

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27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）

第2号様式

平成26年度 指定管理業務総括評価票（公募施設用）

施設所管課：総務部市民自治推進課（内線：2292）

施設名	茅ヶ崎市民活動サポートセンター		
指定管理者名	特定非営利活動法人NPOサポートちがさき		
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	<p>事業計画書に即し、人員を過不足なく配置している。</p> <p>必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。</p> <p>事業計画書に即し、計画的に研修等を実施している。</p>	<p>事業計画書に基づき実務経験豊富なスタッフが適切な役割分担のもと、責任を持って業務を行った。特に、HP（IT）・会計業務について、専門知識を持ったスタッフが新たに加わることで、業務の効率化が図れた。また、研修等を通して近隣の支援センターとの連携や情報交換を行い、事業の企画や日常的な支援に役立てることができた。</p>
	外 部 委 託	<p>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。</p> <p>外部委託事業に対して協定書等を遵守させている。</p>	<p>施設管理に必要な外部委託にあたっては、見積を精査し適切な業者を選定、契約を交わして管理運営を行った。</p>
	法 令 等 遵 守	<p>法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。</p>	<p>施設管理において、消防設備点検、AEDの点検、空調設備点検、自動ドア点検を行い報告書等を提出した。</p>
	個 人 情 報 保 護	<p>個人情報保護に関する規程が整備されている。</p> <p>個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。</p>	<p>施設管理や事業等に係る個人情報の扱いについては規程を設けて遵守している。ガイドブック登録やイベントの参加申込、相談票等、個人情報記載されている文書に関しては、外部に漏えいしないように鍵のかかる場所に保管している。</p>
	情 報 公 開	<p>情報公開に関する規程が整備されている。</p> <p>協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。</p>	<p>情報公開に関する規程を設けて、毎月の業務報告、各事業の報告等を作成し、請求があれば速やかに提出できるよう管理している。</p>
	管 理 記 録	<p>業務日誌等を適切に整備、保管している。</p> <p>点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。</p>	<p>午前、午後、夜間に分けて業務日誌を作成し、保管している。設備や機器類の保守管理は定期的に行い、不具合や不調がある場合には速やかに修繕、修理を行い、記録を作成している。</p>
	連 絡 調 整	<p>協定書等に従い、各種報告書を市に提出している。</p> <p>市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。</p>	<p>毎月の業務報告書は管理日誌を基に作成し、月初めに行う担当課との定期連絡会で報告・提出した。その他関係団体との連絡調整も適切に行っている。</p>
	緊 急 対 応	<p>事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>事故や災害時の連絡方法を定め、緊急時に備えている。緊急時の対応マニュアルの見直し、防災倉庫内の備品の在庫状況確認、備蓄品リストの作成等を行い、またシェイクアウトを実施した。スタッフ対象の普通救命講習会も実施した。台風接近時は、土壌による浸水対策を行い臨時閉館するなど、万全を期した。</p>
	財 務 状 況	<p>団体の財務状況は、業務の継続が可能な状態である。</p>	<p>財務状況については、毎月、会計長が理事会に報告し、事業の進捗状況と照らし合わせて管理を行っている。</p>
	施 設 管 理	<p>協定書等に従い、開館日、開館時間等を遵守している。</p> <p>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。</p>	<p>市民活動サポートセンター条例と管理運営に関する協定書に従い開館日、開館時間を遵守している。館内備品の設置では、転倒防止器具を取り付けるなど安全対策を行い、事故防止に留意した。</p>

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掲載しています。

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。	主催事業等でフリースペースの利用を一部制限する際は、HPや館内掲示等で適切に案内を行った。備品や機器・文具類の貸出については、利用者のニーズに合わせて適切に提供している。スタッフは、市役所職員接遇マニュアルに沿った言葉遣いや態度で来館者に対応している。
		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。	市民活動の支援及び市民活動推進のために年間事業計画を作成し、前年度の反省も活かしながら、より効果的な事業を企画・実施した。今年度は特に、期間限定ながら商業施設におけるイベントスペース運営事業を担当課とともにを行い、より多くの市民に対し、市民活動についての情報発信をすることができた。
		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	仕様書に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。	仕様書に従い館内清掃、警備等を外部委託することで施設の維持管理を適切に行うとともに、スタッフも日常の衛生管理に努めた。また、備品については、台帳を備え、適切に管理した。今年度は特に費用のかかる修繕は発生しなかった。
		仕様書に従い、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。	来館者の協力のもと、太陽光発電、キャンピスイッチ等で省エネルギー、節電に努めた。また、使い捨て容器は使わないイベント運営によりゴミの減量化を図った。	
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。	事業の開催案内は館内に掲示、チラシや情報紙「さほせんニュースレター」（年4回発行）にて広報した。ホームページについては事業の開催案内・報告など常に最新情報のアップに努めた。	
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。	苦情に対しては速やかに対応し、市に報告している。また、要望についても可能な限り対応し、「利用者の声」として市に報告している。	
	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。	主催事業終了後に記入してもらふりかえりシートをその後の企画に役立てている。12月に登録団体と来館者約200名に実施したアンケート結果からは特にスタッフの対応で高い評価が得られた。	
利用状況	利用者数、稼働率等は適正な水準にある。	利用者数は前年比100%であり、稼働率は適正であった。中央公園で実施したさほせんワイワイまつりの参加者等、館外実施の事業参加者数を加えると、年間利用者数は33,000名を超えた。	
その他自由項目		さほちゃんポスト（未使用切手寄贈プログラム）により切手を介した善意の循環に貢献できた。	
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。	専用の口座と帳簿を備え、NPO法人会計基準に沿った会計管理を行っている。また収支予算書に基づき適正な予算執行を行い経費節減にも努めている。新たに会計ソフトの導入により、迅速な処理と、より詳細な報告が可能になり、月ごにきめ細かな予算管理ができるようになった。
	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) 市民活動に関する情報発信、フリースペース等施設の設備や機器類の貸借・交流イベントの実施など、団体の持っている内なる力が発揮できた、相談対応では、市民や団体それぞれの思いを大切に、一件一件丁寧に対応する助言、他機関への橋渡し等を行った。	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) HPやサボセンニュースレター等を活用し、情報を広く発信するとともに、アンケート等において利用者のニーズを把握し、利便性の向上を図っているところが評価できる。また、これから市民活動を始めたいという方をはじめ丁寧に相談に対応しており、市民活動団体の育成支援という観点からも中間支援施設役割をしっかりと担っている。		
5 特記事項 (成果、課題等)	(指定管理者記載欄) 今年度は「よるカフェ」「ちがさきサボセン☆ワイワイまつり」等の継続事業に加え、イオン茅ヶ崎店の交流スペースAE+（イープラス）における市民活動団体企画を通して、より多くの市民が市民活動と出会い、新たに活動に取り組みきっかけづくりをすることができた。市民活動団体にとっても、他団体や行政・企業・大学、他関連機関との連携協力への関係づくりを進めるよい機会となった。また「イザ！カエルキャラバン」の後方支援を通じて「カアッ」に寄与した。	特記事項として成果、課題等について、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。	
	(施設所管課記載欄) 市民活動ガイドブックへの掲載団体数の推移からも伺えるように、市民活動を行う方が多くなることが予想される。新しい公共や企業との関係性を意識した活動を行い団体の更なる育成支援を図るため以上にきめ細やかに行う必要がある。		

平成26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	茅ヶ崎市元町ケアセンター		
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。	人員は確保が難しい状況の中、7月の勤務実績では常勤換算8.8を確保。資格要件も含め、適正な人員配置がされている。 研修計画も実施されている。
		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。	外部委託についても、特に変更等なく適切にされている。
		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。	消防点検等、計画通りに実施されている。
	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。	法人規程通りに遵守している。
		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。	ホームページ等で公表している。
		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。	業務日誌は書面で作成し、職員間での確認ができるようにし、保管を適切に行っている。	
	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。	報告書の提出や、各関係機関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。	連絡体制も確保されており、計画通りに訓練も行っている。	
	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。	財務管理は法人本部で行う。 財務状況は安定している。	
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。	予定通り開館されている。	
	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。	ご利用者の方に対しては、言葉遣いや態度等についてのクレームも無く、服装も適切である。
		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。	事業計画に沿っての運営がされており、自主事業も2ヶ月に1度行われている。
		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。	設備管理は適切に行われている。設備の不具合が発生しており、現在修理等で調整中となっている。
		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。	FAXを、紙ではなくデータで受信できる機器に交換し、ペーパーレス化を図っている。省エネについて、無駄な電気を使用しない等の取組みを行っている。	
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。	月1回程度の更新。	
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。	大きな苦情等はない。	
	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。	年1回、満足度調査を実施している。	
利用状況	利用者数、稼働率等は適正な水準にある。	今年度は稼働率が88%以上となり、上昇傾向にある。	
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。	法人本部にて管理している。
	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	<p>(指定管理者コメント) 今年度も大きな管理上の問題は見られていない。デイサービスの稼働率も増加傾向にあり、収支状況も安定している。</p> <p>(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。</p>		
5 特記事項 (成果、課題等)	<p>(指定管理者記載欄) 建物の不具合について、以前より増えてきている。水漏れ、漏電、太陽光等、修理にもコストのかかる箇所であり修理が進んでいない。自主事業について、地域との結びつきが強くなるように実施について検討が必要。</p> <p>(施設所管課記載欄) 利用者のニーズをもとに適切なサービスが提供されている。稼働率も増加していて、安定した運営がなされている。施設の老朽化については各施設共通の課題であり、修繕等について優先順位や財政状況を考慮して検討を行う。</p>		

平成26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	茅ヶ崎市萩園ケアセンター		
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いる。 施設長1名 管理者1名（常勤） 生活相談員2名（常勤・うち介護福祉士2名） 介護職員11名（常勤1名、非常勤10名・うち介護福祉士2名、ヘルパー2級9名） 看護師3名（非常勤） 年1回、法人全体会議に参加 隔月で萩園通所会議開催 通所合同会議（月1回、常勤）
		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る。 協定書に遵守させている。
		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「個人情報に関する基本規程」で整備されている。 「個人情報基本方針」を事務所内に貼り、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「情報公開取扱規程」に掲載。 整備されている。 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。	業務日誌を適切に管理・保管している。 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。	各種報告を市に提出している。 市、その他関連団体と必要に応じ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。	連絡体制が確保されている。 緊急時マニュアルが整備され、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。 緊急時、危険予測時は直ちに措置を講じ、市に報告、指示に従っている。	
	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。	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いる。 文書を館内に掲示し、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。	利用の案内、パンフレット等を用意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いる。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。地域の高齢者により良いサービスを提供している。
		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「ALSOK（総合警備保障）」で適切に行っている。保守管理点検はトーヨーテクノで適切に行っている。備品は備品台帳に基づき適切に管理している。修善を行った場合は市に報告している。
		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。	建物入口に「節電のお願い」を掲示し、できるだけの協力を得ている。	
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とともに、経費節減について努力している。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	<p>(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。</p> <p>(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。</p>		
5 特記事項 (成果、課題等)	<p>(指定管理者記載欄) 施設設備の経年による劣化箇所が目立ち、日常的に修理・修繕の必要となってきた。利用者に安全にサービスを提供するためにも計画的な修繕のプランを行政とも話し合っていきたい。</p> <p>(施設所管課記載欄) 施設の老朽化については各施設共通の課題である。修繕等については、優先順位や財政状況を考慮して検討を行う。</p>		

平成26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	茅ヶ崎市松林ケアセンター		
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40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割以上おり昨年に引き続き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。 また、安全衛生委員会が定期的に点検・記録している。
	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。また、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。また、情報は適切に保管している。 また、ホームページ等で公表している。
		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、適切に保管してある。	
	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条の規定に沿って各種報告書を提出している。 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。	利用者数の増加、節水・節電等の徹底等様々な職員の努力効果により、財務状況は大変良く業務の継続は十分可能な状態である。	
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。	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。また、職員がヒヤリハットを提出し、ミーティング時、ティサービス会議時に話し合いを継続している。	
	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。また、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、健康アップ教室（複合事業）、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26年度は「初夏の会」を実施して141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。年末にテイスサービスフロアのワックスをトーヨーテクノに委託して行った。 警備（ALSOK）衛生管理（台一環境）の他、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。	節水装置導入による経費削減とCO ₂ 削減、デマンドコントローラーを使ったエネルギーの見える化機器を活用した省エネ活動に対し、茅ヶ崎市エコ管理賞を受賞した。
	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。	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。	平成26年度は特に苦情はなかった。	
	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。	アンケート調査の結果、利用者対応・食事等満足度が高かった。	
利用状況	利用者数、稼働率等は適正な水準にある。	定員37名であったが、利用希望者が増えたため40名/日に変更した。 平成26年度の稼働率は通常規模として90%を超えていた。	
その他自由項目		1.市委託事業 転倒予防教室 延べ618名 健康アップ教室 延べ105名 2.自主事業 元気塾松林 他 延べ402名 3.実習生受入 285名 4.ボランティア 延べ718名 5.体験学習受入 146名	
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） ご利用者を中心にケアマネジャー・通所介護職員・厨房職員・訪問介護職員がきめ細やかな情報共有と連携が取れ、誠実な対応ができています。 （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：昨年度の課題であったご利用者数の増加については、目標達成できた。 課題：経年劣化により、冷凍庫・風呂・厨房床・空調等不具合が起こる可能性がある。 （施設所管課記載欄） テイスサービスにおいても利用者を第一に考えた運営がなされている。また、自主事業をはじめ様々な取組みにも力を入れていて、満足度も高い。 経年劣化については各施設共通の課題であり、修繕等について優先順位や財政状況を考慮して検討を行う。	