

令和5年度指定管理者評価結果

令和6年10月

令和5年度指定管理者評価結果一覧

	施設名	R5 評価	指定管理者名	所管部署	公募・非公募	指定期間 (年度)	頁
1	市営住宅(三島)	A	日本管財・日本住宅管理共同事業体	資産活用課	公募	R1～5	P1～5
2	市営住宅(鳥飼八町)						
3	市営住宅(一津屋第1)						
4	市営住宅(一津屋第2)						
5	市民ルーム 正雀市民ルーム	A	株式会社ビケンテクノ	自治振興課	公募	R1～5	P6～10
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	P11～15
7	市民ルーム フォルテ303						
8	コミュニティプラザ	A	一般財団法人摂津市施設管理公社	自治振興課	非公募	R1～5	P16～20
9	別府コミュニティセンター	A	一般財団法人摂津市施設管理公社	自治振興課	非公募	R3～5	P21～25
10	正雀体育館	A	株式会社エスエスケイ	文化スポーツ課	公募	R1～5	P26～30
11	味生体育館						
12	鳥飼体育館						
13	スポーツ広場						
14	青少年運動広場						
15	柳田テニスコート						
16	くすの木公園テニスコート						
17	山田川運動広場						
18	味舌体育館	A	株式会社エスエスケイ	文化スポーツ課	非公募	R4～5	P31～35
19	温水プール	A	シンコースポーツ・日本管財グループ	文化スポーツ課	公募	R1～5	P36～39
20	摂津市民文化ホール	B	一般財団法人摂津市施設管理公社	文化スポーツ課	非公募	R1～5	P40～44
21	葬儀会館(せつつメモリアルホール)	A	一般財団法人摂津市施設管理公社	市民課	非公募	R2～5	P45～49
22	摂津市斎場	A	一般財団法人摂津市施設管理公社	市民課	非公募	R2～5	P50～53
23	保健センター	A	一般財団法人摂津市保健センター	保健福祉課	非公募	R1～5	P54～58
24	休日小児急病診療所	A	一般財団法人摂津市保健センター	保健福祉課	非公募	R1～5	P59～62
25	ふれあいの里(ひびきはばたき園)	A	社会福祉法人摂津宥和会	障害福祉課	非公募	R1～5	P63～68
26	ふれあいの里(身体障害者福祉センター)						
27	ふれあいの里(老人福祉センター)						
28	みきの路	A	社会福祉法人摂津宥和会	障害福祉課	非公募	R1～5	P69～74
29	小川自動車駐車場	A	野里電気工業株式会社	道路交通課	公募	R1～5	P75～79
30	千里丘駅東自転車駐車場						
31	摂津市駅前第1自転車駐車場						
32	摂津市駅前第2自転車駐車場						
33	摂津駅前自動車駐車場						
34	摂津駅前自転車駐車場						
35	南摂津駅前第1自動車駐車場						
36	南摂津駅前第2自動車駐車場						
37	南摂津駅前第1自転車駐車場						
38	南摂津駅前第2自転車駐車場						
39	南摂津駅前第3自転車駐車場						
40	フォルテ摂津自動車駐車場	B	摂津都市開発株式会社	道路交通課	非公募	R1～5	P80～83
41	フォルテ摂津自転車駐車場						
42	摂津市民図書館	A	株式会社図書館流通センター	生涯学習課	非公募	R3～5	P84～89
43	鳥飼図書センター						
44	第1児童センター	S	社会福祉法人摂津宥和会	こども政策課	非公募	R1～5	P90～94
45	児童発達支援センター	A	社会福祉法人摂津宥和会	こども政策課	非公募	R1～5	P95～99

※ 所管部署については令和6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
	(20) 【利用料金制度採用施設】 （例）サービス還元	（例）利用料金収入の一部を施設サービスに還元する取組が実施されていたか。		・事業計画書 ・収支計画書
	【光熱水費割合の高い施設】 （例）環境配慮の取組	（例）管理運営にあたっての環境配慮の具体的な取組が実施されていたか。		・事業計画書 ・業務仕様書
	【地域連携が必要な施設】 （例）地域交流など	（例）地域との関係が適切に確保され、地域の福祉向上のための取組が行われていたか。		・事業計画書

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5年度)

1.施設の概要

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

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

科 目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指 定 管 理 料	16,024千円	16,132千円 (0.7%)	16,352千円 (1.4%)	16,635千円 (1.7%)	16,500千円 (-0.8%)	16,577千円 (0.5%)
使 用 料	89,738千円	89,259千円 (-0.5%)	86,942千円 (-2.6%)	85,426千円 (-1.7%)	85,424千円 (0%)	86,420千円 (1.2%)
利 用 料 金	8,067千円	7,878千円 (-2.3%)	7,224千円 (-8.3%)	7,016千円 (-2.9%)	7,523千円 (7.2%)	7,696千円 (2.3%)

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
- 基本方針を理解したうえで、良質な管理運営に取り組んだ。 - 弊社の公営住宅と民間住宅の管理経験を活かし、入居者が安心し安全・快適に生活ができる住環境の維持保全ができていた。		事業計画に記載の基本方針について、職員が理解したうえで、それに基づいた管理運営を行うことができていた。			
(2) 職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制（責任者・担当者）のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
- 職員を事業計画書のとおり配置した。 - 抽選会や繁忙時には、本社職員等の支援により対応した。 - 全職員が全業務に対応し、効率的な業務運営を図った。		事業計画書どおり、3人の職員を配置し、新規入居者募集時や収入申告時期には本社職員を動員し、円滑な運営を行うことができていた。			
(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
- 定例会や月次報告書で実施した業務内容を報告、また必要に応じて都度報告を行い、責任者と市担当者間で情報共有が日常的にできていた。 - 業務時間外はコールセンターで受付し、入居者と管理センターで24時間連絡が取れる体制を構築しており、必要に応じて市へ報告を行った。 - 非常時に備えた緊急連絡網の整備や、自治会との連絡体制の構築の結果、市・自治会との連絡調整ができていた。		- 毎月の定例会や報告書で、実施業務内容を報告、連絡ができていた。 - 本社から市または管理センターへの連絡網を整備し、緊急時に24時間連絡が取れる体制を整えていた。 市、管理センター、自治会との連絡網を整備するとともに、必要に応じて入居者の自宅訪問を行うなど入居者の体調や団地内の改善点を情報共有していた。 - 管理センターの職員が頻繁に来庁することにより、綿密な連携を図ることができた。			

(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
・責任者は適切に管理監督を行い、各業務の担当者と連携・フォローができていた。 ・過去に履歴のないイレギュラーな対応があった場合においても、国交省のガイドラインや住宅条例を確認し市担当者と連携することで、法令等に沿った対応ができていた。			・法令、仕様書、協定書に記載の基本事項を理解、遵守し業務を遂行していた。		
(5) 個人情報保護			個人情報の保護に関する法律を遵守し、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
・職員全員が個人情報取扱従事者資格を有しており、資格更新も滞りなく行った。 ・パソコンは全て利用制限を行いデータを保護していた。 ・個人情報を含む書類等は鍵付きキャビネット内で保管し、また開錠・施錠チェックリストにて退社時にキャビネットの施錠を確認していた。 ・漏洩を防ぐため、書類を破棄する場合は全てシュレッダーにかけていた。 ・個人情報保護についてWEB研修を受講することで、日頃からの個人情報取扱について改めて意識するよう、また理解の徹底に努めた。 ・四半期に1回、個人情報の取扱状況を本社職員が現場確認を行った。 ・夜間、休日は機械警備を実施し、鍵は鍵式ボックスに保管したうえで、さらに鍵付きキャビネットに入れ厳重に保管した。			・個人情報取扱従事者資格を持つ職員を配置し、プライバシーマークを相談者に見えるよう貼り、個人情報保護法を遵守していた。 ・個人情報を含む書類等は、鍵付きキャビネット内で保管していた。 ・入居者情報を管理している公営住宅システムは市の承認がないと管理センターで操作できない仕組みを構築していた。また、個人情報漏洩を防止するため、インターネットにつながらないよう構築していた。 ・個人情報保護に関するWEB研修を受講していた。 ・市と書類等を受け渡しする際、記録簿に記すことで、適切な書類管を行っていた。		
(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	4	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・緊急連絡網を最新の内容に更新した。 ・各団地で使用する災害対応マニュアルを備え置いていた。 ・台風が接近した際には、事前に注意喚起のポスターを掲示し対策を呼びかけた。 ・消防訓練を実施し、避難方法の確認や通報・消火訓練を行うことで非常時に備えた。			・台風接近時には、掲示板にポスターを掲示し、入居者へ注意喚起していた。 ・消防避難訓練では入居者、市、本社、管理センターが参加し、避難方法等について協議を行っていた。 ・消防避難訓練については、自治会と連携し、9月に三島団地、10月に一津屋第1団地において実施していた。		
(7) 運営の安定性			収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・収支計画書から大きな隔たりなく、計画どおりに指定管理業務を遂行した。			・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
・本社職員のバックアップにより、人件費の縮減ができていた。 ・月に1回施設保守点検を実施し早期に対応することで、大きな修繕になることを未然に防ぎ、経費の削減につなげた。 ・技術職員が軽微な修繕については部品調達から修繕までを行うことで、外注費や人件費の削減ができ、また入居者の負担も軽減できた。			・月1回施設点検を実施し、団地の破損等の未然防止に努めていた。 ・修繕対応時に職員が部品の調達や修繕を行うことで、外部業者に発注した際の出張費や人件費の削減を図っていた。		

◆サービスの質の維持・向上（各10点）					
(9) 職員の資質向上		職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
・個人情報保護研修や接遇マナー研修等のコンプライアンスに関する研修、施設保全系の勉強会等を行うことで職員の資質向上に努め、受講報告書によって理解度を確認した。 ・個人情報取扱従事者資格の年度更新を行い、個人情報の取扱について再確認できていた。		・個人情報保護研修や接遇マナー研修、施設保全系の勉強会等を実施していた。 ・個人情報取扱従事者資格の年度更新を行い、資質向上ができていた。			
(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
・前年度に引き続き、コンビニ収納サービスの運用ができていた。 ・きずな電話を通じて安否確認や健康状態の確認を行い、状況に応じてセンターから直接状況を確認していた。 ・きずな電話ではオートメッセージの後に毎日異なる小話を流すことで、入居者の楽しみになっていた。 ・高齢者、身体障がい者に軽作業サービスを実施し、入居者のお困りごとと解決への手助けができていた。		・コンビニ収納サービスを運用していた。 ・高齢者や障害を持っている入居者に軽作業サポートサービスを行っており、電球の取替えやごみ捨てなどをサポートしていた。 ・団地巡回時に郵便受けに郵便物等が溜まっていないか、廊下等での異変がないか等の確認作業を行っていた。 ・きずな電話による安否確認や住民からの情報収集を行い、不応答の方には管理センターからも電話連絡するなど見守りを行っていた。			
(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
・入居者アンケートを実施できていた。また訪問時に提出の声かけを行うことで、回収率の向上を図った。さらに、修繕工事完了確認書によるアンケートも実施できていた。 ・巡回時の声かけや修繕等での訪問時に積極的にコミュニケーションをとるように努め、入居者が意見・相談・要望を伝えやすい関係づくりができていた。		・入居者のニーズを把握するため、年1回アンケートを実施していた。 ・入居者アンケート回収率向上のために、切手付き返信用封筒を同封し、前年度より回収率が3.3%上昇し、57.7%に向上した。 ・入居者に日々声かけを行い、直接に意見や要望を聞くことができ、入居者との良好な関係を築いていた。			
(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
・台風接近時には注意喚起のポスターを掲示し、消防訓練実施前にはイベントポスターを掲示することで入居者への周知ができていた。 ・年2回「すまい・る通信」を全戸に配布し、節電しながら熱中症予防や結露・ヒートショック、火災予防に関する事項を掲載した。また共同生活に関するルールも掲載することで、入居者の快適な生活に寄与した。 ・入居者募集の際にはホームページを更新し、最新の情報を公開していた。		・訓練やイベントの開催ポスターを掲示板に掲示することで、入居者へ周知していた。 ・年2回入居者通信として「すまい・る通信」を発行し、生活情報や注意事項などを掲載することにより、入居者の生活向上の推進を図っていた。 ・騒音等の入居者からの苦情案件について、ポスターを作成し、自治会と連携を取りながら啓発活動を行っていた。 ・8月に台風が接近した際、注意喚起ポスターを作成、掲示することにより啓発活動を行っていた。			
(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	6	市 評 価 理 由
・苦情や要望に迅速に対応できていた。なかには継続して対応が必要な案件もあったが、苦情・要望等は過去分を含め全て記録・データ化しており、市担当者と迅速に情報共有を行っていた。 ・苦情・要望等を受けた際には、詳細まで報告書に記入し、解決後は対応結果がわかるように写真等をつけるなど、細部まで報告ができていた。特に、騒音問題に関して市と緊密に連携を取り、積極的な補助を行った。 ・市と連携し、注意事項の掲示等の対応を行った。		・過去の苦情・要望は全てデータ化し、新たな苦情・要望があった際は、市と情報共有を図ることにより、迅速な対応を行うことができていた。			

◆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
・施設保守点検を毎月行い、劣化状況等を見極めながら、状況に応じた修繕・更新をしていた。 ・公費負担なのか入居者負担なのかが分かるよう修繕負担区分表を用いることで、入居者にわかりやすい説明ができていた。 ・巡回時に修繕箇所がないか確認することで、早期対応につなげた。 ・写真等を入れることにより、明瞭な報告書が作成できていた。			・各施設の保守点検を月1回実施できていた。 ・退去後の原状回復工事に関して前もって市に工事箇所を伝えていた。 ・修繕を実施する際は写真を活用して量等具体的な修繕箇所を示し、日程など計画をまとめていた。		
(15) 管理記録等の整備・保管			備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・管理台帳を作成・整備し、保管できていた。 ・修繕履歴をデータ化し、活用できるようにしていた。			・備品台帳や修繕履歴を更新し保管していた。 ・修繕経過を確認できるよう、修繕履歴をデータ化していた。		
◆施設固有の項目 (各10点)					
(16) 自主事業の取組			自主事業の取組が適切に実施され、市民サービス向上につながったか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・前年度に引き続き、時間貸し駐車場を運営していた。 ・消防設備設置箇所を掲示することで、緊急時の対応力向上を図った。 ・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の案内を行うことで、サービス向上に役立てた。対象者は年度初めにリストの整備・更新を行い、市担当者とも共有した。			・パーキング事業が実施できていた。 ・きずな電話による安否確認や住民からの情報収集を行い、不応答の方には管理センターからも電話連絡するなど見守りを行った。 ・高齢者や障害を持っている入居者に軽作業サポートサービスを行っており、電球の取替えやごみ捨てなどをサポートしていた。 ・単身高齢者について、自治会長や入居者から近況等の情報収集を行い、見守りを行った。		
(17) サービス還元			共益費等収入の一部を施設サービスに還元する取組が実施されていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・自治会の要望に合わせて日程調整を行い、消防訓練を実施した。 ・歳末夜警の協賛で還元し、また樹木剪定も行った。			・収入の一部をサービスへの還元として歳末夜警への協賛を行っていた。 ・高齢者への軽作業サービスについて、対象外になっている入居者にも個別の状況に応じて技術職員が対応を行っていた。		
(18) 外部委託による地元企業の活用			外部委託が適切に行われ、協定書等が遵守されていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・保守点検や修繕は、地元企業をメインに外部委託していた。 ・修繕の際は、複数の市内業者から見積もりを取ったうえで精査をすることで、費用・対応面等で優れた企業に発注していた。 ・所定の報告書を活用することで修繕の水準を維持し、また点検結果には修繕前後の写真を添付することで、分かりやすい報告ができていた。			・保守点検は、地元企業を主とし外部委託していた。 ・点検結果は、修繕前後の写真を添付することにより、修繕箇所や作業内容が分かりやすく報告することができていた。これにより、別業者が受託しても同水準で修繕できるよう修繕の質を維持していた。		
(19) 市営住宅システムの適正な管理・運用			市営住宅管理運営システムが適切に運用されていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・他のパソコンやインターネットへの接続を一切不可にし、さらに使用者を限定することで、セキュリティに十分配慮していた。 ・住宅システムのマニュアルを活用することで、問題なく運用できた。 ・夜間・休日は機械警備を実施することで、市の承認を得なければ運用できないようにし、情報漏洩がないように務めた。			・市の承認がなければ、管理センターで住宅システムの使用ができなくなっており、他のパソコンやインターネットに接続できないよう設定し、適切な情報管理ができていた。 ・システムを運用することにより、入居管理や滞納管理が適正かつ迅速に行っていた。 ・マニュアルの活用により、システム運用を円滑に行うことができていた。		

(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
・募集から入居・退去、収納事務について、遅滞なく適切に対応していた。 ・督促状や催告書を発送し、電話での督促も行うことで、家賃・共益費の収納率維持向上に努めていた。 ・点検での巡回時等には、滞納者へ状況確認を行い、また直接納付書を持参するなど納付を促した。 ・高額滞納者には、市役所にお越しいただいたうえで、市担当者と滞納理由等をお伺いし、相談支援を実施し、必要に応じて就労支援部署を紹介するなど、状況に応じたアドバイスを行っていた。			・新規入居者の募集から入居までの事務について、苦情等は発生しなかった。 ・市、指定管理者、滞納者の三者面談を実施し、滞納者の状況を確認していた。 ・滞納者に対して、生活や仕事について相談支援を実施しており、就労支援部署へ紹介していた。 ・収納率向上のため、口座振替払いの促進を図り、口座振替払い率が88.89%から91.18%に向上した。		

指定管理者評価シート(令和5年度)

1.施設の概要

施 設 名	市民ルーム（正雀市民ルーム）	全体評価
施設設置目的（条例）	市民に集会、交流及び展示等の場所を提供する （摂津市立市民ルーム条例）	
制度導入年月日	平成26年4月1日	A
指定管理者名	株式会社ビケンテクノ	
指定管理期間	平成31年4月1日 ～ 令和6年3月31日	
担当部課	生活環境部自治振興課	

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

科 目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指 定 管 理 料	14,700千円	13,100千円 (-10.9%)	12,770千円 (-2.5%)	12,710千円 (-0.5%)	12,890千円 (1.4%)	13,300千円 (3.2%)
使 用 料	2,974千円	-	-	-	-	-
利 用 料 金	-	2,794千円 -	1,822千円 (-34.8%)	2,095千円 (15%)	2,708千円 (29.2%)	2,699千円 (-0.3%)

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
- 職員は、施設の設置目的や基本方針、業務マニュアルを理解し、日々の管理運営業務を行った。 - 避難所指定を受けた施設として、備蓄品等の情報を、職員内で共有している。		- 指定管理者として日々の業務における報告・連絡・相談を適切に行い、地域との良好な関係を構築し、少ない人員配置で適切な施設管理を行い経費削減に努めてきた。 - 管理運営方針に反した運営は見受けられない。 - 令和6年度事業計画書において、管理運営の課題である利用者の高齢化やライフスタイルの変化による利用者減の見通し、施設の老朽化に対し、情報発信や施設点検、環境整備等による解決を提案した。			
(2) 職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制（責任者・担当者）のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。			
指定管理者 評 価	3	指定管理者評価理由	市 評 価	4	市 評 価 理 由
- 職員を計画書通りに配置した。 - 施設職員及び当社担当者は、業務連絡ノート等の活用、電話等での連絡や定期的な訪問・ミーティング等で情報共有を行った。		- 計画書通りに人員配置されていた。 - 人員の配置を原因とする業務の支障はなかった。 - 館長・修繕担当者等の役割分担が明確であり、効率良く適切な管理が行われていた。 - 業務連絡ノート等の活用による職員間の情報共有、自治振興課に対し定期的なミーティングや有事の際の報告・連絡があった。			

(3) 市との意思疎通			管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
・市・館長・当社担当者は月1回定例会を実施し、情報共有や連絡調整等を行った。 ・当社担当者や館長が適宜市を訪問し、連絡・報告を行った。 ・修繕予算を必要とする計画について、事前に確認・調整を行った。今期では空調更新工事を実施して頂いた。			・報告期限を厳守し、市との連絡を密にし、必要事項は本社社員とも共有していた。 ・業務進捗状況を毎月報告している。 ・貸室を通じNPO団体との連携を行った。また、味舌地区連合自治会主催のイベントに初出展する等、地域コミュニティと積極的に連携した。		
(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
・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。			・基本事項を遵守し、毎月の定期報告は期限通りに提出があった。		
(5) 個人情報保護			個人情報の保護に関する法律を遵守し、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。			・個人情報漏洩の事実がなかった。個人情報の取り扱いが適切であることを目視で確認した。 ・指定管理者はプライバシーマークを取得した企業である。 ・10月に個人情報保護・情報管理に係る指定管理者の独自研修を実施した。		
(6) 非常時・緊急時等対応			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・当社が作成した安全管理マニュアル・緊急連絡網等を施設職員にて情報共有し、徹底した。 ・暴風警報発令による貸館停止が決定した際には、利用予定者への連絡や還付対応を迅速に行った。			・非常時等に備え、緊急連絡網等を作成・職員で情報共有していた。 - また、会社の安全管理マニュアルを活用できる体制を整えていた。 ・避難訓練に準じる研修を実施した。 ・消防設備点検を実施した。		
(7) 運営の安定性			収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・利用料金収入は、達成率が87.0%となり計画を下回った。なお前年比率でも99.7%となり、前年を下回った。 ・当社の令和5年度の自己資本比率は50.52%であった。			・利用料収入は計画から-12.9%、支出は-6.8%であり、支出の減の額が収入の減の額を上回ったため収支が黒字となり、安定した運営を保っている。		
(8) 経費節減の取組			経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
・空調機の設定温度の厳守、照明の消し忘れ確認、蛇口の締め忘れ確認等節電、節水を実施した。 ・コピー機の利用枚数は11,011枚であり、前年度の13,026枚より約2,000枚削減した。			・光熱水費等の節減の取組により、指定管理料における支出額は、事業計画書と比較し実績が-6.8%であった。		

◆サービスの質の維持・向上（各10点）					
(9) 職員の資質向上		職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・当社の改善指導課より、就業者マナー研修を施設職員に実施した。 ・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。		・事業報告書に記載のとおり、人権研修・危機管理（防災）研修・接遇研修を実施した。 ・障害者に係る研修・クレーム対応研修・コンプライアンス研修等を通じ、実際に利用者への適切な対応をした実績があった。また、市とのやり取りが迅速・適切であった。			
(10) 利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・こかげ（旧市民サービスコーナー）に季節の飾りつけを行う際に、利用者様から飾りの寄附をいただき活用した。 ・同じくこかげにて、継続してコーヒー等の販売を行った。年間を通した月の販売平均数は188杯となり、前年平均の75杯と比べ2.5倍と大きく伸ばした。要因として、販売が周知された事や、利用固定客がついたことが考えられる。		・指定管理業務について、市と協議しながら取捨選択した事業はあるが、概ね計画書通りに実施した。 ・業務の課題・改善点等について事業報告書に記載があった。 ・事業報告書に記載の課題に対応する事業提案が令和6年度事業計画書においてあった。 ・指定管理者評価理由に記載の「こかげ」の取組については、アンケート結果から周知・利用者の増に繋がったことが読み取れた。			
(11) 情報収集(アンケート等)		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・利用者のニーズを把握するため、アンケートを実施した。回答結果については、施設のホームページおよび館内に掲出し、利用者へのフィードバックを行った。 ・ホームページ経由での問合せに対して、施設スタッフと共有し、速やかに回答・案内を行った。		・アンケート集約・記録、結果を令和6年度事業計画書に反映した。 ・事業計画書に記載のとおり苦情・要望等への対応に係る体制が整っていた。 ・指定管理者が管理する他物件での事例を周知する等、民間ノウハウを生かした情報収集・活用に努めた。			
(12) 情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	10	市 評 価 理 由
・自主事業の案内を広報せつにつに掲載して頂いたり、近隣の施設に配架して頂くなど、市民ルームでの開催講座情報の周知に努めた。 ・ポスティング等により講座開催案内を行った。 ・Xにて講座開催内容の情報発信を行い、次回開催時への布石とした。		・見やすいホームページ、自主事業の広報せつにつへの掲載・ポスティングの利用等、施設情報等を適切に広く発信した。 ・ホームページやXを利用し講座の情報をリアルタイムで発信していた。 ・ホームページにおいて外国人等に配慮し、住所・開館時間・連絡先等に係る平仮名のみ「やさしいにほんご」ページを作成し、ユニバーサルデザインに配慮した。			
(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
・緊急連絡表に基づき市民ルームと当社本社、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。 ・苦情については、設備対応が必要なものは手配を整え、接遇対応によるものは適切な対応を取った。いずれも市と情報共有を行った。		・事業計画書において苦情・要望等への対応に係る体制について詳細な記載があった。 ・苦情・要望を受けてから遅滞なく市に報告し、内容・対応について情報共有があった。 ・苦情・要望があった場合、再発防止のため記録を指定管理者内で情報共有し、再発防止に努めていた。			

◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕			利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。		
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
・事業計画通り各施設の保守点検を行った。 ・今年度も空調の不具合が発生したが、業者手配を行い修繕を手配した。 ・点検後に不具合が判明した際には、改修を行った。 ・清掃については清掃専門スタッフによる日常・定期清掃を行った。			・施設点検・法定点検・必要箇所の修繕を行い、緊急性のあるものは迅速に市に報告する体制が敷かれ、そうでないものは月次報告と合わせて市に報告した。 ・不具合箇所の修繕において、指定管理者と市が協議し、双方が年度開始前にそれぞれの修繕計画を作成し、年度内に精査の上実施した。		
(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
・備品等について、台帳記入を行った。 ・各報告書についても、種別ごとにファイルに保管した。			備品台帳を適切に整備していた。 指定管理者評価理由のとおり、記録を適正に保管していた。		
◆施設固有の項目 (各10点)					
(16) 自主事業への取組			自主事業の取組が実施され、市民サービス向上につながったのか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	10	市 評 価 理 由
・前年度3月に開催した「基礎やさしい英会話教室」が好評であったため、今年度は定期開催講座として開催した。 ・「味噌作り教室」や「創作和菓子教室」を開催した。親子連れでの参加者が多く、大変好評であったため次年度以降も継続開催予定とした。			・自主事業について、事業計画に記載の自主事業の中で、市と指定管理者の間で協議しながら適切に実施した。 ・受講者数やアンケート結果を鑑み、親子で参加できる料理講座を継続する等、市民の要望に沿った自主事業を行った。 ・施設の課題である、利用者の年齢層の拡大を図る目的に沿った講座を企画した。 ・英会話講座の受講者が多いことから、英会話講座のクラスを新しく増やすことで地域の需要を満たした。		
(17) 防犯対策			盗難防止など防犯に関する取組ができていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・事務所、金庫等の確実な施錠管理について改めて確認した。 ・来館者に積極的に声かけするなど防犯活動に努めた。また、隣接する正雀交番の方にも、適宜巡回して頂いた。			・事業計画書に緊急連絡体制について記載があった。 ・事務所・金庫等の適切な施錠管理、来館者への声掛けといった、防犯に関する具体的な取組ができていた。 ・金銭の取り扱いに係る安全研修を実施した。 ・令和5年度中に、指定管理者の管理する他施設における元社員の財産着服の事実があった。		
(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	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・こかげの季節の飾りつけについて、歩行者が立ち止まってお話をされたり、飾りの寄附をいただくなどのコミュニケーションの機会を継続することが出来た。 ・こかげでのコーヒー等の販売を継続実施した。現在は、施設利用後のコミュニケーションの場としての利用が主である。 ・利用者や、施設前を通られる方にも、挨拶や声かけをすることで、気軽に利用いただける環境づくりに努めた。			・事業計画書に従い、途中需要を見ながら市と協議し事業を取捨選択しながら実施した。 ・利用料は減っているものの利用者数は増えており、アンケートからは「施設をまた利用したい」「利用者への対応が良い」という声の数も前年度より多くなっていることが読み取れた。 ・旧サービスコーナーを休憩スペースに変えて活用し、利用者も増加傾向であった。		

(19) 環境保護への取組			環境保護へ配慮した取組ができているか。		
指定管理者 評 価	8	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	6	市 評 価 理 由
・空調機の設定温度管理、照明の消し忘れや蛇口の閉め忘れの確認等、環境保護対策を行った。 ・トイレトペーパーは再生紙のものを使用した。 ・個人情報等の記載のない印刷物は、メモとして再利用した。			・コピー機の利用枚数の抑制、使用済小型家電の回収ボックスの設置、光熱水費の節減、再生紙利用等の取組を行った。		
(20) 他施設との連携			市内各種団体、NPO法人、行政などと連携を図りながら地域コミュニティ活動の推進のために積極的に取り組んでいるか。		
指定管理者 評 価	6	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	6	市 評 価 理 由
・たそがれコンサートに当館のご利用団体を紹介する等、利用者様と地域行事をつなげていく事に取り組んだ。 ・市主催の「摂津市のNPO法人・市民活動団体の会うてしゃべってぶっちゃけトーク会」に参加し、各団体様と情報共有を行った。中でも施設近隣の団体については、その後も継続的に交流し、協力体制の構築について検討した。			・市と月1回の定例会において情報共有した。 ・旧サービスコーナーの休憩スペースの利用者は増加傾向にあった。 ・ホームページ・SNSを通じた積極的な情報発信を行った。 ・市主催のイベントに参加し、団体との交流を図り、施設の運営に寄与することを図った。		

指定管理者評価シート(令和5年度)

1.施設の概要

施 設 名	市民ルーム (フォルテ301・303)	全体評価
施設設置目的(条例)	市民に集会、交流及び展示等の場所を提供する (摂津市立市民ルーム条例)	
制度導入年月日	平成26年4月1日	B
指定管理者名	摂津都市開発株式会社	
指定管理期間	平成31年4月1日 ~ 令和6年3月31日	
担当部課	生活環境部自治振興課	

2.主な決算状況

※下段(): 前年度増減率

科 目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指 定 管 理 料	4,302千円	3,714千円 (-13.7%)	2,442千円 (-34.2%)	2,489千円 (1.9%)	2,537千円 (1.9%)	2,564千円 (1.1%)
使 用 料	2,120千円	-	-	-	-	-
利 用 料 金	-	1,950千円 -	1,069千円 (-45.1%)	1,077千円 (0.7%)	1,360千円 (26.3%)	1,494千円 (9.8%)

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	3	市 評 価 理 由
・フォルテ301・303（市民ルーム）は、市民に集会、交流及び展示等の場所を提供するために貸出しており、安心安全に利用できる施設運営に務めた。 ・日頃の社員ミーティング、関係者間での情報共有をもとに、地域の文化団体の活動や市民の趣味の集まり、企業の会議等、多目的ルームとしての利用に、市民活動の一助となるよう取り組んだ。			・社内ミーティングの実施等により、施設の設置目的や管理運営の基本方針について職員に情報共有していた。 ・管理運営方針について、利用者へ安全安心な利用に向けた注意喚起を掲示することや、Wi-Fi環境の整備により、利用者が施設を利用することで体感できる取組により周知した。 ・令和6年度運営方針は、施設管理運営にかかる課題と直結している。		
(2) 職員の勤務実績、配置状況			職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制（責任者・担当者）のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。		
指定管理者 評 価	4	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	4	市 評 価 理 由
・フォルテ301・303は、ビル内に貸し部屋が独立して設けられているため、ビル管理事務所での受付等を担う体制をとった。また、管理面については部屋の開閉（施錠等）や清掃等を運営した。 ・業務日報等による連携を行った。 ・責任者が情報共有を迅速に行った。 ・「受付手引き」を社員全員で随時確認し、漏れがない公平な対応を徹底した。			・計画書通りに人員配置されていた。 ・人員の配置を原因とする業務の支障はなかった。 ・指定管理者評価理由に記載のとおり、職員の役割が明確であった。 ・業務日報による情報共有、マニュアル作成過程における課題検討、毎日のミーティングにおける課題共有がされていた。		

(3) 市との意思疎通			管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。		
指定管理者 評 価	3	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	3	市 評 価 理 由
・市との情報共有を図るため、対面の定例会を毎月実施した。 ・問題が発生した際には、迅速に対応し、市に早急に報告するとともに、原因の分析、対策を講じるなど再発防止に努め、市と問題意識を共有するようにしてきた。			・事業計画書を遅滞なく提出した。 ・事業計画等の業務進捗状況を毎月報告した。 ・市や施設各部署の連絡先を把握し、緊急連絡体制等を構築していた。 ・市や施設各部署との意思疎通を図っていた。		
(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
・関係法令並びに条例等を関係者で遵守できており、問題がなかった。なお、トラブル等については、月次報告書のほか、発生時には状況に応じて市への連絡を行う体制を整えた。			・基本事項を遵守し、毎月の定期報告は期限通りに提出があった。		
(5) 個人情報保護			個人情報の保護に関する法律を遵守し、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	3	市 評 価 理 由
・公共施設予約システムの操作においては、パソコンやインターネット上の情報の管理方法等、セキュリティ対策を講じて運用した。 ・利用者等の個人情報は、受付等の処理した書類等を、持ち出し厳禁とし、事務所内で施錠の上、適切に保管管理した。 ・個人情報等の破棄については、シュレッダーを用いる等、漏洩がないよう徹底した。 ・プライバシー保護の観点から、個人情報の漏洩を防ぐ必要性を関係者で確認し、個人情報の適切な管理に努めた。			・個人情報漏洩の事実がなく、個人情報の取り扱いは適切であった。 ・個人情報保護に関し、他市の事例について情報提供があったことをミーティングで共有し、内部で勉強会を開く等、独自研修に準じる取組を実施した。		
(6) 非常時・緊急時等対応			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。		
指定管理者 評 価	4	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	3	市 評 価 理 由
・利用時間中は、緊急時対応ができる体制にある。 ・AEDは、ビル1階エントランスに設置済み。 ・建物が、消防法の点検のもと、適正な管理状態を維持されている。 ・必要な保険に加入してきた。			・24時間の常駐警備・防犯カメラシステムにより、防犯・防災に対し迅速な対応及び確実な連絡体制を敷いていた。 ・従事者が建物全体の避難訓練に参加した。 ・法定の消防設備点検を実施した。		
(7) 運営の安定性			収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。		
指定管理者 評 価	2	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	2	市 評 価 理 由
・利用料が大幅な増加に至らなかったことから、赤字運営となった。			・収支については、事業計画書には0円と記載があったが、実績で-761,023円であった。利用料収入は計画から+14.9%、支出は-5.1%であり、収支は赤字となった。		
(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	4	市 評 価 理 由
・利用者への冷暖房の温度管理及び利用後の消灯等の呼びかけを行い、また閉室時の消灯確認等に努め、節電対策を行った。 ・空調機のフィルター清掃等、節電のため機器の適切なメンテナンスに努めた。 ・管理面の経費については、ビル管理の一環として処理することで費用面・管理面において効率的な運用を実現した。			・節電等、経費節減の取組に努め、指定管理料における支出額は、事業計画書と比較し実績が-5.1%であった。		

◆サービスの質の維持・向上（各10点）					
(9) 職員の資質向上		職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組が実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
・人権協会主催の人権研修に参加したほか、職場でDVDを活用した人権研修を実施し、人権問題への意識啓発を行った。 ・利用者への説明事項等を見直し、その内容等は、適宜ミーティング等で周知し、社員全員が同一の適切な受付対応に努めた。 ・利用者に対する言葉遣いや、態度について社員同士で啓発し合い、利用者が快適に利用できるよう接遇の向上を図った。		・人権研修に準じる研修について受講した。 ・危機管理（防災）研修について、従事者が建物の防火管理者としての研修、消防に係る研修に参加した。 ・接遇向上の取組として、社内啓発・チェックを行った。			
(10) 利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・利用者からの施設利用などの問合せに、迅速に対応できるよう社内体制を整えた。 ・Wi-Fiを導入済で、各部屋で利用が可能であることをお知らせした。		・指定管理業務を計画書通りに実施した。 ・業務の課題・改善点等について、令和6年度事業計画書に記載があった。 ・令和6年度事業計画書に指定管理の改善を実施する旨について、防災防災について一部事業提案があった。 ・マニュアル作成やミーティングにより、利用者への説明事項等の改善・均一化を図り、利用者への対応の質を確保するための取組があった。			
(11) 情報収集(アンケート等)		利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・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、すぐに社員に報告し、情報の共有を図った。 ・利用者に対しアンケートを実施し、集計結果を社内でも共有し、ホームページに掲載した。		・アンケート、窓口における利用者との会話及び下請業者からの情報提供を通じ、市民ニーズを集約した。アンケート結果については集計し、記録した。 ・市民ニーズを把握した取組については、アンケートが高評価であったこと、特に具体的な要望がなかったことから、令和6年度事業計画書への反映はなかった。アンケートの集計における総括において、意見の検証によるサービスの取捨選択を検討するとの姿勢が見られた。 ・正雀市民ルームとの連携や、独自取組である他市事例の勉強会により、情報収集・共有に努めた。 ・令和5年度は団体向けにアンケートを実施したが、詳細な情報収集のため、個人のニーズを収集する目的で部屋にアンケート用紙を設置し、情報収集方法の改善に努めた。			
(12) 情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
・ホームページを通じた情報発信はおこなっているものの、指定管理者並びに市の掲載内容、連携の仕方を見直す必要がある。 ・フォルテ摂津ビルの掲示板を活用し、施設で催される活動や行事に関する情報を掲示した。		・ホームページは存在しており、令和5年度に実施した利用者アンケートの集計を掲載した。ただし、ホームページのレイアウトについては改善の余地がある。			
(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	6	市 評 価 理 由
・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、直接要望等を受けていた。 ・要望等は、社内でも共有し、市へ報告・相談する体制。 ・要望等の内容に応じた、必要な対応ができていた。なお、トラブルの発生は特になかった。		・苦情対応について、社内での共有及び市に報告・相談する体制を構築していた。 ・特に利用者からの要望・苦情はなかったが、あれば迅速に市に報告する体制が構築されていた。			

◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕			利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。		
指定管理者 評 価	4	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	5	市 評 価 理 由
・開閉室時に警備員が室内を点検し、利用終了後は清掃員が室内清掃を実施した。 ・月1回、社員とフォルテ摂津ビルの設備要員が協力し、目視点検を行い、点検結果を記録した。 ・軽微な修繕については、フォルテ摂津ビルの設備要員（電気関連の有資格者）と協力し、外部委託せずに直接修繕した。 ・老朽化した設備等については、必要に応じて修繕する体制が整っていた。 ・経年劣化等で更新が必要なものとして、机、収納台車、床面カーペットを提案した。			・資産活用課の指示に従い、従事者と自治振興課職員がともに施設点検を実施し、結果を資産活用課に報告した。このとき、日常点検を行っていることを確認した。 ・月1回施設点検を実施し、結果を月次報告内で報告していた。 ・大きな修繕はなかったが、軽微な修繕は指定管理者にて専門的な知見をもって解決した。 ・不具合箇所の修繕については、市と協力して解決する体制が整っていた。 ・建物カルテシートは満点であった。		
(15) 管理記録等の整備・保管			備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。		
指定管理者 評 価	3	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	3	市 評 価 理 由
・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・返却時には台帳に記録し、管理した。 ・修繕は台帳に履歴を記録し、適宜、市に報告した。 ・清掃、警備日誌は、仕様書に基づき、事務所内倉庫で施錠管理した。			・備品台帳の整備、更新を行い、増減があれば都度市に報告していた。また、記録を適正に保管していた。		
◆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	8	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	6	市 評 価 理 由
・当社のホームページにて、施設の案内を掲載することで、会議、教室、展示、商品販売等、多目的に利用ができることをアピールした。 ・フォルテ摂津ビルの掲示板を利用し、利用情報を案内した。 ・フォルテ301は、対前年度34件増の183件、303は5件減少し214件、計397件の利用があった。（午前、午後、夜間の利用時間帯ごと） ・稼働率は、301が13.9%から17.0%に回復した一方、303は19.9%（対前年度0.5ポイント減少）で、ほぼ横ばいであった。			・全体の稼働率は+1.3%の増であった。 ・ホームページに利用用途の例を掲載したり、フォルテ摂津内の掲示板に利用情報を案内したりと、利用促進を図る具体的な取組を実施した。		
(17) 防犯対策			盗難防止など防犯に関する取組ができていたか。		
指定管理者 評 価	10	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	8	市 評 価 理 由
・建物の24時間常駐の警備員が、定期巡回を実施した。 ・共用フロアには防犯カメラを2ヶ所に設置し、抑止（予防）効果を高め、防災センター内での監視体制を併用した。 ・利用者が施設を利用した後は、警備員が備品等の在庫確認や室内で破損等が無い確認した。			・定期巡回、防犯カメラ設置等、防犯に関する具体的な取組ができていた。 ・盗難等の犯罪が発生したときは、フォルテ摂津内の常駐の警備員に連絡し適切な対応を取ることを職員に周知し、手順等の確認ができていた。		
(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	10	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	10	市 評 価 理 由
・開閉室時の室内点検に加え、月1回設備の定期点検を実施することで、修繕必要箇所を確認するとともに、事故防止のため軽微な場合はすぐに修繕した。 ・消防点検をはじめとする法定点検等を実施した。			・法定点検を行い適切な対応を取る体制にあった。 ・貸室利用毎の室内点検及び月1回の設備定期点検を行い、修繕が必要であれば指定管理者として適切に対応した。 ・貸室2室において、取り立てて危険な場所があるという報告はないが、何かあれば市に相談できる体制、また自己解決できる体制が整っていた。		

(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
- 貸室内に節電の案内を掲示し、利用者へ退室時の消灯、空調機の電源オフを呼びかけ、警備員の室内点検時には消し忘れがないか確認した。 - 照明のLED化（節電）は実施済み。			節電等の取組に努めていた。		
(20) 他施設との連携			市内各種団体、NPO法人、行政などと連携を図りながら地域コミュニティ活動の推進のために積極的に取り組んでいるか。		
指定管理者 評 価	8	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	4	市 評 価 理 由
- コミュニティプラザ、正雀市民ルーム等と必要に応じて連絡を取り、利用情報等を共有し対応を図った。 - フォルテ摂津（デッキ）を使用して、市民団体が企画したイルミネーションの開催に協力した。			- 必要に応じて他施設と情報を共有した。 - 建物のイルミネーション企画の開催に協力し、地域コミュニティ活動の推進に貢献した。		

指定管理者評価シート(令和5年度)

1.施設の概要

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

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

科 目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指 定 管 理 料	108,314千円	115,945千円 (7.0%)	116,197千円 (0.2%)	120,478千円 (3.7%)	124,811千円 (3.6%)	118,518千円 (-5%)
使 用 料	12,708千円	10,415千円 (-18.0%)	7,046千円 (-32.4%)	6,967千円 (-1.1%)	8,753千円 (25.6%)	9,170千円 (4.8%)

3.評価項目

◆管理運営体制(各5点) ※(4)(7)のみ3点					
(1) 施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。			
指定管理者 評 価	4	指定管理者評価理由	市 評 価	4	市 評 価 理 由
・市民からの各種問合せ、要望に対する相談や取次を行う等、施設の設置目的に基づいた運営を行った。 ・施設の設置目的、運営方針を職員が十分に理解し、業務を遂行した。 ・主催者がコンベンションホール等を利用し、イベントなどを実施する際の打合せ時を含め、充実した内容となるよう助言、支援を行った。		・施設の設置目的をふまえた管理運営方針を制定し、社内ミーティングや書面により職員に共有した。 ・施設内他組織・学校・市民活動団体・指定管理者が管理する他の施設等と連携したイベント開催や事例共有等を行い、管理運営方針に沿った事業が実施された。 ・令和6年度事業計画書における課題の解決に向けた具体的な業務が提案されていた。 ・施設の課題を踏まえた令和6年度運営方針を掲げていた。			
(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	4	指定管理者評価理由	市 評 価	4	市 評 価 理 由
・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。 ・3月末に退職を迎える職員の業務をコミプラ職員間で分担し、円滑に業務を引継いだ。 ・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毎月一回実施した。		・計画書通りに人員配置されていた。また、人員の配置を原因とする業務の支障の事実はなかった。 ・事業計画書に記載のとおり、職員の役割が明確であった。また、会社としてイベント時の人員応援がある等、柔軟に対応した。 ・毎日のミーティングにおいて職員間の課題共有がされていた。また、指定管理者内においても月1回の連絡会その他随時報告を行っていた。			

(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
・毎月1回、市、男女共同参画センター、シルバー人材センター、保健センター、国際交流協会と連絡会議を開催し、情報共有と意思疎通に努めた。 ・特にイベント・ロビーコンサートなどの実施については、担当課に事前説明、結果報告を行い成果と課題について意見をいただいた。			・事業計画書を遅滞なく提出し、事業計画等の業務進捗状況を毎月（四半期毎以上の頻度）報告した。 ・市や施設各部署の連絡先を把握し、緊急連絡体制等を構築していた。 ・市や施設内他組織と月1回の定例会を実施し、必要に応じて連絡・報告による情報共有を行い、内容を記録してきた。また、指定管理者内でも情報共有・協力体制が敷かれていた。これらの協力により、コロナ禍で4年間実施していなかった夕涼み会を実施することができた。		
(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
・条例や協定書・仕様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。			・基本事項を遵守し、毎月の定期報告は期限通りに提出があった。		
(5) 個人情報保護			個人情報の保護に関する法律を遵守し、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
・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。			・個人情報漏洩の事実はなく、個人情報の取り扱いは適切であった。 ・プライバシーマーク基準による運用がされていた。（一財）摂津市施設管理公社として取り扱いに係る規定を明文化し、責任者も定めている。 ・3月に個人情報保護の取扱ルールについて職員が研修を受けた。		
(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、公社独自の防災非常招集連絡系表を作成し、施設に掲示するとともに職員に周知徹底した。 ・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回の消防避難訓練等を実施した。 ・暴風警報発令時等、自主避難所の開設時には市の職員と連携して適切に対応できるよう準備していた。 ・災害が予測される場合は、事前に施設周りの安全対策を講じた。			・事業計画書に記載のとおり、非常時等の連絡体制を構築していた。 ・施設内他組織等と協力して避難訓練を実施した。 ・消防点検等の法定点検を実施していた。		
(7) 運営の安定性			収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・施設の安全確保と利用者の利便性向上を図るための管理運営に努め運営の安定性は、確保できた。 ・収支計画書のとおり業務を実施していたが、コミュニティプラザ備品のピアノ・プロジェクターが壊れ、修理不能となり、新たに電子ピアノ・プロジェクターを購入したため、什器備品費予算との乖離があったが、指定管理料内で流用を行い整えた。			・事業計画書の収支計画に基づき安定した運営を保っていた。		

(8) 経費節減の取組			経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。		
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	5	市 評 価 理 由
・外部委託業務について、管理公社が管理する他の施設とともに指定管理期間に合わせて長期総合契約を締結する等により、引き続き経費削減を行った。 ・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・節水に努めた。 ・内部資料などの作成には、適宜裏紙を使用し節減に努めた。			・光熱水費等の削減取組の結果、指定管理料のうち支出のみににおいて、事業計画書に比べ、実績は-15.5%であった。		
◆サービスの質の維持・向上（各10点）					
(9) 職員の資質向上			職員研修など、職員の資質向上(利用者に対する職員の接客マナー含め)を図るための取組が実施されていたか。		
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
・舞台機構についての研修、人権や館内であった事例、個人情報保護の取り扱い、接遇などの研修を実施し、知識と資質の向上に努めた。 ・「地域コミュニティの活性化について」の研修に参加。参加した職員を中心に意見交換を行い情報の共有を行った。 ・コミュニティプラザ複合施設全体で、通報訓練、誘導訓練、消火訓練を実施し、防災意識の向上を図った。			・事業計画書に記載のとおり、人権研修・危機管理（防災）研修・接遇研修を実施した。 ・市主催の研修や設備操作研修等、職員に研修の機会を積極的に与えていた。		
(10) 利用者サービスの向上			利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
・管理公社が管理する文化ホール等他の施設との連携を深め、利用者の予算、催し物の内容、予定日、参加人数などの要望の沿った施設を提案・案内し、会議等の参加者に声かけの案内をするなど、利用者のサービス向上に努めた。			・指定管理業務を計画書通りに実施した。 ・業務の課題・改善点等について事業報告書に「利用頻度の少ない部屋の活用方法について検討する必要がある」と具体的な記載があった。		
(11) 情報収集(アンケート等)			利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・利用者アンケートを実施するとともに、ロビーに意見箱を設置し、ニーズの把握に努めた。 ・他の公社管理施設での取組み事例なども参考にコミュニティプラザの運営に反映した。			・アンケートを実施し、集計結果を公開した。また、ロビーに意見箱を設置しニーズの把握に努め、利用者からの要望等は集計して事業報告書に記載した。 ・実施イベントの参加人数を踏まえ、次年度の継続可否を決定した。また、イベント運営に積極的に協力し、運営主体とのコミュニケーションによる情報収集に努めた。 ・職員が指定管理者の運営する他の施設のイベントに参加する等、他施設との連携による情報収集をした。		
(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
・施設利用の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。 ・インスタグラムを開設し、日々のコミュニティプラザに関する情報発信をしている。			・ホームページ・インスタグラムを運営し、リアルタイムでイベント情報等を更新していた。施設利用に関し、掲示物やチラシ等を積極的に作成・掲示した。 ・情報発信について、利用者アンケートの満足度は令和4年度と比較し向上した。		

(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
・利用者から要望や苦情があった場合には、適切かつ迅速に対応し、処理した内容を記録するとともに、職員で共有し、統一的な対応ができるようにした。また、過去の内容も職員が常時閲覧できるよう書類を整理していた。 ・市に適時状況等を相談・報告し、速やかに対応するよう努めた。 ・公社連絡会において、要望・苦情内容を共有した。			・苦情対応の体制について、事業計画書に記載があった。 ・要望・苦情を受け付けてから、迅速に市に報告し、その後の対応についても適宜報告がされた事案があった。 ・過去の要望・苦情対応をデータ等で記録し、事業報告書に記載した。 ・苦情の再発防止策について事業計画書に記載のとおり対応した。		
◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕			利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。		
指定管理者 評 価	4	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	4	市 評 価 理 由
・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。 ・2か月に一度、職員による一斉点検を実施し、適切に修繕対応をしている。			・保守点検を実施し、市に報告した。 ・法定点検等を適切に実施し、毎月の定例会で市に報告した。 ・不具合箇所について、市と協議し、市の指導も経ながら、修繕対応してきた。 ・修繕計画については、設備等の耐用年数を参考に作成し、事業計画書に添付していた。 ・建物カルテシートにおいて評価点数が上がっている。		
(15) 管理記録等の整備・保管			備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。		
指定管理者 評 価	3	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	3	市 評 価 理 由
・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。			・指定管理者評価理由に記載のとおり、各種記録を整備し保管した。		
◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 施設の付加価値の創出			独自の手法や先進的な取組が実施されていたか。		
指定管理者 評 価	8	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	8	市 評 価 理 由
・近隣自治会と連携し、南千里丘地域への愛着と賑わいを創造するイベントとして、「ロビーコンサート」や「クリスマスコンサート」などを実施した。「クリスマスコンサート」は外壁工事、連続立体交差事業のため、点灯式、ミニコンサート、クリスマスツリー工作のみの実施となったが、来館者にとっては例年とは違うクリスマスのひと時を楽しんでいただけた。 ・「コミブラ謎解き脱出ゲーム」を、会場内を動き謎を解いてもらう形式に戻して実施したほか、「防災アトラクション」を通して自助・共助の大切さを感じてもらった機会となった。			・近隣の連立に係る工事や外壁工事のため一部事業内容を変更したものの、コロナ禍で取り止めた事業の復活等、事業計画通りの取組を実施した。 ・利用者数は令和4年度に比べて増となった。また、利用者満足度について、アンケートは軒並み「満足」以上の評価が上がっており、ロビーを利用した自主事業等の取組についても現状で満足しているという意見が増加した。		

(17) 複合施設の管理運営			男女共同参画センター、保健センター、シルバー人材センター、館内レストランと十分な連絡調整等を行いながら管理運営がなされていたか。		
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・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。 ・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、「クリスマスコンサート」などの共催事業を企画した。			・施設内の他組織と毎月の定例会で現況報告を行い、大きなイベントの前には予告及び注意喚起をする等、施設の運営に際し混乱が生じないよう努め、他組織の意見を聞き施設運営を改善してきた。また、各組織及び指定管理者の管理する他施設との連携により、コロナ禍で中止していた夕涼み会を4年ぶりに開催した他、各種イベントを企画・開催した。 ・利用者満足度について、アンケートは軒並み「満足」以上の評価が上がっており、ロビーを利用した取組（自主事業）についても現状で満足しているという意見が増加した。		
(18) 市民活動の拠点施設			市と連携しながら、市民活動の拠点施設としての取組が実施されていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・市民活動団体と友好な関係を保ち、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。 ・市民活動に対し、協働の意識を持ってイベント等の運営に協力、助言した。			・団体の施設利用に関して助言や協力を行い、施設利用団体名をホームページ等に掲載しメンバー募集の仲介をする等、団体の活動促進に寄与し、市民活動の拠点施設に相応しい事務を執った。 ・市にはイベントの計画・報告について逐一報告し、必要があれば相談した。		
(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	6	市 評 価 理 由
・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、地域の商店等と連携していた。 ・業務内容の一部をシルバー人材センターに委託し、雇用促進を図った。			・周辺住民・自治会に対しイベント宣伝を行う等はたらきかけた。 ・地域の商店等と連携して行うクリスマスバルについては、令和5年度は外壁工事と重なり結果として実施できなかったが、商店会からの需要を受け止め、開催可能性を検討した。		
(20) 環境配慮の取組			管理運営にあたっての環境配慮の具体的な取組が実施されていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
・施設の庭園の植栽を適切に管理するとともに、グリーンカーテンを実施するなどの緑化に取り組んだ。 ・イベント開催時にはごみの分別収集を徹底するなど、地域と環境に配慮した。 ・職員及び委託業者に節電と節水を徹底するとともに、施設内の関係団体にも要請・協力を求めるだけでなく、使用電力量及び使用水量の情報提供を行い、節電・節水に努めた。また、月に1回施設周辺の清掃を行う等環境保全に努めた。			・ごみ分別、太陽光発電、清掃、グリーンカーテン及び施設の節電節水の呼びかけ・情報提供と、様々な取組を実施した。		

指定管理者評価シート(令和5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	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3年4月1日 ～ 令和6年3月31日	
担当部課	生活環境部自治振興課	

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

科 目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指 定 管 理 料	57,762千円	57,943千円 (0.3%)	54,779千円 (-5.5%)	57,040千円 (4.1%)	58,362千円 (2.3%)	59,055千円 (1.2%)
使 用 料	1,865千円	1,958千円 (4.9%)	1,329千円 (-32.1%)	1,257千円 (-5.4%)	1,634千円 (30%)	1,878千円 (14.9%)

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
施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針を確立し、その方針を各職員が理解し、来館者・お客様への使用案内などの対応に努め、イベント講座を計画実施した。		- 施設の設置目的をふまえた管理運営方針を制定し、社内ミーティングや書面により職員に共有した。 - 地域住民・団体と連携した別府コミュニティセンターまつり等のイベント開催、指定管理者が管理する他の施設と連携したイベント開催や事例共有等を行い、管理運営方針に沿った事業を実施した。 - 令和6年度事業計画書における課題の解決に向けた具体的な業務が提案されている。 - 施設の課題を踏まえた令和6年度運営方針を掲げている。			
(2) 職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
- 朝礼時に施設の事業の進捗状況を確認し、各職員が本日の取り組みについて伝え、職員間で共有し、施設の目標、各自の取り組みの達成をめざし日常業務を遂行した。 - 継続して記録している業務日誌により、シフト体制での職員間情報共有を行っている。 - イベント時にはコミュニティプラザや市民文化ホール職員との協力体制を整えた。		- 計画書通りに人員配置されていた。 - 人員の配置を原因とする業務の支障はなかった。職員の任期満了を予定し、臨時職員の配置にて補充するなど体制が整っていた。 - 事業計画書に記載のとおり、職員の役割が明確であった。また、会社としてイベント時の人員応援がある等、柔軟に対応した。 - 業務日誌による情報共有、毎日のミーティングにおける課題共有がされていた。			

(3) 市との意思疎通			管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。		
指定管理者 評 価	4	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	5	市 評 価 理 由
・毎月1回、市と指定管理者が行う、「コミセン連絡会」で、摂津市の情報をいただくとともに、指定管理者から各月のイベント講座実施状況、次月実施予定事業及び施設管理状況を報告し共有した。連絡会の記録についても市に提出し、内容を共有した。 ・修繕、広場の樹木管理については、市に相談し丁寧に取り組んだ。			・事業計画書を遅滞なく提出した。 ・事業計画等の業務進捗状況を毎月（四半期毎以上の頻度）報告した。 ・市や施設各部署の連絡先を把握し、緊急連絡体制等を構築していた。 ・市や自治会等と積極的にコミュニケーションを図り、まつりのイベントでは実行委員会事務局として新しい試みや課題解決を行い、ハロウィンパーティでは人科大の企画協力を得る等、創意工夫のある取り組みを行った。		
(4) 法令・協定書等の遵守			労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者 評 価	3	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	3	市 評 価 理 由
・条例や協定書・仕様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。			・基本事項を遵守し、毎月の定期報告は期限通りに提出があった。		
(5) 個人情報保護			個人情報の保護に関する法律を遵守し、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
・個人情報の含まれる申請書類等に関して、終業時には書類を保管庫の定位置に収め、適切な管理を実施した。また、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。			・個人情報漏洩の事実がなく、個人情報の取り扱いは適切であった。情報管理、施錠も適切である。 ・プライバシーマーク基準による運用がされていた。 ・3月に個人情報保護の取扱ルールについて職員が研修を受けた。		
(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
・施設管理公社職員の防災非常招集連絡系統表を作成し、施設の対応マニュアルとともに事務所に掲示し、職員間の共通認識として、緊急時に必要な体制を敷いた。 ・年2回の消防避難誘導訓練等を実施するなど、施設使用者の安全を確保し、施設管理者として適切な体制をとっていた。 ・暴風警報発令時等、自主避難所の開設時にも市の職員と連携して適切に対応した。			・事業計画書に記載のとおり、非常時等の連絡体制を構築していた。 ・自治会と協力して避難訓練を実施した。 ・消防点検等の法定点検を実施していた。		
(7) 運営の安定性			収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。		
指定管理者 評 価	3	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	3	市 評 価 理 由
・収支計画書とその予算を遵守し、計画的な予算執行、適切な業務運営を行った。 ・法人の財務状況等が安定する中、非営利を目的とする法人であるため利益を優先した施設の運営を行わず、施設の安全確保と使用者の利便性向上を図るための管理運営に努めた。			・事業計画書の収支計画に基づき安定した運営を行っていた。		

(8) 経費節減の取組			経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。		
指定管理者 評価	4	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はあるが、エアコン・エレベーター・電灯の運転状況を適切に管理し、コロナ対策が緩和された5月以降も引き続き感染拡大がないよう注意しながら節電・節水に努めた。 ・内部資料などの作成には、裏紙を使用するなど経費を節約した。			・節電等の取組の結果、支出額（実績）は事業計画書と比較し-21.6%であった。		
◆サービスの質の維持・向上（各10点）					
(9) 職員の資質向上			職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組が実施されていたか。		
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
・例年実施する人権啓発の研修、接遇に関する研修、各自が実施しているお客様への説明、案内を職員間で共有し、今後のお客様への対応に活かせるよう取り組んだ。 ・個人情報等については、資料を集め理解を深めるよう努めた。 ・施設貸出備品等の機械設備に関するマニュアルの見直しを兼ねてお客様の使用パターンを想定した使い方を職員間で共有できるよう取り組んだ。			・事業計画書に記載のとおり、人権研修・危機管理（防災）研修・接遇研修を実施した。 ・受付事務の知識の補助を担う研修を行った。		
(10) 利用者サービスの向上			利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・お客様への施設使用案内について、わかりやすく説明できるよう、施設側の専門用語を使いすぎないように、また誤解を招かないような説明の仕方を共有するように努めた。 ・説明の際に相手に威圧感を感じさせないように、朝礼などで振り返りを行い、職員間で良いフレーズなどを取り入れられるよう改善した。			・指定管理業務を計画書通りに実施した。 ・業務の課題・改善点等について事業報告書に記載があった。 ・事業報告書に記載の課題について、令和6年度事業計画書において解決を図る旨の記載があった。また、令和5年度においても令和4年度事業の反省点を記録し改善を図った事例が見られた。		
(11) 情報収集(アンケート等)			利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・各種講座等の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、各種ご意見を集約した。 ・ご意見箱を設置し、投じられたご意見カードは職員間で共有していた。イベント講座等へのご要望などもできる範囲で取り入れた。			・アンケート、受付等における利用者との会話、自治会等が参加する集会への参加等を通じ、市民ニーズを集約した。アンケート結果については集計し、記録した。 ・利用者や自治会とのコミュニケーションを通じ、令和6年度の事業計画書に継続するイベントや新規事業を記載していた。 ・指定管理者が管理する他施設との連携や、導入を予定する事業に関する近隣施設への問い合わせにより、情報収集・共有に努めた。		
(12) 情報発信・PR			当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・施設内外の掲示板へのチラシの掲載、地域広報板を活用。 ・公民館・図書館等の公共施設へのチラシ設置依頼。管理公社が指定管理者として管理するコミュニティプラザ及び市民文化ホールに利用案内のチラシ等を配架することにより情報を発信した。 ・施設を使用される、登録クラブ及びサークル団体の紹介表を施設内に掲示し、内容を来館者に周知し、また問い合わせ時に活用した。 ・摂津市イベントナビに自主イベントを掲載した。			・ホームページ、施設内外や広報板へのチラシ掲載、公共施設へのチラシ設置依頼等、施設情報等を適切に広く発信した。 ・ホームページのイベント情報等をリアルタイムで発信した。		

(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	10	市 評 価 理 由
・施設利用者アンケートでの苦情・要望については、アンケート実施後、内容を集約し、ホームページに掲載した。 ・使用者から要望や苦情があった場合には、適切かつ迅速に対応し、処理した内容を記録するとともに、職員間で共有し、統一的な対応ができるようにした。 ・受付窓口への要望があれば、丁寧に聞き取り、施設側で解決すべきことには、すぐに対応していくように取り組み、報告すべき点は、適宜連絡する体制が取れていた。 ・公社連絡会において、要望・苦情内容を共有した。			・苦情への対応について、事業計画書に具体的な記載があった。 ・要望・苦情に対し、速やかに市に相談しており、報告に1週間以上の遅滞がなかった。 ・過去の要望・苦情の内容とその対応について、事業報告書に記載していた。 ・再発防止策について、事業計画書に記載し、内容通りの実施ができていた。 ・利用者からの要望について、適宜市に報告し、分析内容・改善案を市に提示し、協議の上実施することで積極的に解決を図った。		
◆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
・使用者及び来館者が安全かつ快適に施設を利用できるよう、清掃に加え、各種法令を遵守して建物及び設備の保守点検や修繕を行った。 ・敷地内の桜の老木等にも気を配り管理した。 ・毎日、定期的に職員が交替で敷地内巡回を行い、施設内だけでなく施設外の点検を実施している。 ・月1回、セアカゴケグモ対策のため敷地内側溝等に薬剤を散布した。			・施設点検を実施し、市に報告した。 ・施設・設備の保守点検を実施し、毎月の定例会にて内容を市に報告した。 ・修繕が必要であれば市と協議し対応する体制が構築されていた。 ・現在建物の大きな不具合箇所はないが、耐用年数を考慮した建物修繕計画を作成し、事業計画書に添付した。		
(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
・備品台帳及び館内のカギの管理記録を整備した。 修繕・修理については、市へ出向いて説明と報告を行った。			・各種記録を整備し適切に保管した。現地を確認したところ、保管状況も明瞭で適正であった。		
◆施設固有の項目 (各10点)					
(16) 施設の付加価値の創出			独自の手法や先進的な取組が実施されているか。		
指定管理者 評 価	8	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	8	市 評 価 理 由
・アフターコロナになり、初の『別府コミュニティセンターまつり』開催を登録クラブのまつり実行委員会とともにに行い、地域各種団体の参加団体数を2団体増やし協力を得ながら飲食有りの模擬店の運営を再開した。初の試みとして、阪急の『走るデパ地下スイーツ移動販売』の誘致を行った。 ・地域住民への学習室としての貸室開放に、季節に合わせた絵本・雑誌を図書館から借り受け（団体貸出を利用）、閲覧していただけるよう提供した。 ・下半期頃より、月に一度午後の時間帯に、市民団体に対し1階給湯室を提供(貸出)し、エントランスで来館者の方に100円コーヒーとともにくつろいでもらう取組を試行実施してきた。			・事業計画書に記載の提案事業、イベントをおおむね達成している。 ・アンケートと事業報告書によると、使用者満足度と利用者数は前年度比増となっていた。 ・事業計画書に記載するイベントの中で、指定管理者評価理由に記載のとおり、地域活性化のため柔軟な工夫を行った。指定管理者の他施設のイベントに職員が参加することで運営のノウハウを得る努力をし、自治会向けのイベントには実行委員会として参加し、公民館事業も一部引き継ぎ、子ども・親子の利用者向けに図書スペースを整備、近隣にないカフェ機能付加・拡大の検討等、指定管理者として利用者ニーズを推し量りサービスを提供できるよう努めた。		

(17) 稼働率の向上			稼働率向上のため具体的な取組が実施されていたか。		
指定管理者 評 価	8	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	6	市 評 価 理 由
・貸室の利用が少ない時間帯を調整し、夏休み・冬休みに自主学習室を設けた。例年、絵本と子どもの本を中心に図書館の本を借り受け設置をしていたが、今年度は、大人の方にも楽しんでいただくため、雑誌の借り受けもし閲覧していただけるよう試みた。 ・利用者に人数・用途に応じた貸室を提案することで、予約の集中する貸室の利用を分散する等、施設を多くの利用者が使えるよう調整に努めた。			・稼働率向上のため、地域の自治会や登録クラブ、市民団体等と連携しイベントを行う等した。その結果、事業計画書における稼働率の見込みどおり、調理室・和室の稼働率は大幅上昇した。事業計画書の目標稼働率には僅か0.2%達しなかったが、稼働率向上のため様々な策を講じ、全体の稼働率の向上、特に稼働率の低い貸室において、計画時の見込み通り、前年度に比べ稼働率の大幅増があった。		
(18) 市民活動の拠点施設			市と連携しながら、市民活動の拠点施設としての取組が実施されていたか。		
指定管理者 評 価	8	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	8	市 評 価 理 由
・「第7回別府コミュニティセンターまつり」・「別府コミュニティセンターで地域の皆さんと防災訓練」を市と連携し地域の方々と共に開催した。 ・「中別府・コミセンあおぞら市」、「第4回ハロウィンパーティ」は各種地域団体等と別府コミュニティセンターを拠点施設として取り組んだ。			・地域の子育て支援に係る事業を継続し出産育児課が管轄する地域子育て支援活動担当者会議に参加し報告したほか、バル・SUNSUN塾といった学校教育課の事業に対しても貸室提供し教育活動の拠点として市と連携してきた。また、自治会や地域のクラブ・サークル活動について、イベントや貸室の運用で積極的に関与し地域活性化に寄与してきた。		
(19) 地域との連携			地域社会との関係が適切に確保され、行事の企画運営が行われていたか。		
指定管理者 評 価	8	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	10	市 評 価 理 由
・「第7回別府コミュニティセンターまつり」は、前年度より協力団体が2団体増え、市とまつり実行委員会及び地域自治会等とのつながりを広げ企画運営した。 ・『別府コミュニティセンターで地域合同防災訓練』『中別府・コミセンあおぞら市』を「施設の広場、施設外の敷地使用について、市と相談したうえで、地域自治会等と協働して企画運営を行った。			・地域の自治会や市民団体が防災訓練や祭等のイベントに多く参加し、また指定管理者とこれらの団体が協力して主催したイベントも成功を収めた。 ・既存イベントについても、地域とより良い関係を築くため、積極的に働きかけた結果、協力団体の増があった。 ・アンケート結果から、利用者満足度の向上が見られた。 ・地域の市民団体と協力し、エントランスでカフェコーナーを運営テストを行い、運用実現に向けて検討した。		
(20) 環境配慮の取組			管理運営にあたっての環境配慮の具体的な取組が実施されていたか。		
指定管理者 評 価	8	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	6	市 評 価 理 由
・施設及び隣接する公園の植栽を適切に管理するとともに、イベント開催時にはごみの分別収集を徹底するなど、地域と環境に配慮した施設の運営を行った。 ・施設駐輪場に「HELLO CYCLING」のコーナー、ペットボトル・牛乳パック回収かごを、施設内には廃油・使用済みインクカートリッジの回収箱を設置協力し、持ち込みをされた方々に適切な利用案内をしている。 ・職員及び委託業者に節電と節水を徹底し、経費の削減と環境保全を行った。 ・グリーンカーテン(ゴーヤ栽培)に取り組んだ。			・ごみ分別、資源回収、太陽光発電、グリーンカーテン及び施設の節電節水の啓発と、様々な取組を実施した。		

指定管理者評価シート(令和5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%)	81,000千円 (1.3%)	84,410千円 (4.2%)	83,000千円 (-1.7%)
使用料	30,120千円	27,379千円 (-9.1%)	26,857千円 (-1.9%)	26,462千円 (-1.5%)	30,003千円 (13.4%)	30,319千円 (1.1%)

3.評価項目

◆管理運営体制（各5点）※(4)(7)のみ3点					
(1) 施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
・施設の設置目的に基づいた管理運営を行い、その基本方針を職員に周知徹底した。 ・新たに採用した職員には「接客対応及び業務研修」を都度行い、全職員に対しては「人権研修」や「接遇マナー研修」を実施する等、資質向上に努めた。 ・運営方針として「サービス向上」と「スポーツ振興」を掲げ、利用者の声を踏まえた運営の改善や、主に自主事業によるイベントや講座、定期教室の開催に取り組んだ。		・各施設の設置目的である「市民のスポーツ推進を図り、もって市民の体力向上に寄与する」等に基づく管理運営方針を職員に徹底して周知し、理解度は、テストで判断していた。 ・施設管理運営の課題は2点あり、①「新型コロナウイルス感染症感染のリスクを引き続き低減させること」については、コロナ渦中に実施していた感染防止対策を継続しながら、今一度ルールの徹底やこまめな消毒を行い、スタッフの健康管理の徹底等、従業員から利用者への感染がないように対策をしていた。②「施設の経年劣化による事故のリスク回避」については、職員による日常・定期点検の項目と頻度を増やし、安全管理と予防保全の意識向上に努める対策をしていた。			
(2) 職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。			
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	5	市評価理由
・味生、正雀、鳥飼の各体育館にそれぞれ館長を配置し、味舌体育館に配置した統括責任者を含めて、定期的に運営会議を行い、課題の共有・検討を行った。 ・トレーニング室の責任者には有資格者(JATIトレーニング指導者)を配置し、利用者へのアドバイスや職員の指導を行った。 ・トレーニング室には常時1名以上を配置し、利用者の安全管理・機器消毒等の衛生管理を徹底した。 ・職員間では連絡ノート及びSNSを活用して、情報や課題の円滑な共有化を図った。 ・市内及び市内団体の人材を積極的に活用した。		・計画通りの要員配置に加えて、施設管理体制として統括責任者を各施設の館長の上に配置する組織体制が効率的に機能しており、施設間の情報共有や課題の解決などスピード感をもって対応することができていた。 ・味生体育館トレーニング室に、1名常任スタッフを配置し利用者への正しい機器の使用説明を実施する等、安全管理に努めていた。 ・各施設で勤務する市内団体の人材についても、施設担当者の指示命令系統のもと連携し施設運営を行っていた。 ・専属の直営営繕スタッフ1名を中心に、市民が安全に使用できる施設環境を整えていた。			

(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	5	指定管理者評価理由	市 評価	5	市 評 価 理 由
- 毎月定例会を実施し、本社責任者及び担当者、統括責任者が出席の上、情報交換や課題への進捗報告等を行った。 - 緊急性の高い案件に関しては都度打ち合わせを行い、関係機関への調整含めて、即時に対応した。 - 市の委託事業である「アスリートスポーツ教室」において、陸上競技で4大会連続五輪出場の福士加代子氏を招聘し、ランニング教室を実施した。			- 月次報告、年次報告、年次計画など遅滞なく提出されていた。 - 市責任者、担当者とエスエスケイ本社責任者及び担当者、全体育施設の統括責任者として毎月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くことができていた。 - 市民からの苦情や施設の破損等、緊急性の高い案件に関しては、電話やメール等で市と連絡を密に取り対応していた。 - 自主事業として新たに、プロ野球チームの阪神タイガース様と共催にてOB選手が指導を行う「タイガースアカデミー野球教室」を青少年運動広場で小学生対象に開講した。大阪府下では初めての会場として行われていた。		
(4) 法令・協定書等の遵守			労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
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。			条例や協定書等に定められた基本事項について順守されている。		
(5) 個人情報保護			個人情報の保護に関する法律を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
個人情報保護に関する法令等を遵守し、利用者の個人情報を適正に管理した。			- 個人情報保護法を順守し、利用者の個人情報を適正に管理していた。また、「情報セキュリティ研修」を実施していた。 - エスエスケイ本部から個人情報保護士を各施設に派遣し、研修及び指導を行っていた。		
(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
- 緊急時の対応マニュアル、フローチャート、連絡網を作成し、職員に周知徹底した。 - 全職員を対象に避難訓練を年2回実施した。 - 非常用設備の点検を法令・仕様書等に基づき実施した。			- 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、従業員への周知をしていた。 - 避難訓練を9月と2月に実施していた。また避難訓練に本市消防職員にも参加してもらい、より効果的な訓練が実施できていた。 - 非常用設備の点検・動作確認を行っていた。		
(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	3	市 評 価 理 由
- 営利法人として直近年度の自己資本比率が50%以上。 - 収支計画と大きな隔たりなく着地した。			- 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。 - 人件費等で支出が増加したが、各施設で使用する事務用品を一括購入したり、節電・節水した結果、収支計画と大きな乖離はなかった。		
(8) 経費節減の取組			経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
- 光熱水費の高騰が顕著な中で、節電・節水の意識を徹底し、無駄な消費を省くように取り組んだ。 - 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。 - 軽微な修繕は専門知識を持った職員により、自主作業にて実施した。			- 光熱水費の高騰や、人件費や委託料が大幅に増加する中で、経費節減の項目として節電・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、光熱水費の縮小がみられた。また、事務見直し、計画的な修繕等による事務費の縮小がみられた。併せて専門的知識を持つ従業員による修繕を行うことでコスト削減を図っていた。 - 計画からの削減率は、2.6%であった。		

◆サービスの質の維持・向上（各10点）					
(9) 職員の資質向上			職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組が実施されていたか。		
指定管理者 評 価	8	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	8	市 評 価 理 由
・職員を新たに雇用した際には「接客対応及び業務研修」を都度行い、関係職員には「トレーニング研修」を実施した。 ・全職員に対して、「人権研修」「熱中症症状への応急処置に関する研修」「情報セキュリティ研修」を実施した。 ・情報セキュリティ研修実施後はテストメールを送信し、研修の有効性を確認した。 ・トレーニング責任者より、サプリメントや体組成に関して他職員に指導する機会を設け、利用者サービス向上に繋げた。 ・アンケートでも職員の対応や身だしなみに関して、概ね好評価を得ることができた。			・「接遇研修」、「人権研修」、「情報セキュリティ研修」など基本的な研修に加えて、施設の設備に合わせた専門性の高い「トレーニング研修」や、体育施設を運営する中で必要な「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れていた。また、アンケートではおおむね良好な結果を得ることができており、次年度に向けても継続的に取組を行うことが検討されている。 ・トレーニング責任者によるサプリメントや体組成に関しての職員講習を行い、利用者サービス向上に向け取り組まれていた。		
(10) 利用者サービスの向上			利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。		
指定管理者 評 価	8	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	8	市 評 価 理 由
・軽微な修繕箇所は専門の職員により直ちに改修を行い、安全にご利用いただけるよう対応した。 ・初めてご利用になる方には職員が付き添い、設備や利用方法に関する説明を行った。 ・アンケートでは施設利用について、約7割の方に「満足」「大変満足」「少し満足」と回答を得ることができた。 ・LINE、Instagram等のSNSを活用し、施設の空き状況やイベント情報をより多くの方に発信した。 ・トレーニング室の利用者は無料で参加できるストレッチ教室を毎週5日に渡って実施した。 ・サプリメント講習会を無料で実施した。			・グラウンド整備、施設修繕や施設周りの草刈り等、頻繁に整備・保守・点検をおこない、利用者が安全にスポーツに取り組める施設環境を整えていた。 ・スポーツ用品の卸の事業を実施している強みを活かして市民に対して一般の市場よりもかなり安価で物販を行っていたり、サプリメント講習会やトレーニング室利用者へのストレッチ教室を無料で実施していた。 ・その結果として、利用者アンケートから約7割の方々に満足していたことが分かった。 ・施設稼働率の向上のため、シニア世代向けの講習会や体験会等が次年度に計画されている。		
(11) 情報収集（アンケート等）			利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。		
指定管理者 評 価	10	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	10	市 評 価 理 由
・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上で改善を図った。 ・他の運営施設での取り組み事例等を収集し、有益な内容は当施設にも反映した。 ・施設窓口で受けたご意見やご要望は連絡ノートに記録し、職員全員で共有すると共に、対応策を都度協議・検討した。			・利用者アンケートを実施して利用者ニーズや満足度の把握について実施できている。 ・アンケート結果に加えて、他市の指定管理業務で収集した情報について、当市の施設でも参考にして取り組んでいた。 ・利用者とも良好な関係性を築き上げることで些細な要望を気軽に相談してもらい、細かな改善を行える体制が取られていた。 ・新たにスポーツ教室参加者へのアンケートを実施し、市民サービス向上のために情報収集していた。		
(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	8	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	8	市 評 価 理 由
・施設ホームページを活用して、施設の利用情報やイベントを告知した。 ・広報紙を活用して、主に自主事業の告知を行った。 ・自主事業やキャンペーンのチラシを作成し、施設内の掲示及び各所へ配布した。 ・LINE、Instagramを活用し、施設の空き状況やイベント情報をより多くの方に発信した。			・市ホームページ、指定管理者ホームページ、予約システムホームページ、広報紙等を活用し、市民に対して必要な情報を随時発信する事ができていた。 ・LINE、Instagramを新たに活用し、施設の空き状況やイベント情報をリアルタイムで情報発信していた。		

(13) 要望・苦情対応			利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	10	市 評 価 理 由
・利用者からの要望・苦情に関しては、対応した職員から館長または統括責任者、そして本部へと報告し、都度市とも協議しながら、原則1週間以内に改善・回答した。 ・主に屋外施設の除草・整地等、予め苦情の発生が見込まれる事案に対しては、極力事前の対応を心掛けた。			・利用者からの要望や苦情に対して統括責任者が中心となって対応する体制がうまく機能しており、非常に迅速に対応できていた。その内容について、データが蓄積されており、毎年発生する事案に対して先手の対応が取れる体制が取れていた。 ・苦情件数は、9件→5件に減少していた。		
◆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
・仕様書に沿った施設・設備の保守点検を実施し、不具合箇所は速やかに修繕を実施した。 ・年度計画に沿って修繕・清掃等を行うとともに、緊急性の高い修繕は市と協議した上で、速やかに実施した。 ・営繕専任の職員を雇用し、日常的に設備の保守を行うと共に、軽微な修繕は自主事業で行い、早期の対応と経費の節減にも取り組んだ。			・利用者が安全で快適に施設を利用できるよう、計画的に建物・設備の保守や修繕、清掃等が、作成された年間計画に沿って行われていた。 ・突発的な不具合箇所についても市と協議の上、迅速な対応が取れていた。 ・営繕担当の職員が細かな保守、修繕を実施しており、適切な維持管理が実施されている。		
(15) 管理記録等の整備・保管			備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・備品台帳を整備・更新した。 ・施設点検記録・修繕履歴は適正に保管している。			・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、年1回市に対して報告されていた。		
◆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
・目標平均稼働率63.4%に対し、実績63.5%と目標を達成した（目標比100.2%）。 ・全8施設の内、6施設で目標稼働率を達成した。			・利用の空き時間の対策を行いながら、目標の稼働率を達成できた。（目標比100.2%）		
(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	10	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
・市からの委託事業「アスリートスポーツ教室」において、陸上女子日本代表として4大会連続でオリンピックに出場された富士加代子氏を招聘し、ランニング教室を実施した。 ・テニス、バドミントンにおいて大会を開催し、日頃の成果を発揮する場、他のチーム・選手の方と交流する場、地域の競技力向上に繋げる場を提供した。			・テニス、バドミントン大会を適宜開催し、利用者が日頃の成果を発揮する場、交流する場を提供していた。 ・市からの委託事業である「アスリートスポーツ教室」参加者にアンケートを実施した結果、90%以上の方に「また参加したい」と回答いただき、満足していることが分かった。 ・講師の都合等で、計画通り実施できていないイベントがあった。		

(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	10	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	10	市 評 価 理 由
・年度計画書に沿って、健康体操教室、硬式テニススクール、ソフトテニススクールを実施した。 ・阪神タイガースとの共催によるタイガースアカデミー野球教室を、大阪府下で初めて開講した。 ・サプリメント講習会、Inbody測定、スポーツ用品の販売等、市民の健康づくりに繋がる取組を行った。			・定期スクールとして「健康体操教室」を5年連続で実施し、シニア層の健康維持や運動の習慣化につながるよう継続して取り組まれていた。「テニススクール」の運営では、市内の総合型地域スポーツクラブ「せつつブルーウィングス」と協働するなど、地域に根ざした運営となっていた。 ・新たな事業として、プロ野球チームの阪神タイガース様と共催にてOB選手が指導を行う、「タイガースアカデミー野球教室」を青少年運動広場で小学生対象に開講した。大阪府下では初めての会場として行われていた。 ・スポーツ流通の特性を活かし、各体育館でのスポーツ用品販売や、柳田テニスコートでラケットのガット張替えを行うサービス等市民に密着したサービスを展開していた。		
(19) 市民の健康増進への取組			トレーニングルームを活用した市民の健康づくりが推進できていたか。		
指定管理者 評 価	6	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	6	市 評 価 理 由
・目標利用人数9,500人に対して、9,331人と目標を下回る結果となった（目標比98.2%）。但し、アリーナのエアコン設置工事により、10日間の利用休止期間あり。 ・常時1名以上職員を配置し、安心して利用できる環境を整えた。 ・初回講習会を実施し、使用上のルールを周知徹底する等、安全な利用に取り組んだ。 ・パーソナルトレーニングを行い、個別で悩みの解消や目標の達成に向けたトレーニング方法の指導を行った。			・目標利用人数9,500人に対して、9,331人と目標を下回る結果となった（目標比98.2%）。ただし、アリーナのエアコン設置工事により、10日間のやむを得ない利用休止期間を考慮すると、一日平均30人前後の参加があることから、目標比は100%以上である。 ・初回講習会やパーソナルトレーニングに加え、サプリメント講習会やトレーニング室利用者へのストレッチ教室を無料で実施し、多面から市民の健康づくりを支援していた。		
(20) 地域貢献			地域の雇用創出や市内業者の活用、地域活動への参加、地域に配慮した施設運営など、地域への貢献ができていたか。		
指定管理者 評 価	10	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	10	市 評 価 理 由
・直接雇用の職員は市内在住の方を優先した。 ・当体育館の業務内容に応じて、シルバー人材センター、せつつブルーウィングスと市内団体に業務委託を行った。 ・修繕や樹木剪定、物品購入等の際は、市内企業を優先して活用した。 ・テニスコート施設では不要になったボールを回収（教室での使用分含む）し、青少年運動広場の管理事務所にて、主に市民や市内野球団体へ無償で配布した。 ・「味生スポーツフェスティバル」の運営委員会に参画し、元プロ野球選手の派遣等で企画運営に携わった。			・地域での雇用の創出や市内企業の活用については十分に配慮がされていた。 ・修繕や樹木剪定などで市内業者の活用がされていた。 ・市民や市内野球団体へ使用済みテニスボールの無償配布を行い、地域貢献していた。 ・「味生スポーツフェスティバル」の運営委員会に参画し、味生小学校に出向いて、元プロ野球選手の派遣等、地域の活動に参加していた。		

指定管理者評価シート(令和5年度)

1.施設の概要

施 設 名	摂津市立味舌体育館	全体評価
施設設置目的(条例)	市民の健康と体力向上に寄与する(摂津市立体育館条例)	
制度導入年月日	令和4年4月1日	A
指定管理者名	株式会社エスエスケイ	
指定管理期間	令和4年4月1日 ～ 令和6年3月31日	
担当部課	生活環境部文化スポーツ課	

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

科 目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指 定 管 理 料					41,200千円	42,200千円 (2.4%)
使 用 料					924千円	9,529千円 (931.5%)

3.評価項目

◆管理運営体制(各5点)※(4)(7)のみ3点					
(1) 施設設置目的・基本方針			施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。		
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
- 施設の設置目的に基づいた管理運営を行い、その基本方針を職員に周知徹底した。 - 新たに採用した職員には「接客対応及び業務研修」を都度行い、全職員に対しては「人権研修」や「接遇マナー研修」を実施する等、資質向上に努めた。 - 運営方針として「サービス向上」と「スポーツ振興」を掲げ、利用者の声を踏まえた運営の改善や、主に自主事業によるイベントや講座、定期教室の開催に取り組んだ。			- 各施設の設置目的である「市民のスポーツ推進を図り、もって市民の体力向上に寄与する」等に基づく管理運営方針を職員に徹底して周知し、理解度は、テストで判断していた。 - 施設管理運営の課題は2点あり、①「新型コロナウイルス感染症感染のリスクを引き続き低減させること」については、コロナ渦中に実施していた感染防止対策を継続しながら、今一度ルールの徹底やこまめな消毒を行い、スタッフの健康管理の徹底等、従業員から利用者への感染がないように対策をしていた。②「施設の経年劣化による事故のリスク回避」については、職員による日常・定期点検の項目と頻度を増やし、安全管理と予防保全の意識向上に努める対策をしていた。		
(2) 職員の勤務実績、配置状況			職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。		
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	5	市評価理由
- 当体育館に館長兼統括責任者を配置し、他体育施設も含めた管理を遂行すると共に、各館長と定期的に運営会議を行い、課題の共有・検討を行った。 - トレーニング室の責任者には有資格者(NATA-ATC)を配置し、利用者へのアドバイスや職員の指導を行った。 - トレーニング室には常時1名以上を配置し、利用者の安全管理・機器消毒等の衛生管理を徹底した。 - 職員間では連絡ノート及びSNSを活用して、情報や課題の円滑な共有化を図った。 - 市内及び市内団体の人材を積極的に活用した。			- 計画通りの要員配置に加えて、施設管理体制として館長兼統括責任者を配置することで、他体育施設との連携体制が効率的に機能しており、施設間の情報共有や課題の解決などスピード感をもって対応することができていた。 - トレーニング室に、1名常任スタッフを配置し利用者への正しい機器の使用説明を実施する等、安全管理に努めていた。 - 勤務する市内団体の人材についても、施設担当者の指示命令系統のもと連携し施設運営を行っていた。 - 専属の直営営繕スタッフ1名を中心に、市民が安全に使用できる施設環境を整えていた。		

(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	5	指定管理者評価理由	市 評価	5	市 評 価 理 由
・毎月定例会を実施し、本社責任者及び担当者、統括責任者が出席の上、情報交換や課題への進捗報告等を行った。 ・緊急性の高い案件に関しては都度打ち合わせを行い、関係機関への調整含めて、即時に対応した。 ・市からの委託事業として、新体力テストを計2回実施した。 ・保健福祉課を通じて国立健康・栄養研究所と連携し、「フレイル予防講座」を計3回実施した。			・月次報告、年次報告、年次計画など遅滞なく提出されていた。 ・市責任者、担当者とエスエスケイ本社責任者及び担当者、統括責任者などで毎月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くことができている。 ・市民からの苦情や施設の破損等、緊急性の高い案件に関しては、電話やメール等で市と連絡を密に取り対応していた。 ・新たに自主事業として保健福祉課を通じて、国立健康・栄養研究所と連携して「フレイル予防講座」を実施していた。		
(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
・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。			・条例や協定書等に定められた基本事項について順守されている。		
(5) 個人情報保護			個人情報の保護に関する法律を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・個人情報保護に関する法令等を遵守し、利用者の個人情報を適正に管理した。			・個人情報保護法を順守し、利用者の個人情報を適正に管理していた。また、「情報セキュリティ研修」を実施していた。 ・エスエスケイ本部から個人情報保護士を各施設に派遣し、研修及び指導を行っていた。		
(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
・緊急時の対応マニュアル、フローチャート、連絡網を作成し、職員に周知徹底した。 ・全職員を対象に避難訓練を年2回実施した。 ・非常用設備の点検を法令・仕様書等に基づき実施した。			・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、従業員への周知をしていた。 ・避難訓練を11月と3月に実施していた。また避難訓練に本市消防職員にも参加してもらい、より効果的な訓練が実施できていた。 ・非常用設備の点検・動作確認を行っていた。		
(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	3	市 評 価 理 由
・営利法人として直近年度の自己資本比率が50%以上。 ・収支計画と大きな隔たりなく着地した。			・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。 ・人件費や光熱水費の高騰がある中、主に事務費、修繕費、光熱水費の経費節減を図った企業努力により、収支計画と大きな乖離はなかった。		
(8) 経費節減の取組			経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。		
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
・光熱水費の高騰が顕著な中で、節電・節水の意識を徹底し、無駄な消費を省くように取り組んだ。 ・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。 ・軽微な修繕は専門知識を持った職員により、自主作業にて実施した。			・光熱水費の高騰や、人件費や委託料が大幅に増加する中で、経費節減の項目として節電・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、光熱水費の縮小がみられた。また、事務見直し、計画的な修繕等による事務費の縮小がみられた。併せて専門的知識を持つ従業員による修繕を行う事でコスト縮減を図っていた。 ・計画からの削減率は、6.6%であった。		

◆サービスの質の維持・向上（各10点）					
(9) 職員の資質向上			職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組が実施されていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・職員を新たに雇用した際には「接客対応及び業務研修」を都度行い、関係職員には「トレーニング研修」を実施した。 ・全職員に対して、「人権研修」「熱中症症状への応急処置に関する研修」「情報セキュリティ研修」を実施した。 ・情報セキュリティ研修実施後はテストメールを送信し、研修の有効性を確認した。 ・トレーニング責任者より、サプリメントや体組成に関して他職員に指導する機会を設け、利用者サービス向上に繋げた。 ・アンケートでも職員の対応や身だしなみにして、概ね好評価を得ることができた。			・「接遇研修」、「人権研修」、「情報セキュリティ研修」など基本的な研修に加えて、施設の設備に合わせた専門性の高い「トレーニング研修」や体育施設を運営する中で必要な「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れていた。 ・研修結果を市民サービスに役立てた結果、アンケートではおおむね良好な結果を得ることができており、次年度に向けても継続的に取組を行うことが検討されている。 ・トレーニング責任者によるサプリメントや体組成に関しての職員講習を行い、利用者サービス向上に向け取り組んでいた。		
(10) 利用者サービスの向上			利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・軽微な修繕箇所は専門の職員により直ちに改修を行い、安全にご利用いただけるよう対応した。 ・初めてご利用になる方には職員が付き添い、設備や利用方法に関する説明を行った。 ・アンケートでは施設利用について、約7割の方に「満足」「大変満足」「少し満足」と回答を得ることができた。 ・LINE、Instagram等のSNSを活用し、施設の空き状況やイベント情報をより多くの方に発信した。 ・開放DAYを実施し、気軽に当施設を利用できる機会を設けた。 ・サプリメント講習会を無料で実施した。			・頻繁に整備・保守・点検をおこない、利用者が安全にスポーツに取り組める施設環境を整えていた。 ・スポーツ用品の卸の事業を実施している強みを活かして市民に対して一般の市場よりもかなり安価で物販を行っていたり、サプリメント講習会やトレーニング室利用者へのストレッチ教室を無料で実施していた。 ・結果として、利用者アンケートから約7割の方々に満足していたことが分かった。 ・施設稼働率の向上のため、シニア世代向けの講習会や体験会等が次年度に計画されている。		
(11) 情報収集(アンケート等)			利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。		
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	10	市 評 価 理 由
・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上で改善を図った。 ・他の運営施設での取り組み事例等を収集し、有益な内容は当施設にも反映した。 ・施設窓口で受けたご意見やご要望は連絡ノートに記録し、職員全員で共有すると共に、対応策を都度協議・検討した。			・利用者アンケートを実施して利用者ニーズや満足度の把握について実施できている。 ・アンケート結果に加えて、他市の指定管理業務で収集した情報について、当市の施設でも参考にして取り組んでいた。 ・利用者とも良好な関係性を築き上げることで些細な要望を気軽に相談してもらい、細かな改善を行える体制が取られていた。 ・新たにスポーツ教室参加者へのアンケートを実施し、市民サービス向上のために情報収集していた。		
(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	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・施設ホームページを活用して、施設の利用情報やイベントを告知した。 ・広報紙を活用して、主に自主事業の告知を行った。 ・自主事業やキャンペーンのチラシを作成し、施設内の掲示及び各所へ配布した。 ・LINE、Instagramを活用し、施設の空き状況やイベント情報をより多くの方に発信した。 ・デジタルサイネージを活用し、写真や動画を使って教室やイベントの様子を分かりやすくPRした。			・市ホームページ、指定管理者ホームページ、予約システムホームページ、広報紙等を活用し、市民に対して必要な情報を随時発信する事ができていた。 ・LINE、Instagramを新たに活用し、施設の空き状況やイベント情報をリアルタイムで情報発信していた。 ・館内入口に設置しているデジタルサイネージにて、教室やイベントの様子がわかる写真や動画を常時流して、誰が見ても分かりやすいPR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
・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。 ・設備や運用に関するご意見は積極的に収集し、安全に、そして快適に使用できるよう、改良・改善を図った。			・利用者からの要望や苦情に対して統括責任者が中心となって対応する体制がうまく機能しており、非常に迅速に対応できていた。その内容について、データが蓄積されており、毎年発生する事案に対して先手の対応が取れる体制が取れていた。		
◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕			利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。		
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
・仕様書に沿った施設・設備の保守点検を実施し、不具合箇所は速やかに修繕を実施した。 ・年度計画に沿って修繕・清掃等を行うとともに、緊急性の高い修繕は市と協議した上で、速やかに実施した。 ・営繕専任の職員を雇用し、日常的に設備の保守を行うと共に、軽微な修繕は自主事業で行い、早期の対応と経費の節減にも取り組んだ。			・利用者が安全で快適に施設を利用できるよう、計画的に建物・設備の保守や修繕、清掃等が、作成された年間計画に沿って行われていた。 ・突発的な不具合箇所についても市と協議の上、迅速な対応が取れていた。 ・営繕担当の職員が細かな保守、修繕を実施しており、適切な維持管理が実施されている。		
(15) 管理記録等の整備・保管			備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・備品台帳を整備・更新した。 ・施設点検記録・修繕履歴は適正に保管している。			・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、年1回市に対して報告されていた。		
◆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	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・目標平均稼働率78.0%に対し、実績84.7%と目標を達成した(目標比108.6%)。			・空き時間の対策を行いながら、目標の稼働率を達成できた。(目標比108.6%)		
(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	10	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
・バドミントン大会を開催し、日頃の成果を発揮する場、他のチーム・選手の方と交流する場、地域の競技力向上に繋げる場を提供した。 ・元バスケットボール男子日本代表の川村卓也選手を招聘し、小学生～一般を対象にバスケットボール教室を実施した。 ・市内に拠点を構える国立健康・栄養研究所と連携し、フレイル予防講座を開催した。 ・主に高齢の方を対象に、骨盤底筋セミナー(ひめトレ)を実施した。			・バドミントン大会を適宜開催し、利用者が日頃の成果を発揮する場、交流する場を提供していた。 ・新たに自主事業として保健福祉課を通じて、国立健康・栄養研究所と連携して「フレイル予防講座」を実施していた。 ・元バスケットボール男子日本代表の川村卓也選手を招聘し、小学生～一般を対象にバスケットボール教室を実施していた。 ・アスリート芸人イベントを計画していたが、講師の予定が合わず開催できなかったが、令和6年度に開催予定である。		

(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	10	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	10	市 評 価 理 由
・事業計画書に沿って、各種スポーツ教室を実施した。 ・幼児向けの「体操教室」「キッズダンス」、小中学生向けの「バドミントン教室」「バスケットボール教室」、大人向けの「ヨガ教室」「ZUMBA教室」、高齢者向けの「モビバン教室」「バランスボール教室」等、幅広い世代が参加できるような編成を行った。 ・サプリメント講習会、Inbody測定、スポーツ用品の販売等、市民の健康づくりに繋がる取組を行った。			・計画通り、18教室を実施した。教室の対象は、幼児向け～高齢者向けまで幅広い世代が参加できるようなものであった。 ・無料のサプリメント講習会や、Inbody測定、格安のスポーツ用品の販売等の市民サービスを行っていた。		
(19) 市民の健康増進への取組			トレーニングルームを活用した市民の健康づくりが推進できていたか。		
指定管理者 評 価	10	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	10	市 評 価 理 由
・目標利用人数16,000人に対して、18,822人と目標を大きく上回る結果となった（目標比117.6%） ・常時1名以上職員を配置し、安心して利用できる環境を整えた。 ・初回講習会を実施し、使用上のルールを周知徹底する等、安全な利用に取り組んだ。 ・パーソナルトレーニングを行い、個別で悩みの解消や目標の達成に向けたトレーニング方法の指導を行った。 ・市より新体力テスト測定業務を受託し、市民の健康調査及び、健康づくりの促進を図った。			・目標利用人数16,000人に対して、18,822人と目標を大きく上回る結果となった（目標比117.6%）。		
(20) 地域貢献			地域の雇用創出や市内業者の活用、地域活動への参加、地域に配慮した施設運営など、地域への貢献ができていたか。		
指定管理者 評 価	10	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	10	市 評 価 理 由
・直接雇用の職員は市内在住の方を優先した。 ・当体育館の業務内容に応じて、シルバー人材センター、せつつブルーウィングスと市内団体に業務委託を行った。 ・修繕や樹木剪定、物品購入等の際は、市内企業を優先して活用した。 ・自主事業で実施している「キッズダンス教室」「チアダンス教室」を受講している子どもたちを募り、地域イベントである『正雀たそがれコンサート』や、ガンバ大阪『摂津市民応援デーイベント』に参加した。尚、『正雀たそがれコンサート』には運営委員として参画し、事前準備から当日の運営まで携わった。			・地域での雇用の創出や市内企業の活用については十分に配慮がされていた。 ・自主事業で実施している「キッズダンス教室」「チアダンス教室」を受講している子どもたちを募り、地域イベントである『正雀たそがれコンサート』や、ガンバ大阪『摂津市民応援デーイベント』に参加していた。 ・『正雀たそがれコンサート』には運営委員として参画し、事前準備から当日の運営まで携わっていた。		

指定管理者評価シート(令和5年度)

1.施設の概要

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

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

科 目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指定管理料	30,500千円	32,000千円 (4.9%)	32,000千円 (0%)	32,000千円 (0%)	32,000千円 (0%)	32,000千円 (0%)
利用料金	41,178千円	50,408千円 (22.4%)	35,919千円 (-28.7%)	38,891千円 (8.3%)	46,212千円 (18.8%)	47,208千円 (2.2%)

3.評価項目

◆管理運営体制(各5点)※(4)(7)のみ3点

(1) 施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
・定期的なミーティングやOJT研修等で、「利用者の目的や特性に応じて活動を支援する」を含んだ基本方針の共有を行い、施設の設置目的を効果的に達成できるように取り組んだ。		・「市民のスポーツの推進を図り、もって市民の健康と体力向上に寄与する。」という設置目的を達成するために、「公平・平等・公正な運営」、「安全・安心な施設管理」、「地域との協働・連携」など8項目を基本方針として定めた。 ・基本方針を達成するため、館長はじめ勤務するすべての職員が定期的なミーティングや研修に取り組むなど利用者が安全で快適に利用できる施設運営に尽力していた。			
(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
・繁忙期のみならず、年間を通し利用状況に応じてスタッフを増員、配置し、安全な監視体制を確保した。		・事業計画通りの職員配置ができており、総括責任者を中心に、教室指導、受付事務、施設管理など担当分野ごとに有資格者を適切に配置した。 ・繁忙期にはスタッフを増員し、責任者の指示のもと業務を執行した。 ・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
・所轄課と連絡調整会議を月1回実施し、情報交換や取組の進捗報告等を行った。 ・緊急性の高い案件は、関係機関との調整や、必要に応じて協議を行い、迅速に対応した。 ・利用者の要望には、所轄課と迅速に連絡調整を行い、共通認識を持った上で回答した。			・温水プール運営上の課題や情報を共有する場として、市と指定管理者で定例会議を毎月実施した。 ・定例会議以外でも、緊急対応をはじめ施設運営上、担当課に報告、相談すべき事項については温水プール総括責任者から逐次連絡があり、迅速に対応した。		
(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
・大阪府遊泳施設条例や労働基準法などの関係法令を遵守した。 ・施設に係る条例、協定書・仕様書で義務付けられた事項を遵守し、適切な運営管理を行った。			・温水プール条例や関係法令、協定書の内容を遵守した。		
(5) 個人情報保護			個人情報の保護に関する法律を遵守し、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
・社内の個人情報保護の取扱いマニュアルを活用し、教室参加者や一般利用者の個人情報を施錠できるスペースにて適正に管理した。 ・プライバシーマーク基準に沿った運用を実施した。 ・社内研修システムで、個人情報保護法についての研修を全職員を対象に3月に実施した。			・全スタッフを対象に、個人情報保護研修を実施した。 ・プライバシーマーク基準に沿った運用を実施した。		
(6) 非常時・緊急時等対応			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。		
指定管理者 評 価	3	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	3	市 評 価 理 由
・応急処置や心肺蘇生を行う「ファーストエイド研修（CPR研修）」、プールでの溺者を想定した「プール内からの引き上げ救助訓練」、火災や地震を想定した「消防訓練」を実施した。			・非常時・緊急時・災害時の連絡体制を構築した。 ・「ファーストエイド研修（CPR研修）」等を実施した。 ・年2回防火・消防設備点検を実施し、非常用設備（非常灯、消火設備等）の動作を確認した。		
(7) 運営の安定性			収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。		
指定管理者 評 価	3	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	2	市 評 価 理 由
・労務費が計画より増加したものの、光熱水費を削減でき、最終収支は計画と大きな差は生じなかった。			・当初の収支計画通りとはならなかったものの、光熱水費等の経費削減を行い、安定的な運営に努めた。		
(8) 経費節減の取組			経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。		
指定管理者 評 価	5	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	2	市 評 価 理 由
・設備機器の稼働時間を調整する等無駄のない運用を実施し、光熱水費の削減に努めた。 ・強制シャワーのセンサーを交換し、不要なエネルギーの使用削減に努めた。			・全体的な経費を削減するに至っていないものの、昨今のエネルギー調達価格が高止まり傾向にある中、指定管理料の増額はなく、計画通りに運営を行った。		

◆サービスの質の維持・向上（各10点）					
(9) 職員の資質向上			職員研修など、職員の資質向上(利用者に対する職員の接客マナー含め)を図るための取組が実施されていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
・社内研修システム(オンライン学習)でOJT研修を実施した。 ・受付スタッフを対象とした「接客研修」や、全職員を対象とした「人権研修(ハラスメントについて)」を実施した。			・全スタッフを対象に、基準の研修である「人権研修(障害のある人と人権)について)」、「危機管理(防災)研修」、「個人情報保護研修」を実施した。 ・受付スタッフを対象に「接客研修」、プール監視員を対象に「プールガード研修」、「救助研修」、「CPR研修」、プール指導員を対象に年2回の「指導研修」、全スタッフを対象に「ファーストエイド研修(CPR)」を実施するなど、業務ごとの研修を実施した。		
(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	6	市 評 価 理 由
・受付スタッフのマスクの着用を義務化し、利用者が安心して利用できる環境を整備した。 ・例年受講可能人数を上回る申込みがある教室の実施回数を増やした。 ・年間を通して、利用者のニーズに合わせた物販を行い、利用者のサービス向上に取り組んだ。			・ヨガ教室等で研修室を有効活用したり、焼き芋やプール用品等の物販を実施したりするなど、利用者サービス向上のための取組を計画通りに実施した。		
(11) 情報収集(アンケート等)			利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
・投書用ボックスをロビーに設置し、投書された意見、要望等は速やかに対処した。 ・一般利用者や教室受講者向けに、満足度把握のためのアンケートを実施した。			・ホームページで利用者アンケートを実施し、利用者のニーズや満足度などの把握に取り組んだ。		
(12) 情報発信・PR			当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。		
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・水泳教室や自主事業等の情報を、ホームページやブログを利用して発信した。 ・複数の幼稚園に依頼し、保護者向けに水泳教室のチラシを配布した。 ・市民に水泳教室のチラシを配布する等の積極的な広報活動を実施し、利用者の増加を目指した。			・お知らせ等があった際は市広報紙やホームページに内容を掲載し、リアルタイムに広く情報発信した。		
(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	10	市 評 価 理 由
・要望、苦情が発生した際は迅速に所轄課と調整し、共通認識を持ったうえで利用者へ回答した。			・苦情対応マニュアルを整備した。 ・苦情件数を5件→0件に削減した。 ・障がい者用の駐車場設置の要望を受けた後に、温水プール横の駐車場の一角を借用し、障がい者用駐車場を設置した。		
◆維持管理（(14)は5点・(15)は3点）					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕			利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。		
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
・法定点検及び保守点検を適切に実施した。 ・日常的な施設衛生管理の徹底のみならず、設備の故障・修繕時は迅速に対応し、運営に支障が出ないように努めた。			・施設・設備の維持管理(保守点検)を実施し、定例会で市に報告した。 ・不具合箇所の修繕について、具体的な修繕計画を、市と協議の上作成した。		

(15) 管理記録等の整備・保管			備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。		
指定管理者 評 価	3	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	3	市 評 価 理 由
・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。			・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、市へ報告した。		
◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 利用者総数			利用者総数が目標値を達成していたか。		
指定管理者 評 価	8	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	10	市 評 価 理 由
・新型コロナウイルスが2類から5類へ移行し、各種制限が解除されたことにより、前年度比109%（+2429人）となった。 ・7月、8月の無料開放については、人数制限をなくしたことで、前年度比156%（+455人）となった。 ・年間目標の26,505人に対し、30,687人の利用者数となった。			・利用者総数は30,687人となり、前年度の28,528人より2,159人増加した。また、目標の26,505人も達成し、目標達成率115.8%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	6	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	4	市 評 価 理 由
・新型コロナウイルスが2類から5類へ移行し、各種制限が解除されたものの、インフルエンザが流行したことで、結果的に前年度比99%（-481人）の参加者数となった。 ・目標の46,220人に対し、46,203人の参加者数となった。			・水泳教室参加者数は46,203人となり、前年度の46,684人より481人減少した。また、目標の46,220人も達成できなかった。		
(18) 水質等の管理			水質、水温等の日常点検を適正に実施していたか。		
指定管理者 評 価	10	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	10	市 評 価 理 由
・「遊泳用プールの衛生基準(厚生労働省健康局通知)」の残留塩素濃度・水素イオン濃度・水温・濁度等の衛生基準に沿って水質を一定値に保ち、安心して利用できる環境を整備に努めた。 ・「大阪府遊泳場条例施行規則」で1年に1回以上の実施を定められているプール水の全換水を秋に実施した。			・遊泳用プール衛生基準に沿って水質管理を行い、水質・水温等の日常点検を適正に実施した。 ・「大阪府遊泳場条例施行規則」で1年に1回以上の実施を定められているプール水の全換水を秋に実施した。		
(19) 自主事業の実施			計画通り自主事業を開催できたか。		
指定管理者 評 価	10	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	8	市 評 価 理 由
・子ども教室の増設やコロナの影響で中止していたキッズダンス教室を開催し、前年度以上の回数の自主事業を実施した。			・ヨガ教室、キッズダンス、パーソナルレッスンやバザー等を開催したり、10～3月に焼き芋やプール用品等の物販を実施したりし、おおむね計画通りに自主事業を実施した。 ・3月に行ったアンケートで、自主事業を含めた教室やプログラムの内容・指導方法などが充実しているかを問う質問項目において、「そう思う」等の肯定的な回答が約8割を占めており、自主事業の実施により市民満足度向上につながった。		
(20) 地域貢献			地域の雇用創出や市内業者の活用、地域活動への参加、地域に配慮した施設運営など、地域への貢献ができていたか。		
指定管理者 評 価	8	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	10	市 評 価 理 由
・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。 ・館内修繕を市内業者に発注した。 ・摂津ふれあいマラソンの協賛企業として大会運営に協力した。			・館内清掃・駐輪駐車場の管理人に、摂津市シルバー人材センターの会員を雇用し、市内の高齢者の雇用機会を創出できた。 ・館内修繕を市内業者に発注・活用できた。 ・摂津ふれあいマラソンの協賛企業として、大会運営に協力し地域への貢献ができた。		

指定管理者評価シート(令和5年度)

1.施設の概要

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

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

科 目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指 定 管 理 料	140,273千円	158,387千円 (12.9%)	133,618千円 (-15.6%)	134,429千円 (0.6%)	137,775千円 (2.5%)	135,980千円 (-1.3%)
使 用 料	7,228千円	5,997千円 (-17.0%)	2,641千円 (-56.0%)	4,241千円 (60.6%)	4,466千円 (5.3%)	6,022千円 (34.9%)

3.評価項目

◆管理運営体制(各5点)※(4)(7)のみ3点					
(1) 施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
- 各職員が施設の運営方針を把握したうえで、利用者の年齢層やニーズに合った事業展開・運営を行った。 - 施設の設置目的に基づいた基本方針や事業内容をホームページに掲載し、利用者へ周知した。		- 職員が施設の設置目的及び基本方針を理解し、事業展開・運営を行った。 - 市民に文化活動の場を提供し、文化の充実と向上を図る、という施設の設置目的をホームページトップに掲げ、周知にも努めていた。			
(2) 職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
- 管理運営職員のほか、舞台・照明・音響の専門職員を配置するなど、適切に職員を配置し、引き続き安定的かつ適切な運営を行った。 - 責任者である正規職員2名のどちらかが必ず出勤し、適切な判断を迅速に対応できるようローテーションを調整した。 - 管理公社が管理する他の施設の責任者が集まる連絡会を毎月実施し、施設の利用についての苦情等の情報を共有、問題の解決に取り組んだ。また、大きな事業が他の施設で実施された場合は、応援に行く等、各施設の職員と協力体制がとれるよう調整した。		- 管理運営に支障が出ないよう計画どおり適切に人員配置されていた。 - 朝のミーティングで連絡事項を共有するとともに、ローテーション勤務でその場にはいない人も共有を図るため、パソコンの共有フォルダを活用し、情報共有に努めていた。			

(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
・毎月の定例会議を実施するとともに、必要に応じて市へ出向き、施設及び実施事業の進捗状況や予定について連絡・報告するなど情報共有を行った。 ・日常業務で発生した案件や緊急を要する場合は都度連絡し、迅速に対応した上で、市から指示があった場合は指示に沿って対応した。			・毎月の定例会議で、施設及び実施事業の進捗状況や予定について連絡・報告するなど、市と情報共有していた。 ・日々発生する個別の案件は、都度連絡し、対応について市と協議・調整し対応ができていた。 ・月次報告、年次報告、年次計画など遅滞なく提出されていた。		
(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、仕様書等に定められた事項を遵守するとともに、各種法令に基づく施設及び設備の点検を行うなど、適切な施設の管理運営を行った。			・条例や協定書を遵守し、適切な管理・運営を行っていた。 ・法令に基づき、施設及び設備の点検を行い、点検結果の提出もなされていた。		
(5) 個人情報保護			個人情報の保護に関する法律を遵守し、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施錠し、複数人による多重チェックを行うなど、適切な管理を実施した。			・個人情報管理者を置き、個人情報が含まれる書類について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	4	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・防災非常招集連絡系統表を作成し、施設に掲示するとともに、市へ提出し、施設管理者として使用者の安全を確保できるよう適切な体制を確立した。 ・施設利用者の安全を確保するため、年2回の消防避難誘導訓練を実施するとともに、対応マニュアルに基づき非常事態に備えた。			・防災非常招集連絡系統表を作成し、緊急時の連絡体制を整備していた。 ・非常時の対応マニュアルに基づき、年2回の消防避難誘導訓練を実施していた。		
(7) 運営の安定性			収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・アフターコロナの環境となったため、収支計画書どおりの予算執行を行い、適切な運営を行った。 ・法人の財務状況等も安定しており、施設の安全確保と利用者の利便性向上を図る運営を行った。			・コロナ後、通常運営に戻り、文化ホール入場料及び市民対象事業参加費（収入）における計画と実績の差は+1.6%であった。		
(8) 経費節減の取組			経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。		
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	5	市 評 価 理 由
・外部委託業務について、管理公社が管理する他の施設と共に総合契約を締結する等、契約にスケールメリットを持たせることで経費節減を図り効率的な施設の運営を行った。 ・施設の利用がない時間帯については職員がロビーの空調や照明を消すなど、使用状況に合わせて管理することで、節電に努めた。 ・内部資料などの作成には、適宜裏紙を使用するなど、経費削減に努めた。			・左記のように経費節減を実施したところ、光熱水費で22.7%、指定管理料全体としては、18.5%の削減率となり、経費節減の効果があった。		

◆サービスの質の維持・向上（各10点）					
(9) 職員の資質向上			職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組が実施されていたか。		
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
・職員の資質向上のため、公社事務局CS向上委員会による「そこが知りたい！クレーム対応悩み相談室」（事例で学ぶ窓口業務のためのコミュニケーション術）の研修を実施した。併せて「人権や個人情報保護に関する研修」を実施し職員の資質向上に努めた。 ・ホールの照明装置操作研修を行い、施設利用時の効果的な舞台設備等の利用方法を提案できるよう知識の向上に努めた。 ・個人情報保護や障がいのある方への対応などを含めた知識と資質の向上に努めた。			・基準の研修である「人権研修」「接遇研修」を実施していた。 ・「危機管理（防災）研修」については、研修に代わるものとして、年2回の消防避難誘導訓練の際、避難非常時の対応マニュアルの確認をしていた。 ・職員の専門性、技能の向上のため、「舞台照明音響装置操作研修」を実施し、利用者からの基本的な質問に対応できるよう、職員の資質向上及び市民サービスの向上に努めていた。		
(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
・利用者から施設の使用目的、使用日、予算、参加人数などを聞き取り、研修等で得た知識を活用し、効率的な貸室の利用方法や管理公社が管理する他の施設を含めての適切な施設を提案するなど、利用者のサービス向上に努めた。 ・利用者アンケートで要望のあった文化ホール展示室の空調の改善について、エアコン増設工事を行い、より快適に利用しやすい施設づくりを目指した。			・館の特徴や設備、備品等についての知識や研修で得た舞台照明や音響操作の知識を活かし、利用者のニーズに合った貸室や備品の利用方法を提案していた。 ・利用者アンケートの要望に応じ、展示室のエアコン増設工事を実施し、貸室の快適性を高めた。		
(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
・利用者アンケートにて要望のあった、文化ホール展示室の空調の改善について、エアコン増設工事を行い修繕できた。 ・実施したすべての事業においてアンケートを実施し、利用者の属性とニーズを把握することでその後の施設管理と事業企画に反映することができた。			・施設利用者やイベント参加者へのアンケート等によりニーズを把握し、施設や事業運営に反映することができていた。 ・施設運営やイベントの参考とするため、他市の同用途施設の取組事例等について、ホームページの閲覧や問い合わせによる情報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
・広報紙や広報板での情報提供を中心に管理公社独自のホームページ活用や、若年層に向けてはX（旧Twitter）を活用し、施設やイベントについての最新情報をリアルタイムで発信した。 ・大部分の事業実施チラシのデザインを一新し、対象に合わせたものを作成することで、参加者増加を図った。			・これまでの広報紙、管理公社のホームページでの発信の他、新たにX（旧Twitter）を活用し、施設及びイベントの情報を発信していた。 ・チラシについてQRコードの掲載や、想定した対象者の目に留まりやすく、キャッチーなものとなるようデザイン等を工夫していた。		
(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
・利用者からの要望・苦情があった場合、対応マニュアルを活用したうえで、職員間で相談・情報共有を行い、責任者が指示を出せる環境を作り、迅速に対応するよう心掛けた。 ・職員が同じ対応ができるよう、過去の事例を確認できる書類を作成し、閲覧できるようにしている。 ・職員間で解決できない苦情や要望については、市に速やかに状況を報告や相談をし、対処するよう務めた。			・利用者からの要望・苦情について、対応マニュアルを活用し、職員間で情報共有のうえ、迅速な対応に努めていた。 ・過去の要望や苦情は、その事例と対応策についてデータで記録するとともに、窓口に記録簿を備え付け、必要な際には確認ができるようにし、再発防止に努めていた。		

◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕			利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。		
指定管理者 評 価	5	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	4	市 評 価 理 由
・施設の不具合や修繕が必要な場合が発生した際には、随時市へ報告を行い、対応方法や情報の共有をした。 ・定期的な施設点検や清掃を実施するなど、利用者に安心安全に利用していただけるよう、施設の維持管理を行った。			・定期的に清掃、施設点検を実施し、適切に施設を維持管理していた。 ・毎月の定例会議にて、施設の不具合や必要な修繕などがあれば報告し、予算措置等必要な対応の相談や情報共有をしていた。 ・経年劣化が進む設備について、改修履歴、耐用年数、次回修繕時期、修繕見積金額を記載し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
・施設の備品台帳の整備、修繕や保守点検の履歴をデータ化し、効率的に施設を管理した。			・備品台帳の整備、修繕履歴のデータ化等の施設管理情報を更新し、適切に管理していた。		
◆施設固有の項目 (各10点)					
(16) 文化ホール事業入場者数			文化ホール事業に対して立てられている集客目標を達成できているか。		
指定管理者 評 価	4	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	4	市 評 価 理 由
・文化ホール事業入場者数の実績は2,804人で、目標値に対する達成率は98.0%であった。 ・新型コロナウイルス感染症が5類引き下げになったことで、目標値に近い数字になったが、目標を達成することができなかった。			・参加費を伴う事業の入場者数の実績は、左記の通り2,804人で、目標値に対する達成率は98.0%であった。		
(17) 施設の稼働率			施設の稼働率が達成できているか。		
指定管理者 評 価	4	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	4	市 評 価 理 由
・施設全体の稼働率は35.6%と、令和4年度の32.1%と比べると上昇したが、目標数値である36.7%には達しなかった。年々楽器練習で練習室を利用される方が多くなっている一方で、展示室と第2会議室の稼働率は変わらず低い状態である。			・計画目標36.7%に対し、実績は35.6%であり、目標達成率は97.0%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	8	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	8	市 評 価 理 由
・時代に合わせたPR方法として、X（旧twitter）アカウントを作成し施設の利用やイベントの告知を行った。 ・令和5年度利用者数は70,203人は、前年度の54,439人に比べ、増加した。			・従来の周知方法に加え、新たな情報発信ツールとして、X（旧twitter）による告知を行った。 ・令和5年度の利用者数70,203人は、前年度の54,439人に比べ、約1.29倍となった。		

(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	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・地域に根差したイベントとして、コミュニティプラザで「南千里丘夕涼み会」と「クリスマスコンサート」を計画し、摂津市商工会、社会福祉協議会、保健センター、シルバー人材センターなどと協同し、事業を実施した。また学校と連携し、摂津高校生にコンサートに出演していただいた。 ・リトルカメラコンクールや各事業について、他市公共ホールで実施しているイベントにチラシ配布をしてもらうなど、PRに協力いただいた。		・市民団体、地域学生、外郭団体との連携・協働により「南千里丘夕涼み会」「クリスマスコンサート」を実施し、文化ホール近辺の地域振興を図っていた。 ・市内の高校との共催でチャリティ映画会を開催し、若者や新たな客層の集客につなげていた。			
(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	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・職員の雇用やシルバー人材センターに管理業務や清掃業務を委託し、市民の雇用を創出する事業運営を行った。18名の市内在住者を雇用し、樹木選定や防火設備点検等の施設保守等に関する業務については、16社中市内業者6社に委託した。 ・文化ホール展示室のエアコン増設を行った際には新たな市内業者に依頼をし、修繕を行う際には、従来の市内業者はもちろん新たな市内業者にも広く声をかけ、工事を実施した。 ・月1回、地域の美化のため施設周辺の清掃を行った。 ・地域のイベントである「南千里丘夕涼み会」と「クリスマスコンサート」を実施した。		・摂津市シルバー人材センターへの業務委託など、地域の雇用創出と市内業者の活用に取り組んでいた。 ・「南千里丘夕涼み会」「クリスマスコンサート」を実施し、近隣の地域振興を図っていた。 ・地域の美化運動として、月に1度の施設周辺の清掃にも取り組み、地域における一員の役割を果たしていた。			

指定管理者評価シート(令和5年度)

1.施設の概要

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

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

科 目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指 定 管 理 料	39,348千円	38,543千円 (-2.0%)	37,136千円 (-3.6%)	36,842千円 (-0.8%)	37,821千円 (2.7%)	40,202千円 (6.3%)
使 用 料	25,636千円	16,955千円 (-33.9%)	16,412千円 (-3.2%)	15,126千円 (-7.8%)	16,262千円 (7.5%)	12,682千円 (-22%)

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
・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。		・事業計画書に記載の基本方針について、職員が理解しており、利用者へのサービスの向上に努めていた。 ・公営葬儀場としての重要な役割を認識し、葬儀会館を取り巻く社会情勢が変化する中、公平公正に運営し、適切に管理運営していた。			
(2) 職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
・利用状況に合わせて、施設に配置する担当者に加え、応援態勢をとれるよう適切に職員を配置するとともに、警備員においても有効適正配置がとれるようにした。 ・管理公社事務局と会館職員が日々の連絡や報告、相談を密に行い、情報共有できる体制をとった。		・計画どおりに人員を配置していた。 ・管理公社事務局と葬儀会館の職員間で、日々の報告や連絡、相談を密に行い、情報共有できる体制を構築していた。			
(3) 市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
・月1回、市との連絡会議を実施するとともに、必要に応じて施設に勤務する職員及び公社事務局の職員が市へ出向き、施設の状況や課題を報告・相談する等情報共有した。 ・緊急を要する事象については、迅速に対応した上で速やかに市に報告し、市から指示があった場合は指示に沿って対応した。		・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。 ・各設備の点検実施に伴うメモリアルホールの臨時休館に向けて、市と十分な調整を行い、着手から完了まで安全・円滑に進めることができた。			

(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
・施設の特異性を踏まえ、24時間体制での会館運営など条例・協定書・仕様書等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			個人情報の保護に関する法律を遵守し、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
・パソコンや申請書等、個人情報が含まれる書類の保管庫には、業務終了時に鍵をかけることを徹底し、適切な管理を行った。また、各式場へ移動する際など職員が席を外すときは事務室の施錠を徹底した。 ・事務室には個人情報が記載された書類もあることから、各葬儀業者には、事務室への入室を最小限に控えるよう依頼した。 ・外部から個人情報に関する問合せがあった場合は、個人情報の観点から必要最小限にとどめるように努めた。			・個人情報が含まれる申請書等は、適切に保管庫に収納し、業務終了時には保管庫の施錠を徹底していた。 ・施設の巡回や設備点検等で事務所を空室にする際は、施錠を徹底し、個人情報の適切な管理に努めていた。		
(6) 非常時・緊急時等対応			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
・施設利用者の安全を確保するため、年2回の消防避難誘導訓練を実施するとともに、対応マニュアルに基づき非常事態に備えた。 ・防災非常招集連絡系統表を作成し、市へ提出するとともに、施設に掲示した。			・防災非常招集連絡系統表を作成し、非常時や緊急時の連絡体制を確立していた。 ・避難誘導や通報、消火訓練等を年2回実施し、対応マニュアルに基づき非常事態に備えていた。 ・水害が懸念される際は、緊急避難場所として機能するよう市と連携していた。 ・非常時に備え、AEDのインジケータの点灯確認等を毎日実施していた。 ・東側エレベーターが故障した際は、利用者の安全確保の措置を行い、保守業者への緊急修繕依頼の手配をするなど迅速に対応していた。		
(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。 ・施設の安全確保と利用者の利便性向上を図る運営を行った。			・収支計画書との大きな隔たりはなく、予算の執行も概ね計画どおりで、業務の継続が可能な状態であった。		
(8) 経費節減の取組			経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。		
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	5	市 評 価 理 由
・外部委託業務について、管理公社が管理する他の施設と共に総合契約を締結する等、契約にスケールメリットを持たせることで経費節減を図り効率的な施設の運営を行った。 ・軽微な修繕は、職員が行うことで、修繕費を削減した。 ・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15.3%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、修繕費は18.3%削減となった。 ・施設の利用状況に応じて、燃料費の経費削減に努め、燃料費は32.9%削減となった。 ・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、光熱水費は37.5%削減となった。		

◆サービスの質の維持・向上（各10点）					
(9) 職員の資質向上			職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組が実施されていたか。		
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
・人権・接遇研修を実施し、接客の際に心掛けるべきことを各自でまとめ、資質向上に努めた。 ・個人情報保護研修を実施し、個人情報の定義、取り扱い等について参考文献を基に、各自でまとめ、資質向上に努めた。			・職員の資質向上と、質の高い施設の運営に向けて、利用者の満足度を高めるための研修を実施していた。		
(10) 利用者サービスの向上			利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・ご遺族や故人の情報を斎場の職員と事前に共有し、ミスを未然に防ぎ、利用者の満足度向上を図った。 ・一昨年度・昨年度に引き続き、利用者からの要望を基に、1階女性用トイレの一部を洋式化した。			・施設利用者からの苦情や要望等があれば、適宜、市へ報告が行われ、利用者へ真摯に対応しサービス向上に努めていた。 ・利用者アンケートでは職員の丁寧な対応への感謝の言葉が見受けられた。 ・前年度に引き続き、女子トイレの洋式化を行い、利用者のサービス向上に努めていた。 ・経年劣化に伴う、地下駐車場のクラックと床面段差解消について修繕を実施し、施設利用者が安全に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	8	市 評 価 理 由
・葬儀業界の動向について把握を行い、今後の会館運営の参考になるように情報収集(葬儀形態、費用等)を積極的に行った。 ・一昨年度・昨年度に引き続き、アンケートで要望の多かった女子トイレの洋式化について、実施した。			・利用者アンケートを実施し、要望のあった設備の改修等を行うなど利用者のニーズに添えていた。 ・葬儀事業者と直接コミュニケーションを取ることで、利用者ニーズや事業者の取組等の把握に努めていた。 ・高齢者や施設利用者の方がお困りになっている場合、積極的にお声掛けを行い、利用者のニーズを把握し、情報の集約を行い、施設運営に反映されていた。		
(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
・市民や新規の市外葬儀社からの問合せに対し、詳細に会館説明を行うとともに見学を促し、会館の特徴・魅力等を発信した。 ・利用者に正確な情報を発信するため、パンフレットの内容に変更が生じた場合は速やかに修正し、市や公社のホームページも変更した			・葬儀会館に関する市民からの相談に対して親切丁寧に説明を行い、葬儀会館の魅力や特徴を伝えていた。 ・葬儀会館の利用普及と施設に関する情報について、周知方法と内容を市と協議の上、市のHP掲載と自治会回覧の実施を行った。また、葬儀予約システムお知らせ欄へ掲載内容を発信することで葬儀業者へ周知を行っていた。		
(13) 要望・苦情対応			利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。		
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
・利用者から要望や苦情があった場合には、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。 ・要望や苦情等は、公社内で共有するとともに、適宜市へ報告、相談して指示を受け、協力して速やかに適切に対処した。			・利用者から受けた苦情や要望等を、管理公社事務局、葬儀会館職員に情報共有し、迅速に対応できる体制を確立していた。 ・苦情や要望等の処理内容は、全て記録し、適宜市へ報告していた。		

◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕			利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。		
指定管理者 評 価	4	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	4	市 評 価 理 由
・建物及び設備の保守点検を年初計画に沿って実施した。突発的な修繕が発生した場合、速やかに対応できる業者とスケジュールを調整し、短期間での修繕を行った。なお、点検、修繕の結果は市に連絡会議で報告した。 ・利用者の快適性向上を目指し、利用者の声を踏まえて、昨年度に引き続き市と連絡会議等で協議の上、トイレの一部洋式化を行った。 ・敷地内の清掃業務を外部委託し、毎日清掃することで、清潔性を維持した。			・建物、設備の保守点検及び修繕を市と協議の上計画どおり実施し、結果について市へ適切に報告していた。 ・日頃から施設を清潔な状態に保ち、清掃が行き届いていた。 ・市が実施した公共施設点検の際には、施設の状態に対する詳細な報告と具体的な修繕案を提案していた。 ・市の修繕工事の打合せ協議に参加し、施設側から要望や提案が行われ、スムーズに修繕工事を完了することができた。		
(15) 管理記録等の整備・保管			備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。		
指定管理者 評 価	3	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	3	市 評 価 理 由
・施設の備品台帳を整備するとともに、各種点検、物品購入、修繕等の記録をファイルし、保管した。 ・毎日の出来事をフォーマット化した記録用紙に記入し、それらをまとめて日誌として保管した			・施設の備品台帳は、備品の更新や追加、廃棄に合わせて適宜更新されており、適切に保管されていた。 ・施設の点検記録や修繕履歴等をデータで管理するとともに、年1回市へ報告していた。		
◆施設固有の項目 (各10点)					
(16) 規格葬儀の普及			規格葬儀制度のPRを行い、利用拡大に努めてきたか。		
指定管理者 評 価	8	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	10	市 評 価 理 由
・市民の方が直接会館を訪問された場合、館内を案内することにより、規格葬儀は低廉かつ適正な価格で厳粛に葬儀を行うことができることをアピールした。 ・ご遺族の方や市民の方から会館へ葬儀をお願いしたい旨の問合せがあった場合、HPに記載されている規格葬儀パンフレットを基に説明を行い、規格葬儀の有益性を説明し、規格葬儀を実施できる指定葬儀業者を伝えた。			・葬儀業者や市民からの問合せ、施設見学に対して、わかりやすく丁寧な対応と説明を行い、規格葬儀の普及拡大に努め、葬儀総数に対する規格葬儀の割合は85.1%と高い水準であった。		
(17) 葬祭等に関する知識等			墓地、埋葬等に関する法律は元より葬祭等に関する深い知識を保有し、利用者等に適切なアドバイスをを行うことができたか。		
指定管理者 評 価	8	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	8	市 評 価 理 由
・葬儀会館の職員間だけでなく、斎場職員と知識や情報を共有、連携して、全ての葬儀会館職員が同様のサービスを提供し、厳粛で丁寧なセレモニーを実施できるよう努めた。 ・葬儀業者へのヒアリング等を通じ、接客での注意点、葬儀の進め方、宗派の違いによる飾り等の知識を習得した。			・斎場の職員と協力し、葬祭業務を一体的に運営していた。 ・宗派によって葬儀に対する考え方等の違いがある中、これまでの葬儀会館の管理業務経験を活かし、利用者の立場に立った接客により、ご遺族の心情に十分配慮した接遇を行っていた。		
(18) 地域交流の取組			施設を運営する上で、地域の理解を得る取組が行われていたか。		
指定管理者 評 価	8	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	8	市 評 価 理 由
・当該施設の開館当時から現在まで施設を運営していることから、これまで十分なコミュニケーションをとっている。今年度も地域交流及び連携に努め、近隣の自治会、施設及び会社と良好な関係を維持した。			・葬儀会館は一般的に忌避施設であると言われるが、近隣の自治会や事業所等と積極的にコミュニケーションを図り、敷地内外の清掃も行き届いており良好な関係を構築していた。 ・施設の管理業務に関する近隣の方からの苦情や要望についても適切に対応していた。		

(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
・利用者が安心して利用できるように、式場・ホール等を常に清掃して清潔に保ち、施設利用者の快適性の向上に努めた。 ・新規業者や市民等の見学の際、パーティーションを活用する事で式場の広さの変更やメモリアルコーナーの設置等様々な事ができる事を説明した。 ・冷暖房の設定管理や設備等を適切に配置することにより、セレモニーを円滑に執り行うことができるよう対応した。			・施設における日常・定期清掃を行い、快適な環境を維持していた。 ・日頃から、施設周りの点検を行い、利用者の導線にて不具合が発見された際は、改善するなど対応していた。 ・施設内外の清掃が行き届いており、季節に応じて冷暖房を適切に設定するなど、利用者が快適に施設を利用できるよう心掛けていた。		
(20) 交通整理等の安全対策			大型葬儀等を実施する際に、会葬者の車両等を適切に誘導し混乱を防ぐことができていたか。		
指定管理者 評 価	8	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	8	市 評 価 理 由
・施設の入口、駐車場出入口、駐車場への通路など、各所に誘導整理員を配置して車両等を適切に誘導し、事故等のないよう対応した。 ・大型葬儀では、誘導整理員を増やし、有効な配置を考え、適宜事務所と連絡を取り、トラブルなく車両や歩行者を安全に誘導した。			・大型葬儀が執り行われる場合、予約の際に葬儀業者と十分に事前打ち合わせを行い、警備会社と連携し、誘導整理員を追加配置をするなど参列者の混乱防止や事故防止、不法駐車対策に取り組んでいた。		

指定管理者評価シート(令和5年度)

1.施設の概要

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

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

科 目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指 定 管 理 料	31,042千円	32,501千円 (4.7%)	33,189千円 (2.1%)	34,169千円 (3%)	34,071千円 (-0.3%)	34,419千円 (1%)
使 用 料	15,949千円	14,849千円 (-6.9%)	17,388千円 (17.1%)	22,553千円 (29.7%)	23,567千円 (4.5%)	24,867千円 (5.5%)

3.評価項目

◆管理運営体制(各5点)※(4)(7)のみ3点					
(1) 施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
- 職員が施設の目的を理解し行動することができた。その結果、より良い接遇につながり管理運営をすることができた。 - 日々の生じる課題についても公社内、市と連携し協議することにより適切に対処することができた。		- 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。 - 公営火葬場として開設された斎場の役割を認識し、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
- 勤務実績について適正な職員配置を行うことにより、支障なく業務を遂行することができた。 - 毎月1回の定例会議を行い、市と公社事務局、斎場職員の三者で情報共有を図り、適宜課題解決を図った。		- 計画どおりに人員を配置していた。 - 管理公社事務局と斎場の職員間で、日々の報告や連絡、相談を密に行い、情報共有できる体制を構築していた。 - 炉に不具合等が発生した際でも対応できるよう人員を配置し、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
- 毎月の定例会議だけでなく、市との連携が必要な課題については迅速に協議を行い市との意思疎通を図った。 - 市役所の閉庁時においても、火葬炉の不具合や管理運営上必要な情報については公社内で共有、対応した。後日、市へも経過報告を行うなど、諸問題の対応策の意思疎通を図った。		- 月1回連絡会議を実施し、情報共有していた。 - 火葬炉設備の状況については、日常の点検結果及び定期点検の結果を報告していた。 - 定期点検の結果に基づき、耐火ブロックや設備の修繕等具体的な提案があった。また、修繕の経過は市と共有していた。			

(4) 法令・協定書等の遵守			労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・労働条件や開館時間、平等利用の確保など条例や協定書、仕様書等に定められた基本事項を遵守した。 ・個々の機器や消防設備の法定点検等についても適切に行い、定期報告を行った。			・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			個人情報の保護に関する法律を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・利用者の個人情報を適切に管理するために業務終了時、パソコンや書類保管においては施錠を徹底した。 ・参列者やご遺族と思われる方からの問い合わせについては、個人情報の観点から必要最小限のとどめるように努めた。 ・業務上、葬儀会社からの事務所内での申請受付の際についても個人情報が洩れないように当日の入場状況について説明することだけにとどめて適切に対処した。			・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、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	4	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・防災非常招集連絡系統表や葬儀予約システム緊急体制表を事務所内に掲示し、非常時には迅速に対応できるように関係機関との連絡体制の構築を図った。 ・業務中で起こったトラブルをヒヤリ・ハットファイルを作成し、いつでも見返せるように安全確保に努めた。			・大規模災害を想定した対応マニュアル及び防災非常招集連絡系統表等を作成し、非常時や緊急時の連絡体制を確立していた。 ・非常時に備え、AEDのバッテリー更新とインジケーターの点灯確認等を毎日実施していた。		
(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
・燃料費及び光熱水費の執行額が予定よりも大きくならないように収支計画書を作成し、経費削減に努めた。			・収支計画書との大きな隔たりはなく、予算の執行も概ね計画どおりで、業務の継続が可能な状態であった。		
(8) 経費節減の取組			経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。		
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・適切に外部委託業務や総合契約を行うことで経費削減に取組スケールメリットに成功した。 ・斎場職員による毎月定期的な炉台メンテナンス作業を取組ことで火葬炉の不具合を軽減し、また定期的な業務用エアコンフィルターを清掃することで節電や機器の故障防止に努めた。			・予算額と比較して、支出合計は4.7%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、修繕費は48.4%削減となった。 ・4号炉の稼動回数を計画的に調整するなど燃料費の削減に努めていたが、火葬件数増加に伴い燃料費は8.1%増加となった。 ・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、光熱水費は15.8%削減となった。		
◆サービスの質の維持・向上（各10点）					
(9) 職員の資質向上			職員研修など、職員の資質向上(利用者に対する職員の接客マナー含め)を図るための取組が実施されていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・公社事務局CS向上委員会による「そこが知りたい！クレーム対応悩み相談室」や「個人情報保護法」、「人権配慮だめし」を行い、研修成果を生かせるように職員間で協議し職員の資質向上に努めた。			・職員の資質向上と、質の高い施設の運営に向けて、利用者の満足度を高めるための研修を実施していた。 ・火葬炉操作研修で習得した専門知識を、日々のメンテナンスに反映し、火葬炉修繕の際に修復方法を市へ提案するなど業務に活かされていた。		

(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
・分骨証明書発行について当該年度については斎場のみの発行となっていたが、市と協議を行い市民課窓口においても発行可能となった。 ・後日、埋葬許可証の紛失の問い合わせが多いことから紛失防止のためにご遺族に許可証の収納場所について声掛けを励行している。			・施設利用者からの問合せや要望、各証明書等の発行に対して親切丁寧な対応を心がけ、利用者のニーズを把握し、サービス向上に努めていた。		
(11) 情報収集(アンケート等)			利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
・葬儀会館のアンケートを活用しながら、斎場の運営を改善し利用者の利便性向上に取組をしている。 ・利用者の安全や満足度を高めるために、事前に葬儀会社から出棺時に来場者数の把握に努めて適切に案内や準備ができるように取組を行った。			・アンケートに「収骨等セレモニーについて」ご意見を伺う項目があり、自由記載欄であるにも関わらず「親切丁寧、わかりやすい説明で良かった」等の感謝の言葉を多くいただいていた。		
(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
・市のホームページや葬儀予約システムのお知らせ欄を活用し当該施設の情報発信を行った。その他、斎場申請の際に、市からいただいたチラシを配布するなどして当該施設や関連施設の情報発信やPRに取組を行った。			・斎場に関する葬儀業者や市民からの問い合わせや相談に対して親切丁寧に説明や対応を行い、情報発信していた。 ・斎場の利用に関する情報について、市と協議の上、葬儀予約システムお知らせ欄へ掲載内容を発信することで葬儀業者へ周知を行っていた。		
(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
・葬儀会館のアンケートを礎に、利用者の要望や苦情対応を行った。特に、安全配慮に関することについては、予算の許す限り当該年度中に迅速に対処するなど積極的に取組を行った。			・利用者や葬儀業者からの要望や苦情等を、管理公社事務局、斎場職員で情報共有し、迅速に対応できる体制を確立していた。 ・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
・利用者が安全快適に施設を利用できるように、ホール床面のワックス掛けを専門業者に依頼したり、業務用エアコンの洗浄作業を専門業者に依頼を行った。職員間においても、豪雨に備えて斎場周辺の側溝の清掃を行い、周辺整備清掃の取組を行った。			・建物、設備の日々の保守点検と修繕を適切に実施することにより、施設全体に関して状態を把握していた。 ・施設点検において、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。 ・自然災害に備え、屋上の排水溝や施設周辺側溝の清掃をこまめに行い、施設を常に良好な状態に保っていた。 ・市の修繕工事の打合せ協議に参加し、施設側から要望や提案が行われ、スムーズに修繕工事を完了することができた。		
(15) 管理記録等の整備・保管			備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・定期的に備品台帳をはじめ、各種点検記録や整備状況、修繕履歴など記録を行っており、市の月例報告書において提出を行っている。			・施設の備品台帳は、備品の更新や追加、廃棄に合わせて適宜更新し、適切に保管していた。 ・施設の点検記録や修繕履歴等はデータ化して、施設の状況を把握しやすくなっており、年1回市へ報告していた。 ・火葬炉の修繕について、定期点検結果に基づく具体的な提案があり、提案に至った経過等について、設備維持管理計画書を作成し記録していた。		

◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 火葬炉設備の管理運営			火葬炉設備等の点検修理を適切に行い、安全に火葬を行うことができたか。		
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	10	市 評 価 理 由
・日々の業務の中で疑問に思っていることや異音など職員間で情報を共有するようにしている。その都度、火葬炉メーカーに問合せ後確認作業を行い、不安解消や改善を行っている。 ・火葬炉メーカーによる定期的な火葬炉保守点検時には職員研修を実施し日々の業務向上のために研鑽を行っている。			・火葬炉操作研修で習得した専門知識を活かし、日常の点検に加え、計画的に2階機械室のメンテナンス及び台車のグリースアップ等の整備を斎場職員が実施していた。これにより不具合を未然に防ぎ、火葬炉設備を常に良好な状態に保っていた。 ・3号炉火葬炉耐火煉瓦全面積替修繕及び制御盤更新工事において、施工業者との事前協議に参加し、施設側からの意見と提案が積極的に行われ、結果、斎場を休場せず、部分運用しながら円滑に修繕工事を実施することができた。 ・炉制御盤の不具合や2階設備類の不具合を発見次第、メーカー担当者に連絡を行い、修繕方法について協議を行い、斎場の火葬運営に影響がないよう管理運営を行っていた。		
(17) セレモニーの遂行能力			利用者の期待に応えるセレモニーを行えているか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・全ての職員が利用者の期待に応えるセレモニーを行えるようにマニュアル作成を行っている。また、利用者の要望に応えられるようマニュアルの改訂を行い対応をしている。			・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
・セレモニーが厳粛に行えるように、丁寧な清掃に心がけている。炉前は故人との最後の場所であることから細心の注意を払って清掃を行っている。 ・新型コロナウイルス感染症に対して不安に思っているご遺族に対して手指消毒を設置し不安解消に取り組んでいる。			・炉前ホール、駐車場及び施設周辺の清掃と整理整頓、緑地帯の整備が行き届いており、快適に過ごせる空間となっていた。 ・斎場敷地境界線の外壁塗装の実施と、ホール内の床ワックスがけ及びエアコンの洗浄作業を実施し、来場者が不快感なく快適に過ごせる環境を整えた。		
(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することができたか。		
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
・職員が墓地、埋葬等に関する法律の知識をもって、利用者に埋葬に関する書類について適切にアドバイスをを行っている。埋葬許可証についても紛失が多いことから、適宜確認を行いながら収骨業務を行っている。			・斎場と葬儀会館の職員が協力し、葬祭業務を一体的に運営していた。 ・斎場と葬儀会館の職員は、葬祭に関する知識だけでなく、火葬後の分骨方法や納骨するタイミング、改葬に関する相談や手続き方法等、墓地や埋葬に関する専門的な知識を有し、利用者に対して適切なアドバイスを行っていた。		
(20) 近隣住民等への配慮			近隣住民へ配慮し、適切に施設を運営できていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・墓地管理者との連携を行い、斎場周辺の環境整備について協力体制を築いている。墓地管理役員と墓地まわりの草木の伐採に参加をして十分なコミュニケーションをとるようにしている。年末には、墓参者が多いことから、六地藏の赤い前掛けを同時期にかけ替えるタイミングを合わすなど調和できるよう取り組んでいる。			・近隣自治会や事業者、墓地管理者と積極的にコミュニケーションを図り、良好な関係を構築していた。 ・定期的な職場巡回により、敷地内外の清掃が行き届き、計画的に緑地帯の植栽剪定が行われ、近隣自治会や事業者、墓地利用者に十分配慮していた。		

指定管理者評価シート(令和5年度)

1.施設の概要

施 設 名	保健センター	全体評価
施設設置目的(条例)	市民の健康の保持及び増進を図る(摂津市立保健センター条例)	
制度導入年月日	平成18年4月1日	A
指定管理者名	一般財団法人摂津市保健センター	
指定管理期間	平成31年4月1日 ～ 令和6年3月31日	
担当部課	保健福祉部保健福祉課	

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

科 目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指 定 管 理 料	109,590千円	124,274千円 (13.4%)	132,941千円 (7.0%)	143,438千円 (7.9%)	146,936千円 (2.4%)	161,899千円 (10.2%)

3.評価項目

◆管理運営体制（各5点）※(4)(7)のみ3点					
(1) 施設設置目的・基本方針			施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。		
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
・「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。 ・人材育成基本方針及び目標管理制度を通して、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ている。			・職員が施設の設置目的、管理運営方針を理解し行動していた。 ・目標管理制度を活用し、個人だけでなく事業所全体で、施設の管理運営に係る課題の解決に向けた行動がとれていた。		
(2) 職員の勤務実績、配置状況			職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制（責任者・担当者）のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・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役割の整合性を図った。			・状況に応じた体制整備を図り、業務内容に応じた適正な職員配置としていた。 ・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実施し、運営に係る目標や課題を共有することができる体制を構築していた。		
(3) 市との意思疎通			管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・保健福祉部の部課長会の議事内容について回覧にて共有した。 ・月次報告などで市と密に連携を図り、保健福祉部全体の意向に基づく効率的なセンター運営を図った。 ・健（検）診等の事業ごとに、市を含めた専門職間で打合せを実施し、効果的な事業運営を図った。 ・例年と同様に、保健福祉課と連絡会議を実施して情報共有を図った。			・繁忙期を除き、定期的に市と連絡会を開催し、事業計画等の業務進捗状況を報告していた。 ・各事業の課題や解決策について、定期的に専門職間で協議していた。 ・健（検）診の受診率向上に向けた提案等があった。		

(4) 法令・協定書等の遵守			労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・条例、基本協定書、年度協定書等に基づき、事業を実施した。 ・摂津市と国立循環器病研究センターとの基本協定書に基づき、国循、医師会、管理者の三者で特定健診等への協力に関する覚書を交わし、事業を展開することができた。			・労働条件や開館時間等について、関係法令に基づいた運営となっていた。 ・基本協定書に基づき、基本事項を遵守するとともに、各種提出書類の提出期限を厳守していた。		
(5) 個人情報保護			個人情報の保護に関する法律を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・個人情報に関する書類は鍵付きの専用ロッカーに保管し、特定の職員しか管理できない体制を整備した。また、廃棄年度には適正に廃棄した。 ・特定個人情報においては、その取り扱いに関する規程を定め、マイナンバー制度に準拠した厳格な取り扱いをした。 ・特定健診やがん検診の結果通知においては、特定記録郵便で通知した。			・個人情報の保護に関する法律を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理を実施していた。		
(6) 非常時・緊急時等対応			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・「摂津市保健センター事故防止および事故発生時・緊急時の対応マニュアル」を整備している。事故については、発生することを前提として事後の処置対応に万全を期していた。 ・「ヒヤリ・ハット」の報告及び同種事例の情報共有化により、再発防止に努めていた。			・保健センター職員の緊急連絡網を整備していた。 ・事故の防止や災害等の対応から緊急連絡体制まで、詳細に記載したマニュアルを整備していた。 ・過去の事案発生の経験を踏まえて、「ヒヤリ・ハット」の報告、検討の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
・令和4年度と比較して、健診事業収益や特定保健指導収益は減収となったものの、全体として新型コロナウイルス感染症の影響をあまり受けず、ほぼ収支計画書通りに執行できた。			・一部の事業収益が減収したものの、概ね収支計画書や事業計画書の見込み通り、各業務を継続していた。		
(8) 経費節減の取組			経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
・令和5年度においても、職員が毎回の健診後に行っていた健診業務（書類整理やデータ入力、翌日の準備等）を一部、健診業務のために雇用した非常勤職員が担うことで、職員の超勤時間が削減された。 ・エアコンの設定温度を一定にしたり、こまめに消灯して電気の無駄遣いをしないように注意を払った。			・非常勤職員の業務内容を見直し、効率的な業務運営を実施し、令和4年度と比較して、超過勤務を約5.8%抑制していた。		

◆サービスの質の維持・向上（各10点）					
(9) 職員の資質向上			職員研修など、職員の資質向上(利用者に対する職員の接客マナー含め)を図るための取組が実施されていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・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。 ・人材育成方針を定め、目指すべき職員像を明確にすることで、職員一人ひとりの意識向上を図った。 ・ハラスメント防止研修会を開催し、ハラスメントを許さない職場づくりに取り組んだ。			・全職員が接遇の向上、危機管理意識の向上、ハラスメント防止、法令遵守等の研修を受講していた。 ・目標管理制度を活用し、組織目標に対する個人の役割を明確化し、職員1人1人の業務への意識改善に取り組んでいた。		
(10) 利用者サービスの向上			利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・新型コロナウイルス感染症が5類に移行した後も引き続き、アクリル板や消毒液の設置等、感染症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実施時における補助スタッフの配置、また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。			・新型コロナウイルス感染症を含めた感染症拡大防止策として、アクリル板や消毒液の配置、ソーシャルディスタンスの確保を実施し、利用者が安心して来所できる環境を整えていた。 ・利用者のニーズに合わせて、土日の健診実施を継続していた。また、健診やがん検診を予約しやすい環境づくりとして、ホームページで申込状況を確認できるようにしていた。 ・さらなる利用者サービス向上の取組として、ホームページからの予約がしやすい環境づくりを計画していた。		
(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
・介護保険事業において、アンケート調査（顧客満足度）やモニタリングの実施、利用者・家族等の懇談会を開催してニーズの把握に努め、アンケート結果を踏まえた改善に取り組んだ。 ・「ご意見箱」を設置し、常時意見を受け付けた。 ・保健事業や介護予防事業においては指導効果の把握・評価を実施し、結果をフィードバックしてモチベーションの向上を図った。			・介護保険事業の利用者に対して、アンケートを実施し、実施業務のモニタリングに取り組んでいた。また、利用者ニーズの把握のため、利用者の家族等との懇談会を実施していた。 ・ご意見箱に寄せられた要望・意見等を集約し、職員に共有していた。 ・国、府、他市の同様の施設での先進的な取組事例等を収集していた。		
(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	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
・ホームページや広報に加え、市庁舎、コミュニティプラザ、公民館等の掲示板に情報の掲示を行った。 ・窓口に設置している健幸マイレージの送信機横に、運動講座に関するチラシを置く等工夫を行った。			・健診やがん検診の申込状況をホームページに公開し、最新の情報を発信していた。 ・例年通り、ホームページだけでなく、市広報紙の活用やチラシの配布等、市と連携しながら施設情報や活動状況を提供していた。		
(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
・「ご意見箱」を設置し、常時意見を受け付けた。 ・苦情内容は、業務改善のヒントと捉え、改善につなげている。 ・要望等の内容については職員間で共有し、可能なものは即時に対応することとしていた。			・利用者等からの要望・苦情に対して、速やかに上司に報告し、組織として情報を共有することで、再発防止に備える等、苦情に対応する体制が構築できていた。また、対応可能なものは即時に対応していた。		

◆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
・ 終業時に施錠確認を兼ねて施設の点検を行い、必要があれば施設を管理しているコミュニティプラザに連絡する体制を整えていた。 ・ 機器の保守業者と密に連絡を取り、必要に応じて点検を実施した。 ・ 17台の自転車について定期点検を継続実施したところ、パンクや整備不良による不具合の発生が大きく減少した。			・ 定期的に施設点検を実施し、市に連絡していた。 ・ 施設の点検日誌や清掃に関する報告書を整備しており、業務完了後には、担当による確認作業を実施していた。 ・ 必要に応じて、機器の保守業者に点検実施を依頼することで、不具合が発生しないように取り組んでいた。		
(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。 ・ 備品を購入した時は、その都度備品台帳に記載して管理した。			・ 備品台帳、車両点検日誌、修繕等の履歴について、市の規則等を準用し、適正に管理していた。		
◆施設固有の項目 (各10点)					
(16) 特定健診等の取組			特定健診(「セットプラン」、「基本プラン」)の定員に対し受診者は充足されているか。		
指定管理者 評 価	6	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	8	市 評 価 理 由
・ 令和4年度と比較して受診者数が5名減少となったが、コロナ前とほぼ同数の受診者数に回復し、定員に対する充足率が約90%となった。			・ 特定健診の対象者数が減少している中、受診者数は5名減少に抑えることができていた。 ・ 定員に対して受診者数が約90%を満たす結果となった。		
(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	6	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	8	市 評 価 理 由
・ 特定保健指導対象者に対して電話連絡や、結果説明会への案内を実施した。また、健診当日に面接を実施する等、きめ細かい受診勧奨を実施した。 ・ 特定保健指導の利用率は令和4年度と比較して6.3%減少したもの、47.2%と府内他市町村と比較して高い利用率となった。			・ 受診意欲が高くなっている健診受診日当日に面談を実施し、効率的に医療機関の受診勧奨を実施していた。 ・ 特定保健指導対象者に対して、電話や案内の送付、健診受診当日に面談する等、積極的に特定保健指導の利用を呼びかけた結果、対象者の半数近くが特定保健指導を利用していた。		
(18) がん検診事業の取組			受診者の利便性が向上する取組を行っているか。		
指定管理者 評 価	8	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	8	市 評 価 理 由
・ 土日開催日を複数設定したが、受診者数が増加したのは乳がん検診及び子宮頸がん検診のみだった。 ・ 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。			・ 土日に健診を実施する、子宮頸がん検診日に一時保育を設ける等、受診しやすい環境づくりに向けた取組を実施していた。		

(19) 介護保険事業の取組			市内事業所の状況を踏まえ、処遇困難者等の公的機関が引き受けるべき方の対応ができて いるか。		
指定管理者 評 価	8	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に対して積極的に受け入れる体制を整えている。 ・単価が低く、民間事業所では取り組みにくい介護予防支援事業に取り組んだところ、予防プラン作成件数が昨年度とほぼ同数であった。 ・通所型サービスCは介護予防に特化した事業で、当法人の特性を生かした内容を実施すると共に参加者数の拡大に取り組んだところ約1.2倍増加した。			・介護保険事業においては、民間事業者では処遇困難な利用者に対しても、積極的な受入れ対応を行っていた。 ・介護予防に特化した事業において、参加者数の拡大に取り組んだ結果、利用者が増加していた。		
(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。 ・シニア生活習慣改善講座やふれあいリハサロン、はつらつ元気でまっせ講座など介護予防に資する講座を開催した。			・平日の日中に参加が困難な方に対して、夜間に参加できる講座として、トワイライトエクササイズ講座を実施する等、健康増進を目的とした講座に参加しやすい環境づくりに取り組んでいた。 ・社会参加への動機付け、介護予防、フレイル予防等、様々な課題の解決に向けた健康増進に資する取組を実施していた。		

指定管理者評価シート(令和5年度)

1.施設の概要

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

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

科 目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指 定 管 理 料	3,800千円	5,944千円 (56.4%)	13,418千円 (125.8%)	10,403千円 (-22.5%)	9,885千円 (-5%)	4,149千円 (-58%)

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、市民が安心出来る医療体制を継続的に確保するという方針のもと、担当職員一人ひとりが適切な管理運営に努めた。		・休日小児急病診療所の設置目的である「休日における小児の急病患者の診療」に基づき作成した事業計画に沿って事業を実施していた。 ・各職員が研修を通して、管理運営方針に掲げている市民が安心できる医療体制の確保に向けた行動がとれていた。			
(2) 職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・事前に、一か月以上先までの医療従事者及び事務担当職員の出勤予定日を決定及び把握しておくことで、特定のスタッフに過度の負担を強いることがないように配慮する体制を構築していた。 ・適時、責任者のもと、担当職員間で打合せを実施したり、グループラインで情報発信することで、迅速に運営上の課題や情報を共有・検討する体制を構築していた。		・医療スタッフの確保が困難な中、安定した小児科医療体制の整備のため、仕様書のとおり診療業務等に必要な人員を確保していた。 ・適正に業務執行できる体制を整備しており、運営上の課題に対しても、情報の共有及び検討できる体制となっていた。			
(3) 市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・市との連絡調整等が必要な場合は、速やかに連絡し、迅速に対応できる体制を構築していた。 ・市との定例会の中で適時、受診者状況を報告し、情報共有を図っていた。		・定期的に市との連絡会を開催し、業務に必要な情報共有や、管理運営に関わる検討事項について、十分に連絡、調整を図っていた。			

(4) 法令・協定書等の遵守			労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者 評 価	3	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	3	市 評 価 理 由
・診療時間や受診対象者（15歳以下の小児）等、事業の実施にあたっては、条例や基本協定書に定められた事項を遵守していた。			・人員配置、労働条件、開館時間等について、条例や基本協定書等を遵守した事業計画を作成し、計画通りに管理運営できていた。		
(5) 個人情報保護			個人情報の保護に関する法律を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者 評 価	3	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	3	市 評 価 理 由
・カルテ等の個人情報書類は、専用ファイルに綴じて鍵付きのロッカーに保管し、ロッカーは必要時以外常に施錠していた。 ・診療日以外は、常に出入口を施錠して、関係者以外の立ち入りを禁止していた。			・個人情報の保護に関する法律を遵守し、利用者の個人情報を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	2	市 評 価 理 由
・「一般財団法人摂津市保健センター新型コロナウイルスに対する事業継続計画」と、その下部に位置づけられる「摂津市立休日小児急病診療所帰国者・接触者外来運営マニュアル及び新型コロナウイルス対策BCP」を必要に応じて更新した。 ・国や大阪府の指針に基づいた新型コロナウイルス感染症拡大防止策を職員間で共有するとともに、「小児の外来診療における新型コロナウイルス感染症診療指針」を配備し、当該指針に基づいた対策を講じて診療を行った。 ・緊急時の連絡体制について、職員間で再度確認及び共有した。			・避難訓練を実施できていないが、「一般財団法人摂津市保健センター新型コロナウイルスに対する事業継続計画」、「摂津市立休日小児急病診療所帰国者・接触者外来運営マニュアル及び新型コロナウイルス対策BCP」を作成し、緊急時に備えた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
・秋頃からインフルエンザの流行に伴う受診者の急増(約2倍)に伴い、診療事業収益が前年度と比較して約830万円の増収となった。			収支計画書通りではないが、指定管理料が約570万円の減額、診療事業収益が約830万円の増収となった。		
(8) 経費節減の取組			経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。		
指定管理者 評 価	5	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	5	市 評 価 理 由
・計画時から指定管理料を60％程度削減できた。 ・毎月末に薬剤師による薬剤の棚卸を実施するとともに、必要最小限かつ十分な薬剤を把握・準備し、使用期限切れ等による医薬品の廃棄を削減した。 ・診療時間終了後の事務作業時間を短縮できるように事務マニュアルを作成・修正して担当職員の超過勤務の抑制に努めた。			・事業計画では指定管理料を12,384千円としていたが、決算では4,149千円と、当初の33％程度に抑えることができていた。 ・月末に棚卸を実施し、計画的に薬剤を準備することで、不要廃棄が最小限になるように努めていた。 ・事務マニュアルを作成し、職員の負担を減らすことで、超過勤務の抑制に努めていた。		
◆サービスの質の維持・向上（各10点）					
(9) 職員の資質向上			職員研修など、職員の資質向上(利用者に対する職員の接客マナー含め)を図るための取組が実施されていたか。		
指定管理者 評 価	8	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	8	市 評 価 理 由
・医療従事者との連絡調整手段や適切な薬品管理など、適時、診療所運営に必要な事務の研修を通じて担当職員の資質向上を図った。 ・診療日当日の出来事を記録した「診療日誌」を毎回速やかに回覧することで、全ての担当職員が最新の受診状況を把握し、また不測の事態に対応出来るように事前準備をする状況を習慣化した。			・全職員が接遇の向上、危機管理意識の向上、ハラスメント防止、法令遵守等の研修を受講していた。 ・目標管理制度を活用し、組織目標に対する個人の役割を明確化し、職員1人1人の業務への意識改善に取り組んでいた。		

(10) 利用者サービスの向上			利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・紹介状の発行等、二次医療機関との連携を密にして二次搬送体制の確保に努めた。 ・二次医療機関の受診結果を担当医師にフィードバックし、情報共有に務めた。 ・空気清浄機を待合室に導入し、感染症の予防に務めた。			・二次搬送体制を整備しており、利用者にとって安心して受診できる環境を整備していた。 ・受診時に少しでも安心して待機してもらえるよう、空気清浄機の導入や、発熱患者とそれ以外患者の待合室を分ける等、感染症対策を実施していた。		
(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
・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。			・ご意見箱や直接寄せられた要望・意見等を集約し、職員に共有していた。 ・国、府、他市の同様の施設での先進的な取組事例等を収集していた。		
(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	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
・市の年間日程表及び市のホームページに、休日診療所の情報を掲載した。また、当法人のホームページや市の広報紙（毎月）で、休日診療所の周知を図った。			・例年通り、ホームページだけでなく、市広報紙の活用やチラシの配布等、市と連携しながら施設情報や活動状況を提供していた。		
(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
・利用者からの要望や苦情は、「市民の声」や「ヒヤリ・ハット」として報告し、担当職員間で速やかに情報共有すると同時に、市に報告する体制を整備していた。			・利用者等からの要望・苦情に対して、速やかに上司に報告し、組織として情報を共有することで、再発防止に備える等、苦情に対応する体制が構築できていた。また、対応可能なものは即時に対応していた。		
◆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
・診療日当日の診療時間前に、従事スタッフが各設備の準備・点検及び清掃を行った。また、診療日以外の平日は、シルバー人材センターの方が清掃をしていた。			・診療日だけでなく、診療日以外にも清掃や設備点検等を実施し、受診者が安全快適に利用できるよう施設を衛生的に保つことができていた。		
(15) 管理記録等の整備・保管			備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・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。			・診療業務に係る書類やその他施設管理・維持に必要な書類について、市の文書取扱基準を準用し、適正に管理していた。		

◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 安定した小児科医体制			医師会、近隣病院等と連携し安定的に医師が確保されているか。		
指定管理者 評 価	8	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	8	市 評 価 理 由
・大阪大学医学系研究科小児科学教室との連携を密にし、安定的に小児科専門医師を確保することができる体制を構築していた。 ・年2回程度、同教室を訪問し問題点等の協議を行っていた。			・摂津市医師会や大阪大学と連携し、小児科医を安定的に確保できていた。		
(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	8	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	8	市 評 価 理 由
・薬剤師会及び看護師会からの要望に対して、可能な限り対応することで良好な関係を維持し、医療スタッフを安定して確保できていた。			・摂津市薬剤師会及び摂津市看護師会と関係を築きながら、スタッフを確保していた。		
(18) 感染症等発生時の対応			感染症等発生時の対応等が整備ができていますか。		
指定管理者 評 価	8	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	8	市 評 価 理 由
・「摂津市立休日小児急病診療所帰国者・接触者外来運営マニュアル及び新型インフルエンザ対策BCP」の整備に加え、感染症の拡大防止のため、国等の指針に基づき、マスク及びフェイスシールドの着用徹底やこまめな消毒、動線の確認等を行った。 ・診療及び検査時の感染症拡大防止を図る目的で、診察室にクリーンパーテーションを設置し、待合室に空気清浄機を設置した。			・マスクやフェイスシールドの着用や、定期的な消毒によって感染症の拡大防止を図っていた。 ・受診者同士や受診者と医師の不必要な接触が発生しないよう、診療や検査を行う診察室にクリーンパーテーションを設置し、動線を確保していた。		
(19) 医薬品の管理			医薬品は厳正に管理されているか。		
指定管理者 評 価	8	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	8	市 評 価 理 由
・医薬品は調剤室で一元管理して保管するとともに、毎月末の棚卸により月末在庫量を把握していた。 ・年度末に実施する棚卸から、年間購入数や年間廃棄数を把握し、医薬品の適正量の管理に務めた。			・月末に棚卸を実施し、計画的に薬剤を準備することで、不要廃棄が最小限になるように努めていた。		
(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	6	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	6	市 評 価 理 由
・受診後、受付窓口で診察料を徴収した後、手提げ金庫に保管し、診療時間終了後に手提げ金庫ごと大型金庫に入れて保管していた。 ・自己負担金は翌日以降、速やかに休診用の銀行口座に入金し、お釣り以外の現金を保管しないように心がけていた。			・例年通り、徴収した診察料を適切に一時保管していた。 ・徴収後は、速やかに銀行口座へ入金し、必要以上に現金を持たない等、適切な金銭管理を実施していた。		

指定管理者評価シート(令和5年度)

1.施設の概要

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

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

科 目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指 定 管 理 料	209,180千円	205,975千円 (-1.5%)	205,724千円 (-0.1%)	210,736千円 (2.4%)	209,460千円 (-0.6%)	213,194千円 (1.8%)
介護給付費負担金	95,754千円	93,197千円 (-2.7%)	98,160千円 (5.3%)	102,892千円 (4.8%)	98,992千円 (-3.8%)	115,578千円 (16.8%)

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
・基本理念や経営方針等は、新規職員へはオリエンテーション時に、他の職員へは朝礼や終礼及び定期的な職員面談時に周知し、職員が理解して業務にあたることができていた。 ・利用者やご家族へは、契約時や他には法人ホームページや事業計画、パンフレット、機関誌等に掲載することで周知した。また、事業所内の誰でも見ることができるよう廊下にルビ打ちや分かりやすい文言で掲示し、利用者やご家族、来園者や職員が常時見る事ができるようにしていた。 ・利用者アンケートに基本理念・方針の存在や内容の理解しやすさをアンケートで実施した。		・新規採用職員を含むすべての職員が基本理念や経営方針等を理解して業務にあたるよう、オリエンテーションや職員面談時に周知していた。 ・スローガンや方針等をホームページや機関誌等に掲載するとともに、利用者や家族、職員らがいつでも見ることができ環境を整備していた。 ・利用者アンケートを実施し、基本理念や経営方針等を周知した。			
(2) 職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。			
指定管理者 評 価	4	指定管理者評価理由	市 評 価	4	市 評 価 理 由
・管理者を「労務管理の責任者」と明確に位置付けし、職員会議等にて職員への説明と、定期的な面談を行い、勤務状況の確認を行いながら、毎月の有給休暇等の取得状況、日常勤務の内容や残業の実態の把握に努めた。 ・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、明確な業務執行ができるよう体制を確立し業務を進めた。また、新規採用職員へは、指導担当職員を配置、毎日振り返りの時間を設けて翌日の課題と当日の反省を行った。 ・総合支援法に基づく職員配置基準を遵守し、適正に職員及び職種の配置を行った。 ・毎月、職員の勤務予定表・実績表を作成し、園掲示板へ張り出し見える化してきた。		・障害者総合支援法に基づく人員配置を遵守していた。 ・業務執行体制を明確化するため、職員事務分掌及び体制表を作成していた。 ・管理者の位置付けを明確にし、労働関連法への対応を進めていた。 ・新規採用職員に対して指導担当者を配置し、人材育成を行う体制を整備した。 ・事業計画書から職員数を1名増加し、手厚い支援を行った。			

(3) 市との意思疎通			管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。		
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・早急に対応が必要な内容については、市へ出向き相談及び報告をしながら進めた。 ・福祉避難所の指定を受け、市と連携しながら、物品備蓄など、避難者受入れ体制を整備した。 ・各事業所が市全体の動向を把握するために、市から得た情報を施設連絡会で共有した。 ・トラブルがあった際は、まず一報を市へ連絡を入れ、協議を行いながら対応した。			・管理運営上の課題が発生した際は、適宜市へ報告していた。 ・法人内の施設連絡会にて、市の動向について情報共有していた。 ・福祉避難所として、市と連携しながら対応にあたった。 ・施設利用者とのトラブルがあった際は、市へ対応の確認や相談をすることができていた。		
(4) 法令・協定書等の遵守			労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・法令や協定書、労働条件等を遵守し、基本事項に沿って開館時間や平等利用、定期報告等を実施した。 ・管理者は、「障がい者総合支援制度における指定事業者・施設集団指導」に参加し、労働関係等の法令を学び、各種法令について朝礼や終礼、各種会議で周知した。			・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。 ・管理者が大阪府の集団指導者研修を受講し、関係法令について改めて学び、職場に周知していた。		
(5) 個人情報保護			個人情報の保護に関する法律を遵守し、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」をもらい他者への情報提供は行っていない。園の個人情報の取扱い方法の周知を行った。 ・「個人情報保護に対する基本方針」を策定し、それに基づく「プライバシー保護マニュアル」を整備し、適切に対応した。また、個人ファイルや電子データ等の情報は一切持ち出さず、施錠ができるキャビネットにて保管した。 ・定期的に、「個人情報の漏洩禁止」「情報取扱いの心得」について職員との情報の共有の場を設定し、職員の意識向上に努めた。新規職員のオリエンテーションでも個人情報保護の取組みについて伝えている。 ・個人情報に関係する外部研修に参加し、伝達研修等により職員全体で意識の向上に努めた。			・プライバシーマーク付与適格性審査基準に沿った方針、マニュアルに基づき個人情報を管理していた。 ・個人情報に関する外部研修を受講し、契約社員を含む全ての職員に対して、個人情報の取扱いについて伝達研修等を行った。		
(6) 非常時・緊急時等対応			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。		
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	5	市 評 価 理 由
・「避難確保計画」「危機管理マニュアル」「非常災害対策マニュアル」「消防計画」を職員へ周知し、それに沿って対応できる体制が維持できるように努めた。 ・非常時・緊急時に円滑に行動できるよう、月1回、火災または震災を想定した避難訓練と、年1回の消防署立ち合いの消防総合訓練を実施した。また、水害想定避難訓練を年1回実施した。 ・利用者及び職員の安否確認の方法として、民間会社の安否確認サービスを活用することで、緊急・災害時の連絡体制を整えた。 ・防災意識の向上と防災対策等の為、ふれあいの里防災担当職員が定期的に会議を行った。 ・非常火災時事業継続計画（BCP）を制定した。			・「避難確保計画」「危機管理マニュアル」「非常災害対応マニュアル」「消防計画」について職員に周知し、非常時・緊急時の対応体制維持に努めていた。 ・従事者だけでなく、利用者も含めた避難訓練を年間を通じて実施し、避難困難者等への対応を検討していた。 ・利用者及び職員の安否確認について、民間サービスを活用した緊急連絡体制を整えていた。 ・制定したBCPに基づき、感染症への対応も踏まえた職員研修等を実施していた。		
(7) 運営の安定性			収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・指定管理料の中で収支のバランスに留意し、適切な運営を心がけた。物価高騰により食材費が値上がった影響で、給食のクオリティを保つために給食費の値上げを行った。事業計画に沿った適切な施設運営に心がけながら、効率的な予算執行に努めた。			・指定管理料の範囲内で事業を実施できたことに加え、新型コロナウイルスの動向を注視しながら、収入を増やすために介護給付費等の加算を維持するなど、収支計画書との隔たりがでないように対応していた。 ・予算と決算を比較し、執行率は97.3%であった。		

(8) 経費節減の取組			経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。		
指定管理者 評 価	4	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	5	市 評 価 理 由
・日頃から光熱水費等の節約意識が職員に浸透しており、利用者への影響がない程度での照明の間引き等、経費削減の取組を実践した。 ・電気使用料の削減を目的に園舎照明器具全てをLEDに取り替えた。 ・電気代削減の為、電気の使用状況を知らせてくれるスマートメーターを導入した。 ・創作活動の材料として不用品等を再利用することで、経費を削減した。 ・開館時間外や不要と思われる季節には、トイレの暖房便座の電源を切っていた。 ・身体障害者・老人福祉センターでは、創作活動の材料として、荷造り紐のPPバンド等の不用品を再利用することで、経費を削減した。 ・身体障害者・老人福祉センターでは、冷暖房温度の適切な管理を行うため、利用者に協力や理解を求め、エアコン稼働時季に「開館時間（8時45分）から9時30分」と「15時30分から閉館時間（17時15分）」の時間帯に、玄関自動ドア電源をOFFにし、手動開閉扉から出入りしてもらった。			・施設内照明器具をLEDにすることにより、電気代を削減することができた。 ・スマートメーターを設置することで、より職員の節約意識を高めることができていた。 ・さまざまな取組や職員の節約意識の浸透により、光熱水費について前年比16.2%削減ができた。		
◆サービスの質の維持・向上（各10点）					
(9) 職員の資質向上			職員研修など、職員の資質向上(利用者に対する職員の接客マナー含め)を図るための取組が実施されていたか。		
指定管理者 評 価	8	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	8	市 評 価 理 由
・職員の資質向上の為に、事業計画をもとに各種研修に参加した。また、受講した職員から他の職員へ伝達研修を行った。 ・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)として派遣した。 ・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研修を受講した。 ・中長期計画に「期待する職員像」を明確にして、職員一人ひとりと「面談」を行った。 ・運転業務を行う職員には、安全運転マナー講習の伝達研修を行った。 ・虐待防止研修を全職員が年2回、受講できるように実施した。			・職員の資質向上を目的とし、てんかんや高次脳機能障害など障害特性に関する研修を始め、安全運転マナー講習などの幅広い研修を受講していた。また、強度行動障害支援者養成研修の受講者が講師として年4回研修に参加した。 ・各研修を受講した職員だけでなく、すべての職員の資質向上を目指し、伝達研修という形で積極的に研修内容を共有していた。 ・「期待する職員像」を明確にし、定期的な面談を実施しながら、職員の育成を実施していた。 ・虐待防止に積極的に取り組んでおり、年2回全職員が受講していた。		
(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
・利用者がリラックスして過ごせるようにビーズクッションを置いた。活動時に動画視聴できるようにインターネット環境の見直しやタブレットの購入をした。送迎時間の変更や通院支援等、利用者の特性に合わせた生活環境を整えながら、ご家族のニーズにも配慮した支援した。 ・強度行動障害や自閉症スペクトラム等の利用者には、不必要な刺激を遠ざけ、集中しやすい環境を用意する取組（構造化）を継続した。 ・身体障害者・老人福祉センターでは、利用者のスマートフォン所持率も高く、LINEの使い方や電話帳登録などのレクチャーを日常的に行った。 ・身体障害者・老人福祉センターでは、車両来所者の駐車時に、可能な限り安全確認サポートを行い、限られたふれあいの里内駐車スペースに駐車することが困難と思われる方には、車両の駐車を職員が行った。			・集中しやすい環境を整える支援方法である構造化に、継続して熱心に取り組む、利用者それぞれの特性に配慮していた。 ・利用者ニーズに即したスマホ講座を開催し、講座終了後のフォローも実施していた。 ・市が実施している事業に施設利用者が参加できるよう積極的にサポートを行った。		
(11) 情報収集(アンケート等)			利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。		
指定管理者 評 価	8	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	8	市 評 価 理 由
・園での活動に対しての考えや思いを把握するため、面談や日々のノートでのやり取りを通じて把握しサービスの向上に繋げた。また、必要に応じて把握した内容を集約し、定期的に実施しているサービス向上委員会にて検証した。 ・利用者のニーズを聞き取るため、年1回利用者アンケートを実施した。 ・就労サービスでは、月2回利用者自身が運営する自治会が開かれ、職員が支援し利用者の声やニーズを聞く環境を整えた。			・連絡ノートの活用や面談を実施することで、利用者のニーズの把握に努めていた。 ・利用者のニーズを聴き取るために利用者アンケートを実施し、嗜好調査や給食会議を行い、要望に応えるよう努めていた。 ・就労支援ネットワーク会議に2～3か月に1回出席し、市内の就労系障害福祉サービス事業所の情報を収集していた。		

(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	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・年4回発行している機関紙を通じて、ご家族など情報発信した。 ・支援学校に訪問し、各学年の進路状況や人数の把握、園の定員空き状況など情報交換を実施した。 ・ブログに活動内容を掲載し、情報発信した。 ・身体障害者・老人福祉センターでは、施設の公式LINEアカウント（配信48回/年）や施設ホームページ（更新31回/年）で、行事予定や参加募集のお知らせ、利用者の活動風景写真掲載などを行った。また、福祉センターだよりを毎月発刊し、館内でのポスター掲示やチラシ配布をし情報発信した。また、いきいきカレッジふれあいの里講座については、広報せつつに掲載し、市内各公民館等にチラシを配架することに加え、商業施設掲示板や広報板約20箇所にもポスターを掲示した。			・機関紙を年4回発行し、全面カラー印刷とすることで、写真の量を増やし、誰もがしやすい機関紙を作成していた。 ・身体障害者・老人福祉センターでは時代に合った新しい広報活動として、公式LINEアカウントの更新を続け、利用者や保護者に向け高頻度で情報発信をしていた。 ・支援学校を訪問し、情報交換を実施していた。		
(13) 要望・苦情対応			利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。		
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
・基本的には、園と当事者で話し合いを行い、要望に答え苦情解決を円満にできたが、対応が難しいこともあったため、今後の苦情対応について学び、きちんと対応できる体制を整える必要がある。 ・施設内の特定の場所に、要望や苦情を記入して投函できる箱を設置し利用者へ周知した。 ・利用者からの声を反映する為に掲示板に掲示し見える化に努め、支援に繋がった。			・利用者家族から苦情があった際は市へ報告し、今後の対応方法についても協議・検討を行っていた。 ・施設内に苦情の連絡に関するポスターをわかりやすく掲示していた。 ・利用者からの苦情や要望を運営に反映させるため、内容を匿名で掲示板に掲示していた。 ・苦情等があった際は、速やかに解決に向けて対応し、市へ内容を報告していた。		
◆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
・経年劣化に伴う破損箇所は速やかに修繕を行い、安全な園運営をした。 ・定期的に、指定業者が自動ドア及びエレベーターの保守点検を行った。 ・建物や設備を安全に使用できるように、職員の保守や修繕意識を高めた。また、各作業室をはじめ、玄関やトイレなどの共用部分についても清潔に保てるよう日々清掃した。 ・市建物調査の結果を踏まえ、フェンスの交換、螺旋階段の塗装修繕を行った。 ・身体障害者・老人福祉センターでは、市建物調査の結果を踏まえ、汚水配管用会所改修工事及び建物裏フェンスの交換を行った。また、エレベーター保守点検業者から要正との報告があり、ブレーキ解放用バッテリーの交換を行った。 ・身体障害者・老人福祉センターでは、館内カーペット及びフロアクリーニングを行った。 ・ふれあいの里内樹木選定及び消毒を行った。			・法定点検だけでなく、利便性向上の視点で施設内の修繕箇所の有無を確認した。 ・市建物点検調査の結果を基に、速やかに修繕した。 ・管理者による指導で、施設にかかわるすべての職員が施設内の安全性の確認を兼ねて毎日清掃し、清潔に保っていた。		
(15) 管理記録等の整備・保管			備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・備品について全て台帳に記載し所定の場所に保管した。また、適切に使用できるよう、日々の点検を実施し、購入時と廃棄時には記録した。 ・AEDについては毎勤務日にインジケーターの点灯等を点検し、業務用エアコン・冷凍冷蔵庫のフロンガス点検については3カ月に1回点検を行い記録簿に記載し保管した。 ・自動車運転業務前には車両点検とアルコールチェック結果を記載し保管した。			・備品台帳をはじめ、AEDやフロンガスに関する点検記録簿を整備し、保管していた。 ・購入時や廃棄時の更新を含め、備品台帳を適切に更新し、保管していた。 ・自動車運転業務についても法改正に対応し、アルコールチェックを実施できていた。		

◆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	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・摂津支援学校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5名、自立訓練4名、合計9名の新規利用者の獲得に繋がった。 ・身体障害者・老人福祉センターでは、前年度比約7%増となる延べ8,999名/年の利用があった。 ・身体障害者・老人福祉センターでは、公民館や集会所などでも活動している利用者に対し、行事予定や参加募集についてのチラシ配布や口頭での情報発信をお願いした。			・ひびきはばたき園の新規利用者獲得のため、実習の受入れやパンフレットの配架等、支援学校へのPRを実施し、新規利用者を9名獲得していた。 ・コロナ禍の影響により減少していた利用者数を工夫を凝らして回復させていた。 ・利用者数向上のため、実際に施設を利用している市民から口頭等での情報発信を依頼していた。 ・ふれあいの里において、利用者数は前年度比111%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	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
・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。			・強度行動障害支援者養成研修等を計画的に受講し、現状の加算を維持できていた。		
(18) 社会参加・地域交流イベントの実施			施設利用者の社会参加を図る取組が実施されたか。また、地域住民との交流を図る取組が実施されたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・「つくっ展と輝けコンサート」市立コミュニティプラザ（令和6年2月17日）作品展は（令和6年2月17日～21日まで）開催し、来館者と利用者の地域との交流に繋がった。 ・バザー出店を「アビリンピック大阪2023」「株式会社JFRクリエ」「福祉祭り」にて実施し、地域の方との交流に繋がった。 ・法人の行事である「スポーツフェスタ2023」に参加し、他施設の利用者との交流も行った。 ・身体障害者・老人福祉センターでは、つどい場参加者と法人内施設の第1児童センター・みきの路をリモートで繋げ、折り紙でフレーム作り・体操・脳トレ等を行った。リモートでの利点を活かし、高齢者・障害者・子どもが相互理解する機会として実施することができた。身体障害者・老人福祉センター参加者47名、リモート参加93名となった。 ・身体障害者・老人福祉センターでは、利用団体等の成果発表及び活動紹介の機会として、陶芸・書道・パソコン・手芸などの作品展示（令和6年1月23日～3月1日）を実施した。期間中は延べ215名の方が鑑賞した。 ・身体障害者・老人福祉センターでは、4年ぶりに開催されたこどもフェスティバルに陶芸同好会会員による陶器バザーを出店し、会員の力作の陶器を低価格で販売し、様々な世代参加者との交流ができた。（約20名参加）			・「つくっ展」を市立コミュニティプラザにて開催し、関係者だけでなく、多くの来館者が観覧した。 ・さまざまな場所でバザーを出店し、地域交流を行った。 ・「スポーツフェスタ2023」に参加し、スポーツに取り組む機会を設けるだけでなく、法人内他事業所との交流も行った。 ・継続的な試みとして、児童施設を含む法人内事業所でリモート中継による多世代交流会イベントを実施し、140名が参加した。 ・身体障害者・老人福祉センターでは、作品展及び活動紹介月間として活動動画を館内モニターで放映し、延べ215名が観覧した。 ・4年振りの開催となった「こどもフェスティバル」に出店し、世代間交流の促進に尽力した。		

(19) 給食満足度			給食満足度が向上したか。また、向上するための取組が実施されたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
- 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、月1回協議した。また、利用者も給食会議に参加し、利用者からの生の声を聞きメニューに反映した。 - 献立表及び給食だよりを毎月配布した。 - 四季を感じられる献立、障害の特性に合わせた献立や自助具を提供した。 - 利用者のご家族に給食メニュー内容を知ってもらうため、ホームページに給食の写真を掲載した。 - 利用者アンケートとして、嗜好調査を年1回実施した。			- 毎月、利用者を含めた給食会議を実施し、利用者に合わせた改善についての話し合い、メニューに反映した。 - 利用者に対して、給食だよりと献立表を毎月配布するとともに、ホームページに給食の写真を掲載し、家族への情報提供を行っていた。 - 利用者アンケートにて嗜好調査を行い、利用者の90.9%が「給食が好き」と答えた。		
(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
- 様々な取組の結果、府介護給付費の算定に係る届出書に記載されている平均工賃月額区分において、最も高い区分となった(4万5千円以上)。 - 昨年と比較し、生活介護では1,630円、就労移行では270円の増額となった。 - 工賃向上計画に沿って、多様な作業資源を用意し、障害の特性に合わせた作業内容を提供していた。 - 適切な休憩時間の確保、作業服や安全靴等の貸与、手袋や防護眼鏡、エプロン、アームカバー等の配布を行い、それぞれの仕事内容に配慮した労働安全衛生上の取組を実施した。			- ひびきはばたき園の就労継続支援B型の工賃は月平均52,344円で、全国平均の17,031円に比べ、300%以上の金額となっていた。 - 工賃向上計画を策定し、就労継続支援B型だけでなく、生活介護、就労移行支援においても利用者に工賃を支給できていた。		

指定管理者評価シート(令和5年度)

1.施設の概要

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

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

科 目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指 定 管 理 料	263,483千円	252,789千円 (-4.1%)	255,191千円 (0.9%)	259,709千円 (1.8%)	260,981千円 (0.5%)	264,001千円 (1.2%)
介護給付費負担金	194,076千円	225,858千円 (16.4%)	191,868千円 (-15%)	184,241千円 (-4%)	189,993千円 (3.1%)	192,350千円 (1.2%)

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	5	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
・法人理念、施設の基本方針と運営理念に加え、法人各施設の基本方針も明示し、法人各施設の考えも理解したうえで市民サービス向上の意識を持ち業務に取り組んだ。 ・年度初めや職員の入替があった際には、職員全体会議等で理念や基本方針を読み上げ、加えて全職員が毎月記入する自己チェックシートにもファイリングし、全職員が常に確認できる状況を作った。 ・スタッフルームや事務所だけでなく、玄関や廊下、ホームページにも掲載し、利用者や家族、来館者だけでなく、幅広く市民にも周知した。		・基本理念や経営方針等については、ホームページをはじめ、施設内各所で掲示等を行うことで、職員や利用者だけでなく家族等の市民への周知を行っていた。また施設毎にスローガンを掲げ、スローガンに絡めたイベントを実施していた。 ・施設の現状や課題を踏まえ、当該年度の運営方針を定め、国からの通知等とともに職員への周知をしていた。			
(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
・法令に基づく人員配置基準や加算算定に必要な人員配置に関して、欠員が出た際には人員欠如期間が発生しないように人員補充を滞りなく行った。 ・各種行事の計画は実行担当者を選任し、サービス管理責任者を統括責任者として進捗状況等を把握した。 ・各種業務担当者も選任し、前年度からの引継ぎに滞りが出ないように取り組んだ。		・欠員が出た際は人材派遣会社から補充を行い、人員欠如期間が発生しないよう対応できていた。 ・業務担当者を選任するなど、業務執行体制を整備できていた。			

(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	5	指定管理者評価理由	市 評価	5	市 評 価 理 由
・新型コロナウイルス罹患発生時や、事故事案が発生した際には市以外に大阪府と利用者の援護市にも迅速な報告を行った。 ・キュービクル入替工事の際には、第二期大規模修繕計画書を基に、綿密な打ち合わせを行い夜間の停電対応にも市と協力体制を整えて対応した。 ・その他、指定管理施設の運営に関する確認事項や介護給付費に係る確認も適宜行い、十分な連携を図った。			・施設の運営に関して、新型コロナウイルス罹患発生時等、問題が起きた際は、関係機関と連携し、迅速な対応、報告を行っていた。 ・キュービクル入替工事において、綿密な打ち合わせを迅速かつ丁寧に対応していた。また、夜間停電についても市と協議し、対応をできていた。 ・介護給付費についても大阪府への確認を適宜行い、十分な連携を図れていた。		
(4) 法令・協定書等の遵守			労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・摂津市立みきの路条例、基本協定書及び業務仕様書の内容を遵守しサービス提供及び業務を行った。 - 条例や協定書、業務仕様書の内容については、リーダー会議および職員全体会議で伝達し、指定管理施設で業務する職員として、利用者だけでなく、地域住民からも必要とされる施設運営を意識させた。 ・働きやすい環境整備のため、令和6年度の改定を目指して就業規則の生理休暇の日数制限を撤廃するための協議を行った。			・条例や基本協定書及び業務仕様書に定められた基本事項を遵守できていた。 ・働きやすい職場環境を目指し、特別休暇の整備に向けた取組みを行っていた。 ・施設管理・サービス向上・遵法精神など、市施設で働く職員として、規範意識の醸成に努めていた。		
(5) 個人情報保護			個人情報の保護に関する法律を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
・個人情報管理規程に則り、施設長が個人情報取扱責任者を担い、個人情報の適切な取扱いを徹底した。 ・電子メールでの情報伝達時には、イニシャル表記やパスワード設定での送信を徹底した。 ・インターネット環境には2種類のセキュリティソフトを導入し、外部からの不正アクセスへの対応を図った。 ・利用者のアセスメント情報等の支援に関する情報と受給者証や手帳関係の情報はサーバーを分けて管理した。 ・FAX送信時には内容の如何を問わず、送信先に誤りが無いかを2名体制での確認を徹底した。 ・療育手帳や保険証などを保管庫から持ち出す際は、帳簿に持ち出し者と使用目的、持ち出し及び返却日時を記入し紛失防止を徹底した。 ・個人情報保護研修（基礎）と（応用）をそれぞれ受講し、研修報告書を回覧し全職員への周知を図った。			・個人情報取扱規定に沿って個人情報を適切に管理していた。 ・プライバシーマーク付与適格性審査基準に沿った方針、マニュアルに基づき個人情報を管理していた。 ・外部からの不正アクセスを防止するため、インターネット環境には2種類のセキュリティソフトを導入、また個人情報を保管するサーバーを2つに分ける等、個人情報の取扱いに十分な注意を払っていた。 ・個人情報の重要性を施設内で認識するため、全職員がオンラインで外部の研修に参加し、内容の共有を図っていた。		
(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	5	指定管理者評価理由	市 評価	5	市 評 価 理 由
・通常の避難訓練を2回、夜間想定避難訓練と水害を想定した垂直避難訓練をそれぞれ1回、合計4回の避難訓練を行った。 ・市消防本部に依頼し、消火器を使用した消火訓練と心肺蘇生法（AED使用）の実技訓練を行った。また、直通電話を使用し、市消防本部への通報訓練を行った。 ・摂津警察署に依頼し、不審者侵入時の通報訓練、さすまの使用方法及び護身術の実技訓練を行った。 ・感染症及び自然災害時のBCPの見直しと平時の備えから非常時のサービス維持と早期復旧のスキル向上のため研修会に参加した。 ・市防災危機管理課と最新の備蓄品の共有及び福祉避難所の協定内容の確認を行った。 ・全職員を対象に震度5強の地震発生を想定した緊急参集訓練を行った。 ・停電時のためのポータブル電源と、歩行困難者の階段避難を可能にする階段移動避難具を配備した。			・福祉避難所として、初めて水害を想定した避難訓練を行う等、様々な形で避難訓練を実施できていた。 ・消防や警察と通報訓練等を通じて、連携を取れる関係構築を行っていた。 ・水害を想定した避難訓練では屋上での過ごし方に課題が見受けられたため、作成済みBCPの見直しを行った。		

(7) 運営の安定性			収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・支出額は予算額と比較し約4.8%削減した。 ・生活介護に新規利用者1名、通常の短期入所の再開、加算要件職員の増員等で介護給付費収入を増加させた。 ・新型コロナウイルス感染症のクラスター感染は1度だけに留め、通所サービスについては、休所措置を取らず営業を続けた。			・固定的経費を見直す等により、支出額は予算額と比較して約4.8%の削減を行った。 ・新型コロナウイルスで利用を制限していた短期入所を通常どおり再開する等、介護給付費収入を前年に比べ約1%増加させた。 ・これまでの経験から新型コロナウイルスのクラスター発生を未然に防ぎ、休所措置を取らずに運営できていた。		
(8) 経費節減の取組			経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。		
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・電力会社を変更し、電気料金の削減を行った。政府の電気代負担軽減策も重なり、予算計上していた水道光熱費より支出額を約27%削減できた。（5,655,091円の削減） ・人材育成等の研修については、受講料無料のものを中心に受講し、研究研修費支出を約35%削減できた。（105,790円の削減）			・指定管理委託料に対する決算額は、約99.5%となっていた。 ・法人全体で電力会社を変更したこと等から固定的経費を大幅に削減することができていた。 ・職員の人材育成のために受講料無料の研修等へ積極的に派遣し、研究研修費支出を大幅に削減することができていた。		
◆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
・職員面談で希望する研修の種類や向上させたい知識・スキルを聞き取り、研修受講に反映させモチベーションを向上させた。 ・雇用形態や職種を問わず、全職員に虐待防止と人権、権利擁護研修を3回、感染症対策研修を1回受講した。 ・強度行動障害支援者養成研修の受講で、支援計画シート作成の作成が出来る職員を増やし、利用者支援の質を向上させた。 ・入職10年以下の職員対象のサービスマナー向上研修を受講し、利用者だけでなく、地域住民からの問い合わせ電話等の質を向上させた。 ・ファシリテーション研修の受講で、会議の円滑な進行や効率化、会議での発言の促し方等、職員の資質向上に加えて、会議自体の質を向上させた。 ・自閉症スペクトラム・強度行動障害支援に関するコンサルテーションを受け、支援技術の向上と障害特性の理解を深めた。 ・施設長が大阪知的障害者福祉協会施設長会や近畿地区障害関係施設長等会議に参加し、最新の福祉情勢や今後の展望等の情報を積極的に収集し、職員全体会議等で周知を行った。 ・全研修で研修報告書を作成し、全職員に資料と報告書を回覧し、必要に応じて伝達研修を行った。			・職員の知識、スキル、モチベーション向上のため、希望する研修を受講させる等、一人ひとりにあった人材育成を行っていた。 ・権利擁護や感染症対策に関する研修を全職員に受講させる等、その時々合った職員教育を行っていた。 ・法人として、職員に対する資格助成制度を充実させ、全職員が何らかの資格所持者になっており、資質向上に努めていた。 ・職員の障害福祉サービスに関する知識向上のための研修から広報研修会、感染症・食中毒予防対策講習会等、多岐にわたる研修等を受講していた。 ・各職員が受講するだけでなく、伝達研修を実施し、研修報告書で情報共有していた。 ・施設長が様々な施設長会議に参加することで、情報収集を行う等、長期的な目線で施設の運営に携わっていた。		
(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	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・コロナ禍で中止していた個別外出を感染予防を講じたうえで再開させた。 ・コロナ禍で設けていた利用者への面会制限を緩和し、利用者と家族のニーズに応えた。また、外泊も正月限定であるが実施した。 ・コロナ禍で中止していた絵画教室と音楽療法を再開させ、余暇支援の充実を図った。 ・コロナ禍で中止していた夏祭りを3密回避として3部構成で家族参加型で実施した。 ・各種運動器具やリラックス用具、手指訓練用具を購入し活動時に自由に使用していただける環境を整えた。 ・健康診断に併せて、昨年からの継続で尿検査によるがんリスク検査を行い、検査結果を主治医と共有し、体調管理を行った。 ・プライバシー保護を目的に、中央環状線に面している居室やリビングの窓にミラーフィルムを貼った。 ・1階利用者用トイレにユニバーサルシートを設置し、利用者だけでなく、「赤ちゃんの駅」としておむつ交換で利用する地域住民も快適に使用してもらえる環境を整えた。 ・多様化するニーズに対応するため、ひびきはばたき園と生活介護連携会議を概ね2カ月に1度のペースで開催した。			・新型コロナウイルス感染症予防を講じた上で、外出を再開する等、利用者が楽しむことができるよう工夫を凝らしたイベント等を実施していた。 ・コロナ禍に制限をしていた面談や外泊を再開し、利用者と家族のニーズに応えられるよう対応していた。 ・昨年度から引き続きがんリスク検査を行う等、入所者に対する体調管理を行っていた。 ・施設利用者居室や共用部分の窓にミラーフィルムを貼ることで、入居者のプライバシーに配慮していた。 ・「赤ちゃんの駅」として地域住民に利用いただけるようユニバーサルシートを設置し、利用者以外からも親しまれる施設整備を行っていた。 ・多様化する利用者ニーズに対応するため、同法人内の生活介護施設と定期的に会議を開催していた。		

(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
・利用者会を担当する職員を配置し、運用と意見の集約をしやすい環境を整えた。行事の企画会議にも利用者会代表者に参加してもらい、利用者の意見を取り入れやすい工夫を行った。 ・食事の嗜好調査では利用者や家族だけでなく、グループホームの職員にも協力を依頼し、より詳しいニーズの把握と食事支援への配慮等の情報収集を行った。 ・個別支援計画更新時や、状態の変化があった際にはアセスメントシートを見直し、利用者の情報更新も適宜行った。 ・施設に対する要望を利用者だけでなく、家族や来館者等、様々な方から幅広く投函していただけるよう1階事務所受付に意見箱を設置した。 ・障害者地域自立支援協議会相談支援部会や地域生活支援拠点等事業での各種会議への参加、社会貢献事業として生活困窮者支援で見た地域ニーズに対し、当施設が地域に還元できるサービスを施設全体で検討、共有し施設利用者だけでなく、地域住民からも必要とされる施設であり続けるように意識を高めた。			・利用者からの声を直に聞くことができるように、利用者会を担当する職員を配置する等、昨年度からさらに工夫を凝らし、利用者の意見を取り入れようと意識していた。 ・利用者の嗜好調査を行う際には、利用者や家族だけでなく、グループホームの世話人にも詳しく聞くことで、より詳しいニーズの把握に努めていた。 ・利用者や家族らの意見を得やすくするために、意見箱に設置意図や意見の反映方法などを貼付し工夫した。 ・様々な会議体への参加などを通して、施設の有存在意義や果たすべき役割について検討、共有し、地域住民からも必要とされる施設であり続ける意識を高めていた。		
(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	10	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	8	市 評 価 理 由
・施設パンフレットのデザインを変更し、目に留まりやすい工夫を行った。 ・摂津・吹田支援学校の合同進路説明会に参加し、事業所資料にはQRコードを載せ、ホームページへアクセスしやすい工夫を行った。加えて摂津、茨木、高槻支援学校対象の「進路のてびき」に事業所情報を掲載し、新規利用者獲得に向けた情報発信を行った。結果として、生活介護や短期入所に関する問い合わせも多くなった。 ・みきの路通信（機関紙）の発行を年7回行い、行事や日頃の活動、栄養面や健康管理についての取組等を掲載した。 ・みきの路通信以外にも毎月の連絡表送付時に日頃の活動時の写真を同封し、細かな情報発信を行った。 ・市内日中活動事業所情報誌に施設概要を掲載した。また、市役所等にもパンフレットを置き、市民への情報提供を行った。			・インターネットだけでなく、機関紙での情報発信も年7回実施し、情報を発信していた。 ・進路説明会では、QRコードを載せた施設案内を配布することで、ホームページにアクセスしやすいようにしていた。また近隣の支援学校の「進路のてびき」に事業所情報を掲載する等、新規利用者獲得に向けて取り組んでいた。		
(13) 要望・苦情対応			利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。		
指定管理者 評 価	8	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	8	市 評 価 理 由
・苦情や家族の思いは対応マニュアルに則り対応した。苦情や指摘をいただいた際には記録の作成と改善策の協議、利用者や家族への説明を迅速に行った。翌日の朝礼でも口頭報告を行い、その記録は全職員が閲覧できる共有クラウドフォルダで管理し、周知徹底を図った。 ・内容によっては障害福祉課や第三者委員、計画相談支援事業所、併用利用している福祉サービス事業所にも報告する仕組みをマニュアルに明記し、施設内だけで完結せず、苦情や指摘内容、要望に最大限に応える仕組みを整えた。 ・今後、苦情に発展することが予想される内容にもリスクマネジメントの意識を持つよう職員全体会議等で伝達した。			・要望と苦情に関して記録を残していた。 ・利用者家族から寄せられた要望や苦情は、対応マニュアルに則り対応した上で、施設内で解決策を協議するとともに、他機関にも相談・共有し、真摯に向き合った対応をしていた。 ・苦情に発展することが予想される内容については、リスクマネジメントの意識を持つよう全職員に伝達していた。		

◆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
・第二期大規模修繕計画書を基に市と打ち合わせのうえ、計画書に沿った修繕を行った。 ・法令に則った点検や施設備品の保守点検は滞りなく行い、その他の点検は施設点検の手引きを参考に実施し、利用者への安全配慮を徹底した。 ・館内清掃はシルバー人材センターから清掃員を雇い、環境保全、衛生保全を行った。 ・エアコンフィルター清掃も専門業者にて行い、空調機能を効率よく活かせるようにした。 ・指定管理施設の施設建物点検では、各フロアの職員と協同し、より細やかな目線で点検調査シートを作成した。 ・玄関自動ドア2か所の入れ替え工事を行い、利用者や職員だけでなく、来館者にも安全で快適に来館していただけるようにした。 ・キュービクルの入れ替え工事も行い、機器不良による停電や電気設備に不具合が生じないように対応した。			・大規模修繕計画や市建物点検調査結果を基に、速やかに修繕を実施していた。 ・利用者の生活の場として快適に過ごすことができるよう、利便性向上を目的とする修繕や消耗品の買替えを実施していた。 ・利用者や職員、来館者の安全確保を第一に考慮した保守点検と修繕を実施していた。		
(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
・備品の入れ替えがあった際にはその都度台帳の記載内容を変更し、市への報告を行った。 ・起案書綴り、運転日誌、アルコールチェック表等の記録を年度毎に保管し所定の場所で適切に保管した。 ・各所の点検記録も所定の場所で保管し、修繕も修繕依頼書から業者連絡、完了記録までを一つの様式で記録し、朝礼や職員全体会議で報告し全職員が把握できるように取り組んだ。 ・日用品の持ち出し簿の記入と毎月の棚卸を行い、在庫確認や使用頻度を把握することで、発注ミスや在庫不足にならないように取り組んだ。			・備品台帳を適切に更新し、遅延なく市へ報告していた。 ・起案書、運転記録、アルコールチェック表、日用品・事務用品持ち出し簿を作成し、適宜記入後、保管していた。 ・全職員が修繕状況を把握できるように、修繕が必要になった個所については記録を保管し、別フロアの職員にも周知していた。		
◆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	10	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	8	市 評 価 理 由
・新規利用者1名を受け入れ合計17名の契約者数となった。 ・利用者や家族の希望と障害特性に合わせてレイアウトの変更やリラックススペースの確保を行った。 ・利用者に分かりやすいように掲示の予定表に写真やイラストを増やした。 ・休みがちであった利用者に対して、自宅への家庭訪問や電話での様子確認を行い、少しでも通所していただけるように取り組んだ。 ・利用者の帰宅後、職員は毎日その日のうちに振り返りを行い、課題を翌日に持ち越さないように取り組んだ。 ・9月に入所フロアでクラスター感染が発生したが、感染拡大防止策を講じながら開所し、サービス提供を継続した。 ・個別支援計画見直し時には、書面上の説明だけではなく実際の支援現場を見ていただき、より詳細な説明と支援の透明性の確保、両方の意味を持った取組を行った。			・生活介護において1名新規で契約され、契約者数は前年度比114%となった。 ・昨年度から引き続き、個人の障害特性等に合わせレイアウトの変更を行う等、支援に工夫を凝らしていた。 ・利用状況に合わせて利用者宅を訪問する等、個別対応を行っていた。 ・クラスターが発生した際もこれまでの経験を活かし、感染拡大防止を講じながら、サービスの提供を継続できていた。 ・サービスの利用にあたっては、家族等の支援者にも実際の様子を見もらう等、より詳細な説明と支援の透明性を確保することで、継続して利用しやすい環境を整備していた。		

(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	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・重度障害者支援加算Ⅱ（2）の算定回数を増やすため、強度行動障害支援者養成研修（基礎）と（実践）にそれぞれ1名が受講した。 ・新型コロナウイルス感染症への感染予防を徹底し、短期入所の受け入れを再開させた。通所に1名の新規利用者を受け入れ、合計17名の契約者となり、介護給付費も前年より収入増となった。			・介護給付費の加算要件を満たすため、積極的に職員を研修に派遣し、収益の増加に取り組んでいた。 ・短期入所の受け入れの再開、通所の新規利用者を受け入れたことで収益を増加させていた。		
(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	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・大阪府障がい者スポーツ大会に参加し、他施設の利用者や職員との交流を図った。参加前から練習に取り組み、参加意欲の向上を図った。 ・人権啓発作品展への作品出展で障害の理解や共生社会の実現に向けた啓発活動に参加した。 ・つくっ展と輝けコンサートでは作品展示に加え、音楽を楽しむながら地域住民や他施設の利用者との交流を図った。 ・多世代交流事業として、身体障害者老人福祉センターと第1児童センターをオンラインでつなぎ、折り紙での製作や軽体操を行い、高齢、児童、障害者の相互理解を深める機会に参加した。 ・大阪府障がい者スポーツ協会からのスポーツ観戦招待事業に申し込み、プロ野球、プロバスケットボール、Jリーグの観戦に行き、臨場感あふれるスポーツ観戦の機会を提供した。			・地域行事やイベントへの参加を再開し、地域住民や他施設の利用者等との交流を積極的に図っていた。 ・つくっ展と輝けコンサートにて施設利用者の作品展示を行った。また、当日も参加することで音楽を楽しむ機会を設けるだけでなく、地域住民や他施設の利用者との交流も図ることができた。 ・多世代交流事業として、年代の枠を超えてオンラインではあるが交流を深めていた。 ・施設利用者がスポーツ観戦を楽しめるようスポーツ観戦招待事業に申込み、様々なスポーツを楽しむ機会を提供していた。		
(19) 重度障害者の受入			入所・通所含めた利用者の内、重度障害者を受け入れた割合はいくらか。		
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	10	市 評 価 理 由
・通所において、新規利用者として支援学校卒業の療育手帳A判定かつ身体障害者手帳1級所持の利用者1名を受け入れた。 ・入所、通所ともに全員が重度知的障害者で、うち約半数が身体障害との重複障害である。（平均支援区分は5.3、平均年齢が約44歳） ・緊急短期入所は行動障害児（児童支援区分3）と身体障害者1級（支援区分5）の利用児・者の計2件。緊急一時保護は療育手帳A判定の虐待ケースを2件、それぞれ対応した。			・通所において、新たに重度障害者を1名受け入れていた。 ・通所及び入所されている全員が重度障害者であり、重度知的障害者のうち、約半数が身体にも障害を持つ重複障害者であった。 ・緊急対応として、短期入所は2件、一時保護を2件対応した。		
(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
・大阪成蹊短期大学から実習生を1名受け入れた。 ・介護福祉士実習指導者養成研修を受講し、実習生の受け入れを可能とした。 ・大阪人間科学大学と日本福祉大学の実習担当教員へ実習先の候補施設としてもらうように依頼した。			・介護福祉士実習指導者養成研修を受講した上で実習生を受け入れる体制は整えていたが、希望者は1名のみであった。 ・新しく実習生を受入れるため、これまで関連のなかった大学の実習担当教員のもとへ出向き依頼し、受け入れることのできる体制を取っていた。		

指定管理者評価シート(令和5年度)

1.施設の概要

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

2.主な決算状況

※下段(): 前年度増減率

科 目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指 定 管 理 料	62,348千円	-	-	-	-	-
使 用 料	68,621千円	-	-	-	-	-
利 用 料 金	-	66,816千円 -	61,129千円 (-8.5%)	62,331千円 (2%)	64,107千円 (2.9%)	64,853千円 (1.2%)
納 付 金	-	13,097千円 -	13,097千円 (0%)	786千円 (-94%)	5,341千円 (579.5%)	6,275千円 (17.5%)

3.評価項目

◆管理運営体制（各5点）※(4)(7)のみ3点					
(1) 施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。			
指定管理者 評 価	3	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	3	市 評 価 理 由
・自転車自動車駐車場の設置目的である「道路交通の円滑化を図り、公衆の利便性に資する」を達成するため、法令等を遵守するとともに、利用者に質の高いサービスを提供するとともに適切かつ効果的で効率的な管理運営を行うため、駐車場係員への研修、実務実践を通じて以下の行動指針に基づき運営を行った。 ①安全に利用できる施設・設備管理の行き届いた駐車場運営を行う。 ②安心して利用できるセキュリティ性の高い駐車場運営を行う。 ③全てのお客様が利用できる公平な駐車場運営を行う。 ④快適に利用でき、利便性が高く美化の行き届いた駐車場運営を行う。 ⑤いつでもサービスが提供できる継続的な駐車場運営を行う。 ⑥周辺地域のまちづくりと連携した運営を行う。			・基本方針に基づく行動指針等について、職員研修や実務の実践を通じて共有を図っていた。		
(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
・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。当社担当者、統括責任者、現場責任者で5月、11月に会議を行い、課題共有、検討・解決を図った。また、スマートホンのチャットアプリLINEWORKSを活用し現場で発生した問題を迅速に管理員全員で共有することが出来た。			・統括責任者が全駐車場を巡回し、現場で問題が発生した際に迅速に対応する体制を整えていた。また、担当者、統括責任者、現場責任者による会議を行い、課題の共有や検討、解決に向けた取組を実施していた。		

(3) 市との意思疎通			管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。		
指定管理者 評 価	4	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	5	市 評 価 理 由
・月1回、月次報告書の提出時に業務報告及び打合せを実施した。 ・苦情、改善点、諸事項等について、市と連携しながら解決に向けて取り組んだ。			・毎月報告が提出されており、現状や課題等を共有できる体制が構築されていた。 ・月次報告のほか、独自で四半期ごとにモニタリングを実施して、施設状況等を市に報告していた。 ・駐車場管理システムの施工や保守等を実施するメーカーとして、耐用年数以上の稼働を目指せるよう、機器の予防保全を市に提案し、実施していた。 ・摂津市駅前第1自転車臨時駐車場の移転に向け、事業継続実施のために移転先の現地調査を踏まえた配置提案を行った。 ・南摂津駅前第1自動車駐車場について、近畿自動車道耐震補強工事が入ることから、利用数の少ない現状を改善できるよう、形態の変更を含む提案を行った。		
(4) 法令・協定書等の遵守			労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者 評 価	3	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	3	市 評 価 理 由
・地方自治法、摂津市自転車駐車場条例及び同条例施行規則並びに摂津市自動車駐車場条例及び同条例施行規則、労働基準法、労働安全衛生法等の労働関係法令、厚生年金保険法等の社会保険関係法令及び貴市との協定書に基づき開場時間、平等利用、定期報告等を含む諸規定を遵守した。			・開場時間や平等利用、管理業務の定期報告等、条例、協定書等で定められた基本事項を遵守していた。		
(5) 個人情報保護			個人情報の保護に関する法律を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者 評 価	4	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	4	市 評 価 理 由
・係員を対象に、3月に個人情報の取扱いに関する研修を実施した。 ・当社の個人情報保護士による個人情報監査を2月に実施し、個人情報に関する書類の保管場所や保管方法について確認した。 ・各駐車場管理事務所にプライバシーポリシーを掲示しており、お客様に個人情報の取得目的や個人情報保護に関する問合せ先を明示した。			・個人情報保護に関する教育や監査を実施するほか、各管理事務所に個人情報の取得目的や問合せ先等を明示していた。 ・プライバシーマーク適格性審査基準による運用を実施していた。		
(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
・危機管理マニュアルに沿って3月に研修を行い、非常時等の対応と連絡体制を確認した。 ・夜間は警備会社が対応する体制を構築しており、非常時等は当社担当との連絡体制も整えていた。			・危機管理マニュアルに沿った緊急時対応の訓練を実施していた。 ・警察署や消防署等、関係機関と連絡体制を構築していた。 ・夜間でも警備会社が駆け付ける等、緊急時の連絡体制を構築していた。		
(7) 運営の安定性			収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。		
指定管理者 評 価	3	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	3	市 評 価 理 由
・計画に対する実績の比率は収入・支出それぞれ101.3%・100.4%とほぼ計画どおりであった。 ・当社の令和5年度決算書における自己資本比率は57.3%、流動比率は154.2%だった。前者は財務の健全性を示す指標で一般に50%を超えると健全と言われており、後者は支払能力を示す指標で一般に1を超える支払能力が十分にあると言われている。			・自己資本比率は50%以上であり、事業計画と事業実施に大きな隔たりはなく、安定した業務の継続が可能であった。		

(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
・電気料金の高騰を少しでも抑えるために、係員の巡回時・場内においての接客時は管理事務所の節電を行った。 ・簡易なインターホン等の障害対応や機器の部品交換は当社社員が実施し、経費を削減した。			・簡易な修理等を自社で行うことで需用費を当初の事業計画から1.8%減少させるなど、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	8	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	8	市 評 価 理 由
・11月に接遇・接客マナー・危機管理教育・個人情報の取扱い教育・安全衛生教育の研修を実施し、係員の資質・接遇の向上を図った。また駐車場で発生した要望・苦情等を係員全員で共有し事故の防止、早期解決を心掛けた。			・事業計画どおり、接遇や接客、危機管理等の研修を実施していた。特に安全衛生教育では、施設の安全性向上に関わる内容や現場確認、現場責任者へのヒアリング等、施設の適切な運営に向けた研修がなされていた。 ・要望・苦情等を係員全員で共有することで、実際に対応していない係員の質の向上にも努めていた。		
(10) 利用者サービスの向上			利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。		
指定管理者 評 価	8	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	8	市 評 価 理 由
利用者サービス向上のため以下を実施した。 1、管理員の挨拶の励行 2、ホームページによる情報発信・問い合わせメール対応 3、利用料金の減免対応 4、翻訳アプリを活用した外国人との意思疎通 5、雨天時に鞆等を入れるビニール袋配布			・外国人利用客への対応として、翻訳アプリを導入していた。 ・利用者から満空情報がインターネット上で把握したいというニーズを受け、市にインターネット上での満空情報表示導入を提案し、令和6年度からの公募要件に入れることにつながった。 ・ホームページでの情報発信や減免対応等の基本対応に加え、雨天時には利用客の鞆が濡れないよう袋を配布するといった配慮ある活動により、利用者サービスの向上に務めていた。		
(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	8	市 評 価 理 由
・アンケートを実施して、結果を全係員で共有し、利用者への平等な接客、場内清掃の徹底等、利用環境の維持、整備に努めサービスの質を向上させる取組ができた。			・アンケートを実施し、利用者のニーズ把握に努めていた。 ・他市での取組実績から、サイクル&ライド定期券のサービスを開始する等、利用者のニーズに向けた取組を実施していた。 ・現場係員から意見聴取し、日本語を話すことができない外国人利用者に対応するため、令和5年度から翻訳アプリを導入する等、利便性向上に向けた適切な情報収集が出来ていた。		
(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
・当社ホームページに各駐車場を掲載し、情報発信を行った。 ・これまでと同じようにメールによる定期更新案内を実施した。 ・南摂津駅付近において、南摂津駅前第1自動車駐車場の案内チラシ約100枚を配布した。 ・定期の空きがある駐車場においては「定期 空きあります」との看板を見えやすい所に掲示した。			・ホームページで自転車自動車駐車場の情報を発信していた。 ・定期利用者のうち希望者に対し期限前にメールで案内することで、利用者の利便性向上につながる適切な情報発信を実施した。 ・定期利用希望者が適切に情報を把握できるよう、看板を掲げ情報発信を行った。		

(13) 要望・苦情対応			利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。		
指定管理者 評 価	8	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	8	市 評 価 理 由
・駐車場の現場への要望・苦情の対応は迅速に行動して解決を図り、情報や状況を共有した。 ・不正駐輪に関する苦情については、都度、対策として周囲に「不正駐輪写真投稿システム」の掲示を増やすことにより利用者の理解を得ることが出来た。			・苦情対応マニュアルが整備されていて、適切に対応していた。 ・過去の苦情を管理しており、再発防止に努めていた。 ・不正駐輪写真投稿システムにより、ラックに収めていない等の不適切な駐輪に早急に対応できる仕組みを維持し、ラック収め漏れの投稿が1件あった。早急に対応することで、利用者からの苦情防止につなげていた。		
◆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
・設備点検結果は月次報告で市へ報告し、故障等の不具合があれば修繕対応した。 ・駐車管制機器が老朽化しており、不具合が多くなっていたが、定期点検による予防保全と迅速な部品交換対応により支障なく運用することができた。 ・全駐車場で定期的に清掃を行い、南摂津駅前第1自動車駐車場や小川駐車場においては、年3回除草作業を実施した。			・適切に点検を実施し、機械設備等の不具合があれば迅速に対応していた。 ・日々の清掃や除草作業等、適切な維持管理に努めていた。 ・月次報告時に今後の設備点検予定を報告するだけでなく、市からの求めに応じ、適宜修繕等を実施していた。		
(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
・各自転車駐車場管理事務所にて点検記録や整備・修繕等の報告書を適正に保管した。 ・当社社内でも点検記録等の報告者及び各駐車場備品台帳を保管した。 ・当社の個人情報保護士が、2月に各駐車場管理事務所に出向いて調査を行い、適切に管理できていることを確認した。			・個人情報等の管理について、内部での確認を実施し、文書等の適正な保管に努めていた。 ・備品台帳等は適宜更新を行い、年に1回、報告していた。		
◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 駐車場の利用者数向上に向けた取組			創意工夫による計画の改善がみられ、利用者数は増加していたか。		
指定管理者 評 価	6	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	6	市 評 価 理 由
・一時預り台数、定期販売件数はそれぞれ前年比101%, 102%となり増加した。 ・定期車室に空きがある駐車場は「定期 空きあります」との看板を掲げ積極的に販促活動をおこない、摂津市駅前第1自転車駐車場等のように定期が満車の駐車場は、定期車室が空き次第、予約者に連絡をとり、月途中でも契約できる等、無駄な空き車室を作らないように心掛けた。 ・南摂津駅前第1自転車駐車場の一時預りのラックは常に満車状況のため、ラックが故障した場合は早急に修理し機会損失を低減した。			・事業計画比達成率が101.4%であり、目標を上回っていた。 ・事業計画との乖離が大きくないことから、適切に計画を立てていた。 ・空き情報を積極的に発信するほか、適切な維持管理を行うなど、効率的かつ効果的な取組を実施していた。		
(17) 自主事業の実施			自主事業の運営による利益を市民サービスに還元できていたか。		
指定管理者 評 価	6	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	6	市 評 価 理 由
・合羽販売は利用者の安全性を踏まえ、現場係員から利用者に対し、レインコートの使用について声掛けを行ったが、年間目標の3,600円には及ばず2,700円となった。 ・自転車賠償保険の販売に関して、現場で定期利用者等に声を掛けたが、大半が保険に加入されており、販売は0件で目標の3件4,000円を達成出来なかった。 ・サイクル&ライド定期券は問い合わせは数件あったものの成約には至らなかった。目標金額30,000円に対し実績は0円であった。			・レインコートの販売は事業計画比目標達成率が75%であったが、当該事業は自転車利用時の雨対策が無い利用者に対する市民サービスである点を評価した。 ・自転車賠償保険の販売事業は成約が0件であったが、大阪府内で加入が義務化される中、利用者のサービス向上のため取り組んでいた。 ・サイクル&ライド事業は成約に至っていないが、利用者のニーズが多様化する中の新たな取組として実施していた。		

(18) 駐車場の利用環境の改善			駐車場の利用環境の改善に向けた取組を実施できていたか。		
指定管理者 評 価	8	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	8	市 評 価 理 由
・昨年度に摂津市駅前第1自転車駐車場の利用環境改善のため、利用者にラックへ収納するようお願いし、結果、大半の方に協力していただき、他の利用者からの苦情もなくなって、安全に利用できる環境となった。今年度も引き続き、適宜声掛け等を実施して、安全に利用できる環境の維持に努めた。			・昨年度、係員から利用者に対して適切にラックに収納するよう促した結果、利用者が通路に放置すること等がなくなり、利用環境が改善され施設全体の安全な利用につながっていた。一時的な改善ではなく、今年度も引き続き安全な利用環境の維持に努めていた。また、利用者だけでラック収納が難しい場合は適宜手伝いをする等、柔軟な対応をしていた。		
(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
・自動車と自転車の総利用台数の目標273,166台に対し、年間利用実績は287,566台であった。（目標達成率は105.3%）			・事業計画比目標達成率が105.3%であることから、計画から大きな乖離もないうえに、目標も上回っていた。		
(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	8	市 評 価 理 由
・全係員15名中、11名は市内在住者を雇用した。 ・ゴミ袋・文具は市内販売店にて購入した。 ・清掃時は場内のみではなく駐車場周辺の清掃にも心掛け、巡回時においてもゴミ袋、ゴミ拾いはさみを持ち公道の空き缶、吸い殻等を回収した。			・全係員15名中、11名は市内在住者を雇用していた。（73%） ・ゴミ袋・文具等の消耗品は、市内事業所から購入していた。 ・場内のみならず、周辺の清掃も行い、清潔な自転車、自動車駐車場の維持に努めていた。 ・駐車場の周辺事業所に声をかけて空き状況を含めた施設機能情報を提供し、地域のめいわく駐車防止に貢献した。		

指定管理者評価シート(令和5年度)

1.施設の概要

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

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

科 目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指 定 管 理 料	83,837千円	30,120千円 (-64.1%)	22,594千円 (-25.0%)	22,494千円 (-0.4%)	22,494千円 (0%)	22,394千円 (-0.4%)
使 用 料	56,084千円	-	-	-	-	-
利 用 料 金	-	54,386千円 -	44,030千円 (-19.0%)	48,606千円 (10.4%)	53,683千円 (10.4%)	60,038千円 (11.8%)

3.評価項目

◆管理運営体制(各5点)※(4)(7)のみ3点					
(1) 施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・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。 ・社員及び現場係員は、ミーティング等で基本方針を確認した。		・利用者が安心、安全で快適に利用できる環境を整えることを基本方針に定めており、ミーティング等で確認し行動していた。			
(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
・業務内容や業務量を見直して自転車と自動車の事務所を統一し、料金所、誘導、巡回の業務をシフト制にし、計画どおりに人員を配置した。 ・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。		・自転車及び自動車駐車場の事務を統一し、現場職員がどちらの業務も行うことで、効果的な人員配置が出来ていた。 ・総括責任者を配置することで、市と課題等の共有を図っていた。			
(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
・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。		・管理業務の進捗状況について、月次報告を行っていた。 ・利用者から要望等があった際には、適宜市に連絡を行い、状況の共有を図っていた。			

(4) 法令・協定書等の遵守			労働条件、開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・労働関係法令を遵守し、現場係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。			・労働関係法令を遵守し、適切に労働条件等を定めていた。 ・条例や協定書等に基づき、開館時間や定期報告等の基本事項を遵守していた。		
(5) 個人情報保護			個人情報の保護に関する法律を遵守し、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
・統括責任者が現場係員に、個人情報の重要性について指導した。 ・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。			・総合責任者から現場係員に対し、個人情報保護に関する指導を行っていた。 ・施錠管理のほか、書類廃棄も適切に行っていた。		
(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
・非常時の連絡体制を現場係員に周知するとともに、24時間常駐のビルの警備員、設備員が連携して対応する体制を構築した。 ・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を活用できるようにした。			・非常時の体制が係員にも周知されており、フォルテ摂津の警備員や設備員と連携して対応できる体制を整えていた。 ・非常時等の緊急対応マニュアルを整備していた。 ・救命設備や防災設備を使用できる体制を整えており、保守点検等を実施したほか、避難訓練も実施していた。		
(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
・駐車場、駐輪場ともに実績収入額が計画収入額を上回った。			・自転車および自動車駐車場の合計収入額は、事業計画50,400,000円に対し、実績が60,238,250円と19.5%上回った。計画当初の見込みより需要の戻りが大きくなったことから、計画と乖離が生じた。		
(8) 経費節減の取組			経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	2	市 評 価 理 由
・人件費や物価の高騰、インボイス制度に対応するシステムを導入するなど費用がかかっているが、前年度とほぼ同額で経費を抑える事ができた。			・指定管理料は前年度に比べ、0.4%下がった。		
◆サービスの質の維持・向上（各10点）					
(9) 職員の資質向上			職員研修など、職員の資質向上(利用者に対する職員の接客マナー含め)を図るための取組が実施されていたか。		
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
・人権協会の人権研修に参加し、また、職場でDVDを活用した人権研修を実施し、人権問題への意識啓発を行った。 ・統括責任者が接客研修を受講し、現場係員に周知した。 ・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、係員同士で行った。			・人権研修や接客研修を実施する等、係員の接客態度等の向上に努めていた。 ・研修の成果について、係員間でそれぞれの習熟度をチェックし、利用者への対応力向上に努めていた。		

(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
・高額回数券を発行し、利用者の利便性を図った。 ・JRの終電が遅延した際は、駐車場の営業を延長した。 ・照明のLED化により場内の照度が向上した。			・令和4年度から継続して高額回数券を発行し、利便性向上につながる要望に適切に対応できていた。 ・JR線の終電が遅延した際には、営業時間を延長する等、これまで同様、利用者のサービス向上の取組が実施できていた。		
(11) 情報収集(アンケート等)			利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。		
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
・場内に係員を配置しており利用者と接する機会が多く、要望を直接聞き取った。 ・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。			・係員を配置することで、利用者から要望等を聞き取りやすい環境を構築していた。 ・意見箱を設置することで、利用者が直接言いにくい内容でも、意見等を出せる環境を維持した。		
(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	6	市 評 価 理 由
・買い物客の利用促進を図るため、フォルテ摂津ビル内に駐車場の案内を掲示した。 ・施設情報を会社のホームページに掲載し、広く情報発信した。 ・リーフレットを、場内に設置した。			・指定管理者のホームページで施設情報を掲載し、広く周知を図っていた。 ・施設に関するリーフレットを作成し、周知していた。		
(13) 要望・苦情対応			利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
・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、係員間で情報共有し再発防止に努めた。また、現場に係員を配置しているので要望に対して迅速に対応ができていた。			・苦情対応マニュアルを整備しており、迅速かつ適切に対応することができる環境を構築していた。 ・要望や苦情を記録保管し、係員間で共有を図っていた。		
◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕			利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。		
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・毎日、巡回点検や清掃を実施した。 ・社員や現場係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年以上経過しており、老朽化した設備の修繕について市に提案し、協議した上で実施した。			・設備の点検や修繕を実施するほか、毎日の巡回や清掃を実施することで、利用者が安全に施設を利用できる環境を構築していた。 ・保守点検内容について、市に報告を行っていた。		
(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
・備品台帳や業務日報等の各種帳票類を作成し、施錠管理していた。			・各種業務に付随する書類等は、市の文書取扱基準に基づいて保管および施錠管理していた。 ・備品台帳は適切に整備し、年に1度、市に報告していた。		

◆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
・自転車駐車場の定期利用の待機者には、空きが出たら迅速に連絡し、利用台数の増加を図った。 ・近隣の自転車駐車場にフォルテ摂津自転車駐車場の定期利用の空き状況をPRしてもらい、定期利用者数の増加に努めた。			・事業計画比119.5%と大きく上回ったが、計画との乖離が目立った。 ・近隣の自転車駐車場に依頼し、定期利用希望の待機者に対して、フォルテ摂津自転車駐車場の空き状況を伝え、利用者獲得を図っていた。		
(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
・車庫証明書を発行した。 ・ヘルメット収納コインロッカー及び自動販売機の設置については実現に至らなかったが、引き続き検討していく。			・定期利用者に車庫証明を2件発行していた。 ・市民サービス向上のため、ヘルメット収納コインロッカーや自動販売機の設置を検討していたが、実現には至らなかった。		
(18) 駐車場の利用環境の改善			駐車場の利用環境の改善に向けた取組を実施できていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・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ようよう貼り紙等で注意喚起した。 ・雨天時には自転車駐車場入口付近やE V 前の水濡れを拭き取るなど転倒防止対策を講じた。 ・体の不自由な方が利用される際は、係員が駐車を補助した。 ・地下の換気を改善するために、業務用の大型扇風機を稼働させた。 ・筆談用のノートを設置した。 ・一方通行等の通路表示をテープで作成し、場内通行を円滑にした。 ・駐輪場入り口の滑り止めテープの張替えを行い、安全確保に努めた。			・テープで一方通行表示を作成する等、場内の通行を円滑にし、利用環境の改善を実施していた。 ・体の不自由な方が利用される際には、専用のスペースを確保し、係員が補助していた。 ・雨天時に入り口付近の水濡れを拭き取ることで、安全な利用につながるよう努めていた。 ・自転車駐車場入口の滑り止めテープの張替を行い、安全な利用の確保に努めていた。		
(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	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・自転車駐車場、自動車駐車場ともに、一時利用と定期利用の目標を達成した。			・自転車、自動車の利用台数について、目標である190,390台に対して、実績は223,958台であり、目標達成率は117.6%であった。		
(20) 地域貢献に関する取組			管理員の市内在住者の雇用や地元事業者から物品を購入するなど地域貢献に関する取組を実施できていたか。		
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市 評 価 理 由
・管理員の雇用に関して、優先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。			・全職員33名中、13名は市内在住者を雇用していた。 ・消耗品は、地元業者に発注していた。		

指定管理者評価シート(令和5年度)

1.施設の概要

施 設 名	摂津市民図書館・鳥飼図書センター	全体評価 (合計点数)
施設設置目的(条例)	図書その他必要な資料を収集し、整理し、保存して、一般公衆の利用に供し、その教養、調査研究、レクリエーション等に資するとともに、市民に集会、交流等の場所を提供し、コミュニティ活動の推進を図る(摂津市民図書館条例・摂津市立鳥飼図書センター条例)	
制度導入年月日	平成23年4月1日	A
指定管理者名	株式会社図書館流通センター(TRC)	
指定管理期間	令和3年4月1日～令和6年3月31日	
担当部課	教育総務部生涯学習課	

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

科 目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指定管理料	98,000千円	98,907千円 (0.9%)	99,815千円 (0.9%)	111,778千円 (12%)	111,778千円 (0%)	111,778千円 (0%)

3.評価項目

◆管理運営体制（各5点）※(4)(7)のみ3点					
(1) 施設設置目的・基本方針			施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。		
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・事業計画は、教育振興基本計画の「人生100年時代の学びと活躍を推進します」という基本方針に沿ってサービスの充実を図ることを基本的な考え方として作成し、内容についてはスタッフミーティングなどで共有した。 ・運営管理方針を具体的に実務に反映するため、基本業務については業務マニュアルや内規に基づいて管理運営し、業務効率化のため手順等を変更した際は、随時マニュアル等を更新の上、共有した。			・管理運営方針を朝礼で共有、館内に掲示するなどして職員が理解し、業務を行っていた。 ・管理運営方針を基に社内マニュアルを適宜更新し、職員に共有していた。		
(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
・事業計画書通りの人員を配置した。 ・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、76%以上が司書資格を有していた。 ・市民図書館、鳥飼図書センターの両館を館長が統括の上、各館に副館長、窓口責任者を配置し、スタッフを取りまとめる体制を構築した。 ・年1回以上館長、2館の副館長、窓口責任者による摂津市図書館全責任者会議を実施し、課題や解決策を協議し職員に共有した。 ・年1回、図書館における運営、労務、会計、個人情報の取扱いに関する内部監査を受けており、重大な問題がないことを確認した。指摘事項については、対応時期、内容を明確にして、即座に改善を図った。			・基本協定書、事業計画書どおりの人員を配置していた。 ・館長・副館長・エリアマネージャーが集まる月1回の責任者会議、館長・副館長・窓口責任者が集まる年1回の全責任者会議の場を設け、課題共有・解決に取り組むことができる体制を維持していた。		

(3) 市との意思疎通			管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。		
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・毎週実施している選書会議や月次報告書等の提出時に、適宜管理運営業務についての報告・連絡及び相談を行った。 ・年4回の運営会議では中長期的な課題等を市へ相談し、解決に努めた。また図書館側から必ず書記を置き会議の内容を記録した。 ・摂津市正雀交番職員を講師に招き、特殊詐欺啓発イベント「だまされたら、あかん！特殊詐欺に警戒しよう！」を実施した。			・事業計画書等提出書類を遅滞なく提出していた。 ・運営会議において、今後の課題や改善方法について記録し、必要に応じて市に連絡・相談していた。 ・関係機関と協議を行い、特殊詐欺防止啓発イベント等の新たな啓発イベントを行っていた。		
(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
・基本協定書や年度協定書記載の関係法令に基づき、事業計画書を策定した。 ・月間の勤務計画を策定し、適切な労務管理を行った。 ・基本事項を遵守し、月次報告書や収支報告書などを遅滞なく提出した。			・基本事項を遵守し、運営していた。 ・報告書等の定期報告に遅滞がなかった。		
(5) 個人情報保護			個人情報の保護に関する法律を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	5	市 評 価 理 由
・摂津市個人情報保護条例に基づいて業務を遂行した。 ・年1回、スタッフに対してプライバシーマーク研修を実施した。テストにより理解度を確認し、個人情報保護の重要性の周知を徹底した。 ・個人情報に関する内部監査を実施することにより、利用者やスタッフの個人情報を適正に運営管理していることを確認した。 ・図書館端末からの外部インターネットサイトへのアクセスは、安全性が確保されているサイトのみ（弊社選書用サイト、電子図書館ページ、弊社電子図書館選書用サイト）とし、それ以外のサイトへのアクセスは図書館端末以外の端末から行うよう徹底した。 ・次期指定管理者との引継ぎの際、個人情報保護の観点から個人情報使用者名簿一覧と、個人情報を遵守する旨の書面を市へ提出するよう要請した。 ・個人情報帳票の廃棄の際は廃棄前に責任者へ、「誰が」「なんの書類を」「何月分の物を」廃棄するか書面で報告するよう新たにルールを作成し、帳票の誤廃棄や不正な処理をしないよう徹底した。			・個人情報保護に関する研修を年1回実施しており、理解度においても一定水準以上を維持していた。 ・プライバシーマーク基準による運用を徹底していた。 ・帳簿の記載方法や持ち出した際の対応等、個人情報に関する新たな社内ルールを定め、管理を徹底していた。		
(6) 非常時・緊急時等対応			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・株式会社図書館流通センター(TRC)危機管理マニュアルに基づき、スタッフに緊急時の対応を周知徹底するとともに、緊急連絡網を作成し、緊急時の連絡体制を構築した。 ・マニュアルの定着を図るため、市民図書館で年2回、鳥飼図書館センターで年1回の消防訓練を実施した。 ・市民図書館にて年1回避難訓練を実施する際は、市史編さん室の職員へも周知を行った。			・従業員及び市職員で避難訓練を実施し、非常時・緊急時及び災害時の連絡体制を維持していた。 ・非常用設備の動作確認を月1回行っていた。		
(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
・毎月の収支を確認し、異常がない事を確認した。 ・収支計画書と大きな差異はなく、安定した運営管理を行った。			・収支計画書と実績の収支差が-0.1%未満であった。		

(8) 経費節減の取組			経費節減の具体的な取組を行い、その効果があったか。		
指定管理者 評 価	3	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	3	市 評 価 理 由
・鳥飼図書センターの照明を順次LEDに切り替えた。 ・光熱水費の管理簿を作成して各年度各月の使用量の推移を比較し、異常がないことを確認した。 ・昨年度と比較し、水道料金は109.7%と増加したが、電気料金は85.3%。ガス料金は75.72%と減少した。使用しない部屋の電気の消灯や、窓の開閉による館内の温度調整によるガス使用量の節約を実施した。			・光熱水費高騰の影響を受けたが、節電に対する新たな取組を実施し、昨年度と比較し光熱水費を約14.7%削減し、全体としては約0.1%の削減となった。		
◆サービスの質の維持・向上（各10点）					
(9) 職員の資質向上			職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組が実施されていたか。		
指定管理者 評 価	10	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	10	市 評 価 理 由
・図書館でのSNS・WEB活用研修を受講し、摂津市民図書館・鳥飼図書センターで運用しているX（旧Twitter）とInstagramでの効果的な情報発信方法を学び、ハッシュタグのつけ方・写真の取り方及びコメントの書き方に工夫を加えた。その結果、利用者からSNSの更新を楽しみにしているという声をいただくようになった。 ・電子図書館に関する研修を受講し、サイトの構成や選書方法等を学び、利用者の興味関心を引く図書の選書を実践した。またサイトの更新回数を増やし、利用者が探しやすいうに資料ジャンルの細分化を実施した。 ・レファレンスに関する研修を受講した。また、利用者アンケートにて、「スタッフに相談して調べ物の役に立ちましたか」という質問に対して満足・ほぼ満足と回答した方が、令和4年度が市民図書館は76.4%、鳥飼図書センターは67.9%だったことに対して、令和5年度は市民図書館が79.9%、鳥飼図書センターが76.7%だった。			・基準の研修だけではなく、「SNS・WEB活用研修」や「電子図書館に関する研修」、「レファレンスに関する研修」等、図書館特有の専門性の高い研修を実施していた。 ・SNSの記事の作成方法をより市民の関心を惹くように工夫を加えていた。 ・電子図書館サイトのレイアウトを整理し、市民が本を探しやすいように工夫を加えていた。 ・利用者アンケートにおいて、スタッフの対応に関する項目の満足度が両館ともに向上していた。		
(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
・計画書に記載した通りに業務を実施した。 ・両館で意見箱「利用者の声」を設置し、投稿していただいたご意見・要望に対しては、迅速に回答した。 ・利用者アンケートにて「授乳室を作ってほしい」という要望があったため、摂津市民図書館、鳥飼図書センター共に常設の授乳室を設置した。 ・小さな子どもを持つ保護者の方が、子どもと一緒に図書館へ気兼ねなく来館できるよう「すくすくタイム」を開始した。			・指定管理業務を計画書通りに実施していた。 ・設備の不具合箇所、掲示物の管理、窓口のサービス等、業務における課題を従業員へ共有し、迅速に改善に取り組んでいた。 ・利用者サービスに関する要望に対し、迅速に回答・対応した。 ・親子が利用しやすくなるような取組を新たに実施していた。		
(11) 情報収集(アンケート等)			利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。		
指定管理者 評 価	10	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	10	市 評 価 理 由
・利用者アンケートの自由記述欄で上がった質問や要望に対して、「ことのは」にて毎月1件ずつ回答を作成し掲載した。 ・イベント実施時に参加者の満足度やニーズを把握するためのアンケートを実施し、結果を次年度の自主事業計画の策定に活用した。 ・利用者がよりアンケートに回答しやすいように、利用者満足度調査用紙の改訂、精査を実施した。 ・毎月、館長と2館の副館長とエリアマネージャー(※)による責任者会議で運営上の課題を共有し、解決に取り組んだ。会議の内容は、毎月のミーティングでスタッフに共有した。 ※エリアマネージャーとは、北摂エリアの受託館を統括し、各館の職員採用や業務補助、本社及び支社と図書館の間を取持つ役割。			・利用者アンケートにて集約した利用者からの意見に対して、迅速に回答し、実施可能なことについては改善を図っていた。 ・アンケート結果を分析し、利用者から指摘があった設備や機器について異常がないかを調査し、速やかに対応するなど、改善を図っていた。 ・利用者アンケートの回答数を増加させるため、より回答しやすくなるよう、項目の精査をしていた。 ・月一回の責任者会議で、他館での課題や取組内容を協議し、情報共有を図っていた。		

(12) 情報発信・PR			当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・Instagramは週に2回、X（旧Twitter）はイベント前に更新を行った。 ・イベント内容によりポスター等の表記を変更し、子ども向けイベントではひらがなとカタカナを使用し、市内在住の外国籍の方に向けたイベントでは、漢字には全てルビをふり、文章も簡単な日本語で行うなど、対象者にあったポスターを作成した。 ・広報紙、HPにてイベント等について情報発信を行った。 ・台風等の緊急時にはSNSを利用しタイムリーな情報発信を行った。 ・電子図書館開始1周年と電子図書館の利用者増加のために、図書館にて電子図書館体験会を実施した。 ・利用者にWEB広報媒体に親しみを持ってもらう取り組みとして、図書館オリジナルキャラクター「としょかんパンダくん」を作成した。 ・利用者アンケートにて「図書館から発信する情報の内容に満足いただけていますか」という質問に対して、満足・ほぼ満足と回答した方は、市民図書館は令和4年度が70.1%に対して令和5年度は75.1%だった。			・SNSの更新を週に2回程度行い、適切に情報発信を行っていた。 ・子どもや外国籍の方など誰もが見やすいような情報提供を行っていた。 ・図書館がより親しみやすくなるようイメージキャラクターを作成し、情報発信に努めていた。 ・情報発信に関する利用者満足度が前年度と比較して市民図書館は約5%向上していた。 ・電子図書館の利用を促すため、図書館にて電子図書館体験会を実施した。		
(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
・責任者は、指定の様式で市へ迅速に報告するとともに、両館の責任者間で内容や対応策を共有し、各館のスタッフに周知した。 ・緊急度が高い要望・苦情については、本社の危機管理担当・関西支社責任者及び市に報告し、適切な助言や指示を受ける体制を構築していた。 ・苦情内容に関してはデータにて記録し保管した。 ・利用者より、カウンターでの対応者の声が小さいとご指摘があった件に対して、両館で周知するとともに利用者の反応を見ながら常に対応する事、マスクを着用している際は普段よりもはっきりと少し大きな声で対応するよう責任者より指導した。 ・館内での私語に関する苦情に対しては、私語はご遠慮いただく旨の掲示を作成し、掲出した。			・苦情に対して迅速に対応するとともに市へ報告していた。 ・苦情の内容や回答をデータで記録し、再発防止のため適切な対応・指導をしていた。 ・要望に対しては、市に報告の上改善策を提案・実行していた。		
◆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
・事業計画書に基づき、計画的に施設の保守点検を実施した。 ・利用者の安全を第一に考えて修繕を実施するとともに、建物・設備の維持管理に努めた。 ・特に、消防設備点検や建築設備点検での指摘事項については速やかに修繕対応した。 ・修繕内容については必要に応じ市と協議を行い、方針を決定した。			・施設点検を実施し、市へ報告していた。 ・設備の点検を毎月行い、不具合箇所については市へ報告の上迅速に対応していた。		
(15) 管理記録等の整備・保管			備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・備品については、備品台帳の内容確認を年1回実施した。また更新を適宜行い適正な管理及び随時市への報告を行った。 ・市と協議の上、修理が困難であると判断した備品を決め、修繕方法や代替物の購入を検討した。 ・点検や修繕などの各種報告書は、種別ごとにファイルで管理し、適切に保管した。			・備品台帳を適宜更新し、市へ報告していた。 ・施設の修繕や備品の破棄について、市へ相談の上、記録を保管していた。		

◆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
・市と図書館の責任者を含む選書担当者で選書会議を行い、摂津市民図書館収集方針に基づいて購入図書を決した。 ・前年度の蔵書構成と分類ごとの貸出冊数を基に、選書内容と冊数の適正化を図り、バランスのよい図書を提供した。 ・利用者からの新刊のリクエストについては、図書館の蔵書構成を考慮した上で選書会議で判断し、迅速に対応した。 ・海外旅行書の見直しを行い、新版が定期的に出版されていないシリーズの購入を中止し、新たに毎年定期的に新版が出版されるシリーズへと変更した。 ・利用者アンケートの「本の品揃えは充実していますか」という問いに対し、「満足」、「ほぼ満足」を合わせると、市民図書館は令和4年が65.3%だったことに対して令和5年度は71.3%だった。			・「摂津市民図書館収集方針」に基づいて資料を収集していた。 ・選書会議を実施し、利用者のリクエストを反映していた。 ・利用者アンケートの選書に関する項目で「満足」・「ほぼ満足」と回答した割合が、市民図書館においては昨年度に対して約6%向上していた。また、2館の平均では65.8%の利用者が「満足」・「ほぼ満足」と回答していた。		
(17) 適正な蔵書管理			利用者が利用しやすいように、書架の整理整頓が適切に行われていたか。書架の案内図や、見出しの整備等の工夫が行われていたか。汚損、破損された図書が配架されていなかったか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	10	市 評 価 理 由
・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、新たな図書を補充した。 ・書架から図書を取り出しやすいようスペースに余裕を持たせた。 ・土・日曜日は書架が乱れやすいため、配架専任者を配置して書架整理を実施した。 ・図書の返却時に汚破損の有無を必ず確認し、可能な限り修理した上で、汚破損状態が分かるように表示した。 ・修理不可な場合は、基準に沿って除籍した。 ・読み継がれている絵本・児童書は、積極的に買替えた。 ・電子図書に関しては、利用者の年代を鑑み蔵書構成を検討すると共に、紙媒体の資料では用意できない資料の購入を検討するなど幅広いニーズに対応するように努めた。 ・大型絵本コーナーの整理を行い、見やすく取出ししやすい書架作りを行った。 ・利用者アンケートの「本は探しやすいですか」「本の題名が見やすいように整理されていますか」という質問に対して満足・ほぼ満足と回答した方は2館の平均で令和4年度が89.4%だったことに対し令和5年度は90.4%だった。			・配架専任者を配置し、適切に書架整理を実施していた。 ・図書の汚破損状態が利用者からわかりやすいよう表記をした上で貸出していた。 ・書架のレイアウトを変更する等、見やすく取り出しやすくなるような工夫を行っていた。 ・利用者アンケートの蔵書に関する項目の満足度が、前年度に対して約1%向上し、90%以上となった。 ・電子図書の充実を図り、612冊増加した。		
(18) 講座・イベントの実施			市民の学習活動の向上、図書館の利用促進に繋がる講座やイベントを適切に実施し、親しまれる図書館とするための特色ある取組ができていたか。適切な人員配置、スムーズな進行でイベントが実施されていたか。		
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・子ども向けの各種おはなし会やイベントの実施、時節を反映した資料の展示を通じて、読書のきっかけ作りとなる自主事業を計画した。 ・事業計画に記載したイベントは全て実施した。 ・読書推進イベントなどの自主事業の年間計画を作成した。 ・新たな事業として英語多読に関するイベントを実施した。イベント時は図書館所蔵資料だけでなく、大阪府立中央図書館より資料を借り、参加者が興味関心を持ってもらえるイベント作りを実施した。 ・鳥飼図書センターをより身近に感じてもらうため、新たに鳥飼図書センター・アクアリウム計画を実施した。貸出冊数と共に館内の装飾が変化する仕掛けと、撮影スポットを作成した。			・基準のイベントに加え、鳥飼図書センターの利用者を増加させるため、「鳥飼図書センター・アクアリウム計画」等の新たな取組を実施していた。		

(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	8	市 評 価 理 由
・障害者週間に合わせて、障害者理解につながる展示を実施した。 ・大活字本、点字絵本、LLブックの定期的な購入を実施した。 ・摂津市認知症支援プロジェクトチーム（摂津市地域包括センター職員）と協力し、「認知症マップ作り」イベントや、認知症理解につながる展示を実施した。 ・手話体験イベントを実施した。			・計画書に記載のイベントを実施していた。 ・関係機関と連携し、「認知症マップ作り」等の認知症に関する新たな取組を行っていた。		
(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	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・計画書に記載したイベントを実施した。 ・小中学生が本の返却をした際、新たな本に興味関心を持ってもらうため、常に新刊棚に新しい本が並ぶよう児童書の積極的な買替えや新規の購入を実施した。 ・市内全小中学校にとしょかんチケット（図書貸出券登録用紙）の配布を実施した。 ・漫画の買替え実施した。生物学や動物関連の漫画など、学習への興味関心へとつながる漫画も積極的に購入した。 ・学ぶ意欲を向上させるため、小学生を対象とした、「応援！夏の宿題お役立ちセット」や、「調べ学習なぞ解きイベント「図書館にかくされた宝物を探せ！」」を実施した。 ・ガチャマシーンを活用したイベントを実施した。			・計画書に記載の講座・イベントを適切に実施していた。 ・子どもの利用者数の増加を図るため、としょかんチケット（図書貸出券登録用紙）を全校配布する等、広報活動に力を入れていた。 ・子どもが本を手にとってもらえるよう、貸出冊数に応じて回せるガチャマシーンを新たに設置した。		

指定管理者評価シート(令和5年度)

1.施設の概要

施 設 名	第1児童センター	全体評価
施設設置目的(条例)	児童に健全な遊びを与えてその健康を増進し情操を豊かにする (摂津市立児童センター条例)	
制度導入年月日	平成18年4月1日	S
指定管理者名	社会福祉法人摂津育和会	
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	こども家庭部こども政策課	

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

科 目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指 定 管 理 料	25,591千円	25,880千円 (1.1%)	25,704千円 (-0.7%)	25,480千円 (-0.9%)	26,596千円 (4.4%)	26,724千円 (0.5%)

3.評価項目

◆管理運営体制(各5点)※(4)(7)のみ3点					
(1) 施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
- 施設の設置目的である「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」に基づき、基本方針を立てており、職員だけでなく利用者にも周知できるように館内への設置とホームページへの掲載を行っている。 - 職員は基本方針を理解するとともに、常に化する利用者のニーズを踏まえながら事業の実施に取り組んだ。 - ランドセル来館事業、ランチタイム事業について試行的に実施し、令和6年度の運営方針に反映、職員に周知し取り組んでいる。		「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。 - 令和5年度に見えてきた課題等を踏まえた令和6年度運営方針を掲げており、具体的な業務が提案されていた。			
(2) 職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
- 計画通りの人員体制であった。 - 大幅な利用者数増のなか、子どもたちが安全に利用できるように就業開始及び就業終了時にミーティングを持ち、課題の共有、検討し対応にした。		- 計画どおりの人員配置ができていた。 - 利用者数が大幅に増加した年度であったが、限られた人員で事故なく利用者の安全安心な施設運営ができていた。			
(3) 市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
- 毎月、月次報告書を市担当課に提出した。 - 緊急の事案に対しては電話連絡等を行い、その都度対応を検討、報告等を行った。 - 市担当課の職員が来館し、イベントの様子や状況等を把握、情報の共有を行った。 - 就労等による留守家庭の『孤食』に対するランチタイム事業、放課後の児童の安全確保を目的としているランドセル来館事業について市民からのニーズがあり、市担当課と協議、令和5年度は試験的に実施した。		- 毎月、施設職員が報告書を持参し、利用状況等を報告していた。 - 毎月発行されるセンターニュースを持参した際、事業内容の説明や報告を行っていた。 - 市民ニーズに対応した事業について提案があり、令和5年度は試行的に実施していた。施行実施の状況を適宜報告し、令和6年度の本格実施に向けて市と協議を行っていた。			

(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
・市条例、指定管理者年度協定書の基本事項を遵守し、施設運営を実施した。 ・月毎に利用状況をまとめ、市担当課に報告した。			・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。 ・毎月遅滞なく利用状況を報告していた。		
(5) 個人情報保護			個人情報の保護に関する法律を遵守し、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
・法人の個人情報管理規定に基づき個人情報基本方針を館内掲示し、職員だけでなく利用者にも周知を図っている。 ・使用証申請書等、個人情報を含む書類については外部から見えないロッカー、キャビネットに保管、施錠して管理しており、職員の電子データの持ち出しは一切禁じている。 ・ホームページやSNSに掲載する写真については個人を特定できないよう配慮し、特定できる場合は本人・保護者の同意を得たうえで掲載した。			・個人情報保護規定に基づく個人情報保護方針を館内に掲示し、ホームページ上でも公開し、利用者への周知に努めていた。 ・個人情報を含む書類は、鍵付きのロッカーやキャビネットに保管していた。 ・電子データは、外部への持ち出しを禁止し、情報漏洩対策を実施していた。 ・ホームページやSNSに掲載する写真等から個人が特定できないよう配慮していた。また、写真の掲載にあたっては、利用者や保護者の同意を得ていた。		
(6) 非常時・緊急時等対応			マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。		
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
・危機管理マニュアル、不審者対策マニュアル、感染症対策マニュアル等を整備し、各関係機関と連絡体制をとり、非常時に備えた。 ・安全計画を策定、消防署立ち合いの総合訓練のほか、計4回の避難訓練を実施した。 ・大雨等の非常時には市担当課へ適宜連絡し、対応を協議した。 ・安否確認サービスを法人で令和元年より導入、年1回の安否確認訓練を実施している。			・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。 ・令和5年度中に安全計画を策定し、安全計画に基づき月に1回の訓練を実施し、施設職員や利用者が参加していた。 ・非常時に施設の人員体制が整えられるよう、法人内で緊急連絡体制を構築していた。 ・BCPを策定し、職員が有事の際に適切な行動ができるように備えていた。		
(7) 運営の安定性			収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・収支計画書との大きな隔たりはなかった。 ・業務の運営には利用者のニーズに沿っての事業展開を図り、利用者数増につなげた。			・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	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
・使用していない部屋のこまめな消灯や裏紙の使用等の経費節減を意識して取り組んだ。 ・設備に関しては日頃から点検や清掃等、こまめなメンテナンスを行い、最小限の修繕で抑えることができた。 ・職員の研修については様々なカテゴリについてスキルアップを目指し受講したが、その際にオンラインを有効的に活用し、経費を抑えることができた。			・経費削減を意識して取り組んだ結果、水道光熱水費・消耗品費について、前年比5%の経費削減をすることができていた。 ・施設内設備の軽微な修繕は、可能な範囲で職員が実施し、経費削減に努めていた。 ・職員研修については可能な限りオンライン研修を受講することで旅費の削減につながっていた。		

◆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
・業務内容が多種多様であり、児童厚生員スキルの研修、レクリエーションスキルの研修、ボランティアコーディネートスキルの研修等、オンラインも活用し、様々な研修に参加した。 ・ビジネスマナー等の接遇研修や障がい者に対する人権・支援の研修、全国子どもの健全育成リーダー養成セミナーでは「安全計画策定を通じた安心・安全な居場所づくり』についての研修を受講した。 ・研修内容は回覧や報告を行い、職員間で共有した。 ・各研修で習得したあそび・プログラム作成や対人援助のスキル向上で利用者アンケートによる、職員に対して『楽しい』と答えた子どもは96.6%、『対応に満足している』と答えた保護者は94.9%であった。			・基準の研修である人権研修、危機管理研修、接遇研修を実施できていた。 ・事業計画書どおり研修を実施するだけでなく、職員の資質向上のために専門研修に参加していた。 ・参加した研修内容については、職員間で共有し、児童センターの乳幼児プログラムに取り入れるなど、積極的に活用していた。		
(10) 利用者サービスの向上			利用者サービス向上のための取組を実施できていたか。		
指定管理者 評 価	10	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	8	市 評 価 理 由
・乳幼児の利用者増に伴い、乳幼児親子プログラム「わくわくパーク」を新設。年間で40回開催、合計1,229人の利用があった。 ・ランドセル来館事業、ランチタイム事業を試行実施。問合せも多く、ニーズの高さから令和6年度から事業計画に反映、本格実施する。 ・子育て支援の一環として児童発達支援センターの作業療法士、言語聴覚士の協力を得て、乳幼児親子プログラム内で「座談会」を実施。4回、136人の親子が参加し、専門的視点からの子育てについての悩みや不安を相談できる場とした。 ・行事においては事業後アンケートを実施。参加している行事に対して全員が楽しいと答えた。 ・アンケートで実施してほしい行事についてドッチボール大会、プール、レジン工作、キーホルダーづくり等が挙げられており、「クラフトDay」や「みずあそびDay」を開催、お別れお楽しみ会ではドッチボール大会を実施した。			・指定管理業務を計画通りに実施することに加え、ランドセル来館事業やランチタイム事業を試行実施していた。試行実施した結果、ニーズの高さを把握し、次年度本格実施について事業計画に反映していた。 ・利用者アンケート等から、ニーズの高いものを事業に反映させるなど、実施事業の改善に取り組んでいた。 ・提案のあった事業についてはイベント実施後のアンケートでも高評価を得ており、利用者満足度の向上につながっていた。		
(11) 情報収集(アンケート等)			利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。		
指定管理者 評 価	8	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	8	市 評 価 理 由
・「かんちょう、ちょっときいてーな」での子どもたちの意見や行事の際のアンケート等でのニーズを踏まえ、「クラフトDay」を実施。年間で5回、計108人の参加があった。 ・以前から利用者から上がっていた「トイレが古く使いにくい」という声に対し、トイレの全面改修を実施。アンケート等でも「トイレがきれいになった」「子どもがトイレに行けるようになった」との声があった。 ・児童厚生員セミナーに参加、こどもの居場所づくりに関する指針等を学び、全国の児童館で取り組んでいる事例についてのスピーチを聴講、情報の収集を行った。			・行事ごとに参加者へアンケートを実施したり、「かんちょう、ちょっときいてーな」のご意見箱により、利用者のニーズを把握し、新しい取組のための参考としていた。 ・こどもスタッフ活動を継続して実施し、利用者である児童が主体的に児童センターの運営の一部に携わることで、利用者の意見が反映された事業となっていた。 ・児童厚生員セミナーに参加し、同用途施設等の取組を積極的に情報収集をしていた。		
(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
・市広報紙への掲載や公式ホームページを活用し、市内全体に情報を提供できるようにしている。 ・インスタグラムについてはこまめに投稿（月に10回程度）を行い、利用者が常に最新の情報や児童センターの取組について知ることができるようになった。ひとつの投稿に対して平均約250回の閲覧があった。 ・LINEについてはセンターニュース配信の他にイベントや予定をお知らせした。登録者数は84→134に増加した。			・FacebookやInstagram等、SNSを積極的に活用し、児童センターの魅力や取組に関する情報を分かりやすく発信していた。 ・毎月手作りのセンターニュースを発行し、市内公共施設で配架していた。 ・SNSに日々の予定や日常のことを発信することで更新頻度を多くし、情報発信に努めていた。 ・こまめにSNSによる情報発信を行うことで、登録者数や閲覧数が向上していた。 ・保護者にはSNS配信、児童にはセンターニュースや掲示物など、対象に応じて周知方法を変えることで、誰もが分かりやすい内容となっていた。		

(13) 要望・苦情対応			利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。		
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員を明記した『苦情解決のしくみ』を掲示、またホームページにも掲載し、利用者に周知を図っている。 ・日常から利用者との関わりでは職員の態度、声掛けを丁寧に行うことを心掛け、利用者が要望や相談ができやすい環境を整えるようにしている。 ・いつでも要望等を投函できる『かんちょうちよっときいて一な』箱を設置し、それに対して館長から返答を行っている。「漫画を増やしてほしい」「赤ちゃんと一緒にあそびたい」等、可能な場合は事業に反映させたりして子どもと協働による事業をつくるきっかけとなった。 ・苦情・相談等については記録し迅速かつ職員全員で共有し、対応を行っている。			・苦情解決第三者委員を設置しており、苦情解決のための責任者、担当者を配置していた。 ・利用者は児童が多く、声掛け等を丁寧に実施していくことで、利用者の要望や苦情をヒアリングできる体制を整えていた。 ・要望や苦情等をデータで管理しており、要望内容を分析し可能な限り事業に反映していた。		
◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕			利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。		
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	5	市 評 価 理 由
・日々施設内外の清掃を行い不備がないか点検、安全で快適な環境になるよう務めた。施設の不具合や破損等を早期に発見し、速やかに修繕等を行った。 ・専門業者による館内特別清掃、園庭の樹木剪定と遊具点検は年に1回、館内消毒（害虫駆除）は年2回実施した。 ・夏の猛暑に備え館内のエアコン洗浄を実施し、子どもたちが安全、快適に過ごせるようにした。			・施設内は常に清掃され、業者によるクリーニングを定期的に実施していた。 ・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。 ・施設点検の建物カルテシートにおいて、昨年度73点から78点に点数が上がっていた。		
(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
・日々のAED点検の他に業者による定期的な点検を行っており、記録は適正に保管している。 ・備品台帳は備品の購入や廃棄の際に随時更新している。			・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	10	指定管理者評価理由	市 評価	10	市 評 価 理 由
・目標年間利用人数27,000人に対して34,131人の利用者数であった。昭和63年の児童センター開館以来、36年間で最多利用者数であった。 ・コロナ中に従来の行事・イベントの取組を再考、単発の事業だけでなく期間を設けての事業実施等、集中を招かず利用の平準化を目指した取組を現在継続していることが多くの来館者数につながった。 ・特に7月・8月が2か月連続で3,000人を超え、夏期の開館延長も起因し、学校の長期休業期間の子どもたちの居場所となっていた。 ・乳幼児親子プログラム「わくわくパーク」を夏休み期間中に実施することで乳幼児と小学生の交流の場にもなった。			・目標達成率126%となり、開館以来最多利用者数を達成することができていた。 ・コロナ禍の中、利用者数を伸ばすことができなかった時期を経験し、様々な行事や取組を見直したことで利用者数の増加につながっていた。		

(17) 使用証発行数			年間使用証発行数は目標を達成しているか。		
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	10	市 評 価 理 由
・目標年間使用証発行数1,300枚に対して1,578枚であった。 ・乳幼児親子プログラムを追加し、より参加しやすい環境をつくったことにより参加者が増加、乳幼児の使用証発行枚数が増加した。 ・学童児については摂津小学校の児童への発行を中心に、他の小学校の発行枚数も全体的に増加した。			・目標達成率121%となり、多くの使用証発行をすることができていた。 ・利用者の口コミにより、摂津小学校だけでなく、三宅柳田小学校や味舌小学校の使用証の発行数が伸びていた。		
(18) イベント・行事等の参加者数			イベントや行事等への年間参加者数は目標を達成しているか。		
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	10	市 評 価 理 由
・児一センまつりをはじめ、様々なイベントを実施。定員を設けないイベントの参加者数は目標3,500人に対して約4,500人、128%と大幅に上回った。 ・新しく実施した、乳幼児親子向けの『ハロウィンランド』は仮装して写真を撮るスペースやブラックパネルシアター等、親子で楽しめるイベントとして97人の参加があった。 ・保育実習生が企画した『あそぶDay』は3回実施し、さまざまな遊びを提供した。			・目標達成率128%となり、多くの参加者を集めるイベント等を実施することができていた。 ・イベントに工夫を凝らし、多くの参加者を集めることができていた。		
(19) 利用者満足度			移動児童館を実施できたか。また小学校別の利用状況の改善ができたか。		
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・乳幼児親子向けに別府コミュニティセンターへの移動児童館を年間で4回実施。計72人の参加があった。 ・学童児向けに市内各学童保育室に赴き、けん玉認定会を実施した。 ・小学校別の使用証発行枚数について摂津小学校以外の小学校の割合が増加した。 ・利用者アンケートにおいて児童センターについて『楽しく遊べる』と回答した小学生は99.1%、『満足』と回答した保護者は93.6%であった。			・利用者満足度90%以上の高評価を得ることができていた。 ・移動児童館を事業計画通りに実施し、多くの乳幼児に参加してもらうことができていた。		
(20) 自主事業の取組			自主事業を実施し、利用者サービスの向上を図ってきたか。		
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・児一センまつりを4年ぶりに実施、J:comにて放映される、市長の『長々と散歩』の取材を受けた。地域に根ざした児童センターの象徴的なイベントとして、地域の方々や児童センターOB・OG、大阪人間科学大学の学生等多くのボランティアの協力により、みんなでつくり楽しめる協働のイベントとして乳幼児親子、小学生ともに多くの参加者があった。 ・児童健全育成推進財団主催のギネス世界記録挑戦企画に参加、『うきわくぐり』にてギネス世界記録達成。令和4年度に続き、全国で唯一2年連続の達成となり、市長の表敬訪問を行った。 ・子どもスタッフが企画・運営する「子ども喫茶」「お別れサロン」を実施。メニュー等を子どもたちが考え、スタッフとして運営。4日間で324人の参加者があり、盛況であった。 ・大阪人間科学大学ボランティアサークルLicoが企画した館内を使ったイベントを実施。その後も年間を通じて継続してボランティア活動を実施、子どもたちと関わってもらった。 ・ランドセル来館事業、ランチタイム事業について試行的に実施。ランチタイム事業については学校の長期休業期間のみの実施であったが、本格実施に向けての基盤づくりとなった。			・事業計画に記載されている自主事業のランドセル来館、ランチタイム開放事業については試行実施であったため、利用者数は多くなかったが、利用者の評価もよかったことから次年度に本格実施するために検討を行うことができていた。 ・定員充足率はほぼ100%であり、利用者満足度の高い事業を実施できていた。 ・ギネス記録に挑戦等の新しい取り組みを積極的に取り入れており、利用者が楽しんで来館するような工夫ができていた。 ・けん玉を通じて学童とのつながりも強く、切れ目のないこどもの居場所づくりに取り組んでいた。		

指定管理者評価シート(令和5年度)

1.施設の概要

施 設 名	児童発達支援センター	全体評価
施設設置目的(条例)	障害児の福祉の増進を図る(摂津市立児童発達支援センター条例)	
制度導入年月日	平成18年4月1日	A
指定管理者名	社会福祉法人摂津宥和会	
指定管理期間	平成31年4月1日 ～ 令和6年3月31日	
担当部課	こども家庭部こども政策課	

2.主な決算状況

※下段():前年度増減率

科 目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指 定 管 理 料	107,522千円	129,457千円 (20.4%)	131,870千円 (1.9%)	138,298千円 (4.9%)	137,500千円 (-0.6%)	139,910千円 (1.8%)
通所給付費負担金	92,649千円	80,125千円 (-13.5%)	89,005千円 (11.1%)	82,511千円 (-7.3%)	80,010千円 (-3%)	76,736千円 (-4.1%)
利 用 者 負 担 金	260千円	241千円 (-7.3%)	326千円 (35.6%)	239千円 (-26.8%)	242千円 (1.4%)	363千円 (49.8%)

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
・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、職員研修等で令和6年度の児童福祉法改正について、職員に周知するとともに、令和5年度の課題についても協議し、令和6年度の運営方針についても検討を行った。		・「障害種別にかかわらず質の高い専門的な発達支援」を基本方針に掲げ、職員は朝礼等で方針を確認、理解し、業務を遂行していた。 ・児童発達支援センターとして市の障害児支援の中核的な役割を担うことを職員も認識し、令和6年度運営方針にも反映することができていた。			
(2) 職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・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計画書通り配置できた。 ・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。		・法令の基準以上の人員を配置できており、計画どおりの人員配置ができていた。			

(3) 市との意思疎通			管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。		
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
・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。 ・令和6年4月に実施される児童福祉法の改正等、予測される問題、課題については事前に相談・協議しながら対応し、随時報告を行い協議を重ねる等、令和6年度の準備期間となった。 ・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。必要に応じて、ケース会議に参加した。			・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、施設職員が市へ訪問し、緊密な連携の上、利用者の支援を実施していた。 ・関係機関との緊急連絡体制を構築していた。 ・市と密に連絡を取り合い、連携を図っていた。 ・令和6年4月の児童福祉法改正に向けて、課題や今後の動きについて、協議の場を適宜設け、連携をしながら次年度に向けて新たな取り組みを提案するなど、検討を行っていた。		
(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			個人情報の保護に関する法律を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
・個人情報を保管しているロッカーやキャビネットの施錠管理、電子データの持ち出し禁止を徹底する等、個人情報管理マニュアルに基づき個人情報を適正に管理した。 ・利用児の在籍校(園)との連携については、保護者から提出された情報提供依頼書に基づき実施した。 ・個人情報保護法の研修を行い、職員がその取扱いの重要性や適正管理について再確認するとともに、意識の向上に努めた。			・個人情報保護方針を館内に掲示し、ホームページ上でも公開し、利用者への周知に努めていた。 ・プライバシーマーク基準に準じた個人情報の管理マニュアルを整備し、マニュアルに沿って個人情報を管理していた。 ・鍵付きのロッカーやキャビネットに個人情報を含む書類を保管していた。また個人情報を記録した電子データの持ち出しを一切禁止し、個人情報の漏洩を防止していた。 ・個人情報保護に関する研修を実施し、職員の意識の向上に努めていた。		
(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	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市 評 価 理 由
・月1回の避難訓練及び年2回の消防総合訓練（通報・避難・消火）を実施し、摂津消防署に報告書を提出した。 ・有事の際に適切な対応が出来る様、「業務継続計画」を作成し、職員研修を行った。 ・非常時・緊急時対策として、安否確認のシステムを導入し、一斉配信できる体制作りを行った。非常時に備え、日頃通園バスの延着の連絡等に活用し、速やかに利用できるように努めた。			・緊急連絡体制を構築していた。 ・毎月利用者が参加する避難訓練を実施し、実際の災害が起きた際の対応を想定したものとなっていた。 ・非常用設備の動作確認をしていた。 ・BCPを策定し、職員が有事の際に適切な行動ができるように職員研修を実施していた。 ・非常時に施設の人員体制が整えられるよう、法人内で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
・年度当初の事業計画書に基づき事業を実施した。利用児の支援内容の充実や、経年劣化してきている施設の整備及び維持管理に努めると共に、近隣の住宅建設による、環境の整備についても、事前に予想される課題について検討を行い実施した。			・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
・園庭整備及び備品等については、日頃から職員による整備を心掛け、早め早めに対応し、大規模修理とならないよう取り組んだ。また、修理については、業者に依頼せず可能な範囲で職員が行い経費削減に努めた。 ・電力供給会社について見直しを行い、コスト削減に取り組んだ。			・経費削減を意識して取り組んだ結果、水道光熱費について、前年比約7%の経費削減をすることができていた。 ・施設の軽微な修繕や園庭整備を可能な限り職員で対応するようにし、経費の削減につなげていた。		
◆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
・障がい者虐待、身体拘束、人権問題等について、法人で研修会を行い、職員が受講し、意見交換を行うことで職員の意識を高める機会とした。また、園内で職員勉強会を行い、職員間で話し合う機会を設けることで、各職員の支援力の向上につなげるとともに、多職種間の連携を深めることができた。 ・相談支援専門員研修及び児童発達支援管理者更新研修を受講し、職員の知識の向上に努めた。 ・医療的ケア児支援者養成研修を受講し、医療的ケア児への理解を深めた。また、医療的ケア児コーディネーター研修を受講し、コーディネーターを配置した。 ・主任相談支援専門員研修を受講、取得したことにより主任相談支援専門員定例会に参加しさらなる情報収集の機会が増えた。			・基準の研修である人権研修、危機管理研修、接遇研修を実施できていた。 ・府が実施する研修や、法人内部の研修を計画的に受講することで、職員の資質向上に努めていた。 ・研修を受講した職員は、職員間でフィードバックをすることで、組織全体の資質向上に努めていた。 ・医療的ケア児支援者養成研修を受講し、医療的ケア児コーディネーターを配置することができていた。 ・研修を受講し、資格を取得したことにより、新たな会議に参加することができるようになったことで情報収集の機会を増や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
・保護者と確認しながら作成した個別支援計画に基づき一人ひとりの課題に沿った支援を行った。児童の状況を見て、保護者の意見も聞きながら適宜見直しを行った。 ・令和4年度はコロナ禍で出来なかった行事等も、新型コロナウイルス感染症が5類に移行されたことにより行うことが出来た。親子通園やクラス懇談会を行い保護者が来園する機会を設け、その事を通して、保護者の子どもへの理解を深めるとともに、保護者交流の場とし、安心して子育てができる環境づくりに努めた。令和6年度はさらに保護者が交流を深め、子育てしやすい環境作りに取り組む予定である。 ・来園が難しい保護者や悩みを抱える保護者に対しては、電話、手紙等で状況の把握に努めた。その中で把握した家庭環境、児童の課題、保護者の状態等により、必要に応じて個別対応、個別面談、他機関との連携等を行った。 ・関係機関との連携を深め、市民ニーズを把握し、ニーズに合った支援、事業展開を模索した。			・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。 ・コロナ禍の中で対面での実施を中止していた親子通園やクラス懇談会を再開し、保護者の理解促進や保護者同士の交流の場を積極的に実施していた。次年度はさらに保護者交流の機会を増やし、子育てしやすい環境づくりのために、ペアレントプログラムを実施することを実施計画に記載し、利用者サービスの向上に努めていた。		
(11) 情報収集(アンケート等)			利用者のニーズや満足度などを把握する取組ができていたか。		
指定管理者 評 価	8	指 定 管 理 者 評 価 理 由	市 評 価	8	市 評 価 理 由
・大阪府の指導に基づき保護者に対して利用者アンケート、職員には事業所自己評価を行い、双方の結果を職員間で共有するとともに結果から見えてきた事業所の課題について協議を行い改善に努めた。 ・アンケート結果はホームページで公表した。 ・大阪府知的障がい児者福祉協会の通園部会に参加し、他施設の取組について情報交換を行い、当園の運営のヒントとした。			・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。 ・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。 ・大阪府知的障がい児者福祉協会の通園部会に参加し、他施設の取組について情報収集を行い、園の運営について検討することができていた。		

(12) 情報発信・PR			当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・ホームページを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。 ・保護者の見学を積極的に受け入れ当園を知ってもらう機会とした。また、学生等の実習、見学も積極的に行った。 ・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、園の活動内容、取組を知っていただくことができるよう取り組んだ。今後はホームページを活用予定である。 ・月1回行事を設定し、保護者が来園する機会をもうけた。 ・地域子育て支援ネットワーク会議に出席し、当園の取組について周知した。			・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、昨年度と比較すると情報更新の頻度も多くなっていた。 ・施設の特性上、SNSでの情報発信をすることができないが、園だよりを発行し、保護者への情報発信に努めていた。 ・保護者が園に来る行事を実施し、園の取り組みを知ってもらう機会を増やしていた。		
(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
・個別面談、クラス面談、連絡帳を通じて、保護者からの要望や意見を聞き取るようにした。意見等をいただいた際は、できる限り迅速な対応を心がけ、必要に応じて電話連絡や家庭訪問を実施し解決、改善に取り組んだ。また、内容については終礼等で報告し、職員間で情報共有した。 ・苦情対応担当者、責任者を設置し、意見があった場合は、必要に応じて関係機関に報告、相談を行い速やかに対応した。			・利用者に対し、面談や連絡帳のやり取りを頻繁に行うほか、相談支援によるきめ細やかな相談対応により、要望に対応できる体制が整っていた。 ・第三者委員を常設しており、苦情に対応できる体制を整えていた。 ・過去の苦情については、データで管理していた。 ・苦情等があった場合には直ちに市に報告していた。		
◆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
・駐車場、園庭については、除草、樹木の剪定等を適宜実施し環境整備に努めた。 ・毎日、清掃や建物及び遊具の安全確認、玩具の点検等を行った。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。 ・市による建物検査の結果を基に、次年度の修繕箇所について計画した。			・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。 ・定期的に施設点検を実施し、軽微なものについては職員で修繕を実施するなど、早期に対応していた。 ・隣地に住宅地ができることに伴うフェンスの修繕について、市と協議し、指定管理料内の修繕を実施していた。 ・施設点検の際に自動火災報知設備の不具合が発覚したため、直ちに市に報告し、修繕について協議を行うことができていた。		
(15) 管理記録等の整備・保管			備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。		
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市 評 価 理 由
・備品台帳、点検記録等、業務ごとにファイリングし適正な保管に務めた。			・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	8	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。 ・適宜サービス担当学会議を行い、サービス内容の向上に努めた。 ・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。また、モニタリングについては、各家庭、保護者の状況により家庭訪問が難しい場合は、近隣の施設、又は電話で行った。 ・セルフプランの導入後も、相談支援専門員と連携を図り、利用者のニーズに合った支援を行うことができるよう取組み、約10ケースが計画相談に移行した。 ・令和6年4月の児童福祉法の改正に向けて、法人内で協議すると共に、市とも協議を行い準備を進めた。			・相談支援利用計画については、セルフプランの導入後も相談支援専門員と連携し、適切に作成されていた。 ・法定どおり、半年に1回以上モニタリングを実施していた。 ・モニタリングは各家庭、保護者の状況により家庭訪問が難しい場合には、近隣の施設、又は電話で行っていた。 ・セルフプランから計画相談に移行するケースもあり、相談支援専門員による相談支援計画策定件数が増加していた。		
(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おり、相談支援専門員5名で2,723件作成し、計画を上回る件数に対応した。 ・対応困難な相談については、相談支援専門員だけでなく多職種で連携し1件1件丁寧な対応を行った。 ・利用児保護者の相談についても担当者が聞き取り、職員間で連携、相談し対応した。			・目標値2,050件に対し、実績は2,723件となり、目標達成率は約130%となっていた。 ・対応が容易ではない相談についても、職員が関係各所と連携を取りながら適切な対応を行うことができていた。		
(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	8	市 評 価 理 由
・多職種で連携し各事業を事業計画どおり実施することが出来た。内容については、その時々状況及び利用者ニーズに合わせ柔軟に対応するとともに市とも協議の上、より良いものとなるよう取り組んだ。 ・運営上の課題を明確化し、市へ報告の上、今後の対応等について検討した。 ・大学生、専門学校生等の実習及び見学を積極的に受け入れ、次世代の育成に取り組んだ。			・事業計画に記載しているとおり、五中校区地域教育協議会に参加し、地域との交流の機会を持っていた。 ・保護者や関係機関との連携を密にし、利用者ニーズに柔軟に対応することができていた。 ・卒園児やその保護者に対するアフターケア、学生の保育ボランティアの受け入れなど、事業計画どおり業務を実施していた。		
(19) 利用者満足度			事業計画に記載の利用者満足度について、数値目標を達成できていたか。		
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市 評 価 理 由
・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。 ・積極的に保護者が来園する機会を設け、直接意見等を聞く機会とし、必要に応じて改善に取り組む等取り組んだ。			・利用者満足度については、回答者の90%以上が施設のサービスに満足しているとの結果であり、前年度と同様、高い満足度を維持できていた。 ・アンケートだけでなく、保護者からの意見を聞く機会を積極的に設け、利用者ニーズの把握、事業への反映に努めていた。		
(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
・市内各事業所の支援の向上および、事業所間の連携を図ることを目的とし、通所支援事業所連絡会の開催を2回計画し実施した。各事業所が抱えている課題について、意見交換を行った。また、2回目には令和6年4月の児童福祉法の改正に伴う、会の方向性についても協議を行った。結果、令和6年度には回数変更、支援者向け研修も予定している。 ・相談支援専門員が、利用者相談を通して各事業所との連携を図り、情報発信や意見交換を行った。 ・保育所等訪問支援等を通して、市内こども園、保育所等との連携を図った。			・事業所連絡会を2回開催し、事業所の課題を聞き取り、事業所間の連携を図り、事業所のレベルアップに努めていた。 ・事業所連絡会のあり方について、次年度以降の取組について検討を行っていた。 ・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。 ・職員が民間事業所だけではなく、公立こども園に講師として出向き、質の向上に努めていた。 ・職員が学童指導員向けに研修を実施し、市内の子どもの保育環境の向上に努めていた。		