

その他福祉施設 評価結果一覧表

評価項目	指定管理者自己評価結果	評価機関評価結果
I. 総則		
1. 施設の目的に基づいた基本方針の確立	施設の設定目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。	A A
2. 施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。	A A
3. 従事者の勤務実績・配置状況	管理職を含む常勤従事者及び非常勤従事者の勤務実績、配置状況は適切か。	A A
4. 従事者のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する従事者の接客マナーは適切か。	A A
5. 施設の設定目的を実現するために必要な人材の育成・研修	施設の設定目的を実現するために必要な人材を育成する取組がなされているか。	A A
II. 施設・設備の維持管理		
1. 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。	A A
2. 備品の管理	施設の備品が適切に管理されているか。	A A
3. 清掃業務、植栽・樹木等の維持管理業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。施設周りの植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。	A A
4. 整備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか。	A A
5. 施設衛生管理業務	施設の衛生管理や感染症対策を適切に行っているか。	A A
III. 運営業務及びサービスの質の向上		
1. 利用実績及び施設の稼働率	評価実施直前の2年間の施設稼働率及び利用実績の推移につき、半期毎(4月から9月、及び10月から3月)の状況を確認する。	A A
2. 利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。	A A
3. 適切な利用情報の提供	すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。	A A
4. サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応従事者によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組を行っているか。	A A
5. 従事者間での情報共有化	従事者間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。	A A
6. 個人情報保護	個人情報の保護に対する体制が整っているか。	A A
7. 事故防止対策への取組	事故防止のための体制の構築・取組を行っているか。	A A
8. 事故発生時の対応体制の構築	事故発生時の対応体制が確立されているか。	A A
9. 災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制が確立されているか。	A A
10. 利用者の意見・苦情を抽出し、解決する体制の構築	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。利用者の意見や苦情を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。	A A
11. 利用者アンケートの実施	サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか。	A A
12. 自主事業の適切な実施	利用者の望む自主事業を適切に実施しているか。	A A
IV. 地域及び地域住民との連携		
1. 地域や地域住民との交流・連携の取組	地域や地域住民との交流・連携に関する取組を実施し、地域交流の支援を実施しているか。	A A
V. 収支状況		
1. 管理経費(指定管理料)等の執行状況	管理経費(指定管理料)は適正に執行されているか。	A A
2. 収支決算状況	予算と決算に大幅な相違がないか。収入-支出がプラスになっているか。	±0 ±0
3. 利用料金収入実績 ⇒該当施設(施設)のみ評価を実施する	事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。	111% 111%
4. 経費節減の取組	経費節減のための努力を行っているか。	実施 実施

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
I. 総則	平成27年度から指定管理者として施設運営を行っており、施設の在り方や運営について日々改善を行いながら運営に努めている。	従事者は理念や方針を唱導できるよう奨励され、利用者にとって使いやすい施設として運営できるよう努力しています。
II. 施設・設備の維持管理	開設から25年を経過していることもあり、動作不良の設備もある。運営には影響がないが、中規模修繕にて交換される予定である。	施設・設備の経年劣化や不具合が散見されますが、12月の中規模修繕工事にて改善される見通しです。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	利用者の方々が安心安全に利用いただけるよう日々設備や備品の確認を行っている。また、利用者からの要望についても誠意を持って対応している。	受付や接遇のマニュアルを用意し、研修を充実することで少ない人数でも運営ができる体制が整備されています。
IV. 地域及び地域住民との連携	防災訓練やアウトリーチ事業、利用者懇談会等を通じて関係を深めるとともに、センターに対してもご理解いただけている。	定期的に「利用者懇談会」を開催し、障害者協議会、シルバー人材センター、社会福祉協議会、自治会などと意見交換しています。
V. 収支状況	収入については、大半が委託料である。そのため、支出を減少させるために、委託業者の適切な選定、委託業務の見直し、軽微な修繕については自主で行う等取り組んでいる。	・会計管理は概ね適正と認められます。 ・センターと事業団にて会計の二重チェック体制が構築されています。
VI. その他	センターを更に多くの方に知っていただくために、広報活動の幅を広げ、紙媒体だけでなく SNS 等を使用して周知活動を始めている。	ホームページの改善や SNS「X」の導入によって子育て世代利用者のコミュニケーションが活発化し、プレイルームの利用が大幅に増えました。

評価結果についての講評
中規模改修工事(令和5年12月から令和6年12月まで)を目前に控えてイベント等の日程調整や、利用者の要望にお応えすることが難しい中で、利用者にとって使いやすい施設として運営できるよう努力しています。利用者に対して、修繕終了後の令和7年度以降に再開することを説明してご理解をいただいています。受付や接遇のマニュアルを用意し、研修を充実させ、シルバー人材センターを活用することで、少ない人数でも運営ができる体制が構築されています。

指定管理者からの意見
施設運営については、感染症の影響により一部利用制限や計画外の休館をさいたま市の指示の下、実施した期間もあったが、その他大きなトラブルもなく、施設維持管理、運営を行えている。しかしながら、開設時から同じ設備や機器を使用していた部分もあり、利用者の方々には多少の不便はご理解いただきながら、運営を行っていたとも考えている。中規模修繕工事を機に、更に多くの福祉団体及び市民の福祉活動拠点となるよう、指定管理者として環境整備に努めるとともに、これまで以上に様々な方々にセンターを利用していただけるよう多角的に周知活動を行っていく。また、センター主導で実施する自主事業の充実や、各関係機関との共催、連携についても今後の課題とする。