

# 指定管理者制度導入施設における モニタリング結果報告書（抜粋） 【平成26年度版】

（茅ヶ崎市ケアセンター）

茅ヶ崎市元町ケアセンター	・・・3
茅ヶ崎市萩園ケアセンター	・・・5
茅ヶ崎市松林ケアセンター	・・・7

# シートの見方（公募施設）

【施設番号20】

第2号様式

## 平成25年度 指定管理業務総括評価票（公募施設用）

施設所管課： 経済部 雇用労働課（内線：2682 ）

施設名	茅ヶ崎市勤労市民会館	
指定管理者名	アクティオ株式会社	
指定期間	平成24年4月1日 ～ 平成28年3月31日〔4年0か月〕	
評価項目	評価基準	指定管理者コメント
人 員 体 制	事業計画書に即し、人員を過不足なく配置している。	当館運営に関わるスキルを持つものを、職員4名、アルバイトスタッフ8名(12月から7名)の総人員12名で運営し(日中4名、夜間2名体制)、開館時間内は職員を常に配置し、安心・安全な運営を実施した。年間を通し2か月に1回、研修・会議を実施した。情報の共有化および、会館運営スキルの向上、業務の見直し検討に役立った。
	必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	
	事業計画書に即し、計画的に研修等を実施している。	
外 部 委 託	外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切である。	清掃スタッフは5名で運営し(2名/1日体制)、定期清掃は専門チームで実施。会館点検・修繕は、統括業者を定め、会館全体の問題点とその解決を、協定書に基づき円滑に実施している。
	外部委託事業に対して協定書等を遵守させている。	
法 令 等 遵 守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	法令、条例等に基づいた点検を実施し結果を報告している。また、問題発生時や業務処理に係わる検討も、法令、条例等に基づき解釈を行い、対応している。市が試行として労働条件審査を実施した。
個 人 情 報 保 護	個人情報保護に関する規程が整備されている。	本社作成の個人情報保護マニュアルに基づき、個人情報管理台帳・文書管理台帳を作成し、適切な文書の破棄や鍵付書庫への保管等を行い、個人情報保護を厳守している。個人情報保護テストを実施した。
	個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。	
1 実 施 体 制 情 報 公 開	情報公開に関する規程が整備されている。	情報公開は、主に会館ホームページ、会館ニュースを通じて行ってきたが、場合によりポスター・チラシ等を掲示・配架・配布した。更新される情報は、適時データ更新を行っている。
	協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。	
管 理 記 録	業務日誌等を適切に整備、保管している。	日々の業務記録として、職員・スタッフ用日報を作成し保管している。また、本社へ毎日報告し監査を受けている。点検に関しては、年度計画に基づき実施結果を、また修繕は完了後実施報告書を保管している。
	点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。	
連 絡 調 整	協定書等に従い、各種報告書を市に提出している。	協定書に従い、月次・四半期・年次報告書を作成し決められた期限までに提出した。日常運用で発生した問題点などは、市へ報告・相談を実施している。その他関係団体とも、適宜連絡調整を実施してきた。
	市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	
緊 急 対 応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	本社で作成した危機管理マニュアルを基に、災害に関しては会館災害対応マニュアルを作成し、これに基づき法令で定められた訓練を実施してきた。また各施設に地震発生時の利用者の対応方法を掲示している。緊急連絡表は、最新に更新され目につくところにあり、緊急時の連絡先に連絡できるようになっている。
	緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っている。	
	緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告を行った。	
財 務 状 況	団体の財務状況は、業務の継続が可能な状態である。	決算報告書を、毎年度末に提出しているが、適切な運営をしており、財務上業務の継続に支障をきたすことはない。

評価項目である実施体制、内容・水準、収支等について指定管理者のコメントを記載しています。

2 内容・水準	施設管理	協定書等に従い、開館日、開館時間等を遵守している。	台風・大雪時でも協定書通り開館日、および時間を遵守できた。館内巡回を日に数回実施し、またヒヤリ・ハットの記録も行い、事故予測・防止に努めている。事故予測個所は、適宜対策をとっている。
	利用者対応	利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。	スタッフの利用者への対応は、年度末のアンケートでも高い評価をいただいている。設備・備品については、準備が必要なものは、使用前の準備を心がけている。接客全般については本社の基礎マニュアルを順守しており、また接客マナーについては全員が研修を受けている。また、フォローアップ研修を今年度開催した。
		利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	
		言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。	
	事業運営	事業計画書に即し、受託業務を実施している。	受託業務に関しては、事業計画書に従い講座、カウンセリング、労働相談を実施した。自主事業は、勤労市民会館をより多くの方に知っていただき活用へとつなげるために、普段会館を利用されない方も意識して実施した。また利用団体の活動の発表などの機会の場を設け、発表機会の少ない団体にモチベーションを与える事ができた。
		施設の目的に沿って、自主事業を実施している。	
		事業内容がサービス水準の向上に寄与している。	
	維持管理	仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。	維持管理は、仕様書に従い実施内容の基本計画を立て、これに従い実施している。そこで発生した不具合等は、維持管理業者と話し合い適切に処置している。購入物品は、備品台帳に記入し管理している。備品は日々の運営で目に見えない範囲にあるため、日々棚卸を実施している状態となっている。修繕については、事前に市への報告・相談を行い、緊急度の高いものから実施している。
		仕様書等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っている。	
		備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	
協定書等に従い、適切に修繕を行い、市に報告している。			
環境配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。	昨年度に引き続き事務室を初めとして、蛍光灯の半減を年間を通し実施した。また夏には、グリーンカーテンも実施。電気使用量削減で、給湯器を3台→1台に減らした。	
広報活動	事業の開催案内、ホームページの管理等を適切に行っている。	広報ちがさき、ホームページ、藤沢ハローワーク、地元2大学、タウンニュース等で事業開催案内を行ってきた。必要な期間のみの情報開示に努めている。	
苦情等対応	苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	今年度大きな苦情・クレームは3件あったが、その場ですぐに対応し、処置もとっている。また、年度末アンケートやお客様の声で寄せられた要望等に対しては、内容を整理し会館ニュースで回答した。	
	苦情、要望等を整理し、遅滞なく市に報告している。		
利用者アンケート	利用者アンケート調査を実施し、その結果は妥当である。	2月～3月にアンケートを実施した。200団体の代表者から回答を回収したが、職員・スタッフの対応・接客の満足度や清掃状況は、今年度更に上がってきている。	
利用状況	利用者数、稼働率等は適正な水準にある。	稼働率は指定管理者1年目からアップしてきたが、今年度は72.4%で前年度に比べ0.4ポイントと初めてのダウンとなってしまった。利用者数も同様であった。	
その他自由項目			
3 収支等	経理事務	専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。	専用の口座、および諸帳簿を備え経理事務を適切に行ってきた。2回/月に帳簿、口座・現金のチェックを実施した。また、本社にもデータを送り、2重にチェックし管理してきた。経費については、不要不急な修繕や備品購入は行わず、利用者の安全や快適な利用に関するもののみ実施・購入した。今年度の修繕で比較的高額であったものは、冷温水機発生関連と、C・D会議室パーティションの工事であった。収支予算書と比較し、適切な施行がなされた。
	予算執行	収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。	
	経費縮減	経費が節減され、又はその節減に向けた努力を行っている。	
	収支状況	収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	
4 総合評価	(指定管理者コメント)	会館全体の運営に関しては、大きな問題も発生せずほぼ適切に実施できた。施設稼働率は、今年初めて前年度を0.4ポイント下回ったが、現状が高水準となっているので、今後大きく向上させるには抽選方法などの抜本的な改善が必要と考える。また、相談事業、ハローワーク、講座の一層の連携強化が必要となっている。	総合評価として指定管理者及び施設所管課のコメントを記載しています。
	(施設所管課コメント)	施設の稼働率及び利用者数が前年度に比べ減少している。減少の原因把握に努め、次年度は改善するよう改善案を挙げてほしい。また、勤労市民会館で開催する講座については、相談窓口やふるさとハローワークなどの他事業との連携により、求職、求人の現状を把握しながら企画、運営することで効果的な事業を実施できると考える。	
5 特記事項 (成果、課題等)	(指定管理者記載欄)	講座関連の受講率が伸び悩んだ。特に勤労者対象の講座の広報が、直接地元企業に届く手段がなく検索している状態となっている。年間を通して実施した職員研修、会議は、シフト勤務で全員が揃うことができない体制の中で情報共有の場となり、また、職員の資質向上にも資するので、来年度も継続して実施する。	特記事項として成果、課題等について記載しています。
	(施設所管課記載欄)	事業の受講率については、企画運営も含めて課題として認識し、今後も月1回定例報告などで広報などについて話し合っていきたい。定期的な研修、会議を実施していたこともあり、利用者アンケートでは、利用者の概ね9割の方が職員の対応に満足との回答をされていた。	

## 平成25年度 指定管理業務総括評価票（公募施設用）

施設所管課： 保健福祉部 高齢福祉介護課（内線：2271・2272）

施設名	元町ケアセンター		
指定管理者名	社会福祉法人 麗寿会		
指定期間	平成25年4月1日 ～ 平成29年3月31日〔4年0か月〕		
評価項目	評価基準	指定管理者コメント	
1 実施体制	人員体制	事業計画書に即し、人員を過不足なく配置している。	事業計画書及び法令基準に則り適切な人員配置及び必要な資格、経験等を有する人員を配置している。事業計画書に即し、施設内研修・法人研修・通所部会研修等を行い、計画的に研修を実施している。
		必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	
		事業計画書に即し、計画的に研修等を実施している。	
	外部委託	外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切である。	外部委託時は、事前に市に報告・相談を行い、市の承認を受けて行っている。委託業者に対しても協定書等を遵守させている。
		外部委託事業に対して協定書等を遵守させている。	
	法令等遵守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	法令、条例等は遵守し、その都度必要な点検、報告を行っている。
	個人情報保護	個人情報保護に関する規程が整備されている。	個人情報保護に関する規程を整備し実践している。個人情報の漏洩、滅失等、職員からも誓約書等整備し事故防止対策を講じている。
		個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。	
	情報公開	情報公開に関する規程が整備されている。	ホームページ等、情報公開に関する規程を整備し、情報を適切に管理、公表している。
		協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。	
	管理記録	業務日誌等を適切に整備、保管している。	業務日誌等は適切に整備し、データにて保管している。点検、修繕した場合は、記録し保管している。
		点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。	
	連絡調整	協定書等に従い、各種報告書を市に提出している。	各種報告書は、その都度、市に提出している。又、市、関係団体等との連絡調整も適切に行っている。
		市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	
緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	事故・災害時等の連絡体制を整備し、職員等に周知している。緊急時のマニュアルを整備し、コミュニティセンターと合同での訓練等実施している。又、緊急時等は直ちに措置を講じ、市に報告を行っている。	
	緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っている。		
	緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告を行った。		
財務状況	団体の財務状況は、業務の継続が可能な状態である。	財務状況は、適切な運営に留意し、業務の継続は可能な状態である。	
施設管理	協定書等に従い、開館日、開館時間等を遵守している。	サービス営業日、営業時間等は市との協定書及び県の申請に基づき遵守している。事故防止及び安全確保のためのマニュアルを作成し、職員に周知し対策等を行っている。	
	事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。		

評価項目		評価基準	指定管理者コメント
2 内容・水準	利用者対応	利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。	利用者希望者に対して、利用案内書を配布し、業務内容や料金等を説明し、利用開始時は、重要事項説明書、契約書、個人情報使用同意書等を十分に説明し納得の上で契約を結んでいる。職員の言葉遣いや、態度、服装等接遇に対しても適切に対応している。
		利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	
		言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。	
	事業運営	事業計画書に即し、受託業務を実施している。	事業計画書に即し、適切に受託業務を実施している。又、法人の目的に沿って、事業を実施し、サービス水準の向上に努めている。
		施設の目的に沿って、自主事業を実施している。	
		事業内容がサービス水準の向上に寄与している。	
	維持管理	仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。	清掃、衛生管理、警備等は、仕様書等に則り適切に実践している。備品等も適切に管理を行い、修理等が生じた場合は、市に報告・相談を行い、修繕を行っている。
		仕様書等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っている。	
		備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	
		協定書等に従い、適切に修繕を行い、市に報告している。	
環境配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。	省エネルギー、省資源等ペーパーレス化や低消費電力化への配慮を行っている。	
広報活動	事業の開催案内、ホームページの管理等を適切に行っている。	事業案内やホームページの管理等は適切に行っており、定期的な更新が出来るように検討している。	
苦情等対応	苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	苦情、要望等に対しては、迅速かつ丁寧に対応し、苦情、要望等が生じた場合は、遅滞なく市に報告をしている。	
	苦情、要望等を整理し、遅滞なく市に報告している。		
利用者アンケート	利用者アンケート調査を実施し、その結果は妥当である。	担当者会議や、送迎時の挨拶の中で、利用者や家族からの、要望や意見を聞き事業に反映させている。	
利用状況	利用者数、稼働率等は適正な水準にある。	利用者数、稼働率は適正な水準にあり、維持に努めている。	
その他自由項目			
3 収支等	経理事務	専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。	専用の口座、帳簿等を備え、経理事務を行っている。収支予算書に則り適正に予算を執行し、収支状況は適切である。又、経費削減や節減に努めている。
	予算執行	収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。	
	経費縮減	経費が節減され、又はその節減に向けた努力を行っている。	
	収支状況	収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	
4 総合評価		(指定管理者コメント) 人手不足等の問題が発生する等の状況は見られたが、稼働率は目標を維持している、地域向けの取り組みについても、認知症サポーター養成講座等を開催し、地域資源として有効な運営が行えている。	
		(施設所管課コメント) 高齢者が住み慣れた家庭環境の中で安心して老後を送ることができるよう、介護ニーズの把握とそれにふさわしいサービスの提供に努めており、良好な運営がなされている。	
5 特記事項 (成果、課題等)		(指定管理者記載欄) 前年度と比較し、認知症サポーター養成講座は70人と予定していた以上の人数の参加があり、地域の方のニーズに沿った企画の実施が行えたと考える。 今後も介護保険の事業とともに、地域向けの取り組みの展開を進めていきたい。	
		(施設所管課記載欄) 市委託事業を含め地域に向けた様々な取り組みがなされている。稼働率の減少はあったようだが、目標は維持されている。	

## 平成25年度 指定管理業務総括評価票（公募施設用）

施設所管課： 保健福祉部 高齢福祉介護課（内線：2271・2272）

施設名		萩園ケアセンター	
指定管理者名		社会福祉法人 翔の会	
指定期間		平成25年4月1日 ～ 平成29年3月31日〔4年0か月〕	
評価項目		評価基準	指定管理者コメント
1 実施体制	人員体制	事業計画書に即し、人員を過不足なく配置している。	人員は過不足なく配置しており、管理者1名（常勤）、生活相談員2名（常勤・内介護福祉士2名）介護職員12名（常勤1名・非常勤11名・内介護福祉士2名、ヘルパー2級10名）、看護師3名（非常勤）となっている。研修等については、年1回法人全体会議に参加し、隔月萩園通所会議、通所合同会議（月1回、常勤）を開催している。
		必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	
		事業計画書に即し、計画的に研修等を実施している。	
	外部委託	外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切である。	市の承認を受けており適切であり、事業者には協定書を遵守させている。
		外部委託事業に対して協定書等を遵守させている。	
	法令等遵守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	必要な点検・報告を行っている。
	個人情報保護	個人情報保護に関する規程が整備されている。	法人で「個人情報に関する基本規程」が整備されており、「個人情報基本方針」を事務所内に貼るなど事故防止対策を講じている。
		個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。	
	情報公開	情報公開に関する規程が整備されている。	法人で「情報公開取扱い規程」を整備し、適切に管理・公表している。
		協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。	
	管理記録	業務日誌等を適切に整備、保管している。	業務日誌を適切に管理・保管し、点検、修善の履歴を記録・保管している。
		点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。	
	連絡調整	協定書等に従い、各種報告書を市に提出している。	各種報告書を市に提出するなど、必要に応じ適切に連絡調整を行っている。
		市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	
緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	緊急時マニュアルを整備し、年2回の防災訓練及び法人の緊急時通報訓練を実施している。危険予測時は直ちに措置を講じ、市に報告をしている。	
	緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っている。		
	緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告を行った。		
財務状況	団体の財務状況は、業務の継続が可能な状態である。	業務継続が可能である。	
施設管理	協定書等に従い、開館日、開館時間等を遵守している。	営業日、営業時間を遵守しており、文書を館内に掲示するなど、利用者の安全確保を講じている。	
	事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。		

評価項目		評価基準	指定管理者コメント
2 内容・水準	利用者対応	利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。	利用案内を作成し、問い合わせに迅速かつ適切に対応している。 設備、備品等適切に提供している。 職員教育を行い、適切に接遇している。
		利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	
		言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。	
	事業運営	事業計画書に即し、受託業務を実施している。	受託業務を適切に実施しており、介護保険指定事業所として法令に遵守した事業を行っている。
		施設の目的に沿って、自主事業を実施している。	
		事業内容がサービス水準の向上に寄与している。	
	維持管理	仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。	清掃・衛生管理は「友達作業所」「ダスキン」警備は「特別警備保障」に委託しており、保守管理点検はトーヨーテクノに委託している。備品は備品台帳に基づき適切に管理している。
		仕様書等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っている。	
		備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	
		協定書等に従い、適切に修繕を行い、市に報告している。	
環境配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。	建物入口に「節電のお願い」を掲示し可能な協力を得ている。	
広報活動	事業の開催案内、ホームページの管理等を適切に行っている。	法人のホームページにて事業の開催案内、取組等を開示し管理している。	
苦情等対応	苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	苦情、要望に対し、迅速かつ適切に対応を行い、遅滞なく法人及び関係機関に報告している。	
	苦情、要望等を整理し、遅滞なく市に報告している。		
利用者アンケート	利用者アンケート調査を実施し、その結果は妥当である。	利用者のニーズを常に把握できるよう、関係機関とも連携し情報の共有を図っている。	
利用状況	利用者数、稼働率等は適正な水準にある。	概ね前年通りの利用者数であり、適切な稼働率である。	
その他自由項目			
3 収支等	経理事務	専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。	適切に経理事務を行っている。 収支予算書の範囲内で適正に予算を執行するよう、また経費節減に努力している。 収支状況は概ね妥当である。
	予算執行	収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。	
	経費縮減	経費が節減され、又はその節減に向けた努力を行っている。	
	収支状況	収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	
4 総合評価	(指定管理者コメント) 「萩園ケアセンター」が介護保険指定事業所として地域に開かれ有効に活用いただけるよう、引き続きサービスの向上を目指している。  (施設所管課コメント) 高齢者が住み慣れた家庭環境の中で安心して老後を送ることができるよう、介護ニーズの把握とそれにふさわしいサービスの提供に努めており、良好な運営がなされている。		
5 特記事項 (成果、課題等)	(指定管理者記載欄) 今後経年による設備、備品の劣化が予測される。定期的な点検の実施と計画的な修繕が必要である。  (施設所管課記載欄) 修繕については、萩園こいの里を含め検討を行う。		

## 平成25年度 指定管理業務総括評価票（公募施設用）

施設所管課： 保健福祉部 高齢福祉介護課（内線：2271・2272）

施設名		松林ケアセンター	
指定管理者名		社会福祉法人 慶寿会	
指定期間		平成25年4月1日 ～ 平成29年3月31日〔4年0か月〕	
評価項目		評価基準	指定管理者コメント
1 実施体制	人員体制	事業計画書に即し、人員を過不足なく配置している。	定員37名に必要な人員は十分に配置している、介護福祉士、看護師、栄養士、歯科衛生士等必要な資格取得者が従事しており、経験に関しては介護経験が3年以上の者が3割以上おりサービス提供体制加算も取得している。 研修は毎月1回内部研修、随時外部研修（職員・パート共）に参加している。
		必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	
		事業計画書に即し、計画的に研修等を実施している。	
	外部委託	外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切である。	茅ヶ崎ワーキングハウスと配食、清掃、営繕等の委託契約をし、事前に市の承認を得ている。 必要時には責任者を通して話し合いを持ち協定書に従い実施している。
		外部委託事業に対して協定書等を遵守させている。	
	法令等遵守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	法令、条例等に基づき施設清掃（衛生害虫防除）保安警備、消防用設備点検、防火対象点検、防災訓練等を実施し、報告を行っている。
	個人情報保護	個人情報保護に関する規程が整備されている。	個人情報保護に関する規程は整備されており、事業所内にも掲示し、ホームページにも掲載している。 職員、ボランティア、実習生等からの誓約書を整備し、事故防止対策を講じている。又、マニュアル、研修を実施し職員に徹底している。
		個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。	
	情報公開	情報公開に関する規程が整備されている。	法人定款第23条の2「通所サービス説明書」に規定されている。 情報の管理は、協定書第24条「文書の公開」に則って行っている。又、情報は適切に保管している。
		協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。	
管理記録	業務日誌等を適切に整備、保管している。	適切に整備し、保管している。点検、修理の履歴については見積書・請求書・領収書等のコピーと記録を、適切に保管している。	
	点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。		
連絡調整	協定書等に従い、各種報告書を市に提出している。	協定書第15条の規定に沿って行っている。 メール、電話、FAXにより市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	
	市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。		
緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	緊急時の連絡体制を整備し、分かりやすく事業所内に掲示してある。 緊急時のマニュアルを整備し、年2回（1回は市営住宅と合同）防災訓練を行っている。 台風・大雪等の際の松林ケアセンターとしての対応を決め、市に連絡報告をした。	
	緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っている。		
	緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告を行った。		
財務状況	団体の財務状況は、業務の継続が可能な状態である。	台風・大雪、夏の暑い時期、冬場の寒い時期の利用者が減少した。又、記録効率化の為にソフト導入とパソコン購入等により赤字となった。	
施設管理	協定書等に従い、開館日、開館時間等を遵守している。	協定書に従い開館日、開館時間等を遵守しているがそれ以外で利用する場合は、事前に市に連絡し承認を得ている。 内部研修を行い、職員の意識の向上に努めている。又、職員がヒヤリハットを提出し、ミーティング時、デイサービス会議時に話し合っている。	
	事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。		



評価項目		評価基準	指定管理者コメント
2 内容・水準	利用者対応	利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。	利用希望者に対してパンフレットを配布し、サービス内容や利用料金等を説明する。又、利用開始時は、重要事項説明書、契約書、説明書、個人情報使用同意書等を説明し、同意を得て契約をしている。空調、浴室、厨房、トイレ、テーブル、椅子、戸棚等適切な使用ができるよう整備されている。朝礼時、採用時面接、定期面接、内部研修時等で言葉遣い、態度、服装、気持ちの良い挨拶等適切な接遇について職員に徹底している。
		利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	
		言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。	
	事業運営	事業計画書に即し、受託業務を実施している。	転倒予防教室、栄養・口腔機能向上事業、配食サービス等行っている。基本理念の実現として「松林ケアセンター季節の会」を年1回行っている。平成25年度は「春の会」を実施して122名参加。事業計画に即し、適切に受注業務を実施している。又利用者アンケートを取り、高い評価を得た。
		施設の目的に沿って、自主事業を実施している。	
		事業内容がサービス水準の向上に寄与している。	
	維持管理	仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。	日常の清掃は、茅ヶ崎ワーキングと職員で分担。年末にデイサービスフロアのワックスをトヨタに委託して行った。警備（ALSOK）衛生管理（台一環境）他、施設設備の保守管理は毎月定期的に点検管理しており、適切に管理している。電話、メール、FAX等で市に相談、連絡をとりながら適切に修理を行い、市に報告している。
		仕様書等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っている。	
		備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	
		協定書等に従い、適切に修繕を行い、市に報告している。	
環境配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。	空調設定温度等節電に努力し、再生紙活用や雨水利用等を継続している。	
広報活動	事業の開催案内、ホームページの管理等を適切に行っている。	通所介護、市委託事業等をホームページで案内し管理や更新を適切に行っている。	
苦情等対応	苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	市営住宅での苦情、要望が多く、LSAは適切に対応し、市に報告している。（平成26年度の管理人を決めるにあたって、住人同士で話し合いを持ってもらった。決定するまで住人の方が何度も来所され大変だった。）	
	苦情、要望等を整理し、遅滞なく市に報告している。		
利用者アンケート	利用者アンケート調査を実施し、その結果は妥当である。	25年度は、食事と職員の接遇に関して要望や意見を聞き、満足されているという回答が多かった。	
利用状況	利用者数、稼働率等は適正な水準にある。	定員37名に対する稼働率は、要支援のご利用も入れて平均29.2名だった。今後はより稼働率の安定をはかっていく。	
その他自由項目		市内の事業所より見学、研修要望があり受け入れている。大学生、新任教師の実習、小中学生の体験学習を受け入れてた。又ボランティア活動の方は延べ、733名で傾聴、食器洗い、歌、踊り、刺子、演奏等をお願いしている。	
3 収支等	経理事務	専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。	全て適切に行われている。
	予算執行	収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。	
	経費縮減	経費が節減され、又はその節減に向けた努力を行っている。	
	収支状況	収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	
4 総合評価	(指定管理者コメント) 職員全員の報告・連絡・相談が徹底できている為関係する人々、設備、備品の情報が継続的に一括管理できている。  (施設所管課コメント) 高齢者が住み慣れた家庭環境の中で安心して老後を送ることができるよう、介護ニーズの把握とそれにふさわしいサービスの提供に努めており、良好な運営がなされている。		
5 特記事項 (成果、課題等)	(指定管理者記載欄) 成果としては、地域のボランティアの方々の継続的な活動や、民生委員・自治会地区社協と連携し、地域の方々の信頼も受けている。 課題としてはご利用者数・稼働率の安定が挙げられる。  (施設所管課記載欄) 市委託事業を含め地域に向けた様々な取り組みがなされている。日曜日の自主事業では、100名を超える参加があった。		