

指定管理業務運営状況評価表

所管課	元気長寿課
評価日	令和6年6月25日
評価対象期間	令和5年4月1日～令和6年3月31日

1. 指定管理者の概要

施設名称	藤岡市元気サポートセンターふじの花	評価 ランク	評価内容
所在地	藤岡市中栗須531番地	S	仕様書、協定書等で定められた水準以上
指定管理者	会長 倉澤 勉	A	仕様書、協定書等で定められた水準に達している
指定期間	令和4年4月1日～令和7年3月31日	B	仕様書、協定書等で定められた水準に達していないものも一部あるが、施設運営等に支障はない
選定方法	非公募	C	仕様書、協定書等で定められた水準に達しておらず、早急な改善・勧告が必要

2. 施設の運営について

評価の観点	評価項目	確認方法	評価	備 考
施設設置目的との整合性	施設の設置目的に沿って運営されている	聴取	A	高齢者の福祉及び健康増進を図るとともに、地域及び多世代間の交流の場を提供しており目的に沿った運営管理がされている。
平等利用	特定のものに有利あるいは不利な取り扱いをしていない	聴取	A	
自主事業	利用者のニーズに合った事業の実施など、サービスを向上させる取組みを実施している	聴取	A	オカリナ・ウクレレのコンサートや定期的に変わり湯を実施、また、卓球台を設置し、サービス向上に取り組んでいる。
経理状況	施設の管理運営に係る経理の内容は適切である	聴取	A	
収支状況	経営状況等に問題はない	書類	A	
	経費削減のための努力をしている	聴取	A	節電や節水に努めている。また、修繕等職員が対応できるところは、業者に依頼せず対応している。
市や関係団体等との連絡体制	市や関係団体との連絡調整が、必要に応じ、適切に実施されている	聴取	A	
利用時間等の遵守	協定で定めた利用時間、利用日、利用期間が遵守されている	聴取	A	
管理運営体制	安全で快適な施設運営ができるための人員が確保されている	聴取	A	安全で快適な施設運営のため、社会福祉協議会管理職、所長、班長、バスのドライバーが配置されている。
	協定で定めた人的サービスを、問題なく提供している	聴取	A	
	労働管理規程等を整備し、従業員の適正な労働条件が確保されている	聴取	A	社会福祉協議会として整備されている。
	緊急時に迅速に対応できるよう、指揮命令系統が明確にされている	書類	A	緊急時の指揮命令系統が作成されており、全職員に周知されている。

3. 施設によるサービスの提供について

評価の観点	評価項目	確認方法	評価	備 考
接遇	職員は仕事内容を十分に把握している	聴取	A	早番、遅番とローテーションで業務に当たっており、各職員がどの業務についても内容を十分把握している。
	職員の接客態度に問題がない	聴取	A	
	接遇に関する研修を実施し、職員が内容を熟知している	聴取	A	打合せを毎日行い、適切な接遇が行えるよう意識付けができています。
利用者の満足度	アンケートの実施や意見箱の設置など、利用者の声を現場で聴取する取組がなされている	聴取	A	利用者アンケートを実施し施設運営に活用している。また、直接利用者からの意見や要望について聴取し、改善に向けて取り組んでいる。
	利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組がなされている	聴取	A	利用者からの意見や要望を把握し、職員間で情報共有して改善に取り組んでいる。
苦情等への対応	苦情に迅速かつ適切に対応している	聴取	A	苦情等が発生した場合、迅速に対応し、元気長寿課に報告されている。
	苦情等への対応時に市と指定管理者の責任者等の間で、十分な連絡が取れるよう、体制が整っている。	聴取	A	苦情等が発生した場合、十分な連絡が取れる体制が整っている。

4. 施設の管理状況について

評価の観点	評価項目	確認方法	評価	備 考
施設・設備の維持管理状況	法定保守点検は、点検内容、時期等が法令基準に基づき実施されている	書類	A	業者に委託し、適切に実施されている。
	建物の保守管理が適切に行われている	聴取	A	
	エレベーター等の設備機器について、定期的に点検や安全確認を行っている	書類	A	業者に委託し、適切に実施されている。
	点検によって、異常等が認められた場合、速やかに交換・修繕・調整等の適切な処置が実施されている	聴取	A	異常が認められた際、交換・修繕等対応している。また、元気長寿課へ報告している。
	備品について、備品台帳をもとに適切な管理がなされている	聴取	A	
	清掃が適切に行われている	聴取	A	委託業者による清掃のほか、職員が随時点検清掃を行い、清潔に管理されている。
警備体制	利用者の安全を保つため、必要な形態で実施されている	聴取	A	定期的に職員が巡回を行い、異常の早期発見・早期対応に努めている。
	鍵の管理は適切である	聴取	A	管理職、所長、班長が管理を行っている。
	夜間等職員不在時の警備体制が明確化されている	聴取	A	警備会社へ委託している。異常時の対応、連絡体制が整えられている。
個人情報保護	個人情報を適切に保管している	聴取	A	個人情報は所長が管理。データはパスワードをつけて保管。
	他の目的の為に、個人情報を収集又は使用していない	聴取	A	

5. 危機管理体制について

評価の観点	評価項目	確認方法	評価	備 考
事故等への対応	日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されている	聴取	A	定期的に職員が巡回を行っている。必要時、自立センターの看護師が対応する体制が取れている。
	緊急事態発生時の職員対応マニュアルが整備され、研修・訓練等が定期的に実施されている	聴取	A	マニュアルが整備され、職員に周知されている。救命講習を受講している。
	事件・事故等が発生した場合、市に遅滞なく連絡されている	聴取	A	
災害時等への対応	災害時の対応体制が作られている	聴取	A	消防計画が作成されており、R5.12、R6.3に避難訓練を行った。
	防火・防犯等の対応体制がつけられている	書類	A	マニュアルが整備され、職員に周知されている。
	災害時の避難誘導や、犯罪の通報等の研修・訓練がなされている	書類	A	マニュアルが整備され、職員に周知されている。避難経路の確認を行っている。

6. 総合評価(改善に向けた取組及び今後の方針等)

施設の設置目的に沿った運営が行われている。また、適正な人員が確保され、安全で快適な施設運営を行っており、毎日打ち合わせを行い情報共有に努め、適切な接遇が行えている。利用者からの意見や要望に真摯に向き合い、改善に取り組んでいる。 施設の維持管理については、業者委託のほか、職員が実施することにより適切に行われている。 危機管理体制についてはマニュアルが整備され、職員に周知されている。また、避難訓練も適正に実施されている。 自主事業として、オカリナ・ウクレレコンサートの開催や定期的な変わり湯の実施などサービス向上に努めている。コロナウイルスの影響もなくなりつつあるため、今後も利用者の満足度向上に努め、利用者数の増加を目指していく。
--