

指定管理者総合評価シート

様式 4

施設名	成田市 あじさい工房		
指定管理者	医療法人社団聖母会		
指定期間	平成 28 年 4 月 1 日	～	令和 3 年 3 月 31 日
施設所管課	福祉部	障がい者福祉課	5 年目

評価項目	評価基準	自己評価	所管課評価	
I 実施体制に関する評価	施設管理	協定書等に従い、開館日や開館時間等を遵守しているか	A	A
	人員体制	仕様書等に従った人員(人数、有資格者)を配置しているか	A	A
		スタッフのシフトは適正であるか	A	A
		事業計画書に則した内容・頻度で教育・研修を実施したか	A	A
	利用料金	利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか	A	A
	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、適切か	—	—
		外部委託事業者に対して協定書等を遵守させているか	—	—
	記録管理	業務日誌等を適切に作成・保管しているか	A	A
		点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	A	A
	報告書提出	協定書等で定められた事業計画書・報告書等は提出しているか	A	A
	連絡調整	市や関係団体等との連絡調整を適切に行っているか	A	A
	危機管理	危機管理に関するマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っているか	A	A
		避難経路は適切に確保されているか	A	A
		事故、災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか	A	A
	個人情報保護	個人情報等の管理は適切か	A	A
		個人情報保護に関する規程が整備されているか	A	A
		情報漏えいを防止する仕組みや対応策が構じられているか	A	A
情報公開	情報公開に関する規程が整備されているか	A	A	
	協定書等に従い、情報を適切に管理しているか	A	A	
その他	施設所管課等において評価する点等を任意で記載	—	—	
【総括 I】	実施体制の履行状況に関する評価(標準 20 項目・本施設 17 項目)	A		
指定管理者の自己評価	概ね、仕様書・協定書等を遵守し、その水準に沿った形で事業の実施を行っている。個人情報保護や、情報公開に関しては、法人(聖マリア記念病院)規定に即して実施している。新型コロナウイルス感染拡大防止のため、予定していた所外研修への参加を見送る事になった。			
施設所管課の評価	仕様書等に従った人員(人数、有資格者)は満たしているが、年度内に人事異動や退職で4回の職員の交代があった。利用者への影響や信頼関係の構築等、短期間での交代は業務に支障を生じる恐れがある為、継続した人材の配置に努めて頂きたい。			

評価項目	評価基準	自己評価	所管課評価	
II サービスの内容や水準に関する	利用者対応	施設の予約や利用等が、公平かつ適切に実施されているか	A	A
		言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	A	A
	利用案内	ホームページは計画どおりに運用されているか	—	—
		利用方法をわかりやすく説明できる仕組みが構築されているか	A	A
	利用状況	施設の利用者数や稼働率は適正であるか	A	A
		利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか	A	A
	事業の実施	事業計画書に則し、指定事業を実施しているか	A	A
		施設の目的に沿って、自主事業を実施しているか	A	A
		各事業の参加者数は、計画どおりであるか	A	A
	参加促進への取組を積極的に実施しているか	A	A	
	環境への配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか	A	A
	苦情等の対応	苦情や要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	A	A
	利用者への調査	利用者満足度調査を実施し、その結果は妥当であるか	A	A
		利用者からの意見や要望等について、可能なものは反映させているか	A	A
	維持管理	施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか	A	A
		日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか	A	A
		備品台帳により記録が適切に保管されているか	A	A
市と指定管理者の備品が明確に区別されているか		A	A	
必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか	A	A		
その他	施設所管課等において評価する点等を任意で記載	—	—	
【総括 II】	サービス等の内容や水準に関する評価(標準 20 項目・本施設 18 項目)	A		

評価	指定管理者の自己評価	概ね、事業計画書等を遵守し、その水準に沿った形で事業の実施を行なっている。 利用者数・稼働率は新型コロナウイルス感染対策により、一部分散利用としている。
	施設所管課の評価	新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、成田市より業務実施条件の変更として、通所利用対象者の調整と通所利用時間の短縮、また事業における感染症対策を依頼した。その内容に則し、迅速に対応した為の稼働率の低下、指定事業の実施変更は感染症の予防を優先し、必要な対策を行った結果と考える。

評価項目	評価基準	自己評価	所管課評価	
Ⅲ 収支等に関する評価	経理事務	指定管理に関する経費と団体の経費を区別して、適正に管理しているか	A	A
		専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか	A	A
		料金徴収、減免、還付の手続は適切に処理していたか	A	A
	予算執行	収支計画書に則し、適正に予算を執行しているか	A	A
		収支計画と事業計画の整合はとれていたか	A	A
	経費節減	経費削減に向けた取組を積極的に実施し、その効果が上がったか	A	A
	その他	施設所管課等において評価する点等を任意で記載	—	—
【総括 Ⅲ】	収支等に関する評価(標準 7 項目・本施設 6 項目)	A		
指定管理者の自己評価	概ね、事業計画書等を遵守し、その水準に沿った形で事業の実施を行なっている。			
施設所管課の評価	現金の管理や帳簿について、適切に行われている。			

評価項目	評価基準/目標は達成されたか	数値目標	自己評価	所管課評価	
Ⅳ 目標管理に関する評価	目標①	事業所見学を実施する。	2回	A	A
	目標②	広報誌を毎月発行する。広報誌には、利用者の意見を反映させる。	12回	A	A
	目標③	利用者による自主企画プログラムを実施する。	1回	A	A
	【総括 Ⅳ】	目標管理に関する評価(標準 3 項目・本施設 3 項目)	A		
指定管理者の自己評価	①事業所見学の実施に関しては、感染拡大防止の観点から、実施は見送り、事業所の情報提供など実施した。 ②概ね、目標に沿って達成できている。 ③利用者による自主企画プログラムの実施に関しては、感染拡大防止の観点から、実施を見送った。だが、フリー活動時に、利用者による企画・意見を募りできる範囲でプログラムの実施しており、達成できていると考えている。				
施設所管課の評価	感染拡大防止の対応により外部との接触がある計画については実施出来ない目標があったが、新型コロナウイルス感染症対策として制限された中で、実施方法を変更する等して、目標達成に向けて取り組んでいた。				

Ⅴ	【総合評価】	I～Ⅳの総括による総合評価	A
---	--------	---------------	---

Ⅵ 特記事項	特に評価される点	新型コロナウイルス感染症の対策を迅速に行い、利用者への周知、説明を適切に行っていた。多数の利用者が出入りする施設の管理運営において難しい部分もあったと思われるが、利用者からの苦情や大きなトラブルなく、感染症拡大防止の制限の中で事業を継続して実施できたことは、評価したい。
	改善が望まれる点	支援者の短期間での交代は、利用者への影響や利用者との信頼関係の構築等、業務に支障を生じる恐れがある為、継続した人材の配置に努めて頂きたい。