

外部評価委員会の令和2年度評価結果概要

1 評価委員会の概要

(1) 評価対象施設

施設名	指定管理者名	指定期間
北上高齢者すこやかセンター	三島函南農業協同組合	平成30年4月1日～ 令和5年3月31日
高齢者いきがいセンター	シルバー人材センター	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日
老人福祉センター	三島市社会福祉協議会	平成30年4月1日～ 令和5年3月31日

(2) 外部評価委員の構成

委員名	役職等	備考
宮川 紀代美	三島市民生委員・児童委員協議会会長	委員長
近藤 敏雄	老人福祉センター利用者代表 老人クラブ連合会会長	
前田 妙子	北上高齢者すこやかセンター利用者代表	
遠山 美枝子	高齢者いきがいセンター利用者代表	

(3) 外部評価委員会の開催状況

回数	日時	場所	内容
1	令和2年10月1日～ 11月5日	北田町地内ほか	老人福祉センター財務状況審査
1	令和2年12月7日	市役所	北上高齢者すこやかセンター、高齢者いきがいセンター、老人福祉センター指定管理者による説明及びヒアリング

2 評価結果

(1) 外部評価委員会の評価基準

A (優良)	<ul style="list-style-type: none">事業計画、仕様書等の内容を上回る成果、実績があり、かつ、意見、要望、苦情等への対応も適切でサービスの向上が図られている。 又は <ul style="list-style-type: none">おおむね事業計画、仕様書等どおりの成果、実績があり、かつ、マネジメント・サイクルを活用し、意見、要望、苦情等への対応が着実になされ、業務改善やサービスの向上に向け非常に努力している。
B (良好)	<ul style="list-style-type: none">おおむね事業計画、仕様書等どおりの成果、実績があり、意見、要望、苦情等への対応も着実に行われている。 又は <ul style="list-style-type: none">成果、実績が、事業計画、仕様書等の内容を一部下回っているが、意見、要望、苦情等への対応は、マネジメント・サイクルを活用し、業務改善やサービスの向上に向け取り組んでいる。
C (要努力)	<ul style="list-style-type: none">おおむね事業計画、仕様書等どおりの成果、実績は出ているが、管理運営に一部適正を欠く事項がある、又は積極的な取組が不足している。 又は <ul style="list-style-type: none">管理運営において工夫改善の必要な事項が散見される。
D (要改善)	<ul style="list-style-type: none">事業計画、仕様書等の内容の重大な不履行がある。

(2) 評価結果一覧：A（優良）、B（良好）、C（要努力）、D（要改善）

施設名		北上高齢者すこやかセンター	高齢者いきがいセンター	老人福祉センター
総合評価		A	A	A
評価項目	管理運営体制	A	A	A
	施設等維持管理	A	A	A
	サービス提供内容	A	A	A
	サービス向上の取り組み	A	A	A
審査	労働条件	—	—	—
	財政状況	—	—	B

(3) 施設ごとの結果概要

ア（北上高齢者すこやかセンター） 総合評価

総合評価の考え方	<p>多くの利用者が参加できるようにしている。</p> <p>利用者の立場に立ち教室が運営されている。</p> <p>コロナ対策に玄関のエントランス、マスクの着用、検温、手洗い等責任者の努力が良くゆきとどいて、努力している。</p> <p>定期点検が必ず行われている。</p> <p>利用者とうまくコントロールしているようにみられる。</p>
評価できる点	<p>各季のイベント工夫があり、避難訓練も出来ている。</p> <p>中止の教室も違った方法で実施している。</p> <p>利用者さんへの心くばりがうかがえる。</p> <p>経験豊富な職員が配置されている。</p> <p>利用者とのコミュニケーションが取れている。</p>
改善すべき点	<p>人数が多くなるとコロナも高齢者が多いので、気をつけた方がよい。</p> <p>利用者の割に職員数が少ないのではないか、緊急時の対応に不安がある。コロナ対応が心配である。</p>

・施設等維持管理に関する細目評価結果：A（優良）、B（良好）、C（要努力）、D（要改善）

項目	施設等維持管理全般	細目					
		建物管理	清掃	警備			
評価	A	B	A	B			

※ 細目は施設及び利用の形態に応じて、外部評価委員会において定める。

(例) 建物、施設別（体育館、プール等）、業務の性質別（清掃、施設修繕、植栽管理等）

・サービスの提供内容に関する細目評価結果：A（優良）、B（良好）、C（要努力）、D（要改善）

項目	サービス提供内容全般	細目					
		接遇	各種相談	生きがい教室			
評価	A	A	A	A			

※ 細目は施設及び利用の形態に応じて、外部評価委員会において定める。

(例) 場所別（受付、案内表示、解説、展示内容等）、業務の性質別（〇〇事業、〇〇相談等）

イ（高齢者いきがいセンター） 総合評価

総合評価の考え方	<p>会員それぞれの知識・技能の講習が開催されることにより好評を得ている。</p> <p>事業計画、仕様書などの内容に基づき実施されている。</p> <p>新規主催事業に取り組んでいる点。</p> <p>施設維持管理が良く出来ている。</p> <p>仕事と生きがいの両立は高齢者にとって最良に思う。</p> <p>少人数の職員で多くの会員の仕事をとりまとめているので事務局職員の努力を感じる。</p>
評価できる点	<p>施設の管理・運用が適正にできている。</p> <p>女性会員に対して参加工夫がなされている。</p> <p>チラシ等による会員募集（広報活動）が進んでいる。</p> <p>組織がしっかりしており安心。</p> <p>高齢者なのでケガ、病気に対する気くばり等、安全と公平な就業等。</p>
改善すべき点	<p>デジタル化に伴う教室を増やしたらどうか。</p> <p>会員さんの出はりに駐車場が少ない。</p>

- 施設等維持管理に関する細目評価結果：A（優良）、B（良好）、C（要努力）、D（要改善）

項目	施設等維持管理全般	細目					
		建物管理	清掃	警備			
評価	A	A	A	A			

※ 細目は施設及び利用の形態に応じて、外部評価委員会において定める。

(例) 建物、施設別（体育館、プール等）、業務の性質別（清掃、施設修繕、植栽管理等）

- サービスの提供内容に関する細目評価結果：A（優良）、B（良好）、C（要努力）、D（要改善）

項目	サービス提供内容全般	細目					
		接遇	各種相談	主催事業			
評価	A	A	A	A			

※ 細目は施設及び利用の形態に応じて、外部評価委員会において定める。

(例) 場所別（受付、案内表示、解説、展示内容等）、業務の性質別（〇〇事業、〇〇相談等）

ウ（老人福祉センター） 総合評価

総合評価の考え方	<p>利用者への対応、満足度を高めるための施策・努力がなされている。</p> <p>事業計画・仕様書などに沿った施設等の管理を実施している。</p> <p>管理体制は評価出来る。</p> <p>お風呂があり、毎日通う多くの方を快く受け入れてくれる職員の皆様に感謝です。</p>
評価できる点	<p>コロナの関係で開催出来ない講座等を利用者の人数の増加・満足を工夫している。</p> <p>健康サロンとしての集まりで楽しむ事ができる。</p> <p>職員の努力がみえます。</p> <p>清掃も行き届いており駐車場も多くあるので、市民の憩いの場として良好。</p>

