

# 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28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27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>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。</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	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。		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。
	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>		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。
	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>		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。
	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>		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。
	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>		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。
	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>		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。
	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。
	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>		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。

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を作ることができた。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27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：2122・2123）

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〕		
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。	人員確保が難しい状況の中、7月の勤務実績で看護師含め常勤換算8.4人を確保。介護福祉士取得者も5.6人となり、次年度は提供体制加算を引き上げを予定している。研修計画も予定通りに実施されている。
		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（空調・冷蔵・冷凍機器等の簡易点検含む）、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っている。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	<p>利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。</p> <p>利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。</p> <p>言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。</p>	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。	
	事業運営	<p>事業計画書に即し、受託業務を実施している。</p> <p>施設の目的に沿って、自主事業を実施している。</p> <p>事業内容がサービス水準の向上に寄与している。</p>	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。	
	維持管理	<p>仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。</p> <p>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。</p> <p>備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。</p> <p>協定書等に従い、適切に修繕を行い、市に報告している。</p>	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。	
	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り組みを行っている。	
	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回程度の更新を行っている。	
	苦情等対応	<p>苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。</p> <p>苦情、要望等を整理し、遅滞なく市に報告している。</p>	大きな苦情等はない。	
	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。	今年度は稼働が90%以上となっている。	
	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。	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)</p> <p>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。地域向けの活動についても、家族会やふれあい講座の開催等で前年度よりも増えている。</p> <p>(施設所管課コメント)</p> <p>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)</p> <p>建物の不具合について、以前より増えてきている。太陽光について、膨張タンクの破裂の状況から、修理にコストが掛かり、今後の太陽光発電の使用についても検討中である。</p> <p>(施設所管課記載欄)</p> <p>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27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：2122・2123）

施設名	茅ヶ崎市菘園ケアセンター		
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〕		
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。＜管理者1名（常勤）、生活相談員2名（常勤・うち介護福祉士1名）、介護職員10名（常勤1名、非常勤9名・うち介護福祉士2名、ヘルパー2級1名、社会福祉士1名）、看護師3名（非常勤）、ドライバー3名＞  年1回法人全体会議に参加している。隔月で菘園通所会議を開催している。通所合同会議（月1回、常勤）を開催している。  年2回ドライバー研修を実施している。介護職員研修（初任者、1等級、2等級）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。	市の承認を受けており適切である。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（空調・冷蔵・冷凍機器等の簡易点検含む）、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。新たにSNS取り扱い指針を整備中である。「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「情報公開取扱い規程」で整備されている。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、修繕等の履歴を記録・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。 職務基準所を更新し全職員が確認するようにした。
		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」「ダスキーン」、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」を掲示してできるだけ協力を得ている。エアコンの設定温度を定め、ボイラーの点火時間の縮小を実施している。	
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。	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。 エレベーターの使用法、駐車場の使用法を市民の意見により見直しを実施している。	
	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に、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		近隣県営住宅3階以上の利用者2人について介助の送迎対応を行った。	
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。	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） 管理者が変わり、新たな視点で地域でのニーズを探り、より地域に関われ有効に活用いただけるように、引き続きサービスの向上を目指している。デイサービスの数が増えていく中で、萩園地域のニーズに答えるサービスを提供していく必要がある。エレベーター無しの5階建ての住居在住の方の通所ニーズに、ケアマネージャーと連携し、丁寧に答えている。今後もそのようなニーズは増加していく傾向があるので、介護技術、人員、機械の導入等を検討していく。</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） ボイラー室内の配管、循環器、ボイラーのエラー等不具合発生とそれに伴う修繕点検が続いた。経年による設備、備品の劣化が顕著で、定期的な点検の実施と計画的な修繕が必要である。市民への介護に関する情報や認知症の介護講座なども従来とは別に新たに地域の皆さんを巻き込む方法を検討していく。</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27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：2122・2123）

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〕		
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、サービス提供体制加算も取得している。研修は毎月1回内部研修を実施し、随時外部研修（職員・パート共に）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じて話し合いを持ち、協定書に従い従事している。
		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（空調・冷蔵・冷凍機器等の簡易点検含む）、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巡回・点検・記録を行い、日々改善のための努力をしている。
		法令、条例等に基づき、必要な点検（空調・冷蔵・冷凍機器等の簡易点検含む）、報告等を行っている。	
	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、ホームページ上にも掲載している。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、マニュアルを完備し、年に1回の研修を実施して職員の教育を徹底している。
		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」に則して行っている。また、情報は適切に保管・管理を行っており、ホームページ上でも公表している。
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、記録・保管している。点検・整備・修理等の記録については、見積書・請求書・領収書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、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、分かり易く事業所内に掲示している。緊急時のマニュアルを整備し、年2回（うち1回は市営住宅住民と合同）防災訓練を行っている。台風・大雨・感染症流行時等、危険回避のための対策を講じ、市や関係機関に連絡相談を行っている。	
	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。	利用者数の減少等があるが、経費削減の取り組みを職員間で実施していることにより、財務状況はほぼ安定しており、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他、目的外使用に至らないように通常業務以外での使用に際しては、事前に市に相談、連絡を行い、承認を得ている。内部研修を実施し、職員の意識向上、ヒヤリハット事例を作成し、その後の事例検討へつなげることで事故防止・安全確保に努めている。	
	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。	利用希望者や来所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している。利用開始時には重要事項説明書、契約書、サービス説明書、個人情報同意書等を説明し、同意を得て契約を締結している。 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に整備している。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、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・配食サービスは継続して行っている。健康アップ教室は27年度で終了としたが、人員配置ができた時点で再開したい。 基本理念の実現のため、地域貢献として「松林ケアセンター季節の会」を年1回実施してきたが、地域に開かれた施設を目指し、28年度より秋に「松林秋祭り」を開催予定である。他、事業計画に即し、適切に受注業務を実施している。利用者様へのアンケート調査の実施・目安箱の設置等にてサービス向上に努めている。
		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。	日常の清掃は、茅ヶ崎ワーキングハウスと職員とで担し、「松林委員会」というセンター独自の組織を作り、清掃・衛生管理を行っている。 年末には、デイサービスフロアのワックスがけをトーヨーテクノに委託して行う他、毎月の定期点検・整備・管理をALSOK総合警備保障・台一環境等に依頼し実施している。 不具合発生時は、速やかに電話・メール等で市に相談・連絡を取りながら適切に修繕を行い、市への報告も行っている。
		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。	節水装置導入による経費削減とCO <sub>2</sub> 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を実施し、過去に茅ヶ崎市エコ管理賞を受賞した。 27年度には事務所・厨房・相談室・更衣室等のLED化を実施した。
	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・自主事業等をホームページで案内し、管理更新を行っている。
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。	27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、利用者様からの食事に対する評価が高かった。	
利用状況	利用者数、稼働率等は適正な水準にある。	一日定員40名とし、通常規模の通所介護事業を行い、稼働率は27年度は95%であった。	
その他自由項目		1.市委託事業 転倒予防教室 延べ599名 健康アップ教室 延べ220名 2.自主事業 元気塾松林他 延べ162名 3.実習生受け入れ等 315名 4.ボランティア 延べ716名 5.体験学習受け入れ 148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。	すべ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) ご利用者様、そのご家族が在宅での介護生活が継続できるように居宅・通所介護・訪問介護が一体となり、密な情報共有と共に、医療との連携も図りながら支援ができています。  (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) 成果としては、介護保険の改定に伴い報酬の低迷が予測されたが、加算等算定することにより、予測ほど落ちこみがなかったことである。 課題としては、稼働率が低下している状況があり、来年度の総合事業の開始に伴い、収支のバランスに課題が残り、人員確保のための方策も課題である。  (施設所管課記載欄) デイ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。		