し入居者負担部分ができるように入居者に明示し、説明した。 ・修繕箇所がないかを巡回時に確認し速やかに対応できるようにしていた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・各施設の保守点検を月1回実施できていた。 ・退去後の原状回復工事に関し、市へ事前に工事箇所を伝えていた。 ・たたみの修繕等においては写真を活用して具体的な箇所を示すとともに、工程等の計画をまとめていた。 		
(15) 管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	2	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・管理台帳を作成・整備した。 ・修繕依頼書を作成するとともに、修繕履歴はデータ化した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・備品台帳や修繕履歴を必要に応じて更新し保管していた。 ・修繕経過を確認できるよう、修繕履歴をデータ化していた。 		

◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 自主事業の取組		自主事業の取組が適切に実施され、市民サービス向上につながったか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・時間貸し駐車場を運営していた。 ・一津屋第2団地において新たに消防訓練を実施した。 ・消防設備設置個所を掲示し、緊急時の対応向上を図った。 ・入居者訪問時にはハートフルサポートやオートメッセージサービスを案内した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・前年度に引き続き、パーキング事業を実施していた。 ・近隣にパーキングがないことから、新たに一津屋第2団地の空き駐車場にパーキングを設置した。 		
(17) サービス還元		共益費等収入の一部を施設サービスに還元する取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・消防訓練を自治会の要望に合わせて日曜日に実施した。 ・年末警戒の協賛で還元した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・共益費と修繕積立金を活用し、景観維持で入居者から要望のあった樹木剪定、害虫予防を行った。 ・年末警戒の際協賛を行った。 		
(18) 外部委託による地元企業の活用		外部委託が適切に行われ、協定書等が遵守されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・保守点検や修繕は、基本的に地元企業に委託した。 ・修繕の際は市内業者複数社から見積もりを取得し、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"> ・保守点検及び修繕は、主に地元企業を活用していた。 ・修繕結果は、実施前後の写真を添付し、箇所や作業内容が見てわかるように報告できていた。これにより、別の業者が同様の修繕を受託しても同じ水準で修繕できるよう質を維持していた。 		
(19) 市営住宅システムの適正な管理・運用		市営住宅管理運営システムが適切に運用されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・住宅システムを扱うパソコンはインターネットへの接続を不可にし、特定の者のみの操作とする等個人情報の保護に十分配慮した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・市の承認がなければ管理センターで住宅システムを使用できないよう設定していた。 ・他のパソコンやインターネットに接続できないよう設定し、個人情報漏洩に注意をはらって運用していた。 		
(20) 入退去・収納事務の適正化		募集から退去及び家賃等の収納関係事務が適切に行われているか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・募集から入退去、収納事務について遅滞なく適切な対応ができていた。 ・督促状・催告書の年4回発送、電話での督促、市を交えた三者面談等を行い収納率の向上を図った。 ・滞納者には就労支援部署を紹介するなど、状況に応じたアドバイスもできていた。 			<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。また、滞納者に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2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	B
指定管理者名	株式会社ビケンテクノ	
指定管理期間	平成31年4月1日 ～ 令和6年3月31日	
担当部課	生活環境部自治振興課	

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

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

3.評価項目

◆管理運営体制（各5点）※(4)(7)のみ3点					
(1) 施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・職員は施設の設置目的や基本方針、業務マニュアルを理解し、日々の管理運営業務を行った。 ・避難所指定を受けた施設として、備蓄品等について職員間で情報共有した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・施設の設置目的や基本方針を理解し、他市等の施設で得た経験とノウハウを生かした管理運営を行っていた。 ・施設の現状や、地域との連携等課題を分析し、施設の管理運営を行っていた。 		
(2) 職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・職員を計画書どおりに配置した。 ・施設職員及び本社担当者は、業務連絡ノート等の活用、電話連絡や定期的な訪問・ミーティング等で情報共有した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・職員を計画書どおりに配置していた。 ・施設職員と本社担当者が密に連絡をとり、課題の共有、業務の改善を図りながら業務を遂行していた。 		
(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・館長・本社担当者は月1回定例会を実施し、情報共有や連絡調整等を行った。 ・本社担当者や市民ルーム館長が適宜市を訪問し、連絡・報告を行った。 			<ul style="list-style-type: none"> ・月次報告書・年次報告書など遅滞なく報告し、毎月市との連絡会を開催していた。 ・感染症対策について、適宜連絡や調整等を行っていた。 		

(4) 法令・協定書等の遵守		労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・開館時には、開館時間を厳守し、利用者への平等な対応を徹底した。 ・定期報告等についても、随時報告を行った。		・労働関係法令・条例・施行規則・協定書・仕様書などに定められた基本事項を遵守していた。			
(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したうえで、本施設の個人情報マニュアルの徹底した管理を行った。		・個人情報保護条例を十分理解し、個人情報の取扱書類等について、適正な管理を実施していた。 ・プライバシーマークの認証を取得しており、適格性審査基準に基づき個人情報を適切に運用していた。			
(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
・弊社が作成した安全管理マニュアル・緊急連絡網等を職員で情報共有した。 ・緊急事態宣言発令等による貸館停止や一部利用制限が決定した際には、利用予定者への連絡や還付対応を迅速に行った。		・安全管理マニュアル・緊急連絡網などを職員全員が共有し、緊急対応訓練を行っていた。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、自社職員(安全課)による研修を行っていた。 ・感染症対策として、施設利用方法を説明し、誓約書を記入いただいていた。			
(7) 運営の安定性		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者 評価	2	指定管理者評価理由	市 評価	2	市 評 価 理 由
・新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う緊急事態宣言発令等による貸館停止等により、稼働枠数が2割強の減となったため、利用料収入は計画を大幅に下回った。 ・令和2年度の自己資本比率は48.64%であった。		・事業計画書の収支計画に基づき運営していたが、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言やまん延防止等重点措置により、貸館業務の停止期間等が発生した。自粛による予約のキャンセルもあり、利用料収入が減少したため、予算との乖離がみられた。			
(8) 経費節減の取組		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	5	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等節電、節水を実施した。 ・コピー機の利用枚数については臨時休館等の影響もあり、40%程度減少した。		・空調機の設定温度の厳守など節電に努めていた。 ・緊急事態宣言やまん延防止等重点措置などによる利用者の減少の影響もありコピー機の利用枚数が減少した。 ・貸館業務の停止等により、予算額と比べて光熱水費が20%減少した。 ・支出合計は、予算額と比べて16.5%削減した。			
◆サービスの質の維持・向上 (各10点)					
(9) 職員の資質向上		職員研修など、職員の資質向上(利用者に対する職員の接客マナー含め)を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
・弊社の改善指導課が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。		・接遇マナー研修、ハンディキャップサービス研修等を受講していた。 ・他物件での成功・失敗事例を共有し、マナーの向上に努めていた。			

(10) 利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 旧市民サービスコーナーの改装スペースでの季節の飾りつけに際し、お客様からの飾りの寄附を活用した。 感染症対策として、エレベーター内の床にテープで区切りを付けたり、子どもの目線の高さに動物のイラストを貼った消毒液の設置等を行った。 		<ul style="list-style-type: none"> 子どもの目線に合わせて動物のイラストを貼った消毒液の設置を行う等工夫をしていた。 旧市民サービスコーナーを改装したスペースに季節に合わせた飾りつけを行い、利用者が気軽に集える場をつくっていた。 感染症対策による閉室や人数制限等について、利用者へ速やかに連絡を行っていた。 			
(11) 情報収集(アンケート等)		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 利用者のニーズを把握するため、アンケートを実施した。 ホームページ経由でのお問合せに対して、速やかに回答・案内を行った。 		<ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケートを実施していた。 ホームページからの問合せに対して、速やかに回答・案内していた。 他同等施設における貸室の利用者ニーズを反映したコロナ禍における取組事例や、利用者サービスの課題等を調査していた。 			
(12) 情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 施設紹介を広報せつにつに掲載していただくなど、市民ルールの施設情報の周知に努めた。 緊急事態宣言発令等に伴う貸館停止等の情報については、その都度、市の情報開示後に弊社ホームページを更新した。 		<ul style="list-style-type: none"> 自主講座について施設のホームページや広報紙で情報発信していた。 感染症対策による貸館状況や利用制限等について、最新情報をホームページに掲載していた。 			
(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と弊社本社、もしくは営業担当者が、24時間連絡を取れる体制を整えていた。 利用者様より「駐輪場がガス臭い」とのご相談があり、調査したところガス漏れが判明したため応急措置し、速やかに市に報告した。 要望の多かった蛍光灯安定期の交換を計画的に行った。 		<ul style="list-style-type: none"> 苦情対応マニュアルを整備していた。 要望等があった際は記録を残し、速やかに市に報告し対応を協議するなど再発防止策を講じていた。 利用者の要望の多かった、蛍光灯安定器の交換を計画的に行っていた。 			
◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	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"> 計画書どおり施設の保守点検を行った。 今期も空調の不具合等が発生したが、迅速に修理対応した。 清掃専門スタッフによる日常・定期清掃を行った。 		<ul style="list-style-type: none"> 施設点検の手引きに基づき施設点検を行い市へ報告していた。 設備の維持管理点検を行っていた。 不具合箇所については、修繕に係る具体的な協議を市と行い、計画を作成していた。 			
(15) 管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 備品等については当初から引き続き台帳記入している。 各報告書についても、種別ごとにファイルに保管した。 		<ul style="list-style-type: none"> 備品台帳や業務に関する報告書を整備し、購入や廃棄した備品についても定期的に市へ報告していた。 			

◆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	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 年間予定の1/4は緊急事態宣言発令等により休講となった。 感染症対策のため、1クラスの人数を減らすとともに、クラス数を増やし、安全・安心して参加していただけるように努めた。 			<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を講じながら、ヨガ教室や英会話教室などの自主事業を行っていた。 		
(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"> 事務所、金庫等の確実な施錠管理を行った。 来館者に声かけするなど防犯活動に努めた。また、隣接する正雀交番の方にも、適宜巡回していただいた。 			<ul style="list-style-type: none"> 盗難防止マニュアルが整っており、盗難はなかった。 来館者への声かけなどを積極的にを行い、防犯活動に努めていた。 		
(18) 施設の付加価値の創出		独自の手法や先進的な取組が実施され、利用者数が増加しているか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 旧市民サービスコーナーの改装が実現したことで、季節の飾りつけ等を見た歩行者が立ち止まってお話をされたり、飾りの寄附をいただくなどのコミュニケーションの機会を増やすことができた。 利用者や、施設前を通られる方にも、挨拶や声かけを実施することで、気軽に利用いただける環境づくりに努めた。 			<ul style="list-style-type: none"> 旧市民サービスコーナーを改装したスペースは、利用者や、季節の飾りつけを見て立ち寄った来館者のコミュニケーションの場となっていた。 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため利用制限をかけており、利用者は前年度と比較し約47%（9,000人程）減少した。 		
(19) 環境保護への取組		環境保護へ配慮した取組ができているか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 空調機の温度管理、照明の消し忘れ確認、蛇口の閉め忘れ確認等、環境保護対策を行った。 再生紙のトイレトペーパーを使用した。 個人情報等の記載のない印刷物は、メモとして再利用した。 			<ul style="list-style-type: none"> 空調機の設定温度の厳守、照明の消し忘れ・蛇口の閉め忘れ確認や、再生紙のトイレトペーパーを利用する等、環境保護に取り組んでいた。 		
(20) 他施設との連携		市内各種団体、NPO法人、行政などと連携を図りながら地域コミュニティ活動の推進のために積極的に取り組んでいるか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 今年度は、多くのイベントが中止となったため、人間科学大学やJOCA等との繋がりを発展させることができなかった。 安威川公民館の改修工事に伴い、安威川公民館の利用者がそのまま継続して集える場を提供するため、正雀市民ルームの利用を案内した。 			<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため多くのイベントが中止となり、前年度の人間科学大学やJOCA等との繋がりを発展させることはできなかった。 		

指定管理者評価シート(令和2年度)

1.施設の概要

施 設 名	市民ルーム (フォルテ301・303)	B
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	
指定管理者名	摂津都市開発株式会社	
指定管理期間	平成31年4月1日 ~ 令和6年3月31日	
担当部課	生活環境部自治振興課	

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

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

3.評価項目

◆管理運営体制(各5点)※(4)(7)のみ3点					
(1) 施設設置目的・基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。				
指定管理者評価	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"> ・施設の設置目的や基本方針「利用者が快く利用できる環境を整える」を社内ミーティング等で共有した。 ・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、幅広く活用いただいた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・施設の設置目的や管理運営の基本方針を理解し、利用環境を整備するとともに、予約時などに利用者への周知に努めていた。 			
(2) 職員の勤務実績、配置状況	職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。				
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・受付、施錠、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責任者が把握するとともに、社員全員がミーティング等で共有し、課題への取組につなげた。 ・受付手引を整備し、変更等があった場合は、適宜ミーティング等で周知徹底した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・施設スタッフ同士が密に連絡を取り、課題の共有、改善を図りながら業務を遂行していた。 ・職員を計画書どおりに配置していた。 			
(3) 市との意思疎通	管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。				
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・月1回定例会を実施し、意思疎通を図った。 ・問題が発生した際には、迅速に対応するとともに、原因を分析し、対策を講じるなど再発防止に努め、職員間及び市と共有した。 ・条例の解釈等を市や他の施設管理者と確認しながら、業務マニュアルを作成し随時更新した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・月次報告書・年次報告書など遅滞なく報告し、毎月市との連絡会を開催していた。 ・施設運営上の問題点や課題などを報告し、問題解決に向け提案していた。 			

(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"> ・関係法令に基づき労働条件等を定めた。 ・開館日時については、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。また、利用者の平等利用を確保した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・労働関係法令、条例、施行規則、協定書、仕様書などに定められた基本事項を遵守し、管理運営していた。 		
(5) 個人情報保護			個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・法令等を遵守し、個人情報の適切な取扱いについて従事者全員に指導している。 ・登録申請書等の個人情報を含む書類は、持ち出しを禁止し、施錠保管している。 ・受付専用のパソコンは、パスワードの設定、セキュリティ対策用ルーターを設置するなど、個人情報漏洩防止策を講じている。 ・保管期限が過ぎた書類は、シュレッダーしてから廃棄している。 			<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護条例を十分理解し、個人情報の取扱書類などについて、適正に管理していた。 		
(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	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24時間常駐警備員、設備員と非常時、緊急時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。 ・救命技能を有する職員を配置している。 			<ul style="list-style-type: none"> ・フォルテ摂津ビルの24時間常駐警備員や設備員と、有事の際の連絡体制を整えていた。 ・救命技能を有する職員を配置していた。 ・感染症対策として、施設利用方法を説明し、誓約書を記入いただいていた。 		
(7) 運営の安定性			収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	2	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・予算を適正に管理し、安定的な運用に努めており、業務の継続が十分可能な状態である。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため閉室した影響で利用料収入が減少した。また、感染症対策により支出は増加したが、市からの補填により業務の継続に支障が出ることはなかった。 			<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言やまん延防止等重点措置により、貸館業務の停止や自粛による予約のキャンセルもあり利用料収入は計画を下回った。補填金により、業務の継続は可能であった。 		
(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	1	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、閉室時には、消し忘れの確認や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。 ・軽微な修繕については外部委託せず、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、直接修繕した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・貸室内の節電等の呼びかけなど、空調設備の管理を行っていた。 ・備品や消耗品の適正管理を行っていた。 ・支出が計画額を超えていた。 		

◆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受講した。 ・利用者への説明事項等を見直すとともに、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"> ・避難経路・消火器取扱研修、人権研修等を受講していた。 		
(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"> ・Wi-Fiを無料で提供した。 ・新型コロナウイルス感染症対策として、8月から非接触体温計を貸し出した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の要望を聞き取り、状況に応じて他の施設の案内をするなど情報提供していた。 ・Wi-Fi環境が整っており、Zoom等を活用した会議の利用が可能になっていた。 ・感染症対策による閉室や人数制限等について、利用者へ速やかに連絡を行っていた。 		
(11) 情報収集(アンケート等)		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	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、速やかに社員に報告し、情報共有した。 ・利用者への対応に備え、新型コロナウイルス感染症対策等について情報収集した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・受付時などに利用者とコミュニケーションを図り、要望などを聞き取っていた。 		
(12) 情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・当社のホームページに施設の情報を記載し、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に、施設で催される活動や行事のチラシ等を掲示した。 ・新型コロナウイルス感染症対策での閉室、利用制限等の情報はいち早く利用者へ伝えるよう対応した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページに施設の情報を記載するなど、施設の周知に努めていた。 ・感染症対策による貸館状況や利用制限等について、電話等により利用者へ情報提供していた。 		
(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
<ul style="list-style-type: none"> ・受付時や施解錠時に利用者とコミュニケーションを図り、直接要望等を聞き取っていた。 ・要望等は、社内で共有後、市へ報告・相談するなど迅速に対応した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・苦情対応マニュアルを整備し、要望・苦情があった際には、速やかに対応していた。 		

◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・ 開閉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）と協力し修繕した。 ・ 建設後30年近く経過しており、老朽化した設備の修繕については市に報告した。 ・ 経年劣化等により、照明のLED化、机、収納台車、床面カーペット、排気設備の更新を提案した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設点検の手引きに基づき施設点検を行い市へ報告している。 ・ 設備の維持管理点検を行っていた。 			
(15) 管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者が限られる展示用備品等については、フォルテ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"> ・ 備品台帳や業務に関する報告書を整備し、購入や廃棄した備品についても定期的に市へ報告していた。 			
◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 稼働率向上		稼働率向上のため具体的な取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・ 当社のホームページにて、会議、教室、展示、商品販売等、多目的に利用できる施設である旨を紹介し、利用者の拡大に努めた。 ・ フォルテ摂津ビルの掲示板を利用し、利用情報の案内をすることで稼働率向上に努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・ 貸室内でWi-Fi利用を可能にしたことで、稼働率向上を目指していたが、新型コロナウイルス感染症拡大による閉室等の影響により稼働率は向上しなかった。 			
(17) 防犯対策		盗難防止など防犯に関する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・ フォルテ摂津ビルに24時間常駐の警備員を配備し、定期巡回を実施した。 ・ 共用フロアに2箇所の防犯カメラを設置し、防災センターで監視していた。 ・ 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ないか確認した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・ 盗難発生時の対応マニュアルが整っていた。また、盗難は発生していなかった。 ・ 共用フロアに防犯カメラを設置し、防災センターで監視していた。 			
(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	6	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・ 開閉室時の室内点検に加え、月1回設備の定期点検を実施することで、修繕必要箇所を確認するとともに、軽微な場合は速やかに修繕した。 ・ 消防点検をはじめとする法定点検等を実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・ 月1回の設備の定期点検を行うなど安全対策及び事故防止に努めており、事故は発生していなかった。 ・ 軽微な修繕については、迅速に対応していた。 			

(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"> データ管理することで印刷物を減らすなどペーパーレス化に取り組んでおり、個人情報等の記載のない印刷物はメモ紙として再利用した。 ごみが発生する場合は分別収集するよう利用者へ呼びかけた。 			<ul style="list-style-type: none"> データで管理することでペーパーレス化に取り組んでいた。 個人情報等の記載のない印刷物はメモ紙として再利用していた。 利用者へ呼びかけることで、ごみの分別ができていた。 		
(20) 他施設との連携			市内各種団体、NPO法人、行政などと連携を図りながら地域コミュニティ活動の推進のために積極的に取り組んでいるか。		
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> コミュニティプラザ、別府コミュニティセンター、正雀市民ルーム等と連絡を密にし、市との定例会では地域コミュニティ活動推進に向けて、コロナ禍における施設の在り方等の情報を共有した。 			<ul style="list-style-type: none"> 市との定例会において、地域コミュニティ活動推進に向けて、コロナ禍における施設の在り方等の情報を共有していた。 		

指定管理者評価シート(令和2年度)

1.施設の概要

施設名	コミュニティプラザ	B
施設設置目的(条例)	市民の交流と多様な活動の場を提供する (摂津市立コミュニティプラザ条例)	
制度導入年月日	平成26年4月1日	
指定管理者名	一般財団法人摂津市施設管理公社	
指定管理期間	平成31年4月1日 ~ 令和6年3月31日	
担当部課	生活環境部自治振興課	

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

科目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指定管理料	108,314千円	115,945千円 (7.0%)	116,197千円 (0.2%)			
使用料	12,708千円	10,415千円 (-18.0%)	7,046千円 (-32.4%)			

3.評価項目

◆管理運営体制(各5点)※(4)(7)のみ3点						
(1)	施設設置目的・基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。				
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> ・市民からの各種問合せ、要望に対する相談や取り次ぎを行うなど、施設の設置目的に基づいた運営を行った。 ・施設の運営方針を職員が十分に理解し、業務を遂行した。 ・より一層充実したイベントが実施できるよう、主催者にイベント運営等に関しアドバイスした。 		<ul style="list-style-type: none"> ・基本方針を職員が理解して、市民の多様な活動の場を提供し気軽に交流できる場としての施設運営を行っていた。 ・施設の運営方針を職員が十分に理解し、コロナ禍でもイベントを開催できるよう主催者にイベント運営などのアドバイスを行っていた。 				
(2)	職員の勤務実績、配置状況	職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。				
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> ・管理運営職員に加えて舞台照明の専門技師も配置する等適切な職員配置を行い、安定的かつ適切な業務運営を行うとともに、イベント時には、別府コミュニティセンターや市民文化ホールの職員との協力体制を整えた。 ・管理公社が指定管理を行っている他施設の責任者と、課題等を共有するための連絡会を実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・シフト制を実施し、計画どおり効率的な人員配置を行っていた。 ・イベント開催時には別府コミュニティセンターや文化ホール職員との協力体制を整えていた。 				
(3)	市との意思疎通	管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。				
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> ・館長及び施設の職員が、施設の状況や課題を共有した。 ・月1回、市、男女共同参画センター、シルバー人材センター、保健センター、国際交流協会と連絡会議を開催し、情報共有と意思疎通に努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・月次報告書・年次報告書など遅滞なく報告し、毎月、市との連絡会を開催していた。 ・施設運営上の問題点や課題などを報告し、問題解決に向けた連絡調整を行っていた。 				

(4) 法令・協定書等の遵守		労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
・条例や協定書等に定められた事項を遵守するとともに、各種法令に基づく施設及び設備の点検を行うなど、適切な施設の管理運営を行った。		・労働関係法令、条例、施行規則、協定書、仕様書などに定められた基本事項を遵守し、管理運営していた。			
(5) 個人情報保護		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
・申請書等、個人情報の含まれるパソコンにはパスワードを設定し、書類の保管庫は業務終了時に施錠するなど、適切な管理を実施した。 ・館内通信保守契約に関しては秘密保持契約を締結し、個人情報漏洩防止の措置を講じた。		・個人情報保護条例を十分理解し、個人情報の取扱書類などについて、適正な管理を実施していた。			
(6) 非常時・緊急時等対応		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、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
・緊急時に必要な体制を整えるため、防災非常招集連絡系統表を作成し、施設に掲示するとともに市へ提出した。 ・男女共同参画センター・シルバー人材センター・保健センター・国際交流協会と連携して年2回の消防避難誘導訓練等を実施した。 ・ロビーコンサートの開催時に火災が発生した場合を想定した避難誘導訓練を計画した。 ・暴風警報発令時等、自主避難所の開設時にも市の担当課と連携して適切に対応できるよう準備をしている。		・対応マニュアルに基づき必要な体制を整えていた。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のためのガイドラインを作成していた。 ・利用者が参加する避難誘導訓練を計画していた。 ・公社職員、関連施設職員を対象に、新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する研修を実施していた。 ・施設使用の際にはコロナ禍での利用方法を説明し、誓約書を記入いただくなど適切な対応を行っていた。			
(7) 運営の安定性		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者 評価	2	指定管理者評価理由	市 評価	1	市評価理由
・収支計画書のとおり業務を実施していたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う緊急事態宣言やまん延防止等重点措置などによる、施設の貸館業務停止期間等が発生し、予算との乖離がみられた。 ・法人の財務状況等は安定しており、施設の安全確保と利用者の利便性向上を図るための管理運営を行った。		・事業計画書の収支計画に基づき運営していたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う緊急事態宣言やまん延防止等重点措置などによる、施設の貸館業務停止期間等が発生し、予算との乖離がみられた。			
(8) 経費節減の取組		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	5	市評価理由
・外部委託業務について、管理公社が管理する他の施設とともに指定管理期間に合わせて長期総合契約を締結する等により、経費節減を行った。 ・光熱水費はエアコン・エレベーター・電灯の運転状況を管理するとともに、施設内の他団体にも呼び掛け、節電に努めた。		・指定管理料の計画額に対する削減率は12.5%であった。 ・貸館業務を停止した影響により、光熱水費は31.3%減少した。			
◆サービスの質の維持・向上 (各10点)					
(9) 職員の資質向上		職員研修など、職員の資質向上(利用者に対する職員の接客マナー含め)を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
・公社協議会や公益法人協会等が開催する研修会に職員を参加させるとともに、新型コロナウイルス感染症対策についての研修、人権や接客研修を実施し、知識と資質の向上に努めた。		・人権研修、危機管理研修、接客研修の際に、新型コロナウイルス感染症対策等についての研修を盛り込み、コロナ禍での対応を研究し、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
・管理公社が管理する文化ホール等他の施設との連携を深め、利用者の予算、予定日、参加人数などの要望に沿った施設を案内し、会議等の参加者も円滑に案内する等、利用者のサービス向上に努めた。		・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、消毒や換気などの声かけを行っていた。 ・管理公社が管理する市民文化ホールや別府コミュニティセンターと連携を深め利用者サービス向上に努めていた。 ・感染症対策による閉室や人数制限等について、利用者へ速やかに連絡を行っていた。			
(11) 情報収集(アンケート等)		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
・利用者アンケートを実施するとともにロビーに意見箱を設置し、把握したニーズをロビーコンサートの企画等に反映していた。		・アンケートや意見箱による情報収集を行い、施設利用者のニーズを集約、記録していた。			
(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	8	市 評 価 理 由
・施設の利用案内パンフレットを作成するとともに、管理公社独自で施設のホームページを作成し、施設の利用情報やイベントについて掲載した。 ・貸館業務停止期間中においては、制限内容等をホームページで情報発信した。		・ホームページや館内に設置しているデジタルサイネージを活用し、施設の利用情報やイベントについて情報発信していた。 ・新型コロナウイルス感染症対策による貸館状況や利用制限等について、最新情報をホームページに掲載していた。			
(13) 要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・利用者から要望や苦情があった場合には、適切かつ迅速に対応し、処理した内容を記録するとともに、職員で共有し、統一的な対応ができるようにした。また、過去の内容も職員が常時閲覧できるように書類を整理している。 ・市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。		・要望・苦情などについて職員全員と情報共有するとともに、所管課にも適宜状況等を相談・報告していた。 ・同じ苦情が発生しないよう、受付記録を作成し職員間で共有することで、統一した対応ができるようにしていた。			
◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
・利用者が安全かつ快適に施設を利用できるよう、各種法令を遵守して建物及び設備の保守点検と修繕を行った。 ・修繕履歴をデータ化するとともに、修繕計画書を作成して適切な管理運営を行った。 ・地域の美化のために施設周辺の清掃に取り組んだ。		・施設の点検を行い不具合箇所に対して、速やかに対策を講じ、適切な維持管理に努めていた。 ・不具合箇所を写真撮影し、点検結果をまとめるとともに、修繕見積もりを取得する等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
・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。		・備品台帳や修繕に関する報告書を整備し、定期的に市へ報告していた。			

◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 施設の付加価値の創出		独自の手法や先進的な取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・近隣自治会等と連携し、南千里丘地域への愛着と賑わいを創造するイベントとして、「ロビーコンサート」や「クリスマスバル」などを企画していたが、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、中止となった。 ・コミュニティプラザ10周年記念イベントとして「コミプラ謎解き脱出ゲーム」を企画していたが、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため延期した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・近隣の自治会及び商店会、摂津高校や大阪人間科学大学と連携し、コロナ禍での「ロビーコンサート」や「クリスマスバル」等の実施に向けて検討していたが、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、中止となった。 ・10周年記念イベントでは、エンターテインメント性を重視した「コミプラ謎解き脱出ゲーム」を企画していたが、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、延期となった。 			
(17) 複合施設の管理運営		男女共同参画センター、保健センター、シルバー人材センター、館内レストランと十分な連絡調整等を行いながら管理運営がなされていたか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・男女共同参画センター・保健センター・シルバー人材センター・国際交流協会と連携調整を行い、「クリスマスバル」などの共催事業を企画した。 ・月1回、市及び各団体と情報共有、意思疎通のため連絡会議を開催し、複合施設の指定管理者として適切かつ効果的な管理運営を行った。 ・新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、レストランは時短営業となったが、感染症対策を情報共有し、安全に運営できるよう努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・月1回、コミュニティプラザ内に事務所を置く各団体と合同で連絡会議を実施し、担当課と各団体の意思疎通を図っていた。 			
(18) 市民活動の拠点施設		市と連携しながら、市民活動の拠点施設としての取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・市民活動団体と友好的な関係を保ち、イベント実施に関する協力やアドバイスを行うなど市民活動に参画した。 ・新型コロナウイルスの感染拡大防止のため中止となったが、主催事業を企画する際には大阪人間科学大学や摂津高校と連携を図った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの感染拡大防止のため中止・延期となっていたが、近隣大学や高校と連携し事業を計画していた。 			
(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	6	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの感染拡大防止のため中止または延期となったが、各事業を計画する際には、地域に交流の場と機会を提供できるよう、近隣の自治会や商店会と連携していた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため企画していたイベントなどは、中止または延期となっていたが、各事業を計画する際には、地域に交流の場と機会を提供できるよう近隣自治会や商店会等と連携していた。 			
(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	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の庭園の植栽を適切に管理するとともに、グリーンカーテンを実施するなどの緑化に取り組んだ。 ・イベント開催時にはごみの分別収集を徹底するなど、地域と環境に配慮した。 ・職員及び委託業者に節電と節水を徹底するとともに、施設内の関係団体にも要請・協力を求めるだけでなく、使用電力量及び使用水量の情報提供を行った。また、月に1回施設周辺の清掃を行うなど環境保全に努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・職員や委託業者に節電と節水を徹底し、施設内の関係団体にも要請・協力を求めるとともに光熱水費使用量の情報提供を行うことで節電や節水に努めていた。 ・グリーンカーテンを実施し施設の節電と緑化に取り組んでいた。 			

指定管理者評価シート(令和2年度)

1.施設の概要

施 設 名	別府コミュニティセンター	全体評価
施設設置目的(条例)	市民の交流と多様な活動の場を提供するとともに、実際生活に即する文化等に関する事業を行う (摂津市立別府コミュニティセンター条例)	
制度導入年月日	平成28年12月1日	B
指定管理者名	一般財団法人摂津市施設管理公社	
指定管理期間	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

※下段():前年度増減率

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

3.評価項目

◆管理運営体制(各5点)※(4)(7)のみ3点						
(1)	施設設置目的・基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。				
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	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対する相談、取次ぎや市民活動団体・自治会と連携して事業を企画・実施するなど、施設の設置目的に沿って運営を行った。 ・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、コロナ禍においても、管理公社が企画したホール及び貸室での事業を積極的に実施するとともに、市民が文化に関する理解と関心を深めるための事業を実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・基本方針を職員が理解し、多くの市民が活動する施設となるよう課題等を共有していた。 ・コロナ禍でも地域自治会などと連携し、事業を企画運営していた。 				
(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"> ・適切な職員配置を行い、安定的かつ適切な業務運営を行った。 ・毎月、管理公社が指定管理者として管理する各施設の責任者を交えた連絡会を実施し、課題と情報を共有するとともに、問題解決に取り組んだ。 		<ul style="list-style-type: none"> ・計画どおり適切に職員配置を行っていた。 ・管理運営上の課題などについて、他の施設責任者と情報共有し、解決に努めていた。 				
(3)	市との意思疎通	管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。				
指定管理者 評価	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"> ・市所管課と公社職員との連絡会を毎月実施し、施設の状況や課題を報告・相談した。 ・問題等の発生時にはセンター長が市所管課へ出向いて連絡・相談し、問題解決に取り組んだ。 		<ul style="list-style-type: none"> ・毎月連絡会を開催し、月次報告書等を遅延なく提出していた。 ・施設運営上の課題等を報告し、解決に向け調整していた。 				

(4)	法令・協定書等の遵守		労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
・条例や協定書等に定められた事項を遵守するとともに、各種法令に基づく施設及び設備の点検を行うなど、適切な施設の管理運営を行った。		・労働関係法令、条例、施行規則、協定書、仕様書などに定められた基本事項を遵守し、管理運営していた。			
(5)	個人情報保護		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
・申請書等、個人情報の含まれるパソコンにはパスワードを設定し、書類の保管庫は業務終了時に施錠するなど、適切な管理を実施した。 ・館内通信保守契約に関しては秘密保持契約を締結し、個人情報漏洩防止の措置を講じた。		・個人情報保護条例を十分理解し、個人情報の取扱書類などについて、適正な管理を実施していた。			
(6)	非常時・緊急時等対応		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。		
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
・緊急時に必要な体制を整えるため、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。 ・年2回、消防避難誘導訓練等を実施するなど利用者の安全を確保するための体制を整えた。 ・暴風警報発令時等、自主避難所の開設時にも市の担当各課と連携して適切に対応できるよう準備した。		・対応マニュアルに基づき必要な体制を整えていた。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のためのガイドラインを作成していた。 ・公社職員、関連施設職員を対象に、新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する研修を実施していた。 ・施設使用の際にはコロナ禍での利用方法を説明し、誓約書を記入いただくなど適切な対応を行っていた。			
(7)	運営の安定性		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	1	市評価理由
・収支計画書のとおり業務を実施していたが、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言やまん延防止等重点措置などによる、施設の貸館業務停止期間等が発生し、予算との乖離がみられた。 ・法人の財務状況等は安定しており、施設の安全確保と利用者の利便性向上を図るための管理運営を行った。		・事業計画書の収支計画に基づき運営していたが、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言やまん延防止等重点措置などによる、施設の貸館業務停止期間等が発生し、予算との乖離がみられた。			
(8)	経費節減の取組		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。		
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	5	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・電灯の運転状況を中心に管理し、節電に努めた。		・指定管理料の計画額に対する削減率は29.8%であった。 ・貸館業務を停止した影響により、光熱水費は63.9%減少した。			
◆サービスの質の維持・向上 (各10点)					
(9)	職員の資質向上		職員研修など、職員の資質向上(利用者に対する職員の接客マナー含め)を図るための取組が実施されていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
・公社協議会や公益法人協会等が開催する研修会に参加するとともに、新型コロナウイルス感染症に関する研修、人権や接客研修を実施し、知識と資質の向上に努めた。		・人権研修、危機管理研修、接客研修の際に、新型コロナウイルス感染症対策等についての研修を盛り込み、コロナ禍での対応を研究し、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
・管理公社が管理するコミュニティプラザ等他の施設との連携を深め、利用者の予算、予定日、参加人数などの要望に沿って施設案内した。		<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、消毒や換気などの声かけを行っていた。 ・管理公社が管理するコミュニティプラザや他の施設と連携を深め利用者サービス向上に努めていた。 ・コロナ禍の中でも安全対策を講じながら、市民活動や交流の拠点として地域住民と協力し、より多くの方が利用できるように案内していた。 ・感染症対策による閉室や人数制限等について、利用者へ速やかに連絡を行っていた。 			
(11) 情報収集(アンケート等)		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
・各種講座等の開催時には参加者アンケートを実施するとともに、施設利用者アンケートを実施する等、地域の方々及びコミセン登録クラブ団体等の意見を集約し、施設の運営に反映した。		<ul style="list-style-type: none"> ・講座等の参加者にアンケートを実施することにより、ニーズを集約・記録するなど情報収集していた。 ・イベント参加者アンケートの結果を、次年度事業の企画に活用していた。 			
(12) 情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・施設のホームページによる案内に加え、管理公社が管理するコミュニティプラザ及び市民文化ホールに利用案内を配架した。 ・各種講座等の開催時には地域にポスティングを行い、別府小学校にはチラシの配布を行う等事業の内容に合わせてPRした。 		<ul style="list-style-type: none"> ・施設ホームページを適切に更新し、情報発信していた。 ・各種講座や事業の内容に合わせ、地域や学校にPRしていた。 ・感染症対策による貸館状況や利用制限等について、最新情報をホームページに掲載していた。 			
(13) 要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<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、内容を記録するとともに、職員で共有し、統一的な対応ができるようにした。また、過去の内容も職員が常時閲覧できるように書類を整理している。 ・施設の所管課に適宜状況等を相談・報告し、速やかに対処するよう努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・要望・苦情などについて職員全員と情報共有するとともに、適宜状況等を相談・報告していた。 ・受付記録を作成し職員間で共有することで、統一した対応ができるようにし、同じ要望・苦情のないようにしていた。 			
◆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"> ・利用者が安全かつ快適に施設を利用できるよう、各種法令を遵守して建物及び設備の保守点検と修繕を行った。 ・コロナ禍においても利用者が気持ちよく施設を利用することができるよう、各貸室使用後には机・椅子及びドアノブ等の消毒を実施した。 ・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"> ・安全かつ快適に利用できるよう、建物及び設備の保守点検や修繕を行っていた。 ・具体的な修繕計画を作成し、市に提案していた。 			
(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"> ・備品台帳や業務に関する報告書を整備し、定期的に市へ報告していた。 			

◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 施設の付加価値の創出		独自の手法や先進的な取組が実施されているか。			
指定管理者 評価	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"> ・利用者からエントランスを利用する事業提案を募り、選定委員会を開催した。 ・地域に根差し、愛される施設となるよう各種イベント等を11件23回実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの感染拡大防止による制限があったため、募集したエントランス事業については、施設の貸室を利用して実施し、地域に根差した施設となるよう努めていた。 			
(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	6	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・登録クラブ団体の高齢化に伴う会員からのクラブ存続等について、クラブ会員募集のチラシ作成や広報せつつの【市民活動のひろば】への掲載を提案する等して解散にならないよう対応をした。 ・登録クラブ及びサークル化につなげるため、未就園児親子向けイベント講座を実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、閉館期間や利用者のキャンセルがあり稼働率は大きく下がった。 ・コロナ禍のため、エントランス事業である「ろっ骨体操」や「のびのびストレッチ～体のバランス～」等を、貸室内で行うなど工夫を凝らし、稼働率向上を目指していた。 			
(18) 市民活動の拠点施設		市と連携しながら、市民活動の拠点施設としての取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・市民活動団体と友好的関係を保ち、利用者からの提案を事業として実施する等、施設の利用促進に努めた。 ・近隣の自治会とイベントを共同開催する等、地域に根差した施設の運営を行った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの感染拡大防止のため一部実施できなかったが、近隣の自治会と「ハロウィンパーティー」を共同開催する等、新たなイベントを企画・運営していた。 			
(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	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"> ・近隣の自治会や住民とコミュニケーションをとり、合同の防災訓練実施に向け検討した。 ・子ども会が解散となった地域と子ども向けのイベントを実施できないか検討した。 ・施設の利用登録をいただいている子ども会に、代表交代の際には引き続きイベントに協力いただけるよう依頼した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大防止策を講じながら、近隣の自治会とのイベントを共同開催していた。 ・年度末には、近隣住民の入学・進級のお祝いイベント「マジシャンかつつのマジックショー」を開催していた。 			
(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	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・イベント開催時にはごみの分別収集を徹底するなど、地域と環境に配慮した施設の運営を行った。 ・職員及び委託業者に節電と節水を徹底し、経費の削減と環境保全を行った。 ・敷地内広場の旧施設から引き継いだ桜の古木等の植栽を自然保護の観点から環境配慮と意識して適切に管理している。 		<ul style="list-style-type: none"> ・空調機や照明、エレベーターなど使用者の状況を考慮しながら、節電に取り組んでいた。 ・夏にはグリーンカーテンを実施し施設の節電と緑化に取り組んでいた。 			

指定管理者評価シート(令和2年度)

1.施設の概要

施設名	体育施設（鳥飼体育館・正雀体育館・味生体育館・青少年運動広場・スポーツ広場・山田川運動広場・柳田テニスコート・くすの木公園テニスコート）	全体評価
施設設置目的(条例)	市民の健康と体力向上に寄与する（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

※下段():前年度増減率

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

3.評価項目

◆管理運営体制（各5点）※(4)(7)のみ3点

(1) 施設設置目的・基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。				
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の設置目的に基づいた管理運営を行い、基本方針を職員に周知徹底した。 ・新たに採用した職員には「接遇マナー及び業務研修」「トレーニング研修」を都度、全職員には「熱中症の応急処置」「情報セキュリティ研修」を実施した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・施設の設置目的である市民の健康と体力向上、心身の健全な育成を達成するために「成長」と「成果」を令和2年度の運営方針とした。 ・「成長」としてスタッフへの研修を充実させるとともに、「成果」として教室事業の充実などで定期的なスポーツの機会を創出し、市民の健康増進に貢献することで利用者満足の向上につなげていた。 		
(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"> ・味生体育館に統括責任者、正雀・鳥飼体育館に館長を配置し、定期的に運営会議を行い、課題を共有・検討した。 ・トレーニング室には常時1～2名を配置し、新型コロナウイルス感染症対策を徹底した。 ・市民サービス向上のため、屋外施設の受付窓口を味生体育館から青少年運動広場に変更し、専任職員を配置した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・計画どおりの職員配置に加えて、味生体育館のトレーニングルームにおいては新型コロナウイルス感染症対策として消毒のため1名の増員を行っていた。 ・青少年運動広場での屋外施設の受付開始に伴い2名増員で体制を整えていた。 ・新型コロナウイルス感染症の影響で密を避けるために通常の2か月に1回の抽選会が実施できなかったため、1か月前の抽選を毎週実施しており、本社や他施設、他市からの応援などで滞りなく対応していた。 		

(3) 市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・月次定例会を実施し、情報交換や課題の進捗報告等を行った。 ・緊急性の高い案件に関しては都度打合せを行い、関係機関へ調整のうえ、即時に対応した。 ・感染症対策や緊急事態宣言発令時の対応等、市の指示に沿って実行した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・月次報告、年次報告、年次計画などを遅滞なく提出していた。 ・市責任者、担当者とエスエスケイ責任者、担当者として月1回定例会議を実施して課題や情報、それぞれの要望事項などを共有化して風通しの良い関係性を築いていた。 ・イベント開催時には担当者間で密に連携を図り、市が求める効果を最大限発揮できるプログラムを提案し、スムーズな運営を行っていた。 			
(4) 法令・協定書等の遵守		労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・労働基準法や施設に係る条例、協定書・仕様書にて義務付けられた事項を遵守し、業務を遂行した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・条例や協定書等に定められた基本事項について遵守していた。 			
(5) 個人情報保護		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報を適正に管理した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護条例や自社のプライバシーポリシーを遵守し、利用者の個人情報を適正に管理していた。 ・情報セキュリティ研修を実施していた。 			
(6) 非常時・緊急時等対応		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者 評価	2	指定管理者評価理由	市 評価	2	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時の対応マニュアル、フローチャート、連絡網を作成し、職員に周知徹底した。 ・感染症対策として、飛沫防止や出勤時の検温及び記録するとともに、万が一感染した場合の連絡体制を職員に周知した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時の対応マニュアル、フローチャート、連絡網を作成し、従業員へ周知していた。 ・新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、避難訓練を実施できなかった。 			
(7) 運営の安定性		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者 評価	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"> ・営利法人として直近年度の自己資本比率が50%以上である。 ・収支計画と大きな隔たりなく運営できた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・営利法人として直近年度の自己資本比率が50%以上となっている。 ・年次の収支について、新型コロナウイルス感染症により自主事業などの収入が減少したが、計画と大きな乖離はない。 			
(8) 経費節減の取組		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	5	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・各施設で節電・節水の意識を徹底し、無駄な浪費を省くように取り組んだ結果、光熱水費の削減につながった。 ・施設備品に関しては、スポーツメーカーであるメリットを活かし、取引業者から通常よりも安価で購入した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・節電・節水の意識を徹底し、無駄な浪費を省くように取り組んだ結果、光熱水費の削減につながっていた。 ・事務の見直しによる事務費の縮小がみられた。 			

◆サービスの質の維持・向上 (各10点)					
(9) 職員の資質向上		職員研修など、職員の資質向上(利用者に対する職員の接客マナー含め)を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 職員を新規雇用した際には「接遇マナー及び業務研修」、味生体育館の場合は「トレーニング研修」を実施した。 全職員に対して、「熱中症の応急処置」「情報セキュリティ研修」を実施した。 利用者アンケートの結果、職員の対応や身だしなみに関して、92%の方に「非常にできている」「できている」と回答いただき、概ね好評価であった。 		<ul style="list-style-type: none"> 「接遇マナー及び業務研修」、「人権研修」、「情報セキュリティ研修」など基本的な研修を実施していた。 施設に合わせた専門性の高い「トレーニング研修」や体育施設の運営に必要な「熱中症の応急処置」の研修なども実施し、職員の資質向上を図っていた。 利用者アンケート結果を受けて次年度への取組として物販や市と連携した教室事業等についても検討していた。 			
(10) 利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症対策を徹底し、利用者が安心・安全に利用できる環境を整えた。 利用者からの要望も踏まえて、屋外施設の受付窓口を青少年運動広場に設置するなど、サービスの改善に取り組んだ。 利用者アンケートの結果、施設利用について、86%の方に「満足」「大変満足」と回答いただいた。 		<ul style="list-style-type: none"> 交通の便の関係で利用者から多くの要望があった屋外施設の受付場所の変更について、従業員の体制などを整えて味生体育館から青少年運動広場に変更した。 トレーニングルームの運用方法等新型コロナウイルス感染症対策を講じた施設運営ができていた。 利用者アンケートの結果、スタッフの対応や施設内の整理・整頓・清掃・清潔等の項目について多くの方に満足していただけていた。 			
(11) 情報収集(アンケート等)		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケートを実施し、利用目的や曜日・時間の傾向、施設の設備や清掃に関する満足度、職員の対応や身だしなみに対する評価、その他要望について情報収集した。 アンケートや利用者から直接いただいた要望は職員及び本部で共有し、優先順位を協議したうえで、改善を行った。例えば、青少年運動広場のバックネットコンクリート部や防球ネット支柱への衝突時の安全確保のためのクッション材の設置や、体育館のトイレのスリッパを靴を履いたまま利用できるものに入れ替える等、利用者からの要望に応えた。 		<ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケートを実施し、利用者ニーズや満足度を把握していた。 アンケート結果に加えて、他市を含めた同用途の施設の取組事例などの情報を収集、整理し、施設運営の参考にしてきた。 利用者から直接管理人やスタッフに届いた要望事項について、スピード感をもって対応していた。 			
(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"> 施設ホームページを活用して、施設の利用情報やイベントの告知、また、緊急事態宣言発令による休館・休場及び再開、特別抽選会について情報発信した。 広報紙を活用して、主に自主事業の告知を行った。 		<ul style="list-style-type: none"> 市ホームページ、指定管理者ホームページ、予約システムのページ、広報紙等を活用し、市民に対して必要な情報を随時発信していた。 今後SNS等の新たな媒体でのPRを検討する必要がある。 			
(13) 要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 利用者からの要望・苦情に関しては、対応した職員から統括責任者、そして本部へと報告し、都度市とも協議しながら、原則1週間以内に改善、回答した。 利用者アンケートで回答いただいた要望に関しても、運営会議で協議を行い、適宜改善を図った。 		<ul style="list-style-type: none"> 利用者からの要望や苦情に対して迅速に対応できる体制を整えており、要望等のデータを蓄積していた。 施設内の雑草の除去等、毎年発生する事案への対応も実施し、利用者からの苦情はなかった。 			

◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 仕様書に沿った施設・設備の保守点検を実施し、不具合箇所は速やかに修繕を実施した。 年度計画に沿って修繕・清掃等を行うとともに、緊急性の高い修繕は市と協議したうえで、速やかに実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> 利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等を年間計画に沿って行っていた。 年間の修繕計画や保守点検計画を市と協議のうえ作成していた。 			
(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"> 備品台帳を整備・更新した。 施設点検記録・修繕履歴を適正に保管した。 		<ul style="list-style-type: none"> 備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などを適正に保管、整備し、年1回市に報告していた。 			
◆施設固有の項目 (各10点)					
(16) 施設稼働率		各施設の稼働率の平均値が目標値を達成していたか			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 目標平均稼働率64.9%に対し、67.4%と目標を達成した(目標比103.9%)。 全8施設のうち、5施設で目標稼働率を達成した。 		<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症の影響を受けながらも施設全体としての目標稼働率を達成できた。 			
(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	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルスの感染拡大により、計画していたイベントが概ね実施できなかった。次年度は運営方法を工夫する等感染症対策を講じながら、計画を遂行する。 市主催「アスリートスポーツイベント」運営を受託し、桑田真澄氏を講師とする野球教室を実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルスの感染拡大により、計画していたイベントの多くが実施できなかった。 市からの委託事業である野球教室イベントを実施し、参加者及び保護者にアンケートを実施した結果、全参加者から満足したという回答を得ることができた。 			
(18) 自主事業への取組		自主事業の取組が実施され、市民サービスの向上につながったのか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 年度計画書に沿って、健康体操教室、モビバン体操教室、キッズダンス、硬式テニス、ソフトテニススクールを実施した。 緊急事態宣言発令に伴う休講期間もあったが、感染症対策を十分に講じたうえで事業に取り組んだ。 		<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルスの感染拡大による外出自粛などで参加者が減少し、目標値を達成することができなかった(目標達成率95.1%)。 今後も、コロナ禍において安全に参加者を集め、事業を展開する工夫を検討する必要がある。 			
(19) 市民の健康増進への取組		トレーニングルームを活用した市民の健康づくりが推進できていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	10	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> トレーニングルーム利用人数は目標値に対し127.8%となった。 常時1~2名の職員を配置し、レイアウトの変更やパーティションの設置、都度の消毒作業を行うなどの感染症対策を徹底しながら、安心して利用できる環境を整えた。 		<ul style="list-style-type: none"> 利用者数の目標を達成しており、トレーニングルームを活用した市民の健康づくりを推進できていた。 			
(20) 地域貢献		地域の雇用創出や市内業者の活用、地域活動への参加、地域に配慮した施設運営など、地域への貢献ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 直接雇用の職員は摂津市内在住の方を優先した。 屋外施設の管理人として、シルバー人材センター、せつつブルーウィングスに業務委託した。 修繕や樹木剪定等については、摂津市内の業者に発注した。 		<ul style="list-style-type: none"> 地域での雇用を創出していた。 修繕や物品の購入等について、市内企業を活用していた。 今後、各施設のある地域活動への参加などが必要である。 			

指定管理者評価シート(令和2年度)

1.施設の概要

施設名	温水プール	全体評価
施設設置目的(条例)	市民の健康と体力向上に寄与する(摂津市立温水プール条例)	
制度導入年月日	平成18年4月1日	A
指定管理者名	シンコースポーツ・日本管財グループ	
指定管理期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日	
担当部課	生活環境部文化スポーツ課	

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

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

3.評価項目

◆管理運営体制(各5点)※(4)(7)のみ3点

	(1)	施設設置目的・基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> ・8つの事項を基本方針に掲げ、温水プールに関わる全従事者が基本方針に沿った行動が行えるよう、定期的なミーティングを行い、目指すべき目標を共有し、施設の設置目的である「市民のスポーツの推進を図り、もって市民の健康と体力向上に寄与」できるよう努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・平等で公平な運営や、公共性を理解した施設運営等の8つの事項を令和2年度の基本方針とし、管理責任者(館長)が業務の中で職員全員に指導することで理解させ、施設の設置目的を達成できるように行動していた。 ・プールだけでなく、陸上での運動を提供できるように、トレーニング室でのヨガやサーキットトレーニング等の事業提案があった。 				
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス対策として受付スタッフの増員、利用状況に応じて安全な監視体制を確立した。 ・課題共有のため適宜、責任者と現場の職員等で報告・相談し、業務改善を行う体制を整えた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・計画どおりの要員配置に加え、新型コロナウイルス感染拡大防止対策の強化のためスタッフを1名増員し、責任者の指示のもと業務執行していた。 ・課題共有のため、適宜、責任者と現場職員でミーティングを実施し、業務改善を行う体制を整えていた。 				
	(3)	市との意思疎通	管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。			
指定管理者評価	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"> ・連絡調整会議を月1回実施し、情報交換や取組の進捗報告等を実施した。 ・必要に応じて打合せの場を設け運営を行った。 ・利用者の要望には迅速に対応し、市と連絡調整を行い、共通認識で回答した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・連絡調整会議を月1回実施し、課題や情報、それぞれの要望事項などを共有化し、風通しの良い関係性を築いていた。 ・月次報告、年次報告、年次計画など遅滞なく提出していた。 				

(4) 法令・協定書等の遵守			労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・大阪府遊泳施設条例や労働基準法等を遵守した。 ・市民の健康の維持増進、市民のスポーツ・レクリエーションの場の提供を図るため「条例・協定書・仕様書」に定める管理基準や義務付けられた事項を遵守し適切な運営管理を行った。 			<ul style="list-style-type: none"> ・条例や協定内容を遵守し、適正に施設運営を行うとともに、協定書に定められた定期的な報告を滞りなく行っていた。 		
(5) 個人情報保護			個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・社内の個人情報保護の取扱いマニュアルを活用し、教室参加者や一般利用者の個人情報を適正に管理した。 ・令和3年3月に社内研修システム(オンライン学習教材)による「個人情報保護法」についての職員研修を実施した。 			<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で適切に管理していた。 ・3月に個人情報保護研修を全職員に実施していた。 ・「プライバシーマーク」の認証を取得し、基準による運用を実施していた。 		
(6) 非常時・緊急時等対応			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、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"> ・プール内での事故が発生した場合に備え、6月2日～14日に、従事する監視員に水中救助の訓練を実施した。 ・プール内以外での傷病者対応として「ファーストエイド研修(CPR研修)」を実施した。 ・火災時に迅速に対応できるように、休館日に消防署立ち合いのうえ、職員を対象に消防訓練を実施した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・管理責任者(館長)を中心とした、災害や事故発生時の緊急体制及び連絡体系を確立していた。 ・職員には、「安全水泳講習会」や「防災避難訓練」、「ファーストエイド研修(CPR研修)」を実施していた。 ・BCPに準じた危機管理システムを構築しており、研修、訓練を実施していた。 		
(7) 運営の安定性			収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。		
指定管理者 評価	2	指定管理者評価理由	市 評価	2	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・直近年度の自己資本比率は、50%以上である。 ・令和2年4月から5月の臨時休館に伴い、事業における収入面の減収を想定し、物件費に係る支出抑制と設備機器の稼働時間調整等無駄のない運用を行ったが、当初計画からは隔たりがあった。 			<ul style="list-style-type: none"> ・営利法人として直近年度の自己資本比率が50%以上であった。 ・指定管理者の責によらないが、緊急事態宣言による閉館や外出自粛要請の結果、減収となった。補填金及び自助努力により、業務の継続は可能であった。 		
(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"> ・冬場における設備機器の計測や稼働時間調整により、無駄なガス使用量を抑制することができた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・光熱水費について、設備機器の稼働時間を調整する等無駄のない運用を行い、予算と比較して約16%削減した。閉館による影響もあり、光熱水費合計は約25%下がっている。 		
◆サービスの質の維持・向上 (各10点)					
(9) 職員の資質向上			職員研修など、職員の資質向上(利用者に対する職員の接客マナー含め)を図るための取組が実施されていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・施設職員として、利用者にとって適切な対応のとれる高いスキルと心構えをもった人材育成に努めた。 ・社内研修システム(オンライン学習)や受付対応マニュアルに沿ったOJT研修を実施した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・受付職員を対象に、社内研修システム、受付対応マニュアルに沿ったOJT研修を実施していた。 ・全職員に、「人権研修(LGBTについて)」を行っていた。 ・職員の専門性の向上のため、「ファーストエイド研修(CPR研修)」を実施した。 		

(10) 利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	10	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染予防対策として、密を避けるために更衣室の拡張や動線の見直しを行い、利用者が安心して利用できる環境を整備した。 ・飲料水、軽食類、お菓子など利用者のニーズに合わせた物品販売を実施した。新たに冬場の焼き芋の販売で利用者のサービス向上に取り組んだ。 		<ul style="list-style-type: none"> ・密を避けるために、更衣室を臨時的に広げ、また利用者同士が交差しないような動線に変更し、コロナ禍でも安心して利用できるよう工夫していた。 ・利用者のニーズに応じ、水分補給飲料や軽食の販売を行っていた。さらに、新たな提案で「焼き芋」を販売し、より利用者サービス向上に努めていた。 			
(11) 情報収集(アンケート等)		利用者のニーズや満足度を把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	10	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の意見、要望等の受付ボックスをロビーに設置し、意見・要望等については、速やかに対処した。 ・一般利用者や教室受講者の満足度に関してのアンケートを実施した。結果、水泳教室内容について、全体の約90%から「満足」との回答を得られた。その他についても、非常に良い評価であった。 		<ul style="list-style-type: none"> ・自由に意見を投函できる箱を設置し、利用者の意見や要望等に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のアンケートを実施していた。アンケートの結果を受け、市へ計画、提案を行い、男女トイレの洋式化につなげた。 ・アンケートによる全体的な満足度は、「非常に満足」、「満足」、「少し満足」という回答が90%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"> ・ホームページでの情報発信、SNS等を利用して情報発信した。 ・近隣幼稚園にイベントや教室案内の配布を依頼し、施設利用者の増加を目指し、積極的な広報活動を実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・水泳教室や自主事業についてホームページ・ブログを利用して情報発信していた。 ・近隣幼稚園へ水泳教室のチラシを配布し、積極的に広報活動をしていた。 			
(13) 要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・要望、苦情においては迅速な対応を心がけ、市と調整を行い、共通認識で市民に回答した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・温水プールへの送迎車の路上駐車が多く見られ、近隣から苦情が入ったが、1件ずつ丁寧にに対応できていた。警察と連携し、見回りを増やしてもらうなど、同様の苦情が再発しないよう対策を講じていた。 			
◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	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"> ・常に施設衛生管理を徹底し、設備の故障・修繕等においても迅速な対応を行った。 ・法定点検及び保守点検においても適切に実施した。 ・予防保全の観点からバルブなどの老朽箇所の早期交換を実施することで、運営に支障が出ないように努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・巡回設備員による点検を実施し、各設備の予防保全をしていた。 ・法定点検及び保守点検を適切に行っていた。 ・保健所の指摘事項に関して、即座に修繕対応していた。 ・点検結果に基づき、空調設備や消防設備等について具体的な修繕計画を提案していた。 			
(15) 管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・書類及び日誌、報告書等の整理を行った。 ・各種業務に付随する点検記録や整備・修繕の履歴等を適正に保管した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などを適正に保管、整備し、市へ報告していた。 			

◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 利用者総数		利用者総数が目標値を達成していたか。			
指定管理者 評価	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2年4月、5月の新型コロナウイルス感染症の影響による閉館分を含め、前年度より一般利用者数の減少がみられた。 7月、8月の無料開放についても、小・中学校の臨時休業により夏休みが短縮となり、利用者数は減少となった。 		<ul style="list-style-type: none"> 緊急事態宣言や大阪府からの要請により、4月、5月は閉館となり、6月から開館したが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、人数制限をしていたことから、利用者総数は、目標値の90%となった。 			
(17) 水泳教室参加者数		水泳教室参加者数が目標値を達成していたか。			
指定管理者 評価	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2年第1期水泳教室と令和2年4月から6月の選手・育成教室が新型コロナウイルス感染症の影響により中止となり、4月から6月を除いた総数で比較しても目標値の91%となった。 		<ul style="list-style-type: none"> 緊急事態宣言や大阪府からの要請により、第1期水泳教室、4月から6月の選手・育成水泳教室が中止となった。 7月から教室を再開したが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、人数制限をしていたことから、水泳教室参加者数は、目標値の91%となった。 			
(18) 水質等の管理		水質、水温等の日常点検を適正に実施していたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 水質管理では「遊泳用プールの衛生基準(厚生労働省健康局通知) 残留塩素濃度・水素イオン濃度・水温・濁度等の衛生基準に沿って一定値に保ち、安心して利用できる環境を整備に努めた。 年1回のプール水の全換水を行った。 		<ul style="list-style-type: none"> 水質管理では、遊泳用プールの衛生基準に沿って一定値に保ち、日常点検を適正に実施していた。 年1回のプール水の全換水を行い、水質保全に努めていた。 			
(19) 自主事業の実施		計画通り自主事業を開催できたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> プール内でのサップ教室や着衣泳を開催した。 夏休み、冬休み、春休み期間の選手・育成クラスの朝練習を実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染防止対策を十分に行い、サップ教室、着衣泳、選手・育成クラスの朝練習を実施していた。 感染防止対策でトレーニング室を臨時更衣室として使用したため、予定していたサーキットトレーニング等の事業を行うことができなかった。代替として、オンラインレッスン(ストレッチ講座)を実施した。次年度は、幅を広げ、ヨガ、自重トレーニングのオンラインレッスンを計画している。 			
(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"> 駐車場の管理人にシルバー人材センターの会員を雇用し、高齢者の雇用機会を創出した。 ロッカー関係の消耗品の購入や市旗の購入を市内業者に発注した。 		<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。 消耗品購入や修繕は、市内業者に発注していた。 			

指定管理者評価シート(令和2年度)

1.施設の概要

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

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

科 目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指 定 管 理 料	140,273千円	158,387千円 (12.9%)	133,618千円 (-15.6%)			
使 用 料	7,228千円	5,997千円 (-17.0%)	2,641千円 (-56.0%)			

3.評価項目

◆管理運営体制(各5点)※(4)(7)のみ3点						
(1)	施設設置目的・基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。				
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> ・摂津市民文化ホールは、文化に関して市民が理解と関心を深める場であるという運営方針を職員が理解し、行動できた。 ・利用者の増加、イベント等への参加促進のため、事業内容等を周知した。 ・文化ホールのホームページのトップに基本方針をアップし、利用者へ周知している。 		<ul style="list-style-type: none"> ・職員が施設の設置目的及び基本方針を理解し、あらゆる年代の方を対象にした事業を企画・運営していた。 				
(2)	職員の勤務実績、配置状況	職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。				
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> ・管理運営職員のほか、舞台、照明、音響の専門技師を配置するなど、適切に職員を配置し、安定的かつ適切な業務運営を行った。 ・イベント時にはコミュニティプラザの職員と連携した。 ・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会議を実施し、コロナ禍においての安全な施設の利用方法等について情報共有した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・管理運営の職員について、計画書どおり適切に人員配置していた。 ・ローテーション勤務のため、朝のミーティング以外に、パソコンの共有フォルダにて連絡事項を入力することで共有していた。 				

(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	3	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・月1回、市と文化ホール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で連絡調整を行った。 ・施設の状況や課題を報告・相談し、連携して解決に取り組んだ。 ・市との十分な連絡調整により、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための休館や利用条件の変更等にスムーズに対応することができた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・毎月の定例会議で、施設及び実施事業の進捗状況や予定について連絡、報告する等市と情報共有していた。 ・日々発生する個別の案件は、都度連絡し、対応について調整できていた。 ・新型コロナウイルス感染症対策として、非接触体温計測機器やパーティションなど必要な備品について、迅速に情報収集し、導入に向け提案していた。 ・東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の開催に合わせて、文化面からも盛り上げようと「北海道歌旅座昭和の歌コンサート～時代」と題して、1964年の東京オリンピック時に流行した歌を盛り込んだ企画を提案していた。 		
(4) 法令・協定書等の遵守			労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・条例や協定書等に定められた事項を遵守するとともに、各種法令に基づく施設及び設備の点検を行うなど、適切な管理運営を行った。 			<ul style="list-style-type: none"> ・条例や協定書を遵守し、適切な管理を行っていた。 		
(5) 個人情報保護			個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・申請書等、個人情報の含まれる書類の保管庫は施錠し、複数でチェックを行うなど、適切に管理した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・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
<ul style="list-style-type: none"> ・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も提出した。 ・非常時の対応マニュアルを作成し、年2回の消防避難誘導訓練を実施した。 ・医師会・保健センターの協力を得て、新型コロナウイルス感染症に関する研修会を行った。また、ガイドラインの作成や、利用者に誓約書を記入いただく等、施設管理者として利用者の安心・安全に努めた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時連絡体制を整備するとともに、消防避難誘導訓練を実施した。 ・新型コロナウイルス感染症対策として、施設運営者向けの研修の実施、感染拡大防止のためのガイドラインの作成、施設の利用者に利用についての遵守事項を記載した誓約書の記入を実施し、安全確保に努めていた。 		
(7) 運営の安定性			収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。		
指定管理者 評価	1	指定管理者評価理由	市 評価	1	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で計画どおりの事業展開ができず、大きな収支差となった。 			<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため各種イベントが中止となり、予算との乖離が発生した。 		
(8) 経費節減の取組			経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。		
指定管理者 評価	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"> ・外部委託業務について、管理公社が管理する他の施設とともに長期総合契約を締結することでスケールメリットが得られ、経費を節減できた。 ・会議室等の利用がない時間帯については、ロビーの空調の停止、消灯などを行い、節電に努めた。 ・新型コロナウイルス感染症拡大による施設の使用制限により、夜間休館時にはシルバー人材センター委託による夜間管理や清掃員の勤務時間を調整するなど、制限下における館の運営方針に沿った施設管理に努め、経費節減につながった。 			<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理料の決算額は、予算額と比較して78.6%であった。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、多くの事業が中止になり、影響が大きかったと思われる費目（委託料、印刷製本費、賃借料）については、21.2%の削減率であった。 ・夏季、冬季の空調設定温度の厳守や、部分消灯等、節電に努めていた。 		

◆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
<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するとともに、ホールの舞台・照明・音響装置操作研修や個人情報保護を含めた接遇・人権研修を実施し、よりレベルの高い業務運営を行うため、知識と資質の向上に努めている。 ・ 利用者アンケートにおける職員の対応について「非常に良い」「良い」の割合は、全体の74%で、自由記述に関しても「いつも親切に対応していただいています」や「職員の方々の対応も良く気持ち良く利用できます」等の意見をいただいた。 ・ 市・医師会・保健センター・公社の主催で「新型コロナウイルス感染症予防対策講演会」を施設管理者と利用者向けに開催し、施設管理者が行う感染予防対策を学んだ。 		<ul style="list-style-type: none"> ・ 舞台照明音響装置研修については、ホールにおいて舞台技術者と公社職員とで、操作等について疑問点などを確認していた。 ・ 計画書に記載の全ての研修について実施し、研修の終わりに自己採点によるテストで習得度を確認していた。 ・ 計画にはなかったが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、施設管理者としての正しい知識や適切な対策についての研修を実施し、貸館時のスムーズな人流や人と人の距離や位置、椅子の配置など、施設における感染症対策に活かすことができていた。 			
(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"> ・ 施設の利用目的、予算、実施日、参加人数などを聞き取り、管理公社が管理する他の施設を含めて最適な施設や利用方法を提案することで、利用者のサービス向上に努めた。 ・ 新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、施設の休館や人数制限について施設予約者に対して迅速に連絡した。 ・ 施設を安全に利用していただくために体温測定のためのサーモグラフィーカメラシステムの導入、利用の際のルールをまとめたガイドラインの作成、使用前の担当者と利用者における入念な打合せを行うなど、利用者の安全に配慮し、安心して施設を使っていただけのように様々な対策を行った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・ 館の特徴や設備、備品等についての知識を活かし、利用者のニーズに合った貸室や備品の利用方法を提案していた。 ・ 緊急事態宣言期間などの閉館に伴う施設予約者への連絡などの対応を迅速に行っていた。 ・ コロナ禍における施設利用について利用者との入念に打合せを行っていた。 ・ 入場時に体温のチェックをするためのサーモグラフィーカメラシステムを導入していた。 			
(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"> ・ 事業参加者や施設利用者にアンケートを実施した結果、いきいきプラザのトイレを洋式化してほしいという要望が多数あり、3階のトイレを洋式化した。 		<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、ニーズを踏まえて事業に反映していた。 			
(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"> ・ 市ホームページだけでなく、管理公社独自で作成した施設のホームページに、イベントなどについての最新情報を掲載した。 ・ チラシでは掲載できる情報量が限られるため、QRコードを掲載し詳細情報を提供した。 ・ 一部のイベントについては、ラジオ局からの後援をもらい、イベントを周知するとともに、施設名をPRした。 		<ul style="list-style-type: none"> ・ 広報紙のほか、管理公社のホームページで施設情報を発信していた。 ・ チラシ、ポスターの掲示を行うとともに、関係団体の会合で配布するなど周知に努めていた。 ・ 一部のイベントについて後援をもらい、ラジオ放送でイベントと施設をPRしていた。 			
(13) 要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者からの要望や苦情の内容を、漏れがないように受付記録に残した。 ・ 対応については、1人ではなく、職員間で相談及び情報を共有し、迅速に適切な対応をするよう心掛けた。 ・ 過去の対応内容を常に閲覧できるよう書類を整理し、職員が統一的な対応ができるようにした。 ・ 施設所管課に適時状況などを報告・相談し、速やかに対処するよう努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・ 対応マニュアルを作成していた。 ・ 過去の要望や苦情は、窓口に記録簿を備え付けており、その都度追記や確認ができるようにしていた。 ・ 管理公社内で、過去の要望苦情への対応を閲覧できるようにしたことで、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。 			

◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が安全かつ快適に施設を利用できるよう、各種法令を遵守して建物及び設備の保守点検と修繕を行った。 ・新型コロナウイルス感染症対策として、利用者の入れ替えごとに清掃と消毒作業を行う等、安心して施設を利用できるよう取り組んだ。 ・施設点検結果を踏まえ修繕計画を作成するとともに、修繕履歴をデータ化し、適切な管理運営を行った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・定期的に清掃、施設点検を実施し、適切に施設を維持管理していた。 ・経年劣化が進む設備について、危険度を示し、修繕期間、修繕見積を沿えた具体的な修繕実施計画を作成していた。 			
(15) 管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の備品台帳を整備するとともに、修繕履歴をデータ化し、効率的に施設を管理した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・備品台帳の整備、修繕履歴のデータ化など、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	2	指定管理者評価理由	市 評価	2	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、計画していた多くの事業が中止や延期となった。 ・実施できた事業についても、感染症対策として入場人数を制限しており、入場者数は目標から大きく剥離する結果となった。 ・オンライン配信で音楽イベントを実施し、新たな集客を得られた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・文化ホール事業入場者数(オンライン講座含む)の実績は944人で、目標値に対する達成率は27.7%であった。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため多くの事業が中止と延期になったが、新たにオンライン配信で事業を実施し、集客につなげていた。 			
(17) 施設の稼働率		施設の稼働率が達成できているか。			
指定管理者 評価	2	指定管理者評価理由	市 評価	2	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、施設利用に種目制限や、演者、観客にそれぞれ人数制限を設けた結果、施設全体の稼働率は、目標38%に対し、17.9%となった。 		<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、休館期間や種目制限があり、計画目標38%に対し、17.9%となった(目標達成率は47.1%)。 ・貸室は人数制限(1/2以下)を設けており、より大きい部屋の利用にシフトしたため、大会議室等の稼働率は、20%以上となり全体より高かった。また、ホール及び楽屋については、イベントや発表会などの多くが中止となったため、稼働率は約17%となった。 			
(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	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、計画していた多くの事業が中止や延期となった。 ・公演のオンライン配信を北摂の公共施設で初めて実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・多くの事業が新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止となり、計画どおりの運営ができていなかった。 ・施設の利用者数は、新型コロナウイルスの影響もあり、前年に比べ約1/4と大きく落ち込んだ。 ・公演のオンライン配信(南千里丘Rock Museum presents「Settsu New Style Hall Live」、南千里丘Rock Museum presents「音-Neji parts3」)やオンライン講座(写真セミナー)を開催していた。 			

(19) 他団体、他施設との連携、協働による文化振興の推進		市民団体、学生、外郭団体、他施設、他市の施設との連携による文化振興			
指定管理者 評価	2	指定管理者評価理由	市 評価	2	市 評 価 理 由
<p>・コミュニティプラザを会場として、「南千里丘夕涼み会」や「南千里丘クリスマスバル」を予定していたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止となった。</p> <p>・上記イベントでは、社会福祉協議会、保健センター、シルバー人材センターとの連携や、摂津高校の学生によるミニコンサート、大阪人間科学大学の学生によるボランティア協力等を計画していた。</p> <p>・新型コロナウイルス感染症の状況を見据えつつ、次年度以降、他市と連携した事業の企画・検討をしているところである。</p>		<p>・市民団体、地域の学生、外郭団体との連携・協働としてのイベントを予定していたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止となった。</p> <p>・他市との施設の連携については、他市施設も休館等の感染症対策を講じており、検討や実施に至らなかった。状況を確認しながら、次年度以降に向け、演奏会等の実施を検討する。</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	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<p>・職員の雇用に加えてシルバー人材センターに管理業務や清掃業務を委託した。</p> <p>・樹木剪定や防火設備点検等の業務について、市内業者に委託した。</p> <p>・市内自治会や老人クラブに、行事での施設の利用方法等をアドバイスした。</p> <p>・月1回、地域の美化ため施設周辺の清掃に取り組んだ。</p>		<p>・シルバー人材センターへの業務委託など、地域の雇用創出と市内業者の活用に取り組んでいた。</p> <p>・文化ホール及びいきいきプラザの管理運営、舞台技術、警備、設備、清掃スタッフは、合計31人中、市内在住者は16人であった。</p> <p>・施設の補修、修繕、保守業務は可能な限り市内業者に発注した(全27件中12件を市内業者に発注)。</p> <p>・月1回、地域の美化のため施設周辺の清掃に取り組んでいた。</p>			

指定管理者評価シート(令和2年度)

1.施設の概要

施設名	葬儀会館（せつつメモリアルホール）	全体評価
施設設置目的(条例)	市民に葬儀等を行うための施設を提供する（摂津市立葬儀会館条例）	
制度導入年月日	平成18年4月1日	B
指定管理者名	一般財団法人摂津市施設管理公社	
指定管理期間	令和2年4月1日～令和6年3月31日	
担当部課	生活環境部市民課	

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

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

3.評価項目

◆管理運営体制（各5点）※(4)(7)のみ3点

(1) 施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 公の施設の指定管理者として職員が施設の設置目的と運営方針を十分理解するとともに、施設の設置目的に適合した、公平公正な運営を行った。 		<ul style="list-style-type: none"> 事業計画書に記載の基本方針について、職員が理解しており、利用者へのサービスの向上に努めていた。 公営葬儀場としての重要な役割を認識し、葬儀会館を取り巻く社会情勢が変化中、公平公正に運営し適切に管理運営していた。 			
(2) 職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制（責任者・担当者）のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 管理公社事務局（責任者）と会館職員（担当者）が連絡を密にとり、諸課題について速やかに対応した。 施設に配置する担当者に加えて利用状況に合わせて応援態勢をとる等適切に職員を配置した。 		<ul style="list-style-type: none"> 計画どおりに人員を配置していた。 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	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 月1回、市との連絡会議を実施するとともに、必要に応じて施設に勤務する職員及び公社事務局の職員が市へ出向き、施設の状況や課題を報告・相談する等情報共有した。 		<ul style="list-style-type: none"> 毎月の報告は、遅滞なく適切に実施していた。 市と管理公社事務局は、月1回連絡会議を実施し、情報共有していた。 南側平面駐車場整備工事の際は、市と十分な調整を行い、工事着手から完了まで安全・円滑に進めることができた。 			

(4) 法令・協定書等の遵守		労働条件、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
・施設の特殊性を踏まえ、開館時間や平等利用の確保など条例・基本協定書の規定を遵守するとともに、各種法令に基づく施設及び設備の点検を行うなど適切な管理を実施した。		・労働関係法令、条例、仕様書等の基本事項を遵守し、施設の目的に沿った管理運営を実施していた。			
(5) 個人情報保護		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
・申請書等、個人情報の含まれる書類の保管庫には、業務終了時に施錠するなど、個人情報保護管理者の下で適切な管理を実施し、担当職員及び委託業者の職員にも徹底した。 ・事務室には個人情報に記載された書類もあることから、各葬儀業者には、事務室への入室を最小限に控えるよう依頼するとともに、各式場へ移動する際など職員が席を外すときは事務室の施錠を徹底した。		・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
・防災非常招集連絡系統表を作成し、市へ提出するとともに、施設に掲示した。 ・施設利用者の安全を確保するため、年2回の消防避難誘導訓練を実施するとともに、対応マニュアルを作成するなど、緊急時に必要な体制を整備した。		・防災非常招集連絡系統表を作成し、非常時や緊急時の連絡体制を確立していた。 ・避難誘導や通報、消火訓練等を年2回実施し、対応マニュアルに基づき非常事態に備えていた。 ・水害が懸念される際は、緊急避難場所として機能するよう市と連携していた。			
(7) 運営の安定性		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
・収支計画書どおりの予算執行であり、適切な運営を行った。 ・法人の財務状況等は安定しており、施設の安全確保と利用者の利便性向上を図る運営を行った。		・収支計画書との大きな隔たりはなく、予算の執行も概ね計画どおりで、業務の継続が可能な状態であった。			
(8) 経費節減の取組		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	5	市評価理由
・外部委託業務について、管理公社が管理する他の施設とともに総合契約を締結する等、経費節減を図り効率的な施設の運営を行った。 ・空調設備の電気代削減のため、式場及びホールの適切な温度設定やオンオフ切替を行った。		・予算額と比較して、支出合計は約18%削減となった。 ・外部委託業務は他の施設と合わせて、長期契約を行い、経費の削減に努めていた。 ・施設点検で発見した軽微な修繕箇所は、可能な限り職員が修繕することで経費削減に努めていた。 ・施設の利用状況に応じて、照明の調整や空調設備の温度設定の調整等経費削減に努めていた。			
◆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
・管理公社の他施設に勤務する職員と合同で新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する研修会を行い、感染症の知識を深め、対策を徹底した。 ・人権・接客研修を実施し、接客の際心掛けるべきことを各自でまとめ、活用した。		・新型コロナウイルス感染症拡大防止について、職員の正しい知識の把握と利用者への適切な対処方法等、施設管理者として知識を高めるための研修を実施していた。 ・施設運営について、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	8	市 評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・家族葬増加に対応するため、式場を小規模に区切るパーティーションを導入した。また、新型コロナウイルスの感染症対策として、トイレの手洗いの一部手動部分を自動水栓に交換した。 ・メインの南側駐車場へ車の乗り入れをスムーズに行うことができるように案内表示板を設置した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・施設利用者からの苦情や要望等があれば、適宜、市へ報告を行い、利用者へ真摯に対応しサービス向上に努めていた。 ・新型コロナウイルス感染症対策として、トイレの手動水栓を自動水栓に交換した。 ・葬儀会館南側平面駐車場へ安全に来場車両の乗り入れができるよう導線が確保され、案内表示板を設置するなど利用者の安全確保に努めていた。 		
(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"> ・利用者アンケートの要望で、控室にテレビを設置した。 ・アンケート記載の要望、指摘、改善等については、次年度以降の予算計上等の参考資料としてまとめた。 ・葬儀関連の新聞記事、広告等から最新動向を把握した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートを実施し、控室にテレビを設置するなど利用者のニーズに添えていた。 ・利用者や葬儀事業者と直接コミュニケーションをとることで、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	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2年度7月から市外の方の葬儀会館利用拡大に伴い、市と協力してパンフレットを更新した。 ・公社ホームページにパンフレットの最新情報を掲載した。 ・新規の市外葬儀社からの問合せに対し、詳細に会館説明を行うとともに見学を促し、当会館の魅力を発信した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・市外の方の葬儀会館利用拡大と小規模葬儀への対応に向けて、パンフレットを見やすくリニューアルし、市民、事業者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
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者から要望や苦情があった場合には、当公社で対応できるものは適切かつ迅速に対処し、日誌にその内容を記載した。これにより、職員間で内容を共有でき、その後、同様な事項に対し、統一的な対応ができた。市へは連絡会議で報告した。 ・苦情等は適宜市に相談・報告して指示を受け、協力して速やかに対処した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・施設利用者から受けた要望等を、管理公社事務局、葬儀会館職員に情報共有し、迅速に対応できる体制を確立していた。 ・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"> ・建物及び設備の保守点検を年初計画に沿って実施した。修繕が発生(給湯器、便座、警備システム副受信機等)した場合、速やかに対応できる業者とスケジュールを調整し、短期間での修繕を行った。なお、点検、修繕の結果は市に連絡会議で報告した。 ・利用者の快適性向上を目指し、控室の改修や洋式トイレ増設について提案した。 			<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。 ・日々の保守点検の実施により、外構、設備等の施設全体に関して状態を把握しており、必要に応じて修繕等実施していた。 ・市が実施した公共施設の施設点検の際には、施設の状態に対する詳細な報告と具体的な修繕計画を提案していた。 		
(15) 管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の備品台帳を整備するとともに、各種点検、物品購入、修繕等の記録をファイルし、保管した。 ・修繕履歴はデータ化し、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"> ・施設の備品台帳は、備品の更新や追加、廃棄に合わせて適宜更新されており、適切に保管されていた。 ・施設の点検記録や修繕履歴等をデータ化し、施設の状態を把握しやすくするとともに、年1回市へ報告していた。 		

◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 規格葬儀の普及		規格葬儀制度のPRを行い、利用拡大に努めてきたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・市民からの問合せについては、パンフレット、会館案内により親切丁寧に説明し、規格葬儀は低廉かつ適正な価格で厳粛に葬儀を行うことができることをアピールした。 ・病院や親族からの電話葬儀相談があった場合、規格葬儀の有益性を説明、推薦し規格葬儀を実施できる指定葬儀業者を伝えた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・葬儀業者や市民からの問合せに対して、丁寧な対応と説明により規格葬儀のPRと普及拡大に向けて努めていた。 ・葬儀総数に対する規格葬儀の割合が66%と高い水準であった。 			
(17) 葬祭等に関する知識等		墓地、埋葬等に関する法律は元より葬祭等に関する深い知識を保有し、利用者等に適切なアドバイスを行うことができたか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・葬儀会館の職員間だけでなく、斎場職員と知識や情報を共有、連携して、全ての葬儀会館職員が同様のサービスを提供し、厳粛で丁寧なセレモニーを実施できるよう努めた。 ・葬儀業者からヒアリング等を通じ、葬儀の進め方・宗派の違いによる飾り等の知識を習得した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・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接遇を行っていた。 			
(18) 地域交流の取組		施設を運営する上で、地域の理解を得る取組が行われていたか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・当該施設の開館当時から現在まで施設を運営し、これまでに十分なコミュニケーションをとって、近隣の自治会、施設及び会社と良好な関係を維持しており、引き続き、地域交流及び連携に努めた。 ・南側平面駐車場整備工事では、市と協力して近隣住民及び業者の理解を得るため、工事説明、スケジュール案内等協力依頼を行った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・葬儀会館は一般的に忌避施設であると言われるが、近隣の自治会や事業所等と積極的にコミュニケーションを図り、敷地内外の清掃も行き届いており良好な関係を構築していた。 ・南側平面駐車場整備工事においては、現場監督者と日々十分な協議を行い、近隣事業者への対応と利用者への配慮や安全の確保に努め、地域の理解や協力が得られやすくなっていた。 ・施設の管理業務に関する近隣の方からのクレームについても適切に対応し、年々減少している。 			
(19) 式場・ホール等の快適性		清掃等が行き届き、来場者が不安感・不快感を抱くことなくセレモニーが実施できていたか。スペースの有効活用や快適性向上の提案等がなされているか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・式場・ホール等の施設を常に清掃して清潔に保ち、これにより利用者アンケートの自由記載欄へ「きれい」と全体の12%から回答があった。 ・設備等を適切に配置して、セレモニーを円滑に執り行うことができるよう対応した。 ・新型コロナウイルス感染症対策のため、会館内の消毒を念入りに行った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・施設における日常清掃、定期清掃、新型コロナウイルス感染予防対策が適切に行われ、快適な環境を維持していた。 ・施設内外の清掃が行き届いており、利用者からも好意的な言葉をいただいていた。 			
(20) 交通整理等の安全対策		大型葬儀等を実施する際に、会葬者の車両等を適切に誘導し混雑を防ぐことができていたか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の入口、駐車場出入口、駐車場への通路など、各所に誘導整理員を配置して車両等を適切に誘導し、事故等のないよう対応した。 ・大型葬儀では、誘導整理員を増やし、通常使用しない臨時駐車場に配置するとともに、適宜事務所と連絡をとり、トラブルなく車を誘導した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・大型葬儀の実施時には、インカムの活用と必要に応じて管理公社職員を誘導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。 ・大型の葬儀が執り行われる場合は、近隣事業者等に対し駐車対策への協力を要請していた。また、警備会社と連携し、不法駐車対策を徹底した結果、不法駐車は発生していない。 			

指定管理者評価シート(令和2年度)

1.施設の概要

施 設 名	摂津市斎場	全体評価
施設設置目的(条例)	火葬を執行する施設の管理運営(摂津市斎場条例)	
制度導入年月日	平成18年4月1日	A
指定管理者名	一般財団法人摂津市施設管理公社	
指定管理期間	令和2年4月1日～令和6年3月31日	
担当部課	生活環境部市民課	

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

科 目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指 定 管 理 料	31,042千円	32,501千円 (4.7%)	33,189千円 (2.1%)			
使 用 料	15,949千円	14,849千円 (-6.9%)	17,388千円 (17.1%)			

3.評価項目

◆管理運営体制(各5点)※(4)(7)のみ3点						
(1)	施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> ・職員が施設の設置目的と運営方針を十分理解しながら、設置目的に適合した公平公正な運営を行った。 ・基本方針に沿って、市との協議を行い、新型コロナウイルス感染でお亡くなりになられた方の受け入れを行い適切に火葬を行うことができた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書に記載の基本方針について、職員が理解しており、利用者にも周知していた。 ・公営火葬場として開設された斎場の役割を理解し、利用者に対して平等で公平な対応を行い、安心安全に施設を利用することができるよう心掛け、適切に管理運営していた。 			
(2)	職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> ・施設に原則2名体制の職員を配置し、加えて利用状況に合わせて応援態勢をとることで効率的な職員配置を行い、適切な業務運営を行った。 ・月1回、市、管理公社事務局、葬儀会館職員及び斎場職員で連絡会議を実施することで情報共有し、課題解決できる体制をとった。 			<ul style="list-style-type: none"> ・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や緊急での火葬執行の際でも対応できるよう計画どおりに人員を配置し、体制整備をしていた。 			
(3)	市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> ・月1回、市との連絡会議を実施するとともに、必要に応じて施設に勤務する職員及び公社事務局の職員が市へ出向き、施設の様態や課題について報告・相談する等情報共有した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・毎月の報告について、遅滞なく適切に実施していた。 ・月1回連絡会議を実施し、情報共有していた。 ・火葬炉設備の状況については、日常の点検結果及び定期点検の結果を報告していた。 ・定期点検の結果に基づく、ブロック修繕、炉内台車下部フックの修繕等具体的な提案があった。また、修繕の経過については市と共有していた。 			

(4) 法令・協定書等の遵守			労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・開館時間や平等利用の確保など条例・基本協定書の規定を遵守するとともに、各種法令に基づく施設及び設備の点検を行うなど法令を遵守し、適切な管理を実施した。 ・新型コロナウイルス感染症に関する火葬対応についても、市との協議で適切な運営を行った。 			<ul style="list-style-type: none"> ・労働関係法令、条例、仕様書等の基本事項を遵守していた。 ・施設の利用者に公平・公正に対応し、中立性を確保していた。 		
(5) 個人情報保護			個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・申請書等、個人情報の含まれる書類の保管庫には業務終了時に施錠を徹底した。 ・事務所への業者の立入は最小限に留めるよう依頼する等、適切な管理を実施した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報が含まれる申請書等は、適切に保管庫に収納し、業務終了時には保管庫の施錠を徹底し、パソコンの管理も徹底していた。 ・施設の巡回、設備点検等で事務所を空室にする際は施錠を徹底し、個人情報の適切な管理に努めていた。 		
(6) 非常時・緊急時等対応			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・防災非常招集連絡系統表や葬儀予約システム緊急体制表を作成し、市へ提出するとともに施設に掲示した。 ・施設利用者の安全を確保するため、伝達訓練を実施するとともに、対応マニュアルを作成した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・防災非常招集連絡系統表を作成し、非常時や緊急時の連絡体制を確立していた。 ・非常時に備え、AEDのインジケータの点灯確認等を毎日実施していた。 ・大規模災害を想定した対応マニュアル等を整備し、非常時の備えができていた。 ・新型コロナウイルス感染者の拡大に伴う、斎場での受入について市と協議し、体制を構築していた。 		
(7) 運営の安定性			収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・収支計画書どおりの予算執行であり、適切な運営を行った。 ・法人の財務状況等は安定しており、施設の安全確保と利用者の利便性向上を図る運営を行った。 			<ul style="list-style-type: none"> ・収支計画書との大きな隔たりはなく、業務の継続が可能な状態であった。 		
(8) 経費節減の取組			経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。		
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・外部委託業務や総合契約を締結することで経費節減につなげた。 ・定期的な炉の点検は、職員が毎月実施した。 ・4号炉の稼働回数を調整・集約し、経費節減につなげた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・予算額と比較して、支出合計は約8%削減となった。 ・外部委託業務は他の施設と合わせて長期契約を行い、経費の削減に努めていた。 ・火葬炉定期保守点検で発見した軽微な修繕箇所は、可能な限り職員が修繕することで経費削減に努めていた。 ・ホールのエアコンが更新され、施設の利用状況に応じてこまめな電気の調整と、空調設備の温度設定の調整を行い、削減に努めていた。 ・4号炉の稼働回数を調整することで、燃料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	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"> 職員が施設の設置目的を理解し、よりレベルの高い業務運営を行うため、公社事務局による職員研修に加え、外部研修に職員を派遣した。また、休場できない施設であるため、外部講師を招いて新型コロナウイルス感染症に関する研修を実施するなど職員の資質向上に努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> 施設運営について、職員の接遇向上のため、施設利用者の顧客満足度を高めるための接遇研修を実施していた。 新型コロナウイルス感染拡大防止について、職員の正しい知識の把握と利用者への適切な対処方法等、施設管理者として知識を高めるための研修を実施していた。 火葬炉操作研修で習得した専門知識を、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	8	指定管理者評価理由	市評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症防止のため、手指消毒を設置するとともに換気に努めた。 利用者の心理的不安解消の取組として、収骨後には、必ず収骨箸の消毒等を行った。 火葬執行前に葬儀業者へ聴取を行い、改葬や分骨に係る書類の確認作業を職員間で共有し、ご遺族の要望に沿えるように努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、施設内の換気と消毒を徹底し、利用者が安全に、かつ、安心して施設を利用できるよう努めていた。 			
(11) 情報収集(アンケート等)		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 葬儀会館の利用者アンケートに斎場に関する項目を設け、要望や不満点を施設の運営及び整備に活かすように努めた。 利用者アンケートの結果において自由記載欄へ「丁寧な説明で良かった。」との意見を全体の35%の方からいただいた。 		<ul style="list-style-type: none"> アンケートに「収骨等セレモニーについて」ご意見を伺う項目があり、自由記載欄にも関わらず「丁寧な説明で良かった」旨の回答を全体の35%の方からいただいた。 			
(12) 情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者評価	6	指定管理者評価理由	市評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 葬儀会館と斎場の利用に関して市ホームページや広報紙等で情報提供をした。 新型コロナウイルス感染症に係る注意事項等を葬儀予約システムで情報発信し、適切な運営を行うことができた。 		<ul style="list-style-type: none"> 規格葬儀パンフレット別紙の斎場に関する情報を更新し、利用者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	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て統一的な対応を図った。 過去に起こった事例等の内容について職員が常時閲覧できるように書類を整理した。 		<ul style="list-style-type: none"> 利用者や葬儀業者から受けた要望等を、管理公社事務局、斎場職員で情報共有し、迅速に対応できる体制を確立していた。 処理内容については全て記録し、適宜、市へ報告していた。 これまでの事例を職員間で情報共有し、書類管理を工夫することで、苦情の再発を防止していた。 			
◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 利用者が安全かつ快適に施設を利用できるよう、各種法令を遵守して建物及び設備の保守点検と修繕を実施した。 日々施設の清掃を実施するとともに、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から消毒を徹底して行った。 火葬業務が遅滞なく行えるように1号炉内台車金物の修繕を行った。 		<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するとともに、施設内においても新型コロナウイルス感染症拡大防止に向けて、消毒、換気を徹底していた。 日々の保守点検の実施により、外構、設備等の施設全体に関して状態を把握していた。 施設点検において、施設状態の詳細な報告と具体的な修繕計画を提案していた。 			

(15) 管理記録等の整備・保管			備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 毎月の炉台メンテナンスの整備状況や修繕等の履歴をデータ化するとともに毎月市に報告書を提出した。 点検記録簿を基に炉の使用回数を把握し、バランスよく火葬炉を稼働させた。 			<ul style="list-style-type: none"> 施設の備品台帳は、備品の更新や追加、廃棄に合わせて適宜更新し、適切に保管していた。 施設の点検記録、修繕履歴等は、データ化され、施設の状況が把握しやすくなり、年に1回市へ報告していた。 火葬炉の修繕について定期点検結果に基づく具体的な提案があり、提案に至った経過等について設備維持管理計画書を作成し記録していた。 		
◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 火葬炉設備の管理運営			火葬炉設備等の点検修理を適切に行い、安全に火葬を行うことができたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	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するとともに、職員が日常の点検整備を実施し、設備を安全かつ効率的に運用した。 定期保守点検時には火葬炉メーカーによる操作研修を行った。 			<ul style="list-style-type: none"> 火葬炉操作研修で習得した専門知識を活かし、日常の点検に加え、計画的に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。 火葬炉設備維持管理計画作成の協議において、施工業者・市に対し、斎場職員としての知識と経験を活かして積極的に提案し、計画に反映することができた。 		
(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"> 職員間で知識を共有して、全ての職員が同一のサービスを提供し、ご遺族に接遇することで、厳粛で丁寧なセレモニーを実施できるよう努めた。 			<ul style="list-style-type: none"> 葬儀会館と斎場職員の間でもセレモニーに関する情報を共有し、厳粛で丁寧なセレモニーが行われていた。 セレモニーに関するマニュアルを整備し、職場内で共有していた。 		
(18) 炉前ホールの快適性等			清掃等が行き届き、来場者が不安感・不快感を抱くことなくセレモニーが実施できているか。スペースの有効活用や快適性向上の提案等がなされているか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 施設を快適に利用できるよう、日々清掃を丁寧に行い、常に清潔に保つよう努めた。 来場者が不安感や不快感を抱かないような接遇をするように職員一同心がけて声かけを行った。 利用者の快適性向上のために空調設備を更新した。 			<ul style="list-style-type: none"> 炉前ホールを整理整頓するとともに、施設周辺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。 利用者が快適に施設を利用できるよう、ホール前空調設備を更新した。 簡易荷物置き場を設置するとともに、小さなお子様が来場された場合、安全に誘導を行っていた。 ご高齢な方や足の不自由な方に配慮し、簡易椅子を用意するなど、来場者への配慮していた。 		
(19) 葬祭等に関する知識等			墓地、埋葬等に関する法律は元より葬祭等に関する深い知識を保有し、利用者等に適切なアドバイスを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"> 墓地、埋葬等に関する法律は常に確認ができるように事務所内に掲示した。 葬祭等に関する知識について葬儀社から宗派の情報を提供してもらい、利用者の要望に応えられるよう接遇した。 			<ul style="list-style-type: none"> 斎場と葬儀会館の職員が協力し、葬祭業務を一体的に運営していた。 斎場と葬儀会館の職員は、葬祭に関する知識だけでなく、火葬後の分骨方法や納骨するタイミング、改葬に関する手続き方法等、墓地や埋葬に関する知識を有している。 		
(20) 近隣住民等への配慮			近隣住民へ配慮し、適切に施設を運営できていたか。		
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 墓地管理者や地域の住民とも十分なコミュニケーションをとって良好な関係を維持した。 火葬の際には煙がでないように近隣住民や事業者等に配慮した。 近隣の清掃についても正面玄関の溝や側溝を中心に駐車場や緑地帯の景観を維持した。 			<ul style="list-style-type: none"> 近隣自治会や事業者、墓地管理者と積極的にコミュニケーションを図り、良好な関係を構築していた。 巡視により斎場周辺環境の維持管理が徹底され、敷地内外の清掃及び緑地帯の植栽剪定が行われ、近隣自治会や事業者、墓地利用者等に十分配慮していた。 		

指定管理者評価シート(令和2年度)

1.施設の概要

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

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

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

3.評価項目

◆管理運営体制(各5点) ※(4)(7)のみ3点					
(1) 施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 「市民の健康 みんなの笑顔 摂津市の元気をつくります」を基本理念として掲げている。 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、事業を実施していた。 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んでいた。 施設の設置目的に基づき、新型コロナウイルス感染症を踏まえた、健診事業や健康づくりなどの取組を提案していた。 			
(2) 職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 管理医師の配置により、専門的な見地からの体制整備を図った。 各事業所責任者を中心とした業務執行体制の構築のため、全体ミーティングの充実や目標管理制度を活用し、目標や情報の共有化を図った。 各事業所責任者を対象とした所長会議を実施し、センターの使命と各事業所の使命との整合を図った。 		<ul style="list-style-type: none"> 適切に職員を配置しており、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んでいた。 全体ミーティングや各事業所責任者で構成する所長会議を定期的に開催し、課題や情報の共有を図っていた。 			
(3) 市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 保健福祉部の課長会の議事内容について回覧共有している。 月次報告などで市と密に連携を図り、保健福祉部全体の意向に基づく効率的なセンター運営を図った。 健(検)診等の事業ごとに、市を含めた専門職間で打合せを実施し、効果的な事業運営を図っている。 新型コロナウイルスによる緊急事態宣言下における事業実施上の課題や対策について、担当課と協議のうえ実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> 保健福祉部の課長会の議事内容を迅速に回覧し、市の動向について共有していた。 適宜、報告、打合せの実施やメール、電話等で連絡調整を行っていた。 効率的、効果的な事業実施に向けた改善事項等について、新型コロナウイルス感染症予防の観点から、健診時の動線変更や職員の感染症対策を提案、実施していた。 新型コロナウイルス感染症の流行に伴う、事業等への影響などについて、綿密に市と協議・情報共有していた。 			

(4) 法令・協定書等の遵守		労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・条例、基本協定書、年度協定書等に基づき、事業を実施している。 ・市と国立循環器病研究センターとの基本協定書に基づき、国循、医師会、保健センターの三者で特定健診等への協力に関する覚書を交わし、事業を展開することができた。 ・緊急事態宣言に伴う国や大阪府の要請に基づき、時短勤務や在宅勤務、3密の防止、定時の消毒等を実施した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・労働条件について、労働関係法令に基づく運用となっている。 ・開館時間等について、条例に基づいた管理運営となっている。 ・事業計画及び事業報告書等の提出期限等について厳守していた。また、国立循環器病研究センター・摂津市医師会との三者の覚書により、特定健診について安定的に運営していた。 		
(5) 個人情報保護		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報に関する書類は鍵付きのロッカーに保管し、適切に管理できる環境を整備している。また、廃棄年度には適正に廃棄している。 ・特定個人情報の取扱いに関する規程を定め、マイナンバー制度への対応を図っている。 ・特定健診やがん検診の結果通知においては、特定記録郵便で通知している。 			<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の保護に関する条例を遵守していた。 		
(6) 非常時・緊急時等対応		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・「摂津市保健センター事故防止および事故発生時・緊急時の対応マニュアル」を整備している。事故については、発生することを前提として事後の処置対応に万全を期している。 ・「ヒヤリ・ハット」の報告及び同種事例の情報共有化により、再発防止に努めている。 ・国や大阪府の指針に基づいた新型コロナウイルス感染拡大防止策を講じて各種事業を実施した。 ・「新型コロナウイルス感染症対応マニュアル」を作成して職員間で共有し、具体的事象への対応を行った。 			<ul style="list-style-type: none"> ・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、詳細に記載していた。 ・「ヒヤリ・ハット」の報告、検討の体制を構築していた。 ・マニュアルの確認に加えて、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。 ・職員に新型コロナウイルス感染者(疑いを含む)が発生した際の対応について整理していた。 		
(7) 運営の安定性		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	2	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響により事業が縮小したため事業収益が減少し、収支計画書との差異が生じたが、運営の安定性は確保することができた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・限られた人員で最大限の効果が発揮できるよう、事務改善や適正配置を実施していた。 ・新型コロナウイルス感染症の影響により事業収益が減少したが、業務継続に問題なかった。 		
(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。 			<ul style="list-style-type: none"> ・事務改善や適正配置により、超過勤務の削減に取り組むとともに、物件費についても節減に努めていた。 ・必要人員の確保により、超過勤務を削減していた。 		
◆サービスの質の維持・向上 (各10点)					
(9) 職員の資質向上		職員研修など、職員の資質向上(利用者に対する職員の接客マナー含め)を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・職員の接遇に関する意識向上及び防災備品の確認などを通じた危機管理に関する意識向上に取り組んだ。 ・ミーティングの充実や目標管理制度の継続、個人面接の実施による目標の明確化を図るとともに、達成状況の振り返りによる業務改善を行った。職員の業務改善提案で改善の取組を進めている。 			<ul style="list-style-type: none"> ・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職員の資質向上に取り組んでいた。 ・各種研修(専門、人権、労務、経理など)の受講後は、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"> ・マスク・フェイスシールドの徹底、アクリル板や消毒液の設置等、国及び大阪府等による新型コロナウイルス感染拡大防止策を講じて、安心・安全な事業運営に努めた。 ・ホームページに健診やがん検診の申込み状況、事業の実施の有無等の新着情報を随時掲載し、予約しやすい体制を構築した。 ・健診待合スペースへの情報パネルの設置や健診補助スタッフの配置、健診結果通知までの期間短縮など利用者サービスの向上に努めた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・特定健診の日祝日の実施や、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を行っていた。また、ウォーターサーバーや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対策として、消毒液を配置するとともに、ソーシャルディスタンスを確保していた。 		
(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、結果をフィードバックしてモチベーションの向上を図った。 			<ul style="list-style-type: none"> ・「ご意見箱」を通じた利用者意見の収集や、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。 ・国・府などの先進事例の収集に努めていた。 		
(12) 情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価 理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・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に努めている。 ・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するなどを実施している。 			<ul style="list-style-type: none"> ・保健センター入口付近に、健診等の案内を掲示し、事業内容をPRしていた。 ・保健センターのホームページを随時更新するとともに、市と連携のうえ、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。 		
(13) 要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価 理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・「ご意見箱」を設置し、常時意見を受け付けた。 ・苦情内容は、業務改善のヒントととらえ改善につなげている。 ・要望等の内容については、職員間で共有し可能なものは即時に対応することとしている。 ・健診受診者から意見をいただき、健診衣を改善した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の様々な要望・苦情に対して、誠実かつ迅速に対応できる体制を整え、苦情に対しては改善に努めていた。また、市へ適切に報告・相談していた。 		
◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価 理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・終業時に施錠確認を兼ねて施設の点検を行い、必要があれば業者に連絡する体制を整えている。 ・リース期間が到来した機器の更新を行った。 ・関係機関と密に連絡をとり保守に万全を期している。 ・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を整備しており、業務終了後、担当による確認作業を実施していた。 ・台風等を想定した排水路の点検や、火災を想定した排煙窓・防火扉の操作方法及び動作確認を行っていた。 		

(15) 管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
・備品台帳、車両管理関係書の点検を行い、健診や介護サービス事業の提供に支障をきたさないよう適正な管理に努めた。			・備品台帳、点検日誌、修繕等の履歴についての書類は市の文書取扱基準を準用し、適正に管理するとともに、市に報告していた。		
◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 特定健診等の取組		特定健診(「セットプラン」、「基本プラン」)の定員に対し受診者は充足されているか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため定員を縮小して実施した。また、緊急事態宣言下の5月には全て健診を中止したため、受診者総数は前年度と比較して約600名減となった(定員に対する充足率72%)。 ・感染拡大状況を踏まえながら、可能な範囲で未受診者に対する受診勧奨を行った。			・新型コロナウイルス感染症の影響による事業の縮小があったものの、未受診者に対する勧奨等必要な取組を行っていた。		
(17) 特定保健指導の取組		特定健診受診者のうち、特定保健指導の対象と判定された方に対して、電話による保健指導への積極的な参加の呼びかけ、意識改革を図る講座を開催されているか。			
指定管理者評価	10	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
・感染拡大防止策を図りながら、特定保健指導対象者に対してきめ細かく電話連絡をして結果説明会への案内を行うとともに、健診当日に面接を実施したことで、利用率は63.5%となり、前年度と比較して約7%上昇している。			・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前年度を上回った。		
(18) がん検診事業の取組		受診者の利便性が向上する取組を行っているか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため定員を縮小して実施した。また、緊急事態宣言下の4月及び5月には中止したため、全ての各種がん検診において受診者総数は前年度と比較して減少となった。 ・子宮頸がん検診日の保育体制を強化し、受診環境の改善を行った。			・子宮頸がん検診においては、一時保育を設定し、受診者の利便性向上に取り組んでいた。 ・利便性のよい市役所において、バス検診を実施していた。		
(19) 介護保険事業の取組		市内事業所の状況を踏まえ、処遇困難者等の公的機関が引き受けるべき方の対応ができていないか。			
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(訪問看護ステーション、居宅介護支援事業、通所介護事業所)においては、民間事業所で処遇困難な利用者を積極的に受け入れる体制を整えている。 ・単価が低く、民間事業所では取り組みにくい介護予防支援事業に積極的に取り組んだところ、予防プラン作成件数が約1.3倍増加した。 ・通所型サービスCは介護予防に特化した事業で、当法人の特性を生かした内容を実施して参加者の増加に努めた。			・介護保険事業においては、民間事業者では処遇困難な利用者に対しても、関係機関との連携しながら適切な支援を行っており、受け入れの対応が充実している。 ・介護予防プラン作成件数増加に向け、積極的に取り組み、作成件数が増加していた。		
(20) 健康教育事業の取組		生活習慣病の予防その他、健康に関する事項について正しい知識等の普及を図る各種講座が開催されているか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
・駅前立地の保健センター施設の有効活用と、幅広い市民の健康増進を目的とし、トワイライトエクササイズ講座の実施や地域に出向いた講話を実施した。 ・介護予防及び社会参加への動機付けを目的に、男性に特化したエクササイズ講座を実施した。 ・フレイル予防エクササイズ講座やふれあいりハサロン、はつらつ元気でまっせ講座など介護予防に資する講座開催にも注力した。 ・新型コロナウイルスの影響により外出を自粛している高齢者に対し、直接家庭訪問してフレイル予防のチラシを配布した。			・日中、参加が困難な方等幅広い方が参加しやすいよう、健康増進を目的とした夜間講座を実施していた。その他、介護予防に関する講座にも注力し、認知症予防体操を考案、普及につなげていた。 ・市・保健センター・社会福祉協議会との連携事業として、訪問によるフレイル予防に取り組んでいた。		

指定管理者評価シート(令和2年度)

1.施設の概要

施設名	休日小児急病診療所	全体評価
施設設置目的(条例)	休日における小児の急病患者の診療を行う (摂津市立休日小児急病診療所条例)	
制度導入年月日	平成18年4月1日	A
指定管理者名	一般財団法人摂津市保健センター	
指定管理期間	平成31年4月1日 ~ 令和6年3月31日	
担当部課	保健福祉部保健福祉課	

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

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

4.評価項目

◆管理運営体制(各5点)※(4)(7)のみ3点

(1) 施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。				
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由	
・休祝日の昼間時間帯における小児一次救急の役割を果たし、市民が安心できる医療体制の確保が図られるように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、事業を実施していた。 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んでいた。 施設の設置目的に基づき、新型コロナウイルス感染症の疑いのある発熱患者の診察体制や感染予防の取組を提案していた。 				
(2) 職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。				
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由	
・事業の執行に必要な医療スタッフを安定して確保できた。 ・適時、担当職員間で打合せを実施し、迅速に運営上の課題や情報を共有・検討する体制を構築している。 ・新型コロナウイルス感染症の拡大防止のための対応について市広報やホームページ等で発信するとともに、受診者の対応についてその課題を共有し対策に取り組んだ。		<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・勤務状況を維持することができていた。 明確な業務執行体制が構築されており、運営上の課題等については、日報、月報により共有、検討する体制が整っていた。 				
(3) 市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。				
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由	
・市との連絡調整等が必要な場合、速やかに連絡し、迅速に対応できる体制を構築している。 ・年末年始には、新型コロナウイルス感染症の疑いのある受診者に対してPCR検査を実施し、検査の実施の有無について、毎日保健福祉課に報告した。 ・新型コロナウイルスの影響に伴う受診者数や収益の急減について、都度、保健福祉課に状況報告を行った。		<ul style="list-style-type: none"> 保健福祉部の課長会の議事内容を、各管理職及び所長で迅速に回覧し、市の動向について共有していた。 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を行っていた。 新型コロナウイルスの流行拡大への対応や収益面での課題などについて、綿密に市との協議・情報共有していた。 効率的、効果的な事業実施に向けた改善事項等について、新型コロナウイルス感染症予防の観点から、診察時の動線変更や患者の同伴者を最小限に抑えるように案内する等の取組を提案、実施していた。 				

(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)など、事業の実施にあたっては、条例や基本協定書に定められた事項を遵守している。			・開設日等について、条例に基づいた管理運営がなされており、休祝日の昼間時間帯における小児一次救急の役割を果たしていた。 ・労働条件について、労働関係法令に基づく運用となっていた。		
(5) 個人情報保護		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
・カルテ等の個人情報書類はファイルに綴じて鍵付きのロッカーに保管し、帰宅時に施錠している。 ・診療時間以外は診療所の出入口を施錠して、関係者以外の出入りを禁止している。			・個人情報の保護に関する条例を遵守していた。 ・カルテ等の個人情報書類は鍵付きのロッカーに保管して施錠するとともに、診療時間以外の出入口の施錠を徹底していた。		
(6) 非常時・緊急時等対応		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
・「一般財団法人摂津市保健センター新型コロナウイルス感染症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コロナウイルス対策BCP」を必要に応じて整備している。 ・国や大阪府の指針に基づいた新型コロナウイルス感染拡大防止策を担当職員間で共有するとともに、「小児の外來診療における新型コロナウイルス感染症診療指針」を配備し、その指針に基づいた対策を講じて診療を行った。 ・緊急時の連絡体制について、職員間で再度確認した。			・新型コロナウイルス感染症を踏まえた診療指針を策定し、準拠するとともに、職員に感染者(疑いを含む)が発生した際の対応について整理していた。 ・新型コロナウイルス帰国者・接触者外来運営マニュアルに基づき、新型コロナウイルス流行等の非常時・緊急時に対応できる体制を確立していた。 ・事故防止、事故・災害等の対応や連絡体制等を確立していた。 ・新型コロナウイルス感染症について、各診療日の詳細な情報を、当日出勤していない職員も含め共有していた。		
(7) 運営の安定性		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者評価	2	指定管理者評価理由	市評価	2	市評価理由
・新型コロナウイルス感染症の影響を受けて受診者が前年度と比較して約1,000名減(約70%減)となったため、収益が大幅に減少した。このため、年度途中で市から500万円を補填していただき対応した。			・限られた人員で最大限の効果が発揮できるよう、事務改善や適正配置を実施していた。 ・新型コロナウイルス感染症の影響による、全国的な受診控えにより、指定管理料の増額が必要となった。		
(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	4	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
・毎月末に薬剤師による薬剤の棚卸を実施し、必要最小限かつ十分な薬剤を把握・準備し、使用期限切れ等による不用廃棄を削減した。			・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
・医療従事者との連絡調整手段や適切な薬品管理など、診療所運営に必要な事務の研修を通じて職員の資質向上を図った。 ・職員の配置、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。 ・診療日当日の出来事を記録した「診療日誌」を回覧することにより、全ての担当職員が迅速に最新の休日小児急病診療所の受診状況を把握している。			・ミーティングにおける好事例の共有や、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み、職員の資質向上に取り組んでいた。 ・マニュアルの変更点やイレギュラーな事項については、随時ミーティングにより共有し、サービスの向上に努めた。 ・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。 ・職員の退職等を見越し、計画的に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"> 紹介状の発行等、二次医療機関との連携を密にして二次搬送体制の確保に努めた。 二次医療機関の受診結果を担当医師にフィードバックを行った。 医師から要望のあった検査薬を導入し、より効果的な診療の向上を図った。 待合室の密を防止するため、発熱患者に対し、事前電話連絡の周知を行った。 			<ul style="list-style-type: none"> 医療機関との連携を円滑に行い、医療従事者を安定的に確保するとともに、二次搬送体制を整備しており、安定したサービス提供を行っていた。 新型コロナウイルス感染症対策として、消毒液を配置するとともに、ソーシャルディスタンスを確保していた。 		
(11) 情報収集(アンケート等)		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価 理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 受診者から要望があった場合、その要望について速やかに担当職員間で情報共有を図った。 窓口に「ご意見箱」を設置し、利用者の要望をいつでも受けられるようにした。 			<ul style="list-style-type: none"> 「ご意見箱」を通じた利用者意見やニーズや満足度の把握に取り組んでいた。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。 国・府などの先進事例の収集に努めるとともに、ニーズに基づき、マスクを忘れた方への配布等を実施していた。 		
(12) 情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価 理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 市の年間日程表に休日診療所の情報を掲載するとともに、当法人のホームページや市の広報紙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、チラシ等を活用し、施設や事業について情報提供していた。 		
(13) 要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価 理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 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する体制を整備している。 			<ul style="list-style-type: none"> 利用者の様々な要望・苦情に対して、誠実かつ迅速に対応できる体制を整え、苦情に対しては改善に努めていた。また、市へ適切に報告・相談していた。 待ち時間を極力短縮するため、診察受付表の記載内容を簡潔なものに変更するなど、苦情を発生させないよう取り組んでいた。 		
◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価 理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 診療日当日の診療時間前に、従事スタッフが各設備の準備・点検及び清掃を行った。 老朽化した診療案内板をより大きなサイズの物に更新して、受診者に有益な情報をこれまで以上に発信した。 			<ul style="list-style-type: none"> 施設の点検日誌及び清掃に関する報告書を整備しており、業務終了後、担当による確認作業も実施していた。 利用者が安全快適に利用できるよう、また、効率的に事業を実施できるよう、計画的な環境整備に取り組んでいた。 記載台や待合イスを更新するとともに、レイアウトを変更し、よりスムーズに受診ができる動線に改善していた。 		
(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"> カルテ等の書類は適正に管理していた。また、薬品等も含め、厳重に施錠保管していた。 備品台帳、点検日誌、修繕等の履歴についての書類は市の文書取扱基準を準用し、適正に管理するとともに、市に報告していた。 		

◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 安定した小児科医体制		医師会、近隣病院等と連携し安定的に医師が確保されているか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価 理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・大阪大学医学系研究科小児科学教室との連携を密にし、安定的に小児科専門医師を確保することができる体制を構築している。 ・年2回程度、同教室を訪問し問題点等の協議を行っている。 			<ul style="list-style-type: none"> ・摂津市医師会、近隣病院等との協力体制や大阪大学との連携のもと、確保が困難である小児科医を安定して確保していた。 ・患者紹介等において、二次医療機関と密に連携していた。 		
(17) 安定した医療スタッフ体制		薬剤師会、看護師会と連携し安定的に医療スタッフが確保されているか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価 理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・薬剤師会及び看護師会からの要望に対して、可能な限り対応することで良好な関係を維持し、医療スタッフを安定して確保できた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・医療スタッフの確保が困難な状況の中、摂津市薬剤師会及び摂津市看護師会との連絡体制を構築しており、安定して医療スタッフを確保していた。 ・業務フローの改善などにより、最小限の医療スタッフで効率的に業務を行っていた。 		
(18) 感染症等発生時の対応		感染症等発生時の対応等が整備ができているか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価 理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・「摂津市立休日小児急病診療所帰国者・接触者外来運営マニュアル及び新型コロナウイルス対策BCP」の整備に加え、感染症の拡大防止のため、国等の指針に基づき、マスク及びフェイスシールドの着用徹底やこまめな消毒、動線の確認等を行った。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、近隣医療機関の検査実施状況や発熱対応等を一覧表にして情報の共有を図った。 			<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス帰国者・接触者外来運営マニュアルを踏まえ、非常時・緊急時に迅速に対応できるよう体制を整えていた。 ・新型コロナウイルス感染症の流行を踏まえて、利用者が安心して利用できるよう、3密の回避や消毒の徹底などに取り組んでいた。 ・茨木保健所との連携のもと、新型コロナウイルスへの感染が疑われる方にPCR検査を実施した。 		
(19) 医薬品の管理		医薬品は厳正に管理されているか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価 理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・医薬品は調剤室で一元管理して保管するとともに、毎月末の棚卸により在庫管理を徹底した。 ・年度集計により、年間必要数や廃棄数を把握し、適正に管理した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・薬品の管理・保管場所の徹底と月ごとに在庫管理を行うことで、安全な運営に努めていた。また、適正な運用により薬剤の不用廃棄を削減していた。 		
(20) 安定した診療事務への取組		診察料の徴収方法及び徴収後の管理方法は適切になされているか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価 理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・受付窓口で領収書と引き換えに診察料を徴収し、終了後は金庫に入れて適切に保管している。また、現金は翌日以降、速やかに休診用の銀行口座に入金している。 ・診療時に保険証や医療証不携帯の方に対する還付の手続において、自宅訪問等の対応も行った。 			<ul style="list-style-type: none"> ・正確に診療時の診察料を徴収するとともに、適切に一時保管していた。また、翌日速やかに預金口座に入金処理を行っていた。 		

指定管理者評価シート(令和2年度)

1.施設の概要

施設名	ふれあいの里（ひびきはばたき園・身体障害者福祉センター・老人福祉センター）	全体評価
施設設置目的(条例)	障害者及び老人の福祉の増進を図る（摂津市立ふれあいの里条例）	
制度導入年月日	平成18年4月1日	A
指定管理者名	社会福祉法人摂津宥和会	
指定管理期間	平成31年4月1日 ～ 令和6年3月31日	
担当部課	保健福祉部障害福祉課	

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

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

3.評価項目

◆管理運営体制（各5点）※(4)(7)のみ3点

(1) 施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。				
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> ・新採職員はオリエンテーション時に基本理念や経営方針等の説明を受け、理解し業務にあたった。 ・法人ホームページの情報公開ページに方針等を掲載するとともに、施設内に掲示し利用者やご家族、来園者等へ周知をした。 ・権利擁護委員会にて基本理念の振り返りを行い、全職員が基本方針を理解したうえで業務にあたった。 		<ul style="list-style-type: none"> ・施設のスローガンを施設内に掲示しており、利用者や家族が理解しやすいようふりがなをつけるなど工夫を加えていた。 ・年度当初に基本方針を確認し業務にあたった。 ・権利擁護委員会で基本理念の振り返りを行うことで、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	3	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> ・前年度末に次年度用の職員事務分掌及び新体制表を作成し、明確な職務執行ができるように体制を確立して業務を進めた。 ・担当者会議を実施し、業務内容を情報共有した。 ・リーダー会議を実施し、円滑に運営できるよう方向性を決定した。 ・総合支援法に基づく職員配置基準を遵守し、適正に職員及び職種の配置を行った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・計画どおりに人員配置していた。 ・リーダー会議を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。 ・職員ごとに担当を決め、8つの担当者会議を実施した。 				
(3) 市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。				
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> ・早急に対応が必要な内容については、市へ出向き相談及び報告をしながら進めた。 ・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。また、摂津市新型コロナウイルス対策本部会議の情報を共有し、施設での感染予防対策に活かした。 		<ul style="list-style-type: none"> ・管理運営上の課題が発生した際は、適宜、市へ報告していた。 ・法人内の施設連絡会開催時に市の動向について確認していた。 				

(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
・法令や協定書、労働条件等を遵守し、基本事項に沿って開館時間や平等利用、定期報告等を実施した。			・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。 ・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
・利用者との契約時に、個人情報使用同意書をいただかない限り、他者への提供を行っていない。 ・個人情報取扱いマニュアルに沿って適切に対応し、個人ファイルや電子データ等の情報は一切持ち出さず、施錠ができるキャビネットにて保管した。			・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ち出しを禁止していた。 ・セキュリティ強化のため、ウイルス対策ソフトを取り入れた。 ・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	5	市評価理由
・「避難確保計画」「危機管理マニュアル」「非常災害対策マニュアル」「消防計画」を整備し、それに沿って対応できる体制を確立した。 ・非常時・緊急時に円滑に行動できるよう、月1回、火災または震災を想定した避難訓練を実施した。			・「避難確保計画」「危機管理マニュアル」「非常災害対策マニュアル」「消防計画」を整備した。 ・各職員にマニュアルの確認を指示するとともに、毎月、火災や震災を想定し、避難訓練を実施していた。 ・BCPを作成し、職員への研修も実施していた。 ・緊急時の連絡体制を構築していた。		
(7) 運営の安定性			収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	2	市評価理由
・指定管理料の中で収支のバランスに配慮し、適切な運営を心がけた。全体的には予算書どおりで大きな隔たりなく進めた。			・新型コロナウイルス感染防止対策に費用を要した。また、感染症の影響で事業実施ができなかったことにより支出が減少した。		
(8) 経費節減の取組			経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。		
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
・事務所や作業場の照明やエアコン等のスイッチ付近に「節電のお願い」を掲示し、職員の経費節約への意識を高め実践した。 ・新型コロナウイルス感染予防対策等により支出が増加したが、市障害福祉課と連携し、また、法人内他施設との共同購入をするなど支出の抑制に努めた。 ・開館時間外や不要と思われる季節にトイレ暖房便座の電源をOFFにした。 ・利用者への影響がない程度での照明の間引き等、職員は日頃より水道光熱費等において節約の意識が浸透し実践している。 ・新型コロナウイルス感染症の影響により、4・5月は休館となった。利用部屋の分散や活動時間の延長、換気をしながらの冷暖房使用など3密対策により、節減困難な年度ではあったが、予算と比較し約6%削減できた。			・利用者が減るお盆休みに、あらかじめ出欠確認を行い、給食が無駄にならないよう努めた。 ・新型コロナウイルス感染症対策として、分散での施設利用や、換気しながら冷暖房を使用しており、電気使用量は前年度比で約14%増加した。感染症対策と並行し、照明の間引き等節電を心掛けた結果、当初見込(予算額)からは約6%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"> ・新型コロナウイルス感染症の影響により、各種研修は中止やオンラインでの実施となった。事業計画をもとに専門性の高い外部研修にできる限り参加し、職員の資質向上に努めた。 ・障害福祉サービス介護給付費の加算につながる強度行動障害支援者養成研修のファシリテーター（講師）として2名を派遣した。 ・職員1名が障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するためのサービス管理責任者更新研修を受講した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・職員の障害福祉サービスに関する知識を習得するため、強度行動障害支援者養成研修、就業支援基礎研修、安全運転講習等幅広い研修を受講していた。 ・施設で実施した衛生研修については、受講した職員が伝達研修という形で講師となり、職員全員が研修を受講した。 			
(10) 利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・サービス向上委員会を定期的実施し、ヒヤリ・ハットや事故報告書の確認、利用者アンケートの見直しを行い、利用者が安全に安心した園生活を送れるよう努めた。 ・生活介護では、生産活動を行い作業に従事した利用者へ工賃支給を1回実施することができた。 ・就労系サービスでは既存の作業を充実させ、新しく「シール貼り作業」を導入し、利用者の就労意欲へつながった。 		<ul style="list-style-type: none"> ・以前より家族から要望のあった生活介護における生産活動を実現させ、工賃を支払うことで、利用者の社会参加につながった。 ・就労系サービスにおいては、新たな作業を開始し、利用者の就労意欲向上につながっていた。 ・シール貼り等、作業完結が目に見えて分かる生産活動の機会を提供することで、他施設で通所できなかった利用者が、継続して通所できるようになっていた。 			
(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"> ・園での活動に対しての考えや思いを把握するため利用者アンケートを実施しサービスの向上につなげた。 ・アンケートのデータを集約し、定期的実施しているサービス向上委員会にて検証した。 ・給食についてのアンケートや嗜好調査を実施した。 ・連絡ノートや手紙等で、利用者及び家族からの意見や要望の情報を収集した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・各サービスの利用者から利用者アンケートを提出してもらい、ニーズを把握していた。 ・サービス向上委員会ではアンケート結果についての分析だけでなく、内容についても協議し、利用者が理解しやすい設問となるアンケートを作成していた。 ・給食嗜好調査を行い、要望をメニューに反映した。 ・新型コロナウイルス感染症の影響で他法人への見学は実施できなかったが、同法人のグループホームを見学した。 			
(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"> ・月1回発行している機関紙を通じて、ご家族や関係機関へ情報発信した。 ・毎年実施している支援学校の生徒や保護者、教員対象の施設見学及び事業所説明会は、新型コロナウイルス感染拡大に伴い、中止や自粛となることもあったが、感染症対策を徹底し、人数制限も行き、可能な限り実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・毎月機関紙を発行し、情報発信していた。 ・新たなパンフレット作成のため、他施設の事例を調査していた。 ・身体障害者老人福祉センターは、つどい場の実施やセンターだよりの発行時にホームページを更新していた。 ・支援学校で当該施設についてPR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"> ・苦情受付担当者と苦情解決責任者、第三者委員を明記したポスターを施設内に掲示し、利用者からの要望や苦情に迅速に対応できるよう体制を整えた。また、利用契約時に、当施設以外に市の相談窓口や大阪府社会福祉協議会福祉サービス苦情解決委員会等を情報提供した。 ・施設内の特定の場所に、要望や苦情を記入して投函できる箱を設置した。 ・苦情解決マニュアルに沿って迅速に対応した。 ・施設内での虐待防止・権利擁護委員会にて、職員倫理行動基準を見直した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・苦情相談窓口について、ポスターの掲示だけでなく、利用者との契約時に案内していた。 ・送迎車の運転に関する苦情があり、運転手への指導を行った。また、再発防止対策として、チェック表を作成し、運転手だけでなく付き添いの職員のチェックも行っており、同様の苦情は発生していない。 ・職員の意識を向上させ、要望や苦情に迅速に対応するため、施設独自で作成した「職員倫理行動基準」を用いていた。 			

◆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"> ・建物や設備を安全に使用できるように清掃や保守点検を行った。 ・修繕計画や備品更新計画に沿って、適切に修繕及び更新を実施した。 ・定期的に、指定業者が自動ドア及びエレベーターの保守点検を行った。 ・各作業室をはじめ、玄関やトイレなどの共用部分についても清潔に保てるよう日々清掃を心がけた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・毎日、建物点検や清掃を実施しており、利用者が安全快適に利用できるように努めていた。 ・福祉避難所としての役割を果たすため、非常用食料等の管理場所を整備した。 ・修繕5か年計画を作成している。 			
(15) 管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・備品台帳について全て台帳に記載し所定の場所に保管した。 ・適切に使用できるよう、日々の点検を実施した。 ・備品購入時、廃棄時はもれなく記録し保管した。 ・AEDやフロンガスについて、定期的に点検を行い記録簿に記載し保管した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・備品台帳をはじめ、AEDやフロンガスに関する記録簿を整備し、点検を実施していた。 ・備品台帳を適切に更新し、遅滞なく市に報告していた。 			
◆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	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・ひびきはばたき園では、新型コロナウイルス感染予防対策を徹底しながら、摂津支援学校と茨木支援学校から、卒業後の進路先としての実習の受入れや、支援学校主催の事業所説明会に参加してPRをした結果、生活介護では2名、自立訓練では4名、継続B型では1名の新規利用者を獲得することができた。 ・事業計画をもとに選ばれる施設を目指し、生活介護では「構造化の充実」「生産活動での工賃支給」、就労系では「安定した工賃支給」「充実した作業訓練の提供」「安定した就職率」等、各サービスそれぞれの強みや特色を打ち出しながら取り組んだ。 ・身体障害者・老人福祉センターは6月から10か月間の開館期間であったが、エアロバイク利用については、前年度を上回る延べ1,387人(前年度1,238人)の利用となった。 ・いきいきカレッジでは、新型コロナウイルス感染拡大により、開講期間や開講回数を変更することに加え、3密回避の観点から受講定員を減らして実施した(36人から25人)。 		<ul style="list-style-type: none"> ・ひびきはばたき園は、感染症対策を徹底し、例年と同様に実習の受入れを行い、積極的にPRした結果、新規利用者を7名獲得していた。 ・身体障害者・老人福祉センターの利用者については前年比-4.2%となったが、エアロバイク利用については前年比+12%となった。 			
(17) 介護給付、訓練等給付		障害福祉サービスについて、新たな加算を取る等の給付内容の改良が実施されたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・研修を計画的に受講し、重度障害者支援加算(強度行動障害支援者養成研修修了者配置)や就労支援関係研修終了加算(対象研修の修了者配置)等の現状の加算を維持できた。約2か月間の自粛期間があってもかわらず98,160千円となり、前年度に比べ約500万円の増額となった。 ・就労継続支援B型では、前年度に引き続き平均工賃月額区分で一番高い区分となった。 		<ul style="list-style-type: none"> ・強度行動障害支援者養成研修を受講し、重度障害者支援加算を取得できる時間が増えた。 ・障害福祉サービスの利用自粛期間はあったが、加算を取得することで、介護給付費を前年比5.3%増額することができた。 			

(18) 社会参加・地域交流イベントの実施		施設利用者の社会参加を図る取組が実施されたか。また、地域住民との交流を図る取組が実施されたか。			
指定管理者評価	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"> ・利用者が訓練の一環で作った布マスクを、せつつ幼稚園やとりかい幼稚園に寄贈し地域との交流を図った。 ・感染症対策を徹底しながら、作品展及び活動紹介月間(令和3年1月18日から3月19日)を実施し、文化系の団体には作品を出展していただき、運動系の活動団体には活動風景を写真に撮る等して展示した。期間中は延べ360人ほどの方に観覧していただいた。 ・ふれあいの里を利用される方々の安全確保と地域の環境整備を目的に、施設職員が月1回ふれあいの里周辺の「一斉清掃」を行い地域貢献に努めた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・地域交流を目的とし、利用者が作成したマスクをせつつ幼稚園やとりかい幼稚園に寄贈していた。 ・福祉センターまつりの代替として、初めて作品展及び活動紹介月間を開催し、延べ約360名の方が参加していた。 		
(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	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・月1回、給食委託業者、施設の栄養士及び職員が満足度の向上や安全な食事の提供等について協議した。また、利用者からの要望があったメニューをできる範囲で検討し、メニューに反映した。また、利用者が選択できるメニューを導入した。 ・利用者やご家族の声を聞きその内容を給食に活かすことができるよう、給食についてのアンケートや嗜好調査を実施した。回答者の90.9%の方から給食に満足しているとの回答を得た。 ・給食業務を理解していただくため、ご家族向けの試食会を例年企画しているが、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため中止となった。 			<ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度の給食満足度は前年度より4.9%上昇し、90.9%となった。 ・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つなげていた。 ・給食の満足度の向上や安心安全な提供のため、毎月会議を実施していた。 		
(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"> ・新型コロナウイルス感染症の影響で、資材の入荷数の減少や、登園自粛による欠席の増加に伴う勤務日数の減少から、工賃の向上につながらなかった。しかし、欠席された利用者の工賃保障を行い、利用者の就労意欲向上を図った。 ・様々な取組の結果、府介護給付費の算定に係る届出書に記載されている平均工賃月額区分において、最も高い区分となった(4万5千円以上)。 			<ul style="list-style-type: none"> ・ひびきはばたき園の工賃は月平均51,798円で、全国平均16,369円に比べ、3.16倍の金額となっていた。 ・今まで就労継続支援B型で実施していたシール貼り作業を生活介護の生産活動として取り入れ、利用者に工賃を支給した。 ・就労移行支援利用者の就職者数は、前年度の2名から4名に増加した。 		

指定管理者評価シート(令和2年度)

1.施設の概要

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

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

科 目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指 定 管 理 料	263,483千円	252,789千円 (-4.1%)	255,191千円 (0.9%)			
介護給付費負担金	194,076千円	225,858千円 (16.4%)	191,868千円 (-15.0%)			

3.評価項目

◆管理運営体制(各5点)※(4)(7)のみ3点

(1) 施設設置目的・基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。				
指定管理者評価	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"> ・摂津宥和会基本理念、経営方針、みきの路事業所理念、基本方針、スローガン、行動規範をスタッフルームに掲示し、毎月記載する「自己チェック表」にもファイリングすることで、職員全員がいつでも内容を確認でき、経営参画意識を高められるよう努めた。 ・全体会議で市の接遇マニュアルを用いて指定管理者施設の職員としての接遇等について説明し、出席できなかった職員には接遇マニュアルを回覧し周知した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・基本方針等については、スタッフルームへの掲示だけでなく、各職員で作成しているファイルにも綴り、職員全員が確認している。 ・施設の現状や課題を踏まえ、当該年度の運営方針を定めていた。 ・施設の各フロアに対応マニュアルを設置し、いつでも確認できる状況にしていた。 			
(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	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・国の基準を超える職員を配置しており、フロア間の協力体制を強化したことにより、利用者の個別対応や緊急受診に対応した。 ・リーダー会議や全体会議等で運営上の課題を共有するとともに解決に向け取り組んだ。 ・サーバーをクラウドに変更して同じ法人の他施設とも一体的に情報共有できる仕組みを導入した。 ・利用者の高齢化に伴い、常に健康管理が必要な利用者が増えたことにより、非常勤看護師を1名雇用し、看護師が週6日間勤務できる体制を整えた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・計画書どおり人員を配置した。 ・利用者家族からの要望もあり非常勤看護師を新たに雇用し、高齢化している施設入所者に対して手厚く支援できる体制を整えていた。 ・月2回のリーダー会議及び月1回の全体会議を行い、情報共有していた。 ・常に人員配置を考え、足りない時は派遣対応も行って利用者に寄り添った対応ができていた。 ・法人内で掛け持ち業務がある職員が、みきの路以外で勤務していてもクラウドで情報共有ができ、明確な業務執行体制のもと職員間の連携がとれていた。 			

(3) 市との意思疎通			管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。		
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・日頃から利用者及び家族に関わることや、施設の運営状況については市に報告を行い、情報共有した。 ・基礎疾患のある利用者が多いため、新型コロナウイルスの感染防止に向け短期入所や日中一時支援の利用自粛などについて協議し、トラブルなく対応できた。 ・大規模修繕の延期や突発的な修繕等については市と協議し、迅速に対応した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・施設の運営に関して、問題等が起きた際は、迅速に報告していた。 ・新型コロナウイルス感染症についても市の動向を確認し、市の方針に沿って対応していた。 ・施設の大規模修繕に関して、市からの要望に対してスムーズに対応していた。 		
(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"> ・市の「障害者福祉都市（ふれあい都市）宣言」の考えを基に、「摂津市立みきの路 職員行動規範」を作成しており、それを自己チェック表ファイルに綴じ、各職員が支援や接遇の見直しを行う際に確認した。 			<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。 		
(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、利用者の個人情報や貴重品の管理を徹底した。氏名や連絡先などを知り得た全ての家族、知人から個人情報の使用同意書を提出いただいた。受領した同意書は施錠できる事務所倉庫内保管庫で管理した。 ・貴重品持ち出し簿の使用を継続し、貴重品の紛失や個人情報の流出がないよう取り組んだ。 ・金庫に保管している通院費の残金を、事務所職員が出勤時及び退勤時に確認した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・病院や他施設への情報提供のため、キーパーソンの追加や変更があった場合は、個人情報の使用同意書を提出いただいていた。 ・利用者の個人情報や貴重品に関しては、持出し簿を作成し、紛失のないよう管理していた。 ・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。 ・メール送信時は職員でのダブルチェックを行い、誤送信がないよう対応していた。 ・ネットからの個人情報流出等を防止するため、複数のウイルス対策ソフトでセキュリティを強化していた。 		
(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"> ・市（保健福祉班）の「福祉避難所の開設・運営に関するマニュアル」を基に、福祉避難所としての備蓄、受け入れ人数、対応等について市の担当者と話し合いを行い、50人程度の避難者が3日間過ごせる食料、水を確保した。 ・洪水ハザードマップの見直しに伴い、備蓄品や重要な書類の保管場所を建物の2階以上に変更した。 ・施設内エレベーターに、防災カーテンを設置した。 ・新型コロナウイルス感染症の影響で、消防署や警察署の立ち合い訓練は実施できなかったが、夜間想定を含む避難訓練、消火訓練、通報訓練を実施した。また、防犯訓練はDVDを借用し、全職員が研修を受講した。さらに、BCP以外に初動体制や法人応援職員マニュアル等を作成した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍で短期入所の実施が難しい中、市からの要請により緊急対応の2名を受け入れている。 ・PCR検査の実施段階で、法人全体で報告する仕組みを構築しており、新型コロナウイルス感染症の陽性者が発生した際の対応についてもBCPを作成し、非常事態の対応へのシミュレーションもできている。 ・夜間の職員が少ない状況を想定し、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	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"> ・新型コロナウイルス感染症予防の徹底と利用の制限を行ったことで、施設利用者、職員共に陽性者を出すことなく事業を継続でき、安定した運営及びサービス提供を行うことができた。 ・壁浸水・厨房漏水・エアコン修繕等突発的な修繕と、洗面台・フロア床の修繕を指定管理料の範囲で対応し、予算範囲内の全体の施設運営を行った。 			<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響で短期入所の自粛を依頼したため、介護給付費の収入は減少した。 ・支出額は予算と比較し、-1.4%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	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・感染症拡大防止の観点で、業者による清掃を行わず、職員がこまめな日常清掃を行った(委託費の97.8%を削減)。 ・ケア浴槽導入にあたり、未使用展示品を導入したことにより、賃借料を予算額より年間194,040円(37.2%)削減した。 ・災害備蓄品をホームセンターに出向き同等品で代用し、事務消耗品費を予算額より122,571円(59.1%)削減した。 ・マスクやガウンが入手困難な時期ではあったが、クラスター発生に備え、初動体制(10日~2週間)分の備蓄品を大阪府補助金(1/1)で購入した。拠点施設として備蓄品を追加購入した際には、初動対応分の調達業者ではなく、確実に納品可能な業者を探し、見積り比較により調達業者に比べ66.4%安く購入できた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・単価の低い電力会社に変更した結果、水道光熱費の決算額は予算額と比べ-9.1%となった。 ・感染症対策として、業者清掃を行わず、職員が清掃を日常的に実施していた(清掃に係る委託料を削減)。 ・感染症対策の物品を追加購入する際には、納品可能業者を調査し、初動の購入時より約66%安価で購入していた。 		
◆サービスの質の維持・向上 (各10点)					
(9) 職員の資質向上			職員研修など、職員の資質向上(利用者に対する職員の接客マナー含め)を図るための取組が実施されていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・職員全員が毎月「自己チェック表」を記入し、利用者への支援方法、仕事への意識の見直しを行い、それをサービス管理責任者、施設長代理、管理者が確認しコメントを記載して意欲を高め、不適切な支援や悩みのある職員は個別に面談を行い対応した。 ・新人職員は「新採職員日誌」を3か月記入し、仕事の理解度や悩みを知り、仕事や勤務が加重にならないよう、先輩職員がアドバイスし人材育成に取り組んだ。 ・「ヒヤリ・ハット報告」「事故報告」を分析し、原因の追究や対応策を検討し、全体会議で職員に周知した。 ・強度行動障害支援者養成研修、障がい者虐待防止・権利擁護研修、リスクマネジメント研修、感染症・食中毒研修、新型コロナウイルス発生・拡大防止研修、対人援助研修、ファシリテーション研修等、専門性を高めるための研修を受講した。また、研修内容を全体会議で報告し、資料を全職員に回覧した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・職員の障害福祉サービスに関する知識を習得するため、協定書に記載している研修以外に障害福祉サービスにおけるリスクマネジメント、感染症・食中毒予防対策、新型コロナウイルス発生・拡大防止、安全運転まで幅広い研修を受講していた。オンラインでの実施となった研修については、普段受講しづらい非常勤職員も受講し、施設全体の職員の資質向上につなげた。 ・研修参加後は、研修内容について全体会議で報告し、参加していない職員にも周知していた。 ・職員全員が「自己チェック表」で自らの勤務態度を振り返る機会を設けると同時に、職員間で利用者への接し方等で良い点を記入し公表することで、職員の資質及びモチベーションの向上につなげていた。 		
(10) 利用者サービスの向上			利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。		
指定管理者 評価	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"> ・施設内クラスター発生防止のため、フロアを超えた利用者の移動を制限し、職員の移動も最小限に抑えた。日課や活動内容は、オンラインでの実施などに見直した。行事についても、全員一緒に取り組む楽しさを継続できるように、オンラインで配信し、他フロアでも参加できるように工夫を凝らした。 ・利用者の急な体調の変化に合わせ、食事形態や食事メニューの変更を行った。 ・入院中の利用者との面会ができないため、看護師が家族の了解を得て定期的に病院の地域連携室に連絡し、利用者の体調や治療について情報収集を行い、退院後の受け入れがスムーズにできるようにした。 ・短期入所や日中一時支援の自粛をお願いしているが、虐待ケースや介護者の入院等、早急に利用が必要な方については、市や相談支援事業所と連携しながら受け入れを検討し、PCR検査をお願いしたうえで受け入れた。 ・3階の浴室に介護浴槽を導入した。 ・帰宅や面会ができないため、ご家族には毎月利用者の様子を書いた手紙に行事や日常の写真を1枚添えて郵送し、会えない環境での不安を軽減できるよう取り組んだ。また、体調の変化の報告や、日常生活品の購入について電話で相談し、職員が家族の代わりに買いに行くなどの支援を行った。 			<ul style="list-style-type: none"> ・非常勤看護師を新たに雇用し、高齢化している施設入所者に対して手厚く支援できる体制を整えていた。 ・グループホームへの地域移行が、スムーズに実施できるように、会議の実施や家族への説明だけでなく、みきの路職員がグループホームへ出向き対応していた。 ・コロナ禍において外出が困難となる中で施設内で利用者が楽しめる行事等を工夫を凝らし実施していた。 ・嗜好調査や利用者家族から聞き取った希望などについても会議等の場で情報共有していた。 ・家族との面会を中止している中で、家族から要望があり本人の様子について写真を添えて手紙を送付していた。 ・感染症対策として、新たにオンラインやプロジェクトによる行事を行い、利用者の満足度を向上させるような取組を実施していた。 		

(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"> ・行事実施後は職員アンケートを行い、行事の振り返りと次年度の取組に活かせるよう話し合いを行った。 ・コロナ禍により、帰宅や外出ができないため、月1回デリバリーの日を設定し、利用者が好みのメニューを選んで食事を楽しむよう企画した。 ・年1回、栄養士が利用者全員に嗜好調査を行い、利用者の好みや咀嚼、嚥下状況を把握し、メニュー作成の参考にした。 		<ul style="list-style-type: none"> ・外出ができないため、入所者の要望を聞き取りし、デリバリーで用意した。 ・給食嗜好調査を年1回実施し、メニュー作成の参考にした。 ・入所者から要望を把握することが難しいため、行事ごとに職員にアンケート調査を実施し、改善していた。 ・車いす利用者のため、みきの路で業者・理学療法士・家族を集めて相談の場をつくり、利用者のニーズを的確に捉えた対応ができていた。 ・新型コロナウイルス感染症についての他施設発生状況について情報収集を迅速に行った。 			
(12) 情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	10	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページに、日常の活動や行事などを定期的に掲載し、施設の活動の様子をご家族、関係機関、就職活動中の方に向けて発信した。また、新たな取組としてクリスマスツリーや行事の動画を掲載した。 ・ご家族にインターネットの使用に不慣れな方が多いため、機関紙の発行を年に4回から6回に増やし情報発信した。 ・支援学校の進路説明会等の参加が難しい状況であり、学校から依頼のあった情報冊子にアピールポイントを掲載するとともに、ホームページの閲覧につながるよう、新たにQRコードを掲載する等工夫した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・施設案内のパンフレットにQRコードを取り入れ、ホームページへアクセスしやすくしたことで、施設に関する問合せや就職希望する方がいた。また、支援学校から見学したい旨の連絡もあった。 ・ブログを月2回以上更新して、施設内のイベント等の情報を発信していた。 ・インターネットを使った情報発信だけでなく、インターネットが利用できない家族のために、機関紙の発行回数を年4回から6回に増やした。 			
(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"> ・ご家族や成年後見人との会話の中で、苦情につながるような事例があれば、対応部署で対策を検討し、朝礼や全体会議で全職員に周知し改善を図った。 ・コロナ禍で家族が不安に思うことに対応できるよう話し合い、必要に応じて看護師や医師に相談した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・問合せに対して丁寧に対応し、問合せ主に納得していただくことで、苦情は発生していなかった。 ・家族からの要望を聞き取るだけでなく、生活状況を記録して対応する等して、丁寧に対応している。 ・おむつの使用状況を見える化する排泄表を作成し、おむつを無駄なく使用する等利用者家族の要望に応じていた。 			
◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の生活に危険や支障をきたすような不具合箇所があれば、担当者が不在でもすぐに対応できるよう「機械設備修理・点検依頼書」に詳細を記載し、早急に修理を行った。 ・大規模修繕が延期になったが、市に問合せ、修繕までの状況を把握し、施設内では工事中における利用者の日課の変更や活動場所について話し合いを行った。 ・公用車の定期洗車、除草作業等は業者に依頼せず職員が行い、シルバー人材センターに依頼していた施設内清掃は、感染リスクを減らすため中止し、感染予防の消毒を含め職員が行った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・修繕が必要な場所については機械設備修理・点検依頼書を作成し、修繕内容を明確に記録していた。担当者以外でも修繕の中身や進捗状況を把握できるようにし、迅速に対応していた。 ・新型コロナウイルスの感染予防のためにも、公用車の定期洗車、除草作業、排水溝泥上げ作業、消毒等、できることは職員が対応していた。 ・市へ建物や公用車等の修繕計画を提出し協議した。 			
(15) 管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・備品台帳、起案綴り、運行記録、アルコールチェック表、職員及び来所者の健康チェック表を整備した。また、備品については市障害福祉課の備品台帳と照合して確認を行った。 ・日用品は月に1回棚卸を行い、事務用品は定期的に在庫や使用頻度の確認を行い管理した。 ・事務的な書類は保管庫を増やして管理し、利用者支援の関係書類は各階スタッフルームで管理した。 		<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、事務用品持ち出し簿、職員及び来所者の健康チェック表を作成し、適宜記入していた。各書類を適正に保管していた。 ・備品台帳を適切に更新し、遅延なく市に報告していた。 			

◆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"> ・通所を自粛される利用者に対して定期的に電話で状況を確認し、体調把握をするとともに、急な利用再開に備え体制を整えた。また、相談支援事業所や市障害福祉課に情報提供し、直接相談があれば一緒に対応できるようにした。 ・短期入所や日中一時支援の自粛を依頼していたが、家庭状況を鑑みて1名の日中一時支援の利用継続が必要と判断し、早急に体制を整え受け入れた。これまでは、毎朝ご家族が送迎を行っていたが、通所開始時間まで日中一時支援が利用できるようにし、通所の送迎車を日中一時支援で使用して送迎した。 ・週3日の利用者が、コロナ禍の影響で複数の事業所を並行利用することに不安を感じ毎日の利用を希望された際、早急に体制を整えた。 ・利用者の障害特性に合わせた構造化及び感染予防の観点から、通所フロアにパーテーションを増やし対応した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・生活介護における通所の契約人数は14名で前年度から変化はなかった。 ・新型コロナウイルス感染予防のため短期入所や日中一時支援の利用自粛を呼びかけていたが、緊急的にサービス提供が必要とされる場合は、利用者を受け入れていた。 ・利用自粛の呼びかけを行っている間も利用者及び家族と連絡を取り合い、再開後スムーズに利用していただけるように努めていた。 ・コロナ禍にも関わらず、利用者や家族に対する丁寧な説明により、通所契約者数の増減がなかっただけでなく、入所予約は増加していた。 ・利用者の増加に向けて支援学校に声掛けを行い、可能な限り説明会に参加し、施設をPRしていた。 		
(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	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"> ・緊急で長期間利用が必要となった、行動障害のある短期入所利用希望者を受け入れた。また、安全で安心した生活が送れるよう、日中と夜間の支援を連続して行う必要があり、個別支援計画を作成し、短期入所だけでなく生活介護の給付費も取りながら支援を継続した。 ・職員1名が強度行動障害支援者養成研修(基礎研修)を受講した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・利用者にとってより良い生活を考慮しつつ、給付費も取得できるように支援について計画していた。 ・強度行動障害支援者養成研修を受講し、重度障害者支援加算を取得できる時間が増えていた。 ・生活介護利用者に必要に応じて、日中一時支援の利用を案内し、コロナ禍においても給付費を確保できるよう工夫していた。 		
(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	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、施設に関係機関や家族を招いての行事を中止した。また、三中フェスタや地域の盆踊り、障害者スポーツ大会等への参加のための体制を整えていたが、地域行事も中止になった。中止になった行事は、夏祭りやフリスビー大会等施設内で代替行事を実施した。 ・利用者が町内の散歩をする時に、町内のゴミ拾いを行い、利用者自身が社会貢献に取り組んだ。 ・デリバリーで飲食店を探す時に、「摂津エール飯」に加入している店舗を利用した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・毎年実施されている地域交流を目的としたイベントがすべて中止となっており地域交流の場はなかったが、外出した際はゴミ拾いをし、利用者の社会参加を図る取組を実施した。 ・コロナ禍のため、小規模での花火の実施やプロジェクターによる花火投影などの行事を実施した。 		
(19) 重度障がい者の受入		入所・通所含めた利用者の中、重度障害者を受け入れた割合はいくらか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	10	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・入所・通所利用者全員が重度の知的障害者(うち半数は身体障害との重複障害)であり、入所者全員が精神科及び内科等の定期服薬が必要である。 ・行動障害のある利用者の中、2名が地域移行を希望され、その内1名が当法人内のグループホームに地域移行した。 ・重度の行動障害がある利用者が、家庭の事情により緊急で短期入所の利用が必要となったため、10月から受け入れた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・通所及び入所されている42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、約半数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医師及び看護師と連携していた。 ・重度の行動障害のある利用者を短期入所で新たに受け入れた。 		
(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。例年であれば、障害者支援施設という特徴を活かし、入所と通所の両方の実習を提案し学生に実習日程を決めてもらうが、コロナ禍のため2週間前から健康チェックをお願いし、通所フロアでの実習として受け入れた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・実習生を2名受け入れた。外部からの施設への来所を制限している中で、健康チェックの実施や通所フロアのみで実習する等の工夫を凝らし、例年どおり受け入れられる体制を整えた。 ・実習生を増やすため人間科学大学等に説明を行った。 		

指定管理者評価シート(令和2年度)

1.施設の概要

施 設 名	自転車自動車駐車場（小川自動車駐車場・摂津市駅前及び千里丘駅東自転車駐車場・モノレール駅自転車自動車駐車場）	全体評価
施設設置目的(条例)	市内の道路交通の円滑化を図り、公衆の利便に資する (摂津市立自転車駐車場条例、摂津市立自動車駐車場条例)	
制度導入年月日	平成18年4月1日	A
指定管理者名	野里電気工業株式会社	
指定管理期間	平成31年4月1日 ～ 令和6年3月31日	
担当部課	建設部道路交通課	

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

科 目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指 定 管 理 料	62,348千円	-	-	-	-	-
使 用 料	68,621千円	-	-	-	-	-
利 用 料 金	-	66,816千円	61,129千円 (-8.5%)			
納 付 金	-	13,097千円	13,097千円 (0%)			

3.評価項目

◆管理運営体制(各5点)※(4)(7)のみ3点					
(1) 施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
・職員が管理運営の方針を理解しているかを個人情報保護監査等で確認した。		・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、職員に研修で基本方針に基づいた行動方針などの資料を配布した。 ・利用者の安全を守るため、各駐車場に消毒用アルコールを設置するなど新型コロナウイルス感染症対策を講じた。			
(2) 職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
・事業計画書のとおり人員を配置した。 ・統括責任者が全駐車場を巡回しており、現場で問題が発生した際に迅速に対応する体制を整えていた。		・管理業務に支障をきたすことがないように計画どおり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
・各報告書について遅滞なく提出した。また、各報告書を用いて月1回以上は市役所内で業務報告及び打合せを実施した。 ・摂津市駅前第1駐車場の定期専用駐車場を増設する際に、市と十分に相談、調整するとともに、警察署とも調整した。		・管理業務の進捗状況を毎月報告していた。 ・防犯対策の新たな取組として市と協議し、南摂津駅前第1自動車駐車場の照明をLED化した。			

(4) 法令・協定書等の遵守		労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
・各法令や、条例、協定書等で定められている事項を遵守し、業務を行った。		・労働関係法令を遵守し、労働条件を定めていた。 ・開館時間や平等利用、管理業務の定期報告等、条例、協定書等で定められた基本事項を遵守していた。			
(5) 個人情報保護		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
・現場職員に個人情報保護士による個人情報監査を実施した。 ・個人情報の取扱いに関して各管理事務所へプライバシーポリシーを掲示するとともに、利用者には個人情報の取得目的等を明示した。		・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。 ・各管理事務所にて個人情報の取扱い方法を掲示するとともに、利用者に対して個人情報の取得目的を示していた。 ・プライバシーマーク適格性審査基準による運用を実施していた。			
(6) 非常時・緊急時等対応		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、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現場職員に周知した。また、夜間等は警備会社に対応する体制を構築している。 ・緊急時に対応するための危機管理マニュアルを整備し、職員に周知した。		・緊急時等における避難訓練を実施していた。 ・非常時、緊急時における警察署、消防署等の関係機関との連絡体制を構築していた。 ・危機管理マニュアルを整備していた。			
(7) 運営の安定性		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者評価	2	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
・計画に対する実績の比率は収入、支出それぞれ86.7%、99.0%となった。収入減の要因は新型コロナウイルスの影響により一時預かりの利用者が大きく減少したことであった。 ・会社の自己資本比率は52.6%であり、安定している。		・管理業務において、阪急摂津市駅の南側歩道の空きスペースに定期専用駐車場を新設するなど有効活用といった収益の増加に取り組んでいた。 ・自己資本比率は50%以上あった。			
(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
・料金機器等の定期点検など、委託していた業務を自社で行い費用を3.2%削減した。		・経費削減のために再委託業務を自社で行うことにより、委託費を3.2%削減した。			
◆サービスの質の維持・向上 (各10点)					
(9) 職員の資質向上		職員研修など、職員の資質向上(利用者に対する職員の接客マナー含め)を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
・11月に安全衛生教育、危機管理教育、接客研修及び個人情報の取扱い教育を実施した。 ・料金機器の保守メンテナンス作業の一部を職員が対応した。		・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。 ・料金機器の取扱いについて個別研修を実施し、外部のメンテナンススタッフに頼らず、職員が現場で迅速に対応できるように管理業務を改善した。			
(10) 利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
・摂津駅前自転車自動車駐車場と南摂津駅前第1自動車駐車場の照明をLED化し、照度を向上させた。 ・定期ラックの更新・増設等を行った。		・自転車自動車駐車場の場内照明のLED化による照度の向上や、自転車駐車場の増設などを行っていた。 ・利用者アンケート結果を踏まえ、職員の対応の改善や駐車場内外の清掃等を実施していた。 ・経費削減分を利用者から要望のあった除草作業や駐車場内に設置する業務用の大型扇風機の購入に充当し、利用者サービスに還元していた。			

(11) 情報収集(アンケート等)		利用者のニーズや満足度を把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
・アンケートを11月～1月で実施し、今後の運営に有用な情報(利用者の属性、満足度、要望等)を得られた。			・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。 ・南摂津自動車駐車場周辺の駐車料金の調査を行い、利用料金が適正かどうか情報収集していた。		
(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	8	市評価理由
・自社で駐車場のホームページを作成するとともに、定期利用者の更新忘れを防ぐため、定期更新案内(登録者のみ)をメールで配信した。			・ホームページを適切に更新し、施設情報を発信していた。 ・定期利用者に対し、定期更新時期にメールで案内(登録者のみ)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
・苦情マニュアルを整備しており、利用者の要望及び苦情等があれば迅速に対応し、市に報告・相談を行った。			・苦情が発生した際の処理対応フローに従い、1週間以内に市への報告及び対応ができており、再発防止策を講じていた。 ・同様の苦情があった際に適切に対応できるよう、データ等で記録していた。		
◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
・設備点検は月次報告で市に報告し、不具合があれば修繕対応した。 ・料金機器の部品交換、消防設備の更新等を行った。 ・南摂津第1自動車駐車場や小川自動車駐車場除草作業を実施した。			・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、軽微であれば職員で修繕するとともに、利用者が快適に利用できるよう周辺の清掃を行っていた。		
(15) 管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	2	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
・備品台帳を作成しており、適正に備品管理を行った。			・業務日報をはじめとした各帳票類は、市の文書取扱基準に基づき保管し、施錠管理していた。 ・備品台帳の整備、更新を行い、年1回市へ報告している。		
◆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
・千里丘駅東自転車駐車場を利用の少ない原動機付き自転車の定期枠を、自転車の定期枠に転用することにより、46%定期利用者数が向上した。 ・摂津市駅前第1駐車場では屋外に定期専用駐車場を増設することにより定期予約待機者を210人から160人に減らすことができた。			・千里丘駅東自転車駐車場(25台分)と摂津市駅前第1駐車場(60台分)の駐車枠を増設した。 ・定期利用者数は前年比23%増となり、収入額の予算額に対する決算額の割合は、86.8%となった。		
(17) 自主事業の実施		自主事業の運営による利益を市民サービスに還元できていたか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	10	市評価理由
・レインコートの販売は、周知活動を実施したことにより、目標額に達した。			・レインコート販売の目標達成率は120%となった。		

(18) 駐車場の利用環境の改善			駐車場の利用環境の改善に向けた取組を実施できていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> 南摂津駅前第1自転車駐車場の満車状況を第3自転車駐車場で表示する広域案内システムの運用、カメラ付インターホンによる障害者割引の遠隔処理、高齢者や子育て世帯に対する「思いやりスペース」の活用等を実施した。 			<ul style="list-style-type: none"> 広域案内システムを用いて、南摂津駅前第1自転車駐車場の駐輪状況を第3自転車駐車場で表示し、道路を渡らずに空き状況を把握できるようにしていた。 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。 摂津市駅前第1自転車駐車場の一時用ラック124台を新しく入れ替えたことで、自転車を出し入れしやすくなり、利用者の利便性が向上した。 摂津駅前自転車自動車、南摂津駅前第1自動車のLED照明化により、場内の照度が向上し、利用環境が改善されていた。 		
(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"> 利用台数の目標達成率は79.2%となった。新型コロナウイルスの影響による社会経済活動の落ち込みが、駐輪場・駐車場の利用台数の減少に影響したと考えられる。 			<ul style="list-style-type: none"> 自転車と自動車の総利用台数の目標315,120台に対し、年間利用実績は249,680台であった(目標達成率は79.2%)。新型コロナウイルスの影響(不可抗力)によるもので、目標達成が困難となった。 		
(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"> 職員は市内在住の高齢者を積極的に採用した。 駐輪場の植栽プランターを地元の園芸店に発注した。 			<ul style="list-style-type: none"> 職員のうち55%は市内在住者を雇用していた。 駐車場の植栽プランターを地元事業者から購入していた。 		

指定管理者評価シート(令和2年度)

1.施設の概要

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

2.主な決算状況

※下段(): 前年度増減率

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

3.評価項目

◆管理運営体制(各5点)※(4)(7)のみ3点

(1) 施設設置目的・基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。				
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が安心、安全で快適に利用できる環境を整えることを基本方針に定め、運営した。 ・社員及び現場職員は、ミーティング等で基本方針を確認した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・現場職員は、利用者が安心、安全で快適に利用できる環境を整えるという基本方針を、ミーティング等で確認し行動していた。 ・利用者の安全を守るため、場内に消毒用アルコールを設置するなど新型コロナウイルス感染症対策を講じた。 			
(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"> ・業務内容や業務量を見直し、自転車と自動車の事務所を統一したうえで、料金所、誘導、巡回の業務をシフト制にし、人員を効率的に配置した。 ・総合的に管理する統括責任者を配置し、責任者が現場課題の集約や市との連絡調整を実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・計画どおり人員を配置していた。 ・自動車駐車場と自転車駐車場の業務をローテーションすることで、現場職員全員がどの業務も実施できる体制を整えていた。 ・統括責任者が、市職員と現場課題等を情報共有する体制を整えていた。 			
(3) 市との意思疎通	管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。				
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・月次報告だけでなく、適宜日々の業務について報告する等、日常的に市との意思疎通を図った。 ・利用者からの苦情要望対応について、市と情報共有した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務の進捗状況を毎月報告していた。 ・月次報告以外でも訪問や電話で、業務の進捗状況や利用者からの要望等について適宜報告し、市と情報共有していた。 			

(4) 法令・協定書等の遵守		労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 労働関係法令を遵守し、現場職員の労働条件等を定めた。 条例及び協定書等に定めている事項を遵守し、業務を実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> 労働関係法令を遵守し、労働条件を定めていた。 開館時間や平等利用、管理業務の定期報告等、条例、協定書等で定められた基本事項を遵守していた。 			
(5) 個人情報保護		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 現場職員全員が個人情報保護研修を受講した。 個人情報の持ち出しを禁止し、施錠できる箇所に保管する等管理を徹底した。 保管期限が過ぎた書類は、個人情報の漏洩を防止するためシュレッダーしてから廃棄した。 		<ul style="list-style-type: none"> 現場職員は、個人情報保護に関する研修を受講していた。 個人情報を含む書類は施錠保管していた。 			
(6) 非常時・緊急時等対応		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、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するとともに、24時間常駐のビルの警備員、設備員が連携して対応する体制を構築した。 駐車場の非常時には、フォルテ摂津ビルに備えている救命設備や防災設備を活用できるようにした。 		<ul style="list-style-type: none"> 非常時、緊急時には、フォルテ摂津ビルの警備員等と連携して対応できる体制を整備していた。 非常時、緊急時の対応マニュアルを整備していた。 救命設備や防災設備の保守点検、動作確認を行うとともに、消防訓練を行っていた。 			
(7) 運営の安定性		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者 評価	2	指定管理者評価理由	市 評価	1	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利用者が大幅に減少したが、自転車・自動車駐車場の両業務をより効率的にし人件費を抑制し、影響を最小限に留めた。 		<ul style="list-style-type: none"> 利用料金は、新型コロナウイルス感染症拡大により、計画収入額に対して実績収入額は79.8%であった。 			
(8) 経費節減の取組		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	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、修繕や設備点検を実施し、委託費用を削減した。 施設内の電球等をLEDに替えることで、光熱費を削減することができた。 		<ul style="list-style-type: none"> 計画に対して支出は、合計で約9.9%削減していた。 光熱水費については、照明器具のLED化により約112万円、人件費については、自動車・自転車駐車場双方の人員配置を見直して、約580万円削減していた。 			
◆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	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 統括責任者を含む現場職員全員が、人権研修や接客研修を受講した。 研修を通じて学んだ利用者に対する言葉遣いや接客態度が業務中に正しくできているかのチェックを、職員同士で行った。 		<ul style="list-style-type: none"> 人権研修、接客研修を受講していた。 研修を通じて学んだ利用者に対する言葉遣いや接客態度が業務中に正しくできているかのチェックを、職員同士で行っていた。 			
(10) 利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 定期更新期間等において、緊急事態宣言によりテレワークを余儀なくされた利用者からの、期間延長等の申し出に柔軟に対応した。 JRの終電が遅延した際は、駐車場の営業を終電到着まで延長した。 		<ul style="list-style-type: none"> 希望者には定期券の更新期間や支払期間を延期していた。 JR終電の遅延時には営業時間を延長するなど臨機応変に対応していた。 			

(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"> ・機械ではなく職員が受付を行うため利用者と接する機会が多く、要望を直接聞き取った。 ・意見箱を設置し、意見や要望をいつでも投書できるようにした。 		<ul style="list-style-type: none"> ・職員による利用者への挨拶を徹底し、職員が利用者から気軽に情報を収集できる環境を整えていた。 ・意見箱を設置し、開場中はいつでも市民ニーズ等を把握できるようにしていた。 			
(12) 情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	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"> ・ホームページを作成するとともに、フォルテ摂津ビル内の総合案内に駐車場の案内を掲示するなど、施設情報を発信した。 ・場内に新型コロナウイルス感染症対策のポスターを掲示し、感染症予防の情報を発信した。 			
(13) 要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・要望、苦情に迅速に対応するため、対応マニュアルを整備した。 ・要望等については、記録、保管方法を定めており、従事者間で情報共有した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・苦情対応マニュアルに則り、迅速・適切に対応できる体制を整えていた。 ・過去の苦情対応をデータで記録しており、再発防止策を講じていた。 			
◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・毎日、巡回点検や清掃を実施した。 ・社員や現場職員が軽微な修繕を実施した。 ・設備の法定点検等を実施し、適宜市に報告した。 ・建設後30年近く経過しており、老朽化した設備の修繕について市に提案し、協議のうえ実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が快適に利用できるよう設備の修繕、場内清掃を実施し、施設環境を維持していた。 ・施設、設備の保守点検を実施し、市へ報告していた。 			
(15) 管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・備品台帳や業務日報等の各種帳票類を作成し、施錠管理していた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・業務日報を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。 ・各帳票類は年に1回遅延なく市へ報告していた。 			
◆施設固有の項目 (各10点)					
(16) 駐車場の利用者数向上に向けた取組		創意工夫による計画の改善がみられ、利用者数は増加していたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・自転車駐車場の定期待ちの方には、空きが出たら迅速に連絡し、定期利用台数の増加を図った。 ・近隣の自転車駐車場にフォルテ摂津自転車駐車場の定期利用の空き状況をPRしてもらい、定期利用者数の増加に努めた。 ・自動車駐車場の定期利用者を継続して確保するため、車庫証明を発行する体制を整えた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・近隣の自転車駐車場の待機者に対して、フォルテ摂津自転車駐車場の空き状況をPRし、利用者数の向上を図った。 			

(17) 自主事業の実施			自主事業の運営による利益を市民サービスに還元できていたか。		
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・車庫証明書を発行する体制は整えることができたが、宅配ボックス及び自動証明写真撮影機の設置については、実現できなかった。 			<ul style="list-style-type: none"> ・車庫証明書の発行については、発行する準備はできていたが、希望者がいなかったため発行に至らなかった。 ・宅配ボックス及び自動証明写真撮影機の設置については、設置スペースの関係上、機械式ゲート等設置後に改めて検討することになった。 		
(18) 駐車場の利用環境の改善			駐車場の利用環境の改善に向けた取組を実施できていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の安全確保のため、自転車を降りて場内に入ってもらおうよう貼り紙等で注意喚起した。 ・駐輪場出入口における転倒防止用の黄色地すべり止めテープの更新、雨天時には自転車駐車場入口付近の水濡れを拭き取るなど転倒防止対策を講じた。 ・体の不自由な方は利用される際は、職員が駐車を補助した。 ・地下の換気を改善するために、業務用の大型扇風機を稼働させた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・自転車駐車場出入口の転倒防止のため、滑り止めテープを更新していた。 ・体の不自由な方の専用スペースを設置し、障害者へ誘導補助していた。 ・新型コロナウイルス感染症対策として、既設の排気ファン及び大型扇風機を稼働させるなど空気循環させ、利用者が安心して利用できる環境づくりを行った。 		
(19) 利用台数の目標達成			事業計画に記載された利用台数目標を達成できていたか。		
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響で、自転車の利用者は大幅に減少し、目標台数には至らなかった。 ・自動車は、一時利用が若干減少したものの、マイカー通勤が要因で定期利用は増加した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの影響により、自動車、自転車の利用台数について、目標272,500台に対し、実績は160,234台であった(目標達成率は59%)。 		
(20) 地域貢献に関する取組			管理員の市内在住者の雇用や地元事業者から物品を購入するなど地域貢献に関する取組を実施できていたか。		
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
<ul style="list-style-type: none"> ・管理員の雇用に関して、市内在住者を雇用した。 ・物品の購入については、できるだけ地元業者に発注した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・全職員33名中、13名は市内在住者を雇用していた。 ・事務用品等の消耗品は、地元業者に発注した。 		

指定管理者評価シート(令和2年度)

1.施設の概要

施設名	摂津市民図書館・鳥飼図書館センター	B
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・摂津市立鳥飼図書館センター条例)	
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(TRC)	
指定管理期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日	
担当部課	教育総務部生涯学習課	

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

科目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指定管理料	98,000千円	98,907千円 (0.9%)	99,815千円 (0.9%)			

3.評価項目

◆管理運営体制(各5点)※(4)(7)のみ3点						
(1)	施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> ・職員は、事業計画の内容をミーティングなどで共有した。 ・運営管理方針を具体的に実務に反映するため、基本業務について業務マニュアルや内規に基づいた運営、管理を実施した。また、業務効率化などで手順等を変更した場合は、マニュアル等を更新し、共有した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・基本協定書及び事業報告書に記載の基本方針について、職員が理解できている。現場にて聞き取りを行い職員が基本方針を理解していることを確認できた。 ・基本方針は図書館内に掲示されており利用者へ周知していた。 ・図書館の現状、課題を踏まえた運営方針を事業計画書に掲げていた。 ・新型コロナウイルス感染症対策を講じながら自主事業を行い、また休館中には予約資料貸出やイベントの実施等に取り組む、市と連携しながらサービスの向上に取り組んでいた。 			
(2)	職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。			
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由	
<ul style="list-style-type: none"> ・基本協定書や年度協定書に基づき、事業計画書を策定し、その内容に沿って月間の勤務計画(シフト表)を作成することにより、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。 ・市民図書館、鳥飼図書館センターの両館を統括する館長、各館に副館長、窓口責任者を配置し、スタッフを取りまとめる体制を構築した。 ・毎月、館長、2館副館長及び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と解決に取り組んだ。責任者会議の内容を毎月の資料整理日にミーティングでスタッフに周知した。 ・年に1回、図書館現場における運営、労務、会計に関する社内の内部監査を受け、図書館の運営・管理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、対応時期、内容を明確にして、即座に改善した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・労働条件や労働関係法令を遵守し、労務管理に関する内部監査を実施していた。 ・計画書どおり配置していた。 ・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おり、毎月のミーティングで責任者と担当者、担当者同士が情報共有できる体制を構築していた。 ・基本協定書に定める全職員に占める司書資格保有者率65%以上に対し、80%が司書資格を有していた。 ・定期的な責任者会議を実施しており、運営上の課題を共有・検討する体制を構築していた。 			

(3) 市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・管理運営業務の月単位以下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、月次報告や図書発注に係る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、市へ相談し解決に努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・毎週の選書会議で市への報告相談を行っていた。 ・月次報告書、年次計画書、年次報告書等は適切に提出されており、月次報告では管理運営業務に対する課題・解決策について市と相談のうえ、提案し、経過等を記録していた。 ・新型コロナウイルス感染症の対応において市全体の施設運営方針と図書館の状況を細かく確認し、開館内容や開催可能なイベントの実施方法を提案し実施した。 			
(4) 法令・協定書等の遵守		労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・基本事項を遵守し、月次報告書や収支報告書などを定期的に報告した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・基本事項を遵守し、月次報告、収支報告は定めた期日どおりに報告していた。 ・開館時間や平等利用についても協定書の内容を遵守していた。 			
(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	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・摂津市個人情報保護条例に基づいて業務を遂行した。また、職員に年1回(本年度は8月13日)、プライバシーマーク研修を実施し、テストにより理解度の確認を行い個人情報保護の重要性を認識させた。 ・個人情報に関する内部監査を実施することにより、利用者や職員の個人情報の適正に運営管理していることを確認した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・摂津市個人情報保護条例を遵守し、個人情報の取扱いについて適正に管理できていた。 ・プライバシーマークを取得しており、認定証が有効期限内であることを確認した。 ・全職員がプライバシーマーク研修を受講し、個人情報保護の重要性を認識していた。 ・「個人情報管理チェックリスト」を作成し、毎日、個人情報の管理方法が適切か確認していた。また、年1回、個人情報の管理方法に問題がないか内部監査を実施していた。 			
(6) 非常時・緊急時等対応		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、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"> ・株式会社図書館流通センター(TRC)危機管理マニュアルに基づき、スタッフに緊急時の対応を周知するとともに、緊急連絡網を作成し、緊急時の連絡体制を構築した。マニュアルの定着を図るため、市民図書館、鳥飼図書センターではそれぞれ、年1回の消防訓練を実施した。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を講じながら、図書館サービスを実施した。また、返却図書をアルコールで消毒した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・緊急連絡網を作成し保管していた。 ・消防訓練(避難訓練)を実施していた。 ・点検により非常用設備が動作することが確認していた。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、館内の大型机にアクリルシールドを設置し、清掃業者への消毒徹底の指示、返却本の消毒などを実施していた。また、イベント実施時にも参加者同士が密にならないよう工夫するとともに、消毒を徹底した。 ・事業継続計画(BCP)策定に向け準備中である。 			
(7) 運営の安定性		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・収支に関して各勘定科目で計画と実績に大きな差異はなく、安定した運営管理を行った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・計画と実績の収支差が±3%未満であり、計画どおりに業務を実施していた。 			
(8) 経費節減の取組		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・光熱水費の管理簿を作成して各年度各月の使用量の推移を比較し、異常などがなかったことを確認した。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のために窓を開けて換気を行ったため、ガス料金(ガス式エアコン)が前年と比較して増加したが、閉館の影響等により電気料金が減少し、光熱水費全体では前年度と比較して経費を削減した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・光熱水費を計画額から4%削減していた。 ・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。 			

◆サービスの質の維持・向上（各10点）					
(9) 職員の資質向上		職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・年間研修計画に基づき職員全員が社内研修（集合研修）を受講する予定であったが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、上期は中止となった。下期からオンライン研修を開始し、職員の研修受講率は50%となった。 ・責任者用研修では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。館長会では「Withコロナの時代の図書館」というテーマでTRCが受託している図書館の取組を紹介しあうことで図書館の運営能力向上を図った。 		<ul style="list-style-type: none"> ・ライブラリー研修等、計画書に定めている基準の研修を実施していた。 ・大阪府主催の児童サービス基本研修を動画配信で受講しており、研修後に月1回の館内作業日会議を利用してスタッフ間で研修内容について情報共有していた。 ・責任者のマネジメント力の向上に向け、メンタルヘルスについての研修を受講していた。 ・年1回プライバシーマーク研修を全職員対象に実施しており、図書館で特に重要な個人情報の保護について業務マニュアルにも反映し図書館運営を行っていた。 			
(10) 利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・休館中の予約資料貸出や新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を講じながらのイベントを実施した。 ・大阪府立摂津支援学校の団体見学や、大阪府立とりかい高等支援学校の職場研修を受け入れた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を講じながら、休館中の予約資料貸出、イベントを行った。 ・図書館利用案内用のピクトグラムを導入し、分かりやすい案内表示を設置していた。 			
(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	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートの結果から利用者の要望やニーズを把握し、図書館の管理運営に反映するよう努めた。利用者からの要望を受け、市民図書館のエントランスに指定管理料の予算内でLED照明を設置した。 ・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に関するアンケートを実施し、次年度の自主事業計画に反映した。 ・「利用者の声」に投稿していただいたご意見・ご要望に対しては、ご意見をいただいてから1週間以内に一次回答するよう努めた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・利用者のニーズや満足度を把握するため、利用者アンケートを実施し、業務に反映していた。 ・図書館2館それぞれに意見箱（利用者の声）を設置し、投函された意見は館長が集約し、全職員に周知される体制になっていた。 ・イベント等の参加者アンケートを実施し、評価の下がった項目について職員研修で改善策を検討していた。 ・電子図書館の他自治体での導入状況について、市へ情報提供を行った。 			
(12) 情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・4月から7月の緊急事態宣言の期間に、図書館サービスの変更等について市と連携し、市ホームページ等での情報発信につなげた。 ・SNSでの情報発信を図書館運営会議で提案した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・広報紙でのイベント等の情報発信について市と連携できていた。 ・市ホームページでの毎月のイベント等のカレンダー掲載や、開館・休館等、施設の使用制限状況の情報発信について市と連携して市ホームページの更新につなげた。 ・SNSでの情報発信について、検討し提案していた。 			
(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"> ・責任者は、利用者からの要望や苦情を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、各館のスタッフに周知した。 ・責任者は、受けた要望・苦情で緊急度が高いと判断したものは、本社の危機管理担当や関西支社責任者などに報告し、適切な助言や指示を受ける体制を構築している。 		<ul style="list-style-type: none"> ・「危機管理マニュアル」が事務室に設置されており、苦情対応履歴はデータ化し、保管していた。 ・苦情やトラブルが発生した際は、スタッフから責任者へ速やかに報告し、各館の責任者が内容を共有するとともに必要に応じて市へ報告する体制を構築していた。 			

◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書に基づき、計画的に施設の保守点検を実施した。利用者の安全を第一に考えて修繕を実施するとともに、建物・設備の維持管理に努めた。 ・特に消防設備点検、建築設備点検での指摘事項については速やかに修繕対応した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・施設点検を実施し市へ適切に報告していた。 ・保守点検を実施し月次報告に合わせて市へ報告していた。 ・不具合箇所について補修・修繕計画を作成していた。年度途中に発生した軽微な不具合箇所等は、市と協議しながら優先順位をつけ、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"> ・備品台帳を年1回更新し、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書は、種別ごとにファイルで管理し、適切に保管した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・備品台帳を年1回更新し、市へ報告していた。 ・施設点検記録簿を作成し、施設のスタッフがいつでも確認できる場所に保管していた。 		
◆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者で選書会議を行い、選書基準に沿って購入図書を決めた。前年度の蔵書構成と分類ごとの貸出冊数から選書内容と冊数の適正化を図り、利用者にバランスのよい図書を提供した。 ・利用者からの新刊のリクエストについては、図書館の蔵書構成等を踏まえ選書会議で判断し、迅速に対応した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・「撰津市民図書館収集方針」に基づき資料を収集していた。 ・利用者満足度調査の「本の品揃えは充実していますか」で満足、ほぼ満足と回答した割合が65.5%であった。 		
(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たか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・内容が陳腐化した図書、法律などで内容が現状と異なっている図書、出版年の古い図書などを書庫に移動させるとともに、公平・公正に選書した図書を補充した。また、図書を容易に取り出せるように書架に余裕を持たせた。 ・土・日曜日には書架が乱れるため、配架専任者を配置して書架整理に努めた。 ・図書の返却時に、汚破損の有無を必ず確認をし、汚破損があった図書についてはできる限りの修復を行い、汚破損の状態が分かるように表示を行った。修復の不可能なものについては、基準に基づき除籍した。引き続き読まれる絵本・児童書等については買い替えた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・日々の書架整理、定期的な蔵書点検により、整理整頓を適切に実施しており、汚損、破損された図書は配架していなかった。 ・汚損、破損された図書は修理し、修復不可のものについては速やかに買い替えていた。 ・「書架案内図」「館内サイン」を設置しており図書が探しやすい工夫をしていた。 ・書架に図書館独自に作成した「テーマ見出し」を設置することで、利用者が図書を探しやすいよう工夫をしていた。 ・利用者満足度調査の「本は探しやすいですか」、「本の題名が見やすいように整理されていますか」について満足、ほぼ満足と回答した割合が88.0%であった。 		
(18) 講座・イベントの実施		市民の学習活動の向上、図書館の利用促進に繋がる講座やイベントを適切に実施し、親しまれる図書館とするための特色ある取組ができていたか。適切な人員配置、スムーズな進行でイベントが実施されていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	4	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、読書のきっかけとなる自主事業を計画した。 ・コロナ禍のため、4月から7月のおはなし会、4月から6月のイベント、4・5月の展示を中止した。不特定多数が参加するピブリオ・バトルやリサイクル展は市と協議のうえ中止した。 ・「純文学の朗読会」、「俳句講座」など開催した講座については、参加者数の調整、アルコール消毒薬の準備や検温、座席の間隔を広げるなどの対策を講じた。 			<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大の影響により計画書で記載した「自主事業」の講座・イベントを一部実施できなかったが、「純文学の朗読会」、「俳句講座」などを感染症防対策を講じながら実施していた。 		

(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	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・手話のおはなし会は担当していただいていたボランティア団体から中止の要請を受けた。市と協議のうえ、12月の障害者週間に障害者理解につながる資料展示を実施した。 ・来館が困難な利用者に対して、代理人貸出のサービスや郵送サービスを継続実施した。 ・中国語、ハングル、ベトナム語の絵本等(192冊)を購入し外国語図書コーナー、外国語絵本コーナーを設置した。 ・外国籍の人たちが母国語で絵本を探せるだけでなく、日本語に翻訳したタイトルでも検索ができるように検索用データを作成した。 ・音声訳サークルSEIから寄附をいただいて視覚障害者向けの図書を購入した。 ・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"> ・計画書で記載した取組・サービスを一部実施できなかった。 ・外国語資料の購入・設置、障害者理解のための展示の実施、音声訳サークルSEIからの寄附を活用した点字絵本や大活字本の購入等の新たな取組・サービスを実施していた。 		
(20) 子ども読書活動の推進		子どもの読書のきっかけとなる資料展示やおはなし会、イベント等が適切に実施されていたか。子どもが本に手を伸ばしやすい雰囲気となっていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・市と協議のうえ、従来から人気の高い「ぬいぐるみのおとまり会」は募集人員を減らして実施した。 ・「特別おはなし玉手箱」はボランティア団体の方の練習が困難なため担当していただくことを断念し図書館スタッフで実施した。 ・「絵本でカルタ」は内容を壁に貼った絵札(絵本表紙画像)から読み札を考えるクイズ形式で実施した。 ・鳥飼図書センターにおける子どもの居場所づくりについて提案した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大の影響により計画書で記載した「自主事業」の講座・イベントが一部中止・縮小されたが、感染症対策を講じながら、参加人数を制限するなど工夫して実施していた。 ・感染症対策が難しい「ビブリオバトル」「おはなしぼっぼ」などの行事は中止としたが、「絵本でカルタ」などは内容を変更し3密にならないよう工夫をして実施していた。 		

指定管理者評価シート(令和2年度)

1.施設の概要

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

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

科目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指定管理料	25,591千円	25,880千円 (1.1%)	25,704千円 (-0.7%)			

3.評価項目

◆管理運営体制(各5点)※(4)(7)のみ3点

(1) 施設設置目的・基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。				
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 事業計画、施設案内などに施設の設置目的を明文化し、ホームページや施設内に掲示して利用者に周知した。職員には常に基本方針を確認し事業を実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> 「児童の健全育成」を基本方針に掲げて施設を運営しており、職員間で基本方針を確認していた。また、施設内に基本方針を掲示し、利用者への周知に努めていた。 コロナ禍においても遊びの提供を継続して実施できるように、オンラインでの遊びを提供した。 			
(2) 職員の勤務実績、配置状況	職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。				
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 常勤職員5名(内訳:再雇用施設長1名、正職2名、契約職員2名)の業務執行体制で適正人員を配置した。年齢構成もバランスが取れている。 毎日朝礼、終礼において連絡事項を報告し、問題や課題については速やかに会議において検討し共有を図っている。各事業の責任者、担当者をローテーションさせ業務の理解を深めた。 		<ul style="list-style-type: none"> 市の要求どおりの人員配置であった。施設長を中心に、朝礼、終礼や会議で施設内の課題等を共有していた。 			
(3) 市との意思疎通	管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。				
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 月初に前月の利用実績を市に提出している。必要に応じて電話、電子メールのほか施設長が市に向き、連絡調整した。 コロナ禍における対応、防犯事案での情報共有、自然災害による利用者対応、建物の被害状況の掌握、修繕に至るまで連絡を密にして対応した。 		<ul style="list-style-type: none"> 毎月、施設職員が報告書を持参し、利用実績等を報告していた。 新型コロナウイルス感染症防止対策について、市と密な連携のもと実施した。 			
(4) 法令・協定書等の遵守	労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。				
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 市条例、協定書などの基本事項を遵守している。毎月、利用状況をまとめ市担当課に報告した。 		<ul style="list-style-type: none"> 条例や協定書に定められた基本事項を遵守し、運営していた。 毎月遅滞なく利用状況を報告していた。 			

(5) 個人情報保護		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 個人情報基本方針を館内掲示して利用者に周知している。個人情報の取められている書類などの保管は、外部から見えないロッカー、キャビネットを使用し、施錠している。 電子データの持ち出しは一切禁じている。ホームページ、SNSに掲載する記録写真は、個人を特定できないよう配慮しており、特定できる場合は必ず本人及び保護者の同意を得ている。 		<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"> 緊急時対応マニュアルにより犯罪、災害、事故等の対応を規定し、緊急時には市、法人本部、消防、警察、警備会社などに連絡する体制を整備した。 防災訓練や避難誘導消火訓練を実施しており、児童センターのホームページやSNSで情報発信した。 市担当課とは感染症に対する対応、自然災害や防犯事案について情報共有した。 法人としてセコム安否確認サービスを導入し、今後の児童センターへの利用拡大を検討した。 		<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。 事業計画どおり防災訓練や避難誘導消火訓練を実施していた。 非常用設備の動作確認していた。 市や消防等の関係機関と緊急連絡体制を構築していた。 			
(7) 運営の安定性		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 事業計画に基づく予算額と決算額に大きな隔たりはなかった。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"> 概ね計画どおりの予算執行となり、決算報告と大きな隔たりはなかった。 			
(8) 経費節減の取組		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 朝夕に職員全員による清掃を行い不具合箇所の早期発見により安全面を確保するとともに、職員で補修し修繕費の抑制に努めた。 引き続き節電、裏紙の使用など日常的な経費節減はもとより館庭遊具の再塗装など設備品の管理、営繕を業者任せではなく可能な限り職員が行うことで、経費の削減と美観を保つことができた。 新型コロナウイルス感染症による臨時休館中に、開館中は行えない大掛かりな高圧洗浄機による清掃やパイプ配管の清掃、屋内外の劣化箇所の塗装を全て職員が行った。 		<ul style="list-style-type: none"> 施設内設備の軽微な修繕は、可能な範囲で職員が実施し、経費削減に努めていた。また、臨時休館中に可能な範囲での劣化箇所の塗装を実施し、施設の維持管理に努めたことで、修繕費は計画額から約75%削減できていた。 光熱水費の支出は、計画額から約15%削減できていた。 			
◆サービスの質の維持・向上 (各10点)					
(9) 職員の資質向上		職員研修など、職員の資質向上(利用者に対する職員の接客マナー含め)を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 業務に必要な技術の習得や、質の高いサービスの提供を目指して研修会に参加した。外部、法人内の研修について特定の職員に偏ることなく、多くの職員が参加した。研修受講後は全職員に対しての報告・資料の回覧を行い意識を共有した。 大阪府人権総合講座(オンライン)、大阪府児童厚生員等研修会、全国子ども健全育成リーダー養成セミナー(オンライン)、全国児童館・児童オンラインフォーラム、児童厚生員1級セミナー(オンライン)を受講した。 利用者アンケートでは、子ども、保護者合わせて165人中164人(99.3%)が職員の対応に満足と回答した。 		<ul style="list-style-type: none"> 事業計画書どおり研修を実施するだけでなく、全国児童館・児童オンラインフォーラム等の研修に参加し、フィードバックを実施したことで、職員の資質向上につなげていた。 			

(10) 利用者サービスの向上			利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。		
指定管理者 評価	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ている。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ている。 ・新型コロナウイルス感染症対策のため、ニーズが高い行事を1日だけでなく、利用者が分散するよう週間行事として実施した。 ・新型コロナウイルス感染症対策による臨時休館中は自宅でできる遊びの動画を配信し、1,116回再生された。 			<ul style="list-style-type: none"> ・利用者ニーズの高い季節行事を、お月見deウィーク、ハロウィンdeウィーク等と題して実施日を分散させ、新型コロナウイルス感染症対策を講じたうえで実施するなど、実施事業の改善に取り組んでいる。 ・休館中にも利用者に遊びを提供するため、SNSを利用した遊びの動画配信や、自宅でできる遊びの提案をオンラインで実施し、利用者サービスの向上に努めた。 		
(11) 情報収集(アンケート等)			利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・行事ごとに参加者アンケートを実施し、次回事業に向けての参考としている。アンケートでは、子どもの97.9%、保護者の100%が行事に満足と回答した。 ・こどもスタッフ活動として施設運営に利用児が参画、意見を反映したスポーツ大会などを実施した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・行事ごとに参加者へアンケートを実施することで、ニーズを把握し、次回の行事や新しい取組のための参考としていた。 ・こどもスタッフ活動を継続して実施し、利用者である児童が主体的に児童センターの運営の一部に携わり、スポーツ大会の種目内容やクイズ内容の企画など、利用者の意見を反映した取組を実施していた。 		
(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	10	指定管理者評価理由	市 評価	10	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・児童センターのFacebook、Instagram等のSNSやホームページを利用して情報発信するとともに、頻繁に更新し、PRした。 ・事業ごとに市広報紙への掲載、毎月児童センターニュースを市内公共施設に配付するとともに、行事ごとに館内や館外掲示板にポスターを掲示し周知を図っている。 ・保護者アンケートでは「児童センターの情報（HP・センターニュース・Facebook）についてわかりやすい」に94.4%がはいと回答した。 ・臨時休館中も『おうちであそぼう』と題し、遊びの配信を行った。 			<ul style="list-style-type: none"> ・FacebookやInstagram等、SNSを積極的に活用し、児童センターの魅力や取組に関する情報を分かりやすく発信していた。 ・毎月手作りのセンターニュースを発行し、市内公共施設に配付している。 ・休館期間においても、オンラインで遊びの配信を行い、積極的な情報発信に努めていた。 ・アンケートの情報発信に関する項目について、昨年よりも約14%満足度が向上していた。 		
(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会を設置している。 ・館内に「苦情解決の仕組みについて」を掲示し、利用者への周知を行っている。 ・日常から利用者との関わりでは職員の態度、言葉遣い、声掛けを丁寧に行うことを心掛け信頼関係を築くことにより、苦情に至るまでの意見に耳を傾けるようにしている。 			<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。 ・過去の苦情のデータ管理をしており、市と情報共有できていた。 		
◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕			利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。		
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	5	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・施設内外の清掃、点検を開館前後に必ず行い、安全で衛生的な環境を確保している。それにより施設の不具合、破損箇所を早期発見し、修繕等速やかな対応をしている。 ・年1回の専門業者による特別清掃(床面ワックスがけ等)、遊具安全点検と年2回の館内消毒(害虫駆除)、樹木剪定を実施した。 ・臨時休館中には職員による大掛かりな清掃と劣化箇所の塗装を行い、安全快適な環境づくりに務めた。 ・新型コロナウイルス感染症対策として、サーキュレーター、来館者用検温計等を設置した。 			<ul style="list-style-type: none"> ・施設内は常に清掃され、業者によるクリーニングを定期的実施していた。 ・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。 ・休館期間に施設内外の劣化箇所を、職員のできる範囲で塗装するなど、経費削減も意識した取組を行っていた。 		

(15) 管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
・備品台帳をはじめ、施設点検記録簿、修繕記録をファイルに綴じてキャビネット保管している。			・備品台帳をはじめ各種業務に付随する点検記録簿や修繕記録を整備、保管しており、市に遅延なく報告していた。		
◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 利用人数		年間利用人数は目標を達成しているか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	2	市評価理由
<p>・新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、4月・5月は臨時休館したことで年間利用人数は13,595人となり、目標は達成できなかった。児一センまつり、夏まつり、クリスマス会等集客性の高いイベントの中止、また利用児者の自粛意識もあった（昨年度比52%）。</p> <p>・9月以降は例年の行事を感染症対策を講じた内容に再考し、『〇〇deウィーク』と題して、行事当日だけでなく週間を通して誰でも参加できる、楽しめる行事に変更し、お月見やハロウィンについては合計参加人数が増加した。</p>			<p>・休館期間や、新型コロナウイルス感染症対策による利用自粛により、利用者数は昨年度の約半数であり、目標未達であった。</p> <p>・行事に関して、例年日程を定めて実施していたものを、日程を分散することで密を避けながら多くの利用者が安全に楽しめる取組を実施していた。</p>		
(17) 使用証発行数		年間使用証発行数は目標を達成しているか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	2	市評価理由
<p>・年間使用証発行数893枚のうち、約25%となる225枚が新規利用者であった。イベント等に関してはホームページやSNSを活用して周知を行い、新規利用者につながっていると感じる。</p> <p>・コロナ禍により昨年度比65%の発行数となった。</p>			<p>・休館期間や、新型コロナウイルス感染症による利用自粛により、使用証発行数は昨年度の約65%であり、目標未達であった。</p> <p>・使用証発行数のうち、新規利用者分は約25%であり、コロナ禍でも児童センターの魅力やSNS等で継続して発信したことが影響していると考えられる。</p>		
(18) イベント・行事等の参加者数		イベントや行事等への年間参加者数は目標を達成しているか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	2	市評価理由
<p>・コロナ禍により児一センまつりをはじめ、多くの集客を見込む自由参加型事業は中止せざる負えなかった。</p> <p>・定例の行事も感染症対策で内容の制限、定員の削減を図り、事前予約・申込制として参加人数を把握した。</p> <p>・行事の実施では常に定員を超えての申込みがあり、ニーズは高かった。また従来は1日で終えていた季節行事を1～2週間程度に渡って実施（お月見deウィーク・ハロウィンdeウィーク等）し、対象も小学生に限らず乳幼児親子も参加できるように内容を変更した。</p>			<p>・新型コロナウイルス感染症対策のため、主なイベントは全て中止となった。</p> <p>・定例行事については、事前予約制とすることにより、人数制限を設けて実施していた。</p> <p>・行事に関して、例年日程を定めて実施していたものを、日程を分散することで密を避けながら多くの利用者が安全に楽しめていた。</p>		
(19) 利用者満足度		移動児童館を実施できたか。また小学校別の利用状況の改善ができたか。			
指定管理者評価	6	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
<p>・移動児童館事業は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため別府コミュニティセンターのエントランスが使用できず、年間を通じて未実施となった。PRのため、別府コミュニティセンターホームページにて紹介文を掲載した。</p> <p>・利用者アンケート調査の結果、子ども：97.9%、保護者：94.4%が児童センターについて楽しく遊べるとの回答であった。</p>			<p>・移動児童館事業については、新型コロナウイルス感染症対策のため未実施となった。</p> <p>・利用者アンケートについて、児童・保護者ともに満足度が90%を超えていた。</p> <p>・学校別利用状況について、摂津・味舌・三宅柳田小以外の小学校は、前年に比べて利用状況が改善されていなかった。</p>		

(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	6	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<p>・一昨年度より法人の社会貢献事業として「子ども食堂」を年間を通して実施してきた。令和2年度は企画・募集を行ったが、コロナ禍により会場の使用ができず、実施できなかった。状況が整い次第再開する。</p> <p>・月間あそびを実施した。同じあそびをひと月通じて何度も挑戦できる取組にした。年間を通してチャンピオンを目指し、チャレンジする子が出てきた。</p> <p>・臨時休館中は自宅で遊べるよう『おうちであそぼう』と題し、あそびをホームページやSNSで紹介した。けん玉東海道本線もしかめトリップについては市内各学童も取り組めるように紹介した。開館後は児童センターでも挑戦できるように掲示を行った。</p>		<p>・自主事業である「子ども食堂」については、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため未実施となった。</p> <p>・臨時休館中に、自宅でできる遊びをSNSを通じて配信し、利用者サービスの向上を図った。</p> <p>・新型コロナウイルス感染症対策を講じながら、子ども食堂事業を実施できるよう来年度に向け事業内容を検討していた。</p>			

指定管理者評価シート(令和2年度)

1.施設の概要

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

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

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

3.評価項目

◆管理運営体制(各5点)※(4)(7)のみ3点					
(1) 施設設置目的・基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。				
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・障害児支援の専門機関として市における中心的な役割を職員が理解し業務にあたるとともに、地域に根差した施設運営を実施した。 ・職員会議等で当園の役割について常に考える機会を設け、より良い施設運営を実施している。 		<ul style="list-style-type: none"> ・「障害種別にかかわらず質の高い専門的な発達支援」を基本方針に掲げ、施設入口に掲示し、利用者に周知していた。 ・職員は朝礼で方針を確認、理解し、業務を遂行していた。 ・コロナ禍において感染症防止のため、電話相談を中心とした相談支援の実施などの取組を提案・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	4	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・職員配置について、国が定める基準以上の職員を配置した。市の要求水準についても基本的に充足していた。 ・運営体制については、職種を問わず、全職員で情報を共有する機会を設け、協力体制を整えた。 		<ul style="list-style-type: none"> ・法令の基準以上の人員を配置できており、市の要求どおりの人員配置ができていた。 			
(3) 市との意思疎通	管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。				
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> ・市に毎月の実績等業務全般について連絡、報告を行うとともに、課題についても随時、報告・相談を行い連携に努めた。災害、感染症対策についても、事前に相談・協議しながら進めた。 ・家族の疾病等の理由により、細やかな配慮が必要なケースについても、報告・相談を行い連携を図りながら支援した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・毎月、施設職員が報告書を持参し、実績等を報告していた。 ・毎週、施設職員が関係課へ訪問し、連携のうえ利用者の支援を実施していた。 ・関係機関との緊急連絡体制を構築していた。 			

(4) 法令・協定書等の遵守		労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・開館時間、平等利用、定期報告など条例や協定書等に定められた基本事項を遵守して施設運営を実施した。			・条例や協定書に定められた基本事項を遵守し、運営していた。 ・遅滞なく、利用状況を毎月報告していた。		
(5) 個人情報保護		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・個人情報を保管しているロッカーやキャビネットの施錠管理、電子データの持ち出し禁止を徹底するなど、個人情報管理マニュアルに基づき個人情報を適正に管理した。 ・職員会議等で個人情報の取扱いについての注意事項を周知し職員の意識の向上に努めた。			・個人情報の管理マニュアルを整備し、マニュアルに沿って個人情報を管理していた。 ・鍵付きのロッカーやキャビネットに個人情報を保管していた。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
・月1回の避難訓練及び年1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。 ・有事の際に適切な対応、対処ができるよう日頃から職員で情報共有を行っている。 ・非常時・緊急時対策のため、セコムの安否確認のシステムを導入しており、平時は保護者への通園バスの延着連絡に活用した。			・緊急連絡体制を構築していた。 ・毎月の避難訓練では利用者も参加しており、実際の災害が起きた際の対応を想定したものとなっていた。 ・非常用設備を動作確認していた。		
(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
・年度当初の事業計画書に基づき事業を実施した。利用児の支援内容の充実、経年劣化してきている施設の整備及び維持管理に努め、当初予算内の範囲で運営した。			・収支については、概ね計画書どおりであった。		
(8) 経費節減の取組		経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
・職員が日常的に活用するコピー機の使用枚数の削減、裏紙の使用、冷暖房の温度設定等を実施した。また、樹木の剪定等の園庭整備及び備品等の修理については、業者に依頼せず可能な範囲で職員が行い経費削減に努めた。			・消耗品費の支出は、計画額よりも約7%削減していた。 ・樹木の剪定等は職員が可能な範囲で実施していた。 ・水道光熱費の支出は、計画額よりも約3%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
・新型コロナウイルス感染症の影響により外部研修への参加は難しかったが、事例検討会、職員勉強会を行い、職員間で話し合う機会を設けることで、支援力の向上に努めた。 ・相談支援専門員研修及び児童発達支援管理者研修を受講し、職員の知識の向上に努めた。 ・医療ケア児支援者養成研修を受講した。			・府が実施するオンライン研修や、法人内部の研修等を受講していた。 ・事業計画以外の研修にも多数参加し、職員間でフィードバックすることにより、専門性の向上に努めていた。		

(10) 利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 個別支援計画に基づき1人ひとりの課題に沿って支援した。 新型コロナウイルス感染症対策を講じたうえで、可能な範囲で親子通園、クラス懇談会を行い、保護者の子どもへの理解を深めた。また、保護者ニーズを聞き、安心して子育てができる環境づくりに努めた。来園が難しい保護者に対しては電話、手紙等でニーズの把握に努めた。 地域に開かれた施設運営を心がけ、情報収集しサービス向上に努めた。 			<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。 		
(11) 情報収集(アンケート等)		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 大阪府の指導に基づき、保護者に対し事業所アンケートを実施し、その結果に基づいて、職員が自己評価を行うとともに、事業改善を行った。自己評価は園のホームページに掲載し、公表した。 保護者来園時には積極的に保護者のニーズを聞く時間を設けている。また、新型コロナウイルス感染症の影響により、保護者の来園が制限されたが、電話・連絡ノート等で保護者ニーズの収集に努めた。 			<ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケートを実施し、利用者満足度を把握していた。また、利用者からの意見を踏まえて、指定管理者の自己評価を実施し、その結果をホームページに掲載していた。 コロナ禍でも保護者同士の交流についてニーズがあるため、感染症対策を講じたうえで実施できるよう次年度に向けた取組を計画していた。 		
(12) 情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 法人ホームページを適宜更新するとともに、事業計画及び報告等を掲載し、広く市民の方々に理解していただけるよう努めた。 感染症対策を講じ、保護者が来園しやすい環境づくりに努めた。 月1回発行している園だよりには行事予定、毎日の保育内容(予定)を掲載し、園での取組を知っていただくことができるよう取り組んだ。 			<ul style="list-style-type: none"> 市民にとって施設情報がわかりやすいホームページを作成しており、行事の際等適宜更新していた。 毎月利用者に向けた手書きの園だよりが発行され、施設の活動状況をわかりやすく提供していた。 		
(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た。意見等をいただいた際は、できる限り迅速な対応を心がけ、必要に応じて電話連絡や家庭訪問を実施し解決、改善に取り組んだ。 			<ul style="list-style-type: none"> 利用者に対し、面談や連絡帳のやり取りを頻繁に行うほか、相談支援によるきめ細やかな対応により、要望に対応できる体制を整えていた。 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。苦情が発生した際は、速やかに市へ報告があった。 過去の苦情のデータ管理をしており、市と情報共有できていた。 		
◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 駐車場、園庭については、除草、樹木の剪定等を適宜実施し環境整備に努めた。 毎日清掃及び建物、遊具の安全確認、玩具の消毒、点検等を行った。安全確認時に発見した危険箇所及び修繕が必要な箇所については、必要に応じて市に相談するなど早急に対応し、利用者の安全確保に努めた。 			<ul style="list-style-type: none"> 施設内は常に清掃され、業者によるクリーニングを実施していた。 施設点検結果を市へ報告し、合わせて具体的な修繕計画や見積金額を提示していた。 		

(15) 管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
・備品台帳、点検記録等、各種業務ごとにファイリングし適正に保管している。			・備品台帳をはじめ各種業務に付随する点検記録簿や修繕記録を整備、保管しており、市に遅延なく報告していた。		
◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 障害児相談支援の充実		通所サービス利用時に作成する相談支援利用計画は、利用者に対しどれほどの割合で作成できているか。また、利用者に対して計画通りの支援ができているか。			
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
・市民からの相談があった際は、要望内容を丁寧に聞き取り、関係機関と連携しながら相談支援利用計画を作成することで、速やかな通所支援サービスの利用につなげた。 ・サービス利用開始後も、モニタリングを実施し、日々の生活や子育ての相談、利用計画の見直し、事業所との連携、調整を行った。			・相談支援利用計画は、通所支援サービス利用者全員に作成していた。 ・法定どおり、半年に1回以上の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
・障害児に関する相談は年々増加しているが、相談支援専門員4名、相談員1名で対応し、計画を上回る件数に対応した。件数の増加だけでなく、内容が複雑なケースも増加していることから、相談支援専門員と相談員が連携し、1件1件丁寧な対応を行った。			・年々増加している相談件数に対応するため、相談支援員を適正に配置し前年度に比べ約47%増の相談に対応できた。		
(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
・各事業を事業計画どおり実施した。内容については、その時々状況及び利用者ニーズに対応し、市とも協議しより良いものとなるよう取り組んだ。			・卒園児やその保護者に対するアフターケア、学生の保育ボランティアの受け入れなど、事業計画どおり業務を実施していた。		
(19) 利用者満足度		事業計画に記載の利用者満足度について、数値目標を達成できていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
・利用者アンケートでは支援内容や要望に対しての柔軟、迅速な対応について高評価を得ることができた。また、支援内容についても90%以上の高評価を得ることができた。 ・新型コロナウイルス感染症の影響により、行事の縮小を余儀なくされ、その点については満足いただくことができない結果となった。			・利用者満足度については、回答者の91.2%が施設のサービスに満足しているとの結果であり、前年度と同様、高い満足度を維持できていた。		
(20) 民間事業者への指導		事業所連絡会を開催し、市内の民間事業所のレベルアップにつながる取組を行ったか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
・摂津市における各事業所の支援の向上を目的とし、情報共有等行う事業所連絡会の実施を計画したが、新型コロナウイルス感染症の影響により書面開催となった。 ・各事業所に対し主に新型コロナウイルス感染症の対応、コロナ禍での支援の工夫についてのアンケートを実施し、結果をまとめ送付し、情報共有した。これにより、コロナ禍での支援の向上につなげた。 ・相談支援専門員が、利用者相談を通して各事業所との連携を図り、情報の発信、意見交換を行った。			・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、市内の事業所連絡会を書面で開催していた。 ・地域の中核となる療育拠点として市内事業所に対し、随時助言や指導を行っていた。 ・市内の通所サービス事業所における新型コロナウイルス感染症の対策や課題について情報収集、各事業所にフィードバックし、コロナ禍での障害児支援の向上に努めていた。		