

## 公の施設評価シート《指定管理用》

## 1 施設及び指定管理者について

施設名等	施設名		所管課名	
	茨木市立障害福祉センター ハートフル		障害福祉課	
施設所在地	茨木市片桐町4番26号			
指定管理者	(社福)大阪府障害者福祉事業団	指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日	
設置目的及び選定理由	類似施設における実施実績が豊富であり、蓄積されたノウハウを生かし、様々な地域住民参加型交流事業や啓発事業など、障害者との交流・協働を目的とした事業について提案がなされていることから、相談、訓練、文化、情報等の機会のより良い提供や障害者の地域社会での自立生活の増進及び福祉の向上が期待されるため。			
施設概要	敷地面積	2303 m <sup>2</sup>	延床面積	4256 m <sup>2</sup>
	竣工年月	平成8年3月	改修年月	
	主な実施事業	生活介護事業、地域生活支援事業、入浴サービス、講座、研修及び啓発に関する業務、貸室事業		
	主な自主事業	-		
	部屋・設備	事務室(1室)大会議室(1室)、会議室(3室)、和室(1室)、音楽室(1室)、OA室(1室)、調理実習室(1室)、多目的訓練室(1室)、入浴室(1室)、更衣室(2室)、ばら親子教室(3室)、トイレ(5ヶ所)、地域活動支援センターⅡ型(3室)、生活介護(2室)		
	目的外使用	自動販売機置場(1.80m <sup>2</sup> )、食堂・厨房・食品庫・調理員室・控室便所(156.87m <sup>2</sup> )		
	備考	-		
運営状況	利用時間	午前9時から午後9時30分まで		
	定休日	日曜日、月曜日、祝日、12/29から1/3まで		
	年間利用日数	298		
	備考	災害に伴う閉所あり		
料金等	使用料/利用料金の有無	使用料/利用料金制	指定管理料の支払い	
	有料	利用料金制	有	
第5次 総合計画 関連取組	章	1	ともに支え合い健やかに暮らせるまち	
	施策	3	障害者への支援を推進する	
	取組	3	障害者の社会活動への参加促進	

## 2 利用状況について

	指標	稼働率の算出	単位	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者		現指定管理者	
				H27年度	H28年度	H29年度	H30年度		H31年度	
				実績	実績	実績	実績	目標	目標	
年間 利用 数	地域生活支援事業利用者数	延利用者数/(定員×開所日数)の月平均	延利用者数	4,045	4,209	3,349	2,887	3,000	3,000	
				稼働率	32.5%	34.2%	27.1%	23.3%	24.1%	24.2%
	入浴サービス利用者数	-	延利用者数	2,786	2,678	2,502	2,416	2,500	2,500	
				稼働率	-	-	-	-	-	-
	生活介護事業利用者数	延利用者数/(定員×開所日数)の月平均	延利用者数	440	1,304	1,633	1,686	1,800	1,970	
				稼働率	17.8%	26.5%	33.0%	34.0%	36.1%	39.7%

3.収支状況について

(単位：千円)

	内訳	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者			現指定管理者	
		H27年度	H28年度	H29年度	H30年度			H31年度	
		決算額	決算額	決算額	予算額	決算額	執行率	予算額	
指定管理業務	支出	総支出額	136,505	162,541	164,815	166,963	166,139	99.5%	166,859
		人件費	62,705	77,381	79,584	84,405	81,970	97.1%	84,815
		報償費	294	369	1,654	1,808	1,788	98.9%	1,600
		消耗品費	1,504	4,679	3,122	2,086	2,984	143.0%	1,646
		光熱水費	11,905	12,528	13,555	12,320	13,214	107.3%	11,624
		修繕料	2,291	4,317	4,991	2,280	1,071	47.0%	1,548
		手数料	3,069	3,251	2,205	1,311	2,348	179.1%	1,403
		委託料	46,782	49,751	47,486	52,857	49,620	93.9%	52,724
		その他経費	7,955	10,265	12,218	9,896	13,144	132.8%	11,499
指定管理業務	収入	総収入額	140,131	167,231	166,243	166,963	166,139	99.5%	166,859
		指定管理料	121,865	135,255	132,810	131,445	131,445	100.0%	129,535
		事業費等収入	16,731	30,034	31,301	33,804	30,848	91.3%	35,322
		利用料等収入	1,390	1,180	1,156	1,143	1,199	104.9%	1,218
		その他	145	762	976	571	2,647	463.6%	784
	収入—支出	3,626	4,690	1,428	0	0		0	
自主事業	支出	総支出額	0	0	0	0	0		0
		総収入額	0	0	0	0	0		0
		収入—支出	0	0	0	0	0		0
	【全体】収入—支出	3,626	4,690	1,428	0	0		0	
市	内訳	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度			H31年度	
		決算額	決算額	決算額	予算額	決算額	執行率	予算額	
	支出	総支出額	121,865	135,255	132,810	131,445	131,445	100.0%	129,535
		指定管理料	121,865	135,255	132,810	131,445	131,445	100.0%	129,535
	収入	総収入額	944	626	626	626	626	100.0%	626
		目的外使用料	944	626	626	626	626	100.0%	626

#### 4.利用者ニーズの把握と対応について

##### ①利用者意見の把握状況

現指定管理者	H30年度				
	アンケート	実施時期	平成30年12月	回収数/配布数	109/236 枚
	意見箱・メール	実施時期	平成29年9月	件数	3 件
	その他	実施時期	随時	件数	0 件
現指定管理者	H29年度				
	アンケート	実施時期	43094	回収数/配布数	105 / 220 枚
	意見箱・メール	実施時期	平成29年9月	件数	0 件
	その他	実施時期	-	件数	- 件
現指定管理者	H28年度				
	アンケート	実施時期	2016/11/8	回収数/配布数	143 / 282 枚
	意見箱・メール	実施時期	-	件数	- 件
	その他	実施時期	-	件数	- 件

##### ②利用者からの主な意見・要望と対応

意見・要望	対応
大地震の後、入浴などすぐに再開できてとてもありがたかった。普段の訓練なども充実していると感じた。	防災のための訓練や備蓄品などを精査している。災害時に頼れる施設整備を進めている。
夜間に印刷機を使用したい。料金などコンビニのように自動化できないか。	金銭の授受を自動化はできないが、良い方法がないか検討していく。
放送設備の改修はとても感謝する。椅子や机が老朽化しているのではなんとかしてほしい。	会議室などの傷みの激しい椅子は交換した。座面の張り替えなどを進めていく。
受付で手話通訳者を配置されたのはありがたい。各階で利用できるようにしてほしい。	手話通訳者が、受付を離れて貸室内で通訳することは、窓口業務に影響があり、困難だが、手話のできる受付員も複数いるので、できるだけ対応する。
レストランは利用しにくい。値段も高いし、幸せ感がない。	利用者のご要望を、運営者に伝えて改善していく。

### ③アンケート実施結果

施設(事業所)からの情報提供や説明への満足度							
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
1	現指定管理者	H30	-	-	-	-	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	
職員の電話や面談のときの対応への満足度							
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
2	現指定管理者	H30	-	-	-	-	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	
職員への相談のしやすさにおける満足度							
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
3	現指定管理者	H30	-	-	-	-	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	
職員の利用者への接し方や支援の仕方における満足度							
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
4	現指定管理者	H30	-	-	-	-	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	
施設(事業所)が提供するサービス内容への満足度							
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
5	現指定管理者	H30	-	-	-	-	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	

施設(事業所)で利用者が楽しく活動しているか							
6	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
現指定管理者	H30	-	-	-	-	-	
現指定管理者	H29	-	-	-	-		
現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
施設(事業所)での私物の管理への満足度							
7	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
現指定管理者	H30	-	-	-	-	-	
現指定管理者	H29	-	-	-	-		
現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
施設(事業所)での環境への満足度							
8	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
現指定管理者	H30	-	-	-	-	-	
現指定管理者	H29	-	-	-	-		
現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
施設(事業所)に対して不満があるか							
9	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
現指定管理者	H30	-	-	-	-	-	
現指定管理者	H29	-	-	-	-		
現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
施設(事業所)で良いところ、気に入っているところはあるか							
10	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
現指定管理者	H30	-	-	-	-	-	
現指定管理者	H29	-	-	-	-		
現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	

送付数	返送数	回収率
236	109	46.2%

## 【施設(事業所)からの情報提供や説明】

① 施設(事業所)の取組みについて、施設(事業所)からの情報提供や説明はいかがですか。

とても満足している	満足している	普通	少し不満がある	不満がある	回答なし	計
10	28	62	4	1	4	109
9%	26%	57%	4%	1%	4%	

## 【職員の対応について】

② 職員の電話や面談のときの対応はいかがですか。

とても満足している	満足している	普通	少し不満がある	不満がある	回答なし	計
16	47	36	2	1	7	109
15%	43%	33%	2%	1%	6%	

③ 職員への相談のしやすさはいかがですか。

とても満足している	満足している	普通	少し不満がある	不満がある	回答なし	計
13	36	48	3	1	8	109
12%	33%	44%	3%	1%	7%	

④ 職員の利用者への接し方や支援の仕方はいかがですか。

とても満足している	満足している	普通	少し不満がある	不満がある	回答なし	計
16	45	37	4	1	6	109
15%	41%	34%	4%	1%	6%	

## 【支援サービスについて】

⑤ 施設(事業所)が提供するサービス内容について、満足されていますか。

とても満足している	満足している	普通	少し不満がある	不満がある	回答なし	計
9	32	51	5	1	11	109
8%	29%	47%	5%	1%	10%	

⑥ 施設(事業所)では、楽しく活動されていますか。

とても満足している	満足している	普通	少し不満がある	不満がある	回答なし	計
19	51	33	2	0	4	109
17%	47%	30%	2%	0%	4%	

⑦ 施設(事業所)での、私物(衣類、持ち物など)の管理方法はいかがですか。【地活・入浴のみ】

とても満足している	満足している	普通	少し不満がある	不満がある	回答なし	計
3	11	13	3	0	4	34
9%	32%	38%	9%	0%	12%	

⑧ 施設(事業所)の、環境はいかがですか。

とても満足している	満足している	普通	少し不満がある	不満がある	回答なし	計
8	44	45	2	1	9	109
7%	40%	41%	2%	1%	8%	

## 【全体を通して】

⑨ 施設(事業所)に対して不満に思われること、心配なことがありますか。

ある	ない				回答なし	計
22	80				7	109
20%	73%				6%	

⑩ 施設(事業所)で良いところ、気に入っているところがありますか。

ある	ない	特にない			回答なし	計
63	23				23	109
58%	21%				21%	

S:達成すべき水準を大きく上回った  
 A:達成すべき水準を達成した  
 B:達成すべき水準を下回った

5.運営状況について  
 ①施設管理運営状況

施設管理について						
1	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	1	計画書の作成・提出について	必要事項をもれなく記載し、年度計画書を市が指定する期日までに、市へ提出する。	自己評価	A	所見
点検時期		市評価		A	所見	
提出期限日						
点検方法						
書類確認						
2	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
2	報告書の作成・提出について	必要事項をもれなく記載し、定期報告書は月末10日以内、事業報告書は年度末30日以内に、市へ提出する。	自己評価	A	所見	
	点検時期		市評価	A	所見	
	提出期限日					
	点検方法					
	書類確認					
3	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
3	文書の管理について	収支に関する帳票、記録その他文書について、破棄されることなく、他の業務に関する文書と分けて保存されている。	自己評価	A	所見	
	点検時期		市評価	A	所見	
	随時					
	点検方法					
	現地確認					
4	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
4	利用許可について	茨木市立障害福祉センター条例に基づき、適正な利用許可を行う。	自己評価	A	所見	
	点検時期		市評価	A	所見	
	随時					
	点検方法					
	書類確認					
5	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
5	会計事務について	利用料金等の会計事務について、適切な処理が行われている。	自己評価	A	所見	
	点検時期		市評価	A	所見	
	随時					
	点検方法					
	書類確認					
6	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
6	人員配置について	人員配置について、仕様で定める以上の配置となっている。	自己評価	A	所見	
	点検時期		市評価	A	所見	
	随時					
	点検方法					
	書類確認					
7	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
7	研修の実施について	仕様で定める倫理観及び人権意識の向上、個人情報保護、接遇等に関する研修が実施されている。	自己評価	A	所見	
	点検時期		市評価	A	所見	
	随時					
	点検方法					
	書類確認					

共通項目	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
	8 設備の維持管理について	施設設備等について、必要な頻度で定期点検を行うなど、仕様で定める維持管理について適切に実施しており、不備が見つかった場合に速やかに対応を行っている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	随時				
	点検方法				
	書類確認				
	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
	9 清掃・衛生管理について	仕様で定める清掃について適切に実施されており、施設内及び周辺が清潔に保持されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	随時				
	点検方法				
	現地確認				
	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
	10 第三者への業務委託について	第三者への委託について、市の承認を得ているとともに、業者選考は、経費節減やサービス向上に配慮した方法で選考されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
随時					
点検方法					
ヒアリング					
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
11 警備体制について	施設の開錠・施錠を確認し、業務終了後には施錠確認を記録する。	自己評価	A	所見	
点検時期		市評価	A	所見	
随時					
点検方法					
書類確認					
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
12 緊急時対策、安全管理について①	緊急時連絡網を整備し、緊急時にはただちに市及び関係職員に連絡を行う。	自己評価	A	所見	
点検時期		市評価	A	所見	
随時					
点検方法					
書類確認					
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
13 緊急時対策、安全管理について②	緊急時の対応に関する訓練を実施している。	自己評価	A	所見	
点検時期		市評価	A	所見	
随時					
点検方法					
書類確認					
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
14 備品の管理について	備品台帳を整備しており、備品の状況を明確に示している。	自己評価	A	所見	
点検時期		市評価	A	所見	
随時					
点検方法					
書類確認					
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
15 障害者基本法の順守について	施設運営にあたっては、障害者基本法を遵守するとともに茨木市における障害を理由とする差別を解消するための職員対応要領の趣旨を尊重し、できる限り同要領に定める市民対応に努める。	自己評価	A	所見	
点検時期		市評価	A	所見	
随時					
点検方法					
ヒアリング					



点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
16	労働関係法令の遵守について	労働関係法令セルフチェックシートの該当箇所について、全て満たしている。	自己評価	A	所見	
	点検時期					
	随時					
	点検方法					
	ヒアリング					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
17	前指定管理期間からの継続雇用について	継続雇用された者が、不当な理由等で解雇されず、引続き雇用されている。	自己評価	A	所見	
	点検時期					
	随時					
	点検方法					
	ヒアリング					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
18	就職困難者の雇用について	障害者雇用について、施設または法人において障害者を年度を通して雇用している。	自己評価	A	所見	
	点検時期					
	随時					
	点検方法					
	ヒアリング					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
19	個人情報の保護について①	利用者個人情報を保護するための、施錠やセキュリティに関する取組が実施されている。	自己評価	A	所見	事業団個人情報保護規定を順守している。
	点検時期					
	随時					
	点検方法					
	現地確認					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
20	個人情報の保護について②	基本協定書に基づき、個人情報等に関する情報管理が適正に行われており、また、その内容について職員へ周知が図られている。	自己評価	A	所見	事業団個人情報保護規定を順守している。
	点検時期					
	随時					
	点検方法					
	ヒアリング					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
21	人権尊重について	団体における人権尊重の考え方について、施設において特に配慮すべき人権(障害者等)について、職員が理解している。	自己評価	A	所見	人権委員会にてリスク管理を行っている。
	点検時期					
	随時					
	点検方法					
	ヒアリング					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
22	環境への配慮について	環境物品の調達及び利用者への環境啓発の実績がある。	自己評価	A	所見	エコ・リサイクルトナー等の使用を行っている。
	点検時期					
	随時					
	点検方法					
	書類確認					

独自設定項目	点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	23	苦情・要望への対応	苦情・要望があった場合には直ちに適切な対応を行い、内容及び措置状況の記録をつける。	自己評価	A	所見	事業団において第3者による苦情解決の仕組みがある。
		点検時期		市評価	A	所見	
		随時					
		点検方法					
		書類確認					
	点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	24	利用者ニーズの把握	アンケートを実施するほか、随時、懇談会を開催し、利用者の満足度や意見を調査する。	自己評価	A	所見	アンケート調査及び支援サービス公聴会を実施。
		点検時期		市評価	A	所見	
		随時					
		点検方法					
		書類確認					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)				
25	広報活動の充実	行事や各種講座開催に先立ち、チラシの配布を行うなど、広報活動を充実させる。	自己評価	A	所見	広報いばらきを活用して周知	
	点検時期		市評価	A	所見		
	随時						
	点検方法						
	ヒアリング						

## ②指定管理事業・自主事業等の評価

指標		仕様書、計画書等で定める実施内容 (達成すべき水準)	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)				
指定管理事業	生活介護事業	個別支援計画を基に、個別送迎、食事、排泄、移動、入浴等を必要に応じて支援するほか、自立に向けた活動の目標を共有し、PDCAサイクルの流れに沿って支援を行う。	自己評価	A	所見	随時個別支援会議を地域で開催。	
			市評価	A	所見		
	地域生活支援事業	利用者一人ひとりのアセスメントを実施し、個別ニーズに応じた支援計画書を作成。計画に基づき、創作的活動、機能訓練、社会適応訓練等を実施する。	自己評価	A	所見		
			市評価	A	所見		
	入浴サービス	サービス向上のため、委託業者への管理・指導を徹底するとともに、快適で安全な入浴機会を提供する。	自己評価	A	所見	書面・口頭で毎日利用状況の報告有。	
			市評価	A	所見		
自主事業			自己評価		所見		
			市評価		所見		
				自己評価		所見	
				市評価		所見	
				自己評価		所見	
				市評価		所見	

指標		仕様書、計画書等で定める実施内容 (達成すべき水準)	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
その他提案内容等	地域住民参加型交流行事	障害のある人とない人が交流できる行事等を企画し、取り組む。	自己評価	A	所見	交流講座実施(3講座)
			市評価	S	所見	スポーツ吹き矢、ハンドケアマッサージを企画・実施し、参加者からは毎月実施の要望が挙がるなど好評を得ており、障害理解の啓発に努めた。
	住民啓発事業	職場体験の受け入れ等障害者理解に関する啓発事業への取り組みを行う。	自己評価	A	所見	近隣中学生の体験実習受け入れあり。
			市評価	A	所見	
			自己評価		所見	
			市評価		所見	
			自己評価		所見	
			市評価		所見	

6.全体評価

※を除き、4段階評価[S:特に優秀 A:良好 B:軽微な課題あり C:重大な問題あり]

評価項目		評価・所見				
個別評価	利用状況について	自己評価	A	所見	地域活動支援センターⅡ型事業の契約者が減じたため、利用総数も減少している。生活介護事業は、順調に契約者数を伸ばしている。	
		市評価	A	所見	年間利用者数について、前年度と比較すると地域生活支援事業が利用者の65歳到達に伴う介護サービスへの移行等により減少。また、入浴サービス利用者が当日キャンセル等の影響で減少となっているが、生活介護事業では、前年度を上回っており、指定管理者の努力が窺える。	
	収支状況について ※A～C:3段階評価	自己評価	A	所見	概ね予算通りに計画執行した。	
		市評価	A	所見	収支は概ね良好であり、安定した運営ができています。事業費等収入については、予算額を下回っており、今後、利用者数の確保等について検討し、より安定した運営に向けた取り組み等について検討をしていってほしい。	
	利用者ニーズの把握と対応について	自己評価	A	所見	支援サービス公聴会、利用満足度アンケートを実施して、要望に応えられるように配慮した。障害福祉サービスの利用者には、アセスメント、個別支援計画、モニタリング、評価といった、PDCAのサイクルに従ってケアマネージメントを実施し、利用者のニーズに即したサービスを実施した。	
		市評価	A	所見	アンケートの実施、公聴会や行事、日々の連絡等を通じてニーズ把握に努めている。	
	運営状況について	施設管理運営状況 ※A～C:3段階評価	自己評価	A	所見	本来の施設設置目的である、障害者やその家族等が生活の質を高めるための活動を支援することに加えて、合理的配慮に即した建物、設備の維持、更新及び手話通訳者等の専門職を配置をして、満足度の高い施設管理をめざして運営を行った。
			市評価	A	所見	施設管理について達成すべき水準を概ね達成している。引き続き、基本協定書や仕様書で仕様内容等を確認し、管理・運営を行ってほしい。
		指定管理事業・自主事業等の評価	自己評価	S	所見	市民交流行事の実施は、指定管理受諾時の提案通りに実施し、参加者に高評価を得た。また、福祉職員の人材育成のための事業として研修事業を実施した。同じく参加者から高い満足度を得た。
			市評価	A	所見	直営時からサービス水準を低下させることなく取り組んでいる。また、利用者からも概ね好評を得ており、適切に運営できていると評価する。 生活介護事業の年間利用者数については、年々増加しており、今年度は障害のある人とない人が交流できる行事としてスポーツ吹き矢、ハンドケアマッサージを企画・実施するなど指定管理者の努力が窺えた。 引き続き、魅力あるイベントの企画、新規利用者の確保や要望等に対する対応等について、適切に取り組んでほしい。

6.全体評価

※を除き、4段階評価[S:特に優秀 A:良好 B:軽微な課題あり C:重大な問題あり]

評価項目	評価・所見		
<p style="text-align: center;"><b>総合評価</b> (施設設置目的の総合的な達成度)</p>	自己評価	A	<p>運営面では、老朽化している設備の修繕など、計画的な改善をめざして茨木市と都度、協議を行っている。そのため、利用を中止するような致命的な事態は回避できている。また、大災害が起こったときにも、関係機関と連携して、ただちに通常業務を再開できた。有事にも地域の福祉的な拠点施設としての役割を実行できたことが、特に自己評価できた。</p> <p>今年度、新たに地域との交流を目的とした、イベント・行事として「市民交流講座」を3回企画実施した。障害のあるひと、ない人の交流に盛況な参加があり、好評を得ている。また、茨木市の福祉に関わる人材の育成のための研修会を企画した。初めての試みであったが、多くの参加者があり、成果があがった。</p>
	市評価	A	<p>収支は概ね良好でサービス水準も直営の時から低下させることなく取り組んでいる。また、利用者からも概ね好評を得ており、適切に運営できていると評価する。</p> <p>今年度から実施している障害のある人とない人の交流事業について、来年度も魅力あるイベントを企画してもらい、障害に対する理解を深めるための役割について一役を担ってもらいたいと考える。</p> <p>また、引き続き、施設の設置目的や方向性、考え方等について、共有を図るとともに、サービスの向上、利用者の確保、施設運営について適切に取り組んでもらいたい。</p>

公の施設評価シート《指定管理用》

1 施設及び指定管理者について

施設名等	施設名		所管課名	
	茨木市立障害者就労支援センター かしの木園		障害福祉課	
施設所在地	茨木市春日一丁目15番22号			
指定管理者	(社)ぼぼんがぼん	指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日	
設置目的及び選定理由	本市における類似施設事業の実施実績が豊富であり、利用者のサービス向上として、作業面や設備面での環境改善に努めており、また、障害者の個々の状況に応じた合理的配慮の具体的な提供や環境の整備等についても深く理解されていることから、障害者が地域社会の諸活動に積極的に参加し、社会的自立を助長するなどの福祉の向上につなげることが期待されるため。			
施設概要	敷地面積	744 m <sup>2</sup>	延床面積	1162 m <sup>2</sup>
	竣工年月	昭和57年4月	改修年月	
	主な実施事業	就労継続支援事業、自立訓練事業		
	主な自主事業	-		
	部屋・設備	事務室(2室)、訓練作業室(3室)、食堂(1室)、医務室(1室)、相談室(2室)、大会議室(1室)、更衣室(3室)、陶芸室(1室)、小会議室(1室)、和室(1室)		
	目的外使用	-		
	備考	-		
運営状況	利用時間	午前9時15分から午後4時まで		
	定休日	土曜日、日曜日、祝日、12/29から1/3まで		
	年間利用日数	242		
	備考	災害に伴う閉所あり		
料金等	使用料/利用料金の有無	使用料/利用料金制	指定管理料の支払い	
	有料	利用料金制	有	
第5次 総合計画 関連取組	章	1	ともに支え合い健やかに暮らせるまち	
	施策	3	障害者への支援を推進する	
	取組	3	障害者の社会活動への参加促進	

2 利用状況について

	指標	稼働率の算出	単位	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者		現指定管理者
				H27年度	H28年度	H29年度	H30年度		H31年度
				実績	実績	実績	実績	目標	目標
年間 利用 数	就労継続支援B型利用者数	延利用者数/(定員×開所日数)の月平均	延利用者数	3,922	3,811	4,468	4,765	4,800	5,280
				稼働率	53.8%	52.5%	61.3%	65.6%	65.6%
	自立訓練利用者数	延利用者数/(定員×開所日数)の月平均	延利用者数	-	-	288	756	720	840
				稼働率	-	-	19.7%	52.0%	49.2%
				稼働率					
				稼働率					
			稼働率						

3.収支状況について

(単位：千円)

	内訳	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者			現指定管理者	
		H27年度	H28年度	H29年度	H30年度			H31年度	
		決算額	決算額	決算額	予算額	決算額	執行率	予算額	
指定管理業務	支出	総支出額	44,868	44,492	50,962	55,963	57,143	102.1%	57,370
		人件費	34,692	34,814	40,001	43,710	46,803	107.1%	43,710
		消耗品費	577	553	1,271	816	969	118.8%	1,310
		光熱水費	2,349	1,967	2,736	2,910	2,497	85.8%	2,939
		修繕料	139	272	330	800	238	29.8%	800
		通信運搬費	193	165	187	336	156	46.4%	340
		手数料	784	575	636	796	584	73.4%	796
		委託料	3,677	3,852	3,136	3,360	3,441	102.4%	3,847
		その他経費	2,457	2,294	2,665	3,235	2,455	75.9%	3,628
	収入	総収入額	45,701	44,892	56,247	55,963	61,391	109.7%	57,370
		指定管理料	21,373	21,373	25,691	25,639	25,639	100.0%	24,598
		事業費等収入	23,217	22,391	29,163	28,896	34,285	118.6%	31,296
		利用料等収入	1,111	1,128	1,393	1,428	1,467	102.7%	1,476
	収入—支出	833	400	5,285	0	4,248		0	
自主事業	総支出額	0	0	0	0	0		0	
	総収入額	0	0	0	0	0		0	
	収入—支出	0	0	0	0	0		0	
	【全体】収入—支出	833	400	5,285	0	4,248		0	
市	内訳	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度			H31年度	
		決算額	決算額	決算額	予算額	決算額	執行率	予算額	
	支出	総支出額	21,373	21,373	25,691	25,639	25,639	100.0%	24,598
		指定管理料	21,373	21,373	25,691	25,639	25,639	100.0%	24,598
	収入	総収入額	0	0	0	0	0		0

#### 4.利用者ニーズの把握と対応について

##### ①利用者意見の把握状況

現指定管理者	H30年度				
	アンケート	実施時期	平成30年12月	回収数/配布数	34/56 枚
	意見箱・メール	実施時期	平成29年12月	件数	0 件
	その他	実施時期	随時	件数	0 件
現指定管理者	H29年度				
	アンケート	実施時期	43112	回収数/配布数	28 / 54 枚
	意見箱・メール	実施時期	平成29年12月	件数	0 件
	その他	実施時期	-	件数	- 件
現指定管理者	H28年度				
	アンケート	実施時期	2016/12/16	回収数/配布数	27 / 44 枚
	意見箱・メール	実施時期	-	件数	- 件
	その他	実施時期	-	件数	- 件

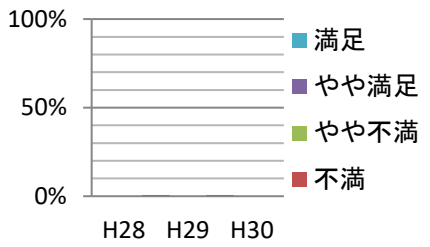
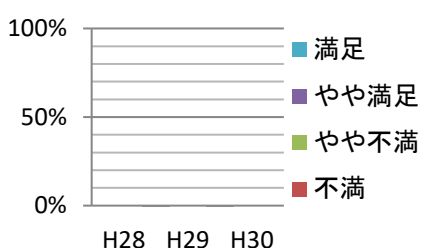
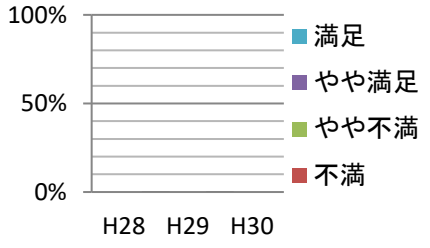
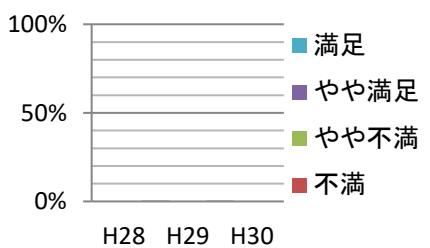
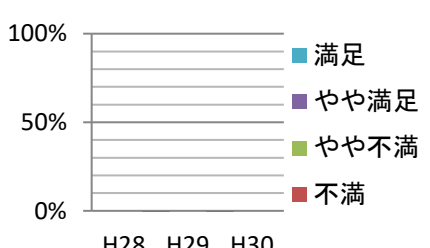
##### ②利用者からの主な意見・要望と対応

意見・要望	対応
きめ細かいサービスが変わることなく受けれて本人も喜んで通っています。	
毎日の給食が楽しみ。	



### ③アンケート実施結果

職員のあいさつについての満足度							
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
1	現指定管理者	H30	-	-	-	-	<p>100% 50% 0%</p> <p>H28 H29 H30</p> <p>■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満</p>
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	
職員の親身な応対についての満足度							
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
2	現指定管理者	H30	-	-	-	-	<p>100% 50% 0%</p> <p>H28 H29 H30</p> <p>■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満</p>
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	
職員の身だしなみについての満足度							
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
3	現指定管理者	H30	-	-	-	-	<p>100% 50% 0%</p> <p>H28 H29 H30</p> <p>■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満</p>
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	
事業所からの連絡や報告への満足度							
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
4	現指定管理者	H30	-	-	-	-	<p>100% 50% 0%</p> <p>H28 H29 H30</p> <p>■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満</p>
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	
利用者からの相談のしやすさへの満足度							
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
5	現指定管理者	H30	-	-	-	-	<p>100% 50% 0%</p> <p>H28 H29 H30</p> <p>■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満</p>
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	

お知らせ・案内などの分かりやすさへの満足度							
	年度	総 回 答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移 
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
6	現指定管理者	H30	-	-	-	-	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	
利用当事者の主体性の尊重への満足度							
	年度	総 回 答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移 
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
7	現指定管理者	H30	-	-	-	-	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	
全般的な満足度							
	年度	総 回 答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移 
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
8	現指定管理者	H30	-	-	-	-	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	
施設内の清潔・安全面への満足度							
	年度	総 回 答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移 
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
9	現指定管理者	H30	-	-	-	-	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	
設備等の使いやすさへの満足度							
	年度	総 回 答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移 
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
10	現指定管理者	H30	-	-	-	-	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	

給食サービスへの満足度							
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
11	現指定管理者	H30	-	-	-	-	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	
車両の安全運転への満足度							
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
12	現指定管理者	H30	-	-	-	-	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	
健康管理の支援への満足度							
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
13	現指定管理者	H30	-	-	-	-	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	
行事等への参加への満足度							
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
14	現指定管理者	H30	-	-	-	-	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	
作業内容への満足度							
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
15	現指定管理者	H30	-	-	-	-	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	

現在の工賃への満足度							
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
16	現指定管理者	H30	-	-	-	-	<p>100% 50% 0%</p> <p>■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満</p> <p>H28 H29 H30</p>
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	
危機管理体制への満足度							
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
17	現指定管理者	H30	-	-	-	-	<p>100% 50% 0%</p> <p>■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満</p> <p>H28 H29 H30</p>
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	

2018年度 満足度調査集計

部門	かしの木園
----	-------

有効回答数: 34名(内訳: 本人17名、家族17名) / 前年度 28名(内訳: 本人14名、家族14名)

かしの木園集計結果	重要度		満足度			
	【とても重要】もしくは【重要】と回答のあった割合	【大いに満足】もしくは【満足】と回答のあった割合	【普通】と回答のあった割合	【やや不満】もしくは【とても不満】と回答のあった割合		
① 職員のあいさつについて	(82%): 88%	(86%): 91%	(14%): 9%	(0%): 0%		
② 職員の親身な対応	(86%): 91%	(79%): 81%	(18%): 16%	(4%): 3%		
③ 職員の身だしなみについて	(71%): 72%	(79%): 81%	(21%): 19%	(0%): 0%		
④ 事業所からの連絡や報告について	(82%): 84%	(86%): 78%	(14%): 16%	(0%): 6%		
⑤ 利用者からの相談のしやすさ	(86%): 88%	(82%): 75%	(14%): 19%	(4%): 6%		
⑥ お知らせ・案内などの分かりやすさ	(82%): 77%	(75%): 75%	(21%): 19%	(4%): 6%		
⑦ 利用当事者の主体性の尊重	(89%): 84%	(82%): 84%	(14%): 13%	(4%): 3%		
⑧ 全般的な満足度	/	(89%): 71%	(7%): 26%	(4%): 3%		
⑨ 施設内の清潔・安全面について	(85%): 76%	(84%): 69%	(8%): 24%	(8%): 7%		
⑩ 設備等の使いやすさについて (蛇口、扉、段差、机など)	(73%): 69%	(60%): 54%	(28%): 32%	(12%): 14%		
⑪ 給食サービスについて	(83%): 76%	(92%): 76%	(8%): 24%	(0%): 0%		
⑫ 車両の安全運転について	(75%): 72%	(78%): 63%	(13%): 37%	(9%): 0%		
⑬ 健康管理の支援について	(85%): 79%	(80%): 66%	(20%): 34%	(0%): 0%		
⑭ 行事等への参加について	(64%): 57%	(68%): 66%	(24%): 34%	(8%): 0%		
⑮ 作業内容について	(88%): 67%	(81%): 57%	(15%): 43%	(4%): 0%		
⑯ 現在の工賃について	(72%): 60%	(44%): 50%	(40%): 47%	(16%): 3%		
⑰ 危機管理体制について (避難訓練や感染症対策など)	(85%): 80%	(83%): 77%	(8%): 23%	(8%): 0%		

※数値は、各設問において無回答数を除いた回答総数に対する割合を示す。

※( )は前年度の数値。

(総括)

・回答数が2016年度22名→2017年度28名→2018年度34名と増加してきている。このことは、事業所の取組みにご理解・ご協力いただける方が増え、また期待いただいていると捉えることができる。

・①あいさつ、②親身な対応、③身だしなみ、⑪当事者主体 が満足度の高い項目となっている。

・一方で⑩設備、⑯工賃 についての満足度は低い。特に⑩設備に関しては、不満の割合も高い。給湯設備含め、老朽化している設備等について、引き続き行政への提案を続けていく必要がある。

・⑯の工賃については、満足度は低いものの、不満はやや減少し、満足度も微増ではあるが向上している。このことは工賃向上の取組みと成果を評価いただけているものと考えられる。しかし、さらなる工賃向上をご期待いただいている状態であると認識する。

・多くの項目の満足度が減少し、普通との回答が多くなっている。同項目の不満度が高まったわけではないが、満足度の低下を示しているため、原因等に注視していく必要がある。

S:達成すべき水準を大きく上回った  
A:達成すべき水準を達成した  
B:達成すべき水準を下回った

5.運営状況について  
①施設管理運営状況

施設管理について						
1	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	1	計画書の作成・提出について	必要事項を漏れなく記載し、年度計画書を市が指定する期日までに、市へ提出する。	自己評価	A	所見
点検時期		市評価		A	所見	
提出期限日						
点検方法						
書類確認						
2	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
2	報告書の作成・提出について	必要事項を漏れなく記載し、定期報告書は月末10日以内、事業報告書は年度末30日以内に、市へ提出する。	自己評価	A	所見	
	点検時期		市評価	A	所見	
	提出期限日					
	点検方法					
	書類確認					
3	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
3	文書の管理について	収支に関する帳票、記録その他文書について、破棄されることなく、他の業務に関する文書と分けて保存されている。	自己評価	A	所見	
	点検時期		市評価	A	所見	
	随時					
	点検方法					
	現地確認					
4	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
4	利用許可について	茨木市立障害者就労支援センター条例に基づき、適正な利用許可を行う。	自己評価	A	所見	
	点検時期		市評価	A	所見	
	随時					
	点検方法					
	書類確認					
5	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
5	会計事務について	利用料金等の会計事務について、適切な処理が行われている。	自己評価	A	所見	
	点検時期		市評価	A	所見	
	随時					
	点検方法					
	書類確認					
6	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
6	人員配置について	人員配置について、仕様で定める以上の配置となっている。	自己評価	A	所見	
	点検時期		市評価	A	所見	
	随時					
	点検方法					
	書類確認					
7	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
7	研修の実施について	仕様で定める倫理観及び人権意識の向上、個人情報保護、接遇等に関する研修が実施されている。	自己評価	A	所見	
	点検時期		市評価	A	所見	
	随時					
	点検方法					
	書類確認					

共通項目	8	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
		設備の維持管理について	施設設備等について、必要な頻度で定期点検を行うなど、仕様で定める維持管理について適切に実施しており、不備が見つかった場合に速やかに対応を行っている。	自己評価	A	所見
		点検時期		市評価	A	所見
		随時				
		点検方法				
		書類確認				
	9	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
		清掃・衛生管理について	仕様で定める清掃について適切に実施されており、施設内及び周辺が清潔に保持されている。	自己評価	A	所見
		点検時期		市評価	A	所見
		随時				
		点検方法				
		現地確認				
	10	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
		第三者への業務委託について	第三者への委託について、市の承認を得ているとともに、業者選考は、経費節減やサービス向上に配慮した方法で選考されている。	自己評価	A	所見
		点検時期		市評価	A	所見
	随時					
	点検方法					
	ヒアリング					
11	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	警備体制について	施設の開錠・施錠を確認し、業務終了後には施錠確認を記録する。	自己評価	A	所見	
	点検時期		市評価	A	所見	
	随時					
	点検方法					
	書類確認					
12	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	緊急時対策、安全管理について①	緊急時連絡網を整備し、緊急時にはただちに市及び関係職員に連絡を行う。	自己評価	A	所見	
	点検時期		市評価	A	所見	
	随時					
	点検方法					
	書類確認					
13	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	緊急時対策、安全管理について②	緊急時の対応に関する訓練を実施している。	自己評価	A	所見	
	点検時期		市評価	A	所見	
	随時					
	点検方法					
	書類確認					
14	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	備品の管理について	備品台帳を整備しており、備品の状況を明確に示している。	自己評価	A	所見	
	点検時期		市評価	A	所見	
	随時					
	点検方法					
	書類確認					
15	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	障害者基本法の順守について	施設運営にあたっては、障害者基本法を遵守するとともに茨木市における障害を理由とする差別を解消するための職員対応要領の趣旨を尊重し、できる限り同要領に定める市民対応に努める。	自己評価	A	所見	
	点検時期		市評価	A	所見	
	随時					
	点検方法					
	ヒアリング					

点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
16	労働関係法令の遵守について	労働関係法令セルフチェックシートの該当箇所について、全て満たしている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	随時				
	点検方法				
ヒアリング					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
17	前指定管理期間からの継続雇用について	継続雇用された者が、不当な理由等で解雇されず、引続き雇用されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	随時				
	点検方法				
ヒアリング					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
18	就職困難者の雇用について	障害者雇用について、施設または法人において障害者を年度を通して雇用している。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	随時				
	点検方法				
ヒアリング					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
19	個人情報の保護について①	利用者個人情報を保護するための、施錠やセキュリティに関する取組が実施されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	随時				
	点検方法				
現地確認					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
20	個人情報の保護について②	基本協定書に基づき、個人情報等に関する情報管理が適正に行われており、また、その内容について職員へ周知が図られている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	随時				
	点検方法				
ヒアリング					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
21	人権尊重について	団体における人権尊重の考え方について、施設において特に配慮すべき人権(障害者等)について、職員が理解している。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	随時				
	点検方法				
ヒアリング					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
22	環境への配慮について	環境物品の調達及び利用者への環境啓発の実績がある。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	随時				
	点検方法				
書類確認					



		点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
独自設定項目	23	苦情・要望への対応	苦情・要望があった場合には直ちに適切な対応を行い、内容及び措置状況の記録をつける。	自己評価	A	所見
		点検時期		市評価	A	所見
		随時				
		点検方法				
	書類確認					
	24	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
		利用者ニーズの把握	アンケートを実施するほか、随時、懇談会を開催し、利用者の満足度や意見を調査する。	自己評価	A	所見
		点検時期		市評価	A	所見
		随時				
	点検方法					
	書類確認					
	25	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
広報活動の充実		行事や各種講座開催に先立ち、チラシの配布を行うなど、広報活動を充実させる。	自己評価	A	所見	
点検時期			市評価	A	所見	
随時						
点検方法						
ヒアリング						

## ②指定管理事業・自主事業等の評価

		指標	仕様書、計画書等で定める実施内容 (達成すべき水準)	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
指定管理事業	就労継続支援事業		工賃向上への取り組みを行うとともに利用者が望む多様なジャンルの職場実習先の確保など、利用者の就労意欲を高める取り組みを行う。	自己評価	A	所見	
				市評価	A	所見	
	自立訓練事業		生活支援のプログラムのより良い充実や支援学校新卒利用者向けの学習プログラムの構築等を行い、新たな利用者の確保に向けた取り組みを行う。	自己評価	A	所見	
				市評価	A	所見	
自主事業				自己評価		所見	
				市評価		所見	
					自己評価		所見
					市評価		所見
					自己評価		所見
					市評価		所見

指標		仕様書、計画書等で定める実施内容 (達成すべき水準)	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
その他提案内容等	工賃向上に向けた取り組み	新たな販路開拓(地元企業、大学、商店とのコラボイベント、多世代交流の場での販売等)に向けた取り組みを行う。	自己評価	A	所見	
			市評価	S	所見	大阪府工賃向上計画支援事業において先進事例として紹介された。
	プロボノワーカーを活用した環境改善	作業環境・製造工程の見直しや授産商品のパッケージ、陳列方法の改善等に努める。	自己評価	A	所見	
			市評価	A	所見	
			自己評価		所見	
			市評価		所見	
			自己評価		所見	
			市評価		所見	

6.全体評価

※を除き、4段階評価[S:特に優秀 A:良好 B:軽微な課題あり C:重大な問題あり]

評価項目		評価・所見				
個別評価	利用状況について	自己評価	A	所見	利用状況は適切。	
		市評価	A	所見	年間利用者数について、前年度と比較すると就労継続支援B型、自立訓練事業共に1人当たりの稼働率が増加しており、指定管理者の努力が窺える。	
	収支状況について ※A~C:3段階評価	自己評価	A	所見	収支は適切。	
		市評価	A	所見	収支は良好であり、安定した運営ができています。引き続き、より安定した運営に向けた取り組み等について検討をしていってほしい。	
	利用者ニーズの把握と対応について	自己評価	A	所見	利用者ニーズの把握と対応については適切。	
		市評価	A	所見	アンケートの実施、法人全体の公聴会や行事、日々の連絡等を通じてニーズ把握に努めている。	
	運営状況について	施設管理運営状況 ※A~C:3段階評価	自己評価	A	所見	運営状況は適切。
			市評価	A	所見	施設管理について達成すべき水準を概ね達成している。引き続き、基本協定書や仕様書で仕様内容等を確認し、管理・運営を行ってほしい。
		指定管理事業・自主事業等の評価	自己評価	A	所見	事業については適切。
			市評価	A	所見	直営時からサービス水準を低下させることなく取り組んでいる。また、利用者からも概ね好評を得ており、適切に運営できていると評価する。 年間利用者数については、就労継続支援B型、自立訓練事業ともに利用者が増えているが、平均工賃については、昨年度と比べ減額となっている。引き続き、新規利用者の確保・工賃向上のより良い方策について、検討を行ってほしい。

6.全体評価

※を除き、4段階評価[S:特に優秀 A:良好 B:軽微な課題あり C:重大な問題あり]

評価項目	評価・所見			
<p style="text-align: center;"><b>総合評価</b> (施設設置目的の総合的な達成度)</p>	自己評価	A	所見	総合的に適切。
	市評価	A	所見	<p>収支は良好でサービス水準も直営の時から低下させることなく取り組んでいる。また、利用者からも概ね好評を得ており、適切に運営できていると評価する。</p> <p>平均工賃については、昨年度と比べ減額となったが、今後も現状の分析や新たな販路の拡大等、更なる工賃向上に向け、検討を行ってほしい。</p> <p>また、引き続き、施設の設置目的や方向性、考え方等について、共有を図るとともに、サービスの向上、利用者の確保、就労相談など市内障害者就労支援の拠点施設として適切に取り組んでもらいたい。</p>

公の施設評価シート《指定管理用》

1 施設及び指定管理者について

施設名等	施設名		所管課名	
	茨木市立障害者生活支援センター ともしび園		障害福祉課	
施設所在地	茨木市西穂積町8番2号			
指定管理者	(社福)とんぼ福祉会	指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日	
設置目的及び選定理由	本市における類似施設事業の実施実績が豊富であり、利用者の新たな体験や自立支援に加え、家族との連携や支援策の検証など、様々な具体的サービス向上策の提案がなされており、また、医療的ケアを必要とする利用者の安全に配慮した人員配置等の必要性等について認識されているなどのことから、心身障害者の地域での自主生活と共生社会の推進について、期待されるため。			
施設概要	敷地面積	4698 m <sup>2</sup>	延床面積	1992 m <sup>2</sup>
	竣工年月	昭和63年4月	改修年月	
	主な実施事業	生活介護事業、日帰りショートステイ事業		
	主な自主事業	-		
	部屋・設備	事務室(1室)、訓練・作業室(10室)、多目的室(1室)、食堂(1室)、医務室(1室)、相談室(1室)、更衣室(3室)		
	目的外使用	自動販売機置場(1.92m <sup>2</sup> )		
	備考	-		
運営状況	利用時間	午前9時30分から午後3時30分(生活介護事業) 午後3時30分から午後7時15分(日帰りショートステイ事業)		
	定休日	土曜日、日曜日、祝日、12/29から1/3まで		
	年間利用日数	240日		
	備考	災害に伴う閉所あり		
料金等	使用料/利用料金の有無	使用料/利用料金制	指定管理料の支払い	
	有料	利用料金制	有	
第5次 総合計画 関連取組	章	1	ともに支え合い健やかに暮らせるまち	
	施策	3	障害者への支援を推進する	
	取組	3	障害者の社会活動への参加促進	

2 利用状況について

年間 利用 数	指標	稼働率の算出	単位	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者		現指定管理者
				H27年度	H28年度	H29年度	H30年度		H31年度
				実績	実績	実績	実績	目標	目標
	生活介護事業 利用者数	延利用者数/(定員×開 所日数)の月平均	延利用者数	6,024	6,132	6,297	6,764	6,700	6,900
				稼働率	62.3%	63.7%	65.1%	70.5%	68.7%
	日帰りショートステイ利 用者数	延利用者数/(定員×開 所日数)の月平均	延利用者数	1,050	1,089	1,132	992	1,140	1,140
				稼働率	88.4%	92.3%	95.9%	93.9%	93.4%
				稼働率					
				稼働率					
			稼働率						

3.収支状況について

(単位：千円)

	内訳	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者			現指定管理者	
		H27年度	H28年度	H29年度	H30年度			H31年度	
		決算額	決算額	決算額	予算額	決算額	執行率	予算額	
指定管理業務	支出	総支出額	144,872	154,105	158,889	163,775	167,999	102.6%	165,986
		人件費	107,230	105,906	109,207	114,015	115,308	101.1%	114,015
		消耗品費	1,549	1,693	2,413	1,500	2,868	191.2%	2,390
		燃料費	1,506	1,442	1,557	1,872	1,847	98.7%	2,160
		光熱水費	3,106	2,979	3,139	3,988	2,804	70.3%	3,192
		賄材料費	3,089	3,339	3,760	3,588	4,011	111.8%	3,657
		委託料	16,457	16,557	16,767	17,976	20,072	111.7%	19,377
		使用料及び賃借料	8,259	8,769	9,207	8,430	7,196	85.4%	7,254
		その他経費	3,676	13,420	12,839	12,406	13,893	112.0%	13,941
	収入	総収入額	165,704	172,251	170,165	163,775	177,782	108.6%	165,986
		指定管理料	102,225	102,225	97,407	95,850	95,850	100.0%	88,989
		事業費等収入	59,782	66,095	68,986	64,197	77,773	121.1%	73,200
		利用料等収入	3,515	3,583	3,655	3,588	3,821	106.5%	3,657
その他		182	348	117	140	338	241.4%	140	
収入—支出		20,832	18,146	11,276	0	9,783		0	
自主事業	総支出額	0	0	0	0	0		0	
	総収入額	0	0	0	0	0		0	
	収入—支出	0	0	0	0	0		0	
【全体】収入—支出		20,832	18,146	11,276	0	9,783		0	
市	内訳	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度			H31年度	
		決算額	決算額	決算額	予算額	決算額	執行率	予算額	
	支出	総支出額	102,225	102,225	97,407	95,850	95,850	100.0%	88,989
		指定管理料	102,225	102,225	97,407	95,850	95,850	100.0%	88,989
	収入	総収入額	0	0	25	25	25	100.0%	25
		目的外使用料	-	-	25	25	25	100.0%	25

#### 4.利用者ニーズの把握と対応について

##### ①利用者意見の把握状況

現指定管理者	H30年度				
	アンケート	実施時期	平成31年2月	回収数/配布数	33/45 枚
	意見箱・メール	実施時期	平成28年4月	件数	0 件
	その他	実施時期	随時	件数	0 件
現指定管理者	H29年度				
	アンケート	実施時期	-	回収数/配布数	- / - 枚
	意見箱・メール	実施時期	平成28年4月	件数	0 件
	その他	実施時期	-	件数	- 件
現指定管理者	H28年度				
	アンケート	実施時期	-	回収数/配布数	- / - 枚
	意見箱・メール	実施時期	平成28年4月	件数	0 件
	その他	実施時期	-	件数	- 件

##### ②利用者からの主な意見・要望と対応

意見・要望	対応
医療的ケアを必要とする利用者の送迎頻度を増やしてほしい。	実施可能か検討中していく。
理学療法士の来る曜日を増やしてほしい。	実施可能か検討中していく。
旅行など実現してほしい。	実施可能か検討中していく。

### ③アンケート実施結果

職員のあいさつについての満足度							
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
1	現指定管理者	H30	-	-	-	-	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	
職員の親身な応対についての満足度							
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
2	現指定管理者	H30	-	-	-	-	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	
職員の身だしなみについての満足度							
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
3	現指定管理者	H30	-	-	-	-	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	
事業所からの連絡や報告への満足度							
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
4	現指定管理者	H30	-	-	-	-	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	
利用者からの相談のしやすさへの満足度							
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
5	現指定管理者	H30	-	-	-	-	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	



お知らせ・案内などの分かりやすさへの満足度							
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
6	現指定管理者	H30	-	-	-	-	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	
利用当事者の主体性の尊重への満足度							
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
7	現指定管理者	H30	-	-	-	-	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	
全般的な満足度							
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
8	現指定管理者	H30	-	-	-	-	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	
施設内の清潔・安全面への満足度							
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
9	現指定管理者	H30	-	-	-	-	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	
設備等の使いやすさへの満足度							
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
10	現指定管理者	H30	-	-	-	-	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	

給食への満足度							
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
11	現指定管理者	H30	-	-	-	-	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	
送迎サービスへの満足度							
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
12	現指定管理者	H30	-	-	-	-	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	
健康管理の支援への満足度							
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
13	現指定管理者	H30	-	-	-	-	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	
行事等の内容への満足度							
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
14	現指定管理者	H30	-	-	-	-	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	
危機管理体制への満足度							
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
15	現指定管理者	H30	-	-	-	-	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	

ともしび園の利用者、ご家族のみなさん

支援サービス利用に関する満足度調査

せいかつかいご  
生活介護

(ともしび園)

※匿名でのご回答で結構です。

●記入した日を教えてください。 → 2019年 2月 28日

●ご記入の方を教えてください。

ご利用者本人 ご家族 代理人 (キーパー等)

1. 全事業共通項目

重要度・満足度それぞれに該当するところに"○"を記入してください。	重要度					満足度				
	大変重要	やや重要	普通 (どちらでもない)	あまり重要ではない	まったく重要ではない	大変満足	やや満足	普通 (どちらでもない)	やや不満	大変不満
① 職員のあいさつについて (職員のあいさつはていねいですか)	6		1			3	2	1		
② 職員の親身な対応 (職員はしんけんに話をきいてくれますか?)	4	2				3		2	1	
③ 職員の身だしなみについて (職員のふくそうはきちんとしていますか?)	3	1	1			3	1	2		
④ 事業所からの連絡や報告について (ともしび園からの連絡や報告はわかりやすいですか?)	4	2				2				4
⑤ 利用者からの相談のしやすさ (職員に相談しやすいですか?)	2	3			1	2			2	1
⑥ お知らせ・案内などのわかりやすさ (おたよりなどは、わかりやすいですか?)	3		2			2	1	2		1
⑦ 利用当事者の主体性の尊重 (あなたの意見を大切にしていますか?)	4	2				3				3
⑧ 全般的な満足度						2	1	1	1	

裏面もご記入下さい →

2. 事業毎の項目（ともしび園）

重要度・満足度それぞれに該当する数字を”〇”で囲んでください。	重要度					満足度				
	大変重要	やや重要	普通（どちらでもない）	あまり重要ではない	まったく重要ではない	大変満足	やや満足	普通（どちらでもない）	やや不満	大変不満
⑨施設内の清潔・安全面について（ともしび園はきれいにされていますか？危ないところはないですか？）	3	2	1			3		1	2	
⑩設備等は使いやすさについて（蛇口、扉、段差、机などは使いやすいですか？）	2	2		2		3			2	1
⑪給食は自前調理に改善しましたがおいしいですか	3	1	1			3	1			1
⑫送迎の体制について自宅近くまでに改善しましたが	4	1	1			5				1
⑬健康管理の支援について	5	1				3	2	1		
⑭行事等の内容について	5	1				3	3			
⑮危機管理体制について（避難訓練や感染症対策などについて）	5	1				2		3		1

●とんぼ福祉会が運営を始めてから5年が経過しました。今後のともしび園の運営に関して意見やご希望をお書きください。

---



---



---



---



---



---



---



---

今後のともしび園での実践、活動に役立たせたいと考えています  
2月末日までにご提出いただきますように、ご協力ありがとうございます。

支援サービス利用に関する満足度調査

生活介護

(ともしび園)

※匿名でのご回答で結構です。

●記入した日を教えてください。 → 2019年 2月 28日

●ご記入の方を教えてください。

ご利用者本人 ご家族 代理人 (キーパー等)

1. 全事業共通項目

重要度・満足度それぞれに該当するところに"○"を記入してください。	重要度					満足度				
	大変重要	やや重要	普通(どちらでもない)	あまり重要ではない	まったく重要ではない	大変満足	やや満足	普通(どちらでもない)	やや不満	大変不満
① 職員のあいさつについて (職員のあいさつはていねいですか)	14	9	4			15	10	2		
② 職員の親身な対応 (職員はしんげんに話をきいてくれますか?)	17	7	1			15	//	1		
③ 職員の身だしなみについて (職員のふくそうはきちんとしていますか?)	9	4	11		1	10	7	8	1	
④ 事業所からの連絡や報告について (ともしび園からの連絡や報告はわかりやすいですか?)	17	4	4			9	11	6	1	
⑤ 利用者からの相談のしやすさ (職員に相談しやすいですか?)	18	6	1			12	10	3	1	
⑥ お知らせ・案内などのわかりやすさ (おたよりなどは、わかりやすいですか?)	9	11	4			10	8	7	1	
⑦ 利用当事者の主体性の尊重 (あなたの意見を大切にしてくれていますか?)	14	10				13	10	3		
⑧ 全般的な満足度						9	11	2		

裏面もご記入下さい ⇨

2. 事業毎の項目（ともしび園）

重要度・満足度それぞれに該当する数字を"○"で囲んでください。	重要度					満足度				
	大変重要	やや重要	普通（どちらでもない）	あまり重要ではない	まったく重要ではない	大変満足	やや満足	普通（どちらでもない）	やや不満	大変不満
⑨施設内の清潔・安全面について（ともしび園はきれいにされていますか？危ないところはないですか？）	16	7	1			9	13	4		
⑩設備等は使いやすさについて（蛇口、扉、段差、机などは使いやすいですか？）	11	7	3			6	12	5		
⑪給食は自前調理に改善しましたがおいしいですか	13	8	3			10	9	5		
⑫送迎の体制について自宅近くまでに改善しましたが	17	7	2			16	7	3		
⑬健康管理の支援について	18	6	1			13	10	2		1
⑭行事等の内容について	9	8	8			8	12	6		
⑮危機管理体制について（避難訓練や感染症対策などについて）	20	4	1			13	9	4		

●とんぼ福祉会が運営を始めてから5年が経過しました。今後のともしび園の運営に関して意見やご希望をお書きください。

---



---



---



---



---



---



---



---

今後のともしび園での実践、活動に役立たせていただきたいと思います  
2月末日までにご提出いただきますように、ご協力ありがとうございます。

S:達成すべき水準を大きく上回った  
A:達成すべき水準を達成した  
B:達成すべき水準を下回った

## 5.運営状況について

### ①施設管理運営状況

#### 施設管理について

点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
1	計画書の作成・提出について	必要事項を漏れなく記載し、年度計画書を市が指定する期日までに、市へ提出する。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	提出期限				
	点検方法				
	書類確認				
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
2	報告書の作成・提出について	必要事項を漏れなく記載し、定期報告書は月末10日以内、事業報告書は年度末30日以内に、市へ提出する。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	提出期限				
	点検方法				
	書類確認				
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
3	文書の管理について	収支に関する帳票、記録その他文書について、破棄されることなく、他の業務に関する文書と分けて保存されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	随時				
	点検方法				
	現地確認				
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
4	利用許可について	茨木市立障害者生活支援センター条例に基づき、適正な利用許可を行う。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	随時				
	点検方法				
	書類確認				
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
5	会計事務について	利用料金等の会計事務について、適切な処理が行われている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	随時				
	点検方法				
	書類確認				
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
6	人員配置について	人員配置について、仕様で定める以上の配置となっている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	随時				
	点検方法				
	書類確認				
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
7	研修の実施について	仕様で定める倫理観及び人権意識の向上、個人情報保護、接遇等に関する研修が実施されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	随時				
	点検方法				
	書類確認				

共通項目	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
	8 設備の維持管理について	施設設備等について、必要な頻度で定期点検を行うなど、仕様で定める維持管理について適切に実施しており、不備が見つかった場合に速やかに対応を行っている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	随時				
	点検方法				
	書類確認				
	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
	9 清掃・衛生管理について	仕様で定める清掃について適切に実施されており、施設内及び周辺が清潔に保持されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	随時				
	点検方法				
	現地確認				
	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
	10 第三者への業務委託について	第三者への委託について、市の承認を得ているとともに、業者選考は、経費節減やサービス向上に配慮した方法で選考されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
随時					
点検方法					
ヒアリング					
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
11 警備体制について	施設の開錠・施錠を確認し、業務終了後には施錠確認を記録する。	自己評価	A	所見	
点検時期		市評価	A	所見	
随時					
点検方法					
書類確認					
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
12 緊急時対策、安全管理について①	緊急時連絡網を整備し、緊急時にはただちに市及び関係職員に連絡を行う。	自己評価	A	所見	
点検時期		市評価	A	所見	
随時					
点検方法					
書類確認					
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
13 緊急時対策、安全管理について②	緊急時の対応に関する訓練を実施している。	自己評価	A	所見	
点検時期		市評価	S	所見 地域を含めた防災訓練の実施を行っている。	
随時					
点検方法					
書類確認					
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
14 備品の管理について	備品台帳を整備しており、備品の状況を明確に示している。	自己評価	A	所見	
点検時期		市評価	A	所見	
随時					
点検方法					
書類確認					
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
15 障害者基本法の順守について	施設運営にあたっては、障害者基本法を遵守するとともに茨木市における障害を理由とする差別を解消するための職員対応要領の趣旨を尊重し、できる限り同要領に定める市民対応に努める。	自己評価	A	所見	
点検時期		市評価	A	所見	
随時					
点検方法					
ヒアリング					



点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
16	労働関係法令の遵守について	労働関係法令セルフチェックシートの該当箇所について、全て満たしている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	随時				
	点検方法				
ヒアリング					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
17	前指定管理期間からの継続雇用について	継続雇用された者が、不当な理由等で解雇されず、引続き雇用されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	随時				
	点検方法				
ヒアリング					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
18	就職困難者の雇用について	障害者雇用について、施設または法人において障害者を年度を通して雇用している。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	随時				
	点検方法				
ヒアリング					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
19	個人情報の保護について①	利用者個人情報を保護するための、施錠やセキュリティに関する取組が実施されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	随時				
	点検方法				
現地確認					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
20	個人情報の保護について②	基本協定書に基づき、個人情報等に関する情報管理が適正に行われており、また、その内容について職員へ周知が図られている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	随時				
	点検方法				
ヒアリング					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
21	人権尊重について	団体における人権尊重の考え方について、施設において特に配慮すべき人権(障害者等)について、職員が理解している。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	随時				
	点検方法				
ヒアリング					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
22	環境への配慮について	環境物品の調達及び利用者への環境啓発の実績がある。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	随時				
	点検方法				
書類確認					

		点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
独自設定項目	23	苦情・要望への対応	苦情・要望があった場合には直ちに適切な対応を行い、内容及び措置状況の記録をつける。	自己評価	A	所見	
		点検時期		市評価	A	所見	
		随時					
		点検方法					
	書類確認						
	24	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
		利用者ニーズの把握	アンケートを実施するほか、随時、懇談会を開催し、利用者の満足度や意見を調査する。	自己評価	B	所見	懇談会は日程の調整ができず未実施。
		点検時期		市評価	A	所見	懇談会は、震災の影響により未実施となったが、アンケートの実施や利用者の会等を通じてニーズを把握する機会を設けている。
		随時					
	点検方法						
	書類確認						
	25	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
広報活動の充実		行事や各種講座開催に先立ち、チラシの配布を行うなど、広報活動を充実させる。	自己評価	A	所見		
点検時期			市評価	A	所見		
随時							
点検方法							
ヒアリング							

## ②指定管理事業・自主事業等の評価

		指標	仕様書、計画書等で定める実施内容 (達成すべき水準)	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)				
指定管理事業	生活介護事業		創作的活動や運動、施設外活動などメリハリのある日課、週課をつくるなど、生活リズムを整えるとともに個別支援計画に基づき、利用者一人ひとりが生きがいをもち、生活力を高められるような支援に努める。	自己評価	A	所見	家族からの評価も概ねよく、さらに良いものにしていきたい。	
				市評価	A	所見		
	日帰りショートステイ事業		利用にあたり、できる限り利用者の要望に添えるよう努める。	自己評価	A	所見	定員に限りがあるので要望をすべて聞くことができない。	
				市評価	A	所見		
自主事業				自己評価		所見		
				市評価		所見		
					自己評価		所見	
					市評価		所見	
					自己評価		所見	
					市評価		所見	

指標		仕様書、計画書等で定める実施内容 (達成すべき水準)	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
その他提案内容等	地域との交流事業	地域との交流を図るための事業を企画し、取り組む。	自己評価	A	所見	防災訓練、ともしび祭で交流が少しずつ進んでいる。
			市評価	A	所見	
			自己評価		所見	
			市評価		所見	
			自己評価		所見	
			市評価		所見	
			自己評価		所見	
			市評価		所見	

6.全体評価

※を除き、4段階評価[S:特に優秀 A:良好 B:軽微な課題あり C:重大な問題あり]

評価項目		評価・所見				
個別評価	利用状況について	自己評価	A	所見	概ね安定して通所いただいている。発作等、体調不良で欠席した場合は連絡をして様子を聞いている。家庭での様子も把握しながら安心して通所していただけるように努めている。	
		市評価	A	所見	年間利用者数について、前年度と比較すると日帰りショートステイが災害等に伴う閉所により、減少となっているが、生活介護事業については、前年度及び当初目標値を上回っており、指定管理者の努力が窺える。	
	収支状況について ※A～C:3段階評価	自己評価	A	所見	概ね健全と言える。課題としては職員確保に向けての確保策だが、求人広告費が大きくなったことである。今後は収支の悪化を防ぐため確保策の検討が必要だと考えている。	
		市評価	A	所見	収支は概ね良好であり、安定した運営ができています。収支差額を勘案し、指定管理料の見直し等が必要と考える。	
	利用者ニーズの把握と対応について	自己評価	A	所見	家族への密な連絡を心掛けている。また、アンケートを実施することと合わせて、利用者自治会の支援を通して、利用者、家族のニーズを把握するようにしている。	
		市評価	A	所見	アンケートの実施や意見箱の設置、行事、日々の連絡等を通じてニーズ把握に努めている。	
	運営状況について	施設管理運営状況 ※A～C:3段階評価	自己評価	A	所見	定期点検を確実にやっている。
			市評価	A	所見	施設管理について達成すべき水準を概ね達成している。引き続き、基本協定書や仕様書で仕様内容等を確認し、管理・運営を行ってほしい。
		指定管理事業・自主事業等の評価	自己評価	A	所見	利用者が安定して通所でき、また生きがいをもてる活動を提供できるように努めている。また、「働く」ことを通して社会参加ができることを目指している。
			市評価	A	所見	直営時からサービス水準を低下させることなく取り組んでいる。また、利用者及び家族からも概ね好評を得ており、適切に運営できていると評価する。生活介護事業の年間利用者数については、年々増加しており、指定管理者の努力が窺える。引き続き、新規利用者の確保や要望等に対する対応等について、適切に取り組んでもらいたい。

## 6.全体評価

※を除き、4段階評価〔S:特に優秀 A:良好 B:軽微な課題あり C:重大な問題あり〕

評価項目	評価・所見		
<p style="text-align: center;"><b>総合評価</b> (施設設置目的の総合的な達成度)</p>	自己評価	A	<p>所見</p> <p>医療的ケアが必要な方も含め、民間事業所では受け入れが困難な利用者を市との調整をして受け入れるようにしている。医療的ケアが必要な利用者に対応するため看護師を複数配置をして安心して通所してもらえるようにしている。活動では「仕事」を取り入れることを意識し、施設外での活動も年間計画を立て実施し、メリハリのある毎日を過ごせるように努めている。</p>
	市評価	A	<p>所見</p> <p>収支は概ね良好でサービス水準も直営の時から低下させることなく取り組んでいる。また、利用者からも概ね好評を得ており、適切に運営できていると評価する。</p> <p>医療的ケアが必要な重度障害者を受け入れる施設として、人員配置等体制整備について常に注意を払ってもらうとともに施設設備の充実等により利用者満足を向上させる等、努めてもらいたい。</p> <p>また、引き続き、施設の設置目的や方向性、考え方等について、共有を図るとともに、サービスの向上、利用者の確保、施設運営について適切に取り組んでもらいたい。</p>

公の施設評価シート《指定管理用》

1 施設及び指定管理者について

施設名等	施設名		所管課名	
	高齢者活動支援センター シニアプラザいばらき		地域福祉課	
施設所在地	茨木市桑田町24番21号			
指定管理者	シニアネットワークいばらき	指定期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日	
設置目的及び選定理由	<p>(設置目的) 高齢者の活動を支援し、拠点を整備することにより、高齢者福祉の向上を図るため、本市に茨木市高齢者活動支援センターを設置する。</p> <p>(選定理由) 高齢者の地域活動の促進、社会参加機会の促進、組織化や起業化支援並びに介護予防事業等の実施など、市が期待する施設の機能に対し、有効かつ具体的で実現可能な提案がなされている。</p>			
施設概要	敷地面積	2742 m <sup>2</sup>	延床面積	890 m <sup>2</sup>
	竣工年月	昭和55年1月	改修年月	平成27年1月
	主な実施事業	シニア交流センター業務、地域支え合いセンター業務		
	主な自主事業	プラザ「カフェ」、商業施設との提携事業		
	部屋・設備	大広間(1室)、囲碁・将棋室(1室)、和室(1室)、機能回復訓練室(1室)、相談室(1室)、機械室(1室)、会議室(3室)、事務室(3室)		
	目的外使用	自動販売機設置(1.12m <sup>2</sup> )、訪問型サービスA(37.00m <sup>2</sup> )		
	備考	-		
運営状況	利用時間	午前9時から午後9時		
	定休日	月曜日、敬老の日を除く国民の祝日、12月29日から翌年1月3日まで		
	年間利用日数	289.5日		
	備考	6月・・・地震で休館2.5日、9月・・・台風で休館2日		
料金等	使用料/利用料金の有無	使用料/利用料金制	指定管理料の支払い	
	有料	利用料金制	有	
第5次 総合計画 関連取組	章	1	ともに支え合い健やかに暮らせるまち	
	施策	2	高齢者への支援を推進する	
	取組	1	地域活動・社会参加の促進	

2 利用状況について

指標	稼働率の算出	単位	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者		現指定管理者
			H27年度	H28年度	H29年度	H30年度		H31年度
			実績	実績	実績	実績	目標	目標
年間 利用数	貸部屋の年間全コマ数に対する、貸出し回数の割合	利用人数	35,007	40,647	43,401	40,301	45,000	45,000
		稼働率	22.7%	25.7%	47.5%	41.0%	50.0%	50.0%
	同好会利用数	利用人数	4,750	5,059	5,179	4,691	5,300	5,300
		稼働率	-	-	-	-	-	-
団体利用者数	利用人数	8,898	15,019	17,639	17,157	18,400	18,400	
	稼働率	-	-	-	-	-	-	
		稼働率						
		稼働率						
		稼働率						

3.収支状況について

(単位：千円)

	内訳	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者			現指定管理者		
		H27年度	H28年度	H29年度	H30年度			H31年度		
		決算額	決算額	決算額	予算額	決算額	執行率	予算額		
指定管理者	支出	総支出額	29,877	31,638	34,987	34,435	33,174	96.3%	33,348	
		①施設管理部分								
		人件費	10,806	11,082	11,846	12,516	12,031	96.1%	12,000	
		報償費	0	0	5	0	3		0	
		消耗品費	997	1,393	1,662	1,141	951	83.3%	1,156	
		印刷製本費	55	180	115	89	38	42.7%	45	
		光熱水費	2,348	2,424	2,634	2,877	2,554	88.8%	2,877	
		修繕料	278	1,105	1,616	1,500	623	41.5%	1,000	
		通信運搬費	176	285	433	338	453	134.0%	338	
		手数料	173	404	341	326	535	164.1%	300	
		保険料	23	14	15	18	35	194.4%	20	
		委託料	706	555	677	822	634	77.1%	822	
		使用料	32	8	194	48	76	158.3%	70	
		災害対応費	0	0	0	0	59		0	
		その他	724	385	426	0	566		100	
		②事業実施部分								
		地域活動支援	7,376	7,755	7,901	7,860	7,703	98.0%	7,770	
	生涯学習支援	6,183	6,048	7,122	6,900	6,913	100.2%	6,850		
	収入	総収入額	32,729	32,837	34,662	34,435	34,511	100.2%	33,348	
		指定管理料	29,100	29,100	29,652	30,035	30,035	100.0%	29,181	
利用料金収入		1,921	1,872	2,283	1,950	1,918	98.4%	1,897		
その他		1,708	1,865	2,727	2,450	2,499	102.0%	2,270		
補償金		0	0	0	0	59		0		
収入—支出		2,852	1,199	▲ 325	0	1,337		0		
自主事業	総支出額	0	665	748	750	767	102.3%	800		
	総収入額	0	665	748	750	767	102.3%	800		
	収入—支出	0	0	0	0	0		0		
【全体】収入—支出		2,852	1,199	▲ 325	0	1,337		0		
市	支出	総支出額	29,100	29,100	29,652	30,035	30,094	100.2%	29,181	
		指定管理料	29,100	29,100	29,652	30,035	30,035	100.0%	29,181	
		補償金	0	0	0	0	59		0	
	収入	総収入額	24	0	24	24	24	100.0%	24	
		目的外使用料	24	0	24	24	24	100.0%	24	

※ 平成30年度決算において、集計区分等の整理を行ったため、過年度分(H27~29)の決算額は、公表済みの数値と一部異なっています。

#### 4.利用者ニーズの把握と対応について

##### ①利用者意見の把握状況

現指定管理者	H30年度				
	アンケート	実施時期	平成31年2月19日～3月3日	回収数/配布数	325 / 枚
	意見箱・メール	実施時期	常設	件数	41 件
	その他	実施時期	-	件数	- 件
現指定管理者	H29年度				
	アンケート	実施時期	平成29年11月	回収数/配布数	499 / - 枚
	意見箱・メール	実施時期	-	件数	- 件
	その他	実施時期	-	件数	- 件
現指定管理者	H28年度				
	アンケート	実施時期	平成28年9月13日～9月30日	回収数/配布数	445 / 445 枚
	意見箱・メール	実施時期	-	件数	- 件
	その他	実施時期	-	件数	- 件

##### ②利用者からの主な意見・要望と対応

意見・要望	対応
1.夜間の利用時間帯について・・・①殆どようしないので不要、②開館時間は9時から19時、③夜間は冬期は閉館	高齢者のライフスタイルや交通安全面、経費効率化面を勘案して、〈市〉と条例の改定を含めて協議中。 H30年度は冬期2カ月夜間閉館を試行、R1年度も実施予定
2. 付帯設備について・・・①カラオケマイクの性能向上及びテレビモニターの増設、②テレビ設置の高さ改善、③ピンマイクの創設	①2月に新調、②会場の後方者のためスピーカー設置を検討、③テレビ高さは改善済、④モニター増設は検討する。
3. 部屋利用及び付帯設備の利用料について・・・①無料に、②もう少し安価にできないか、③大広間の使用料が高い	利用料は、他の施設および受益者負担等を勘案して、〈市〉条例で決定されている。
4.施設の衛生管理について・・・①スリッパの備付け使用を、②掃除が行き届いて清潔、③大便所が狭い、トイレの改修を、トイレ前にノレン設置	①スリッパは安全面・衛生面から現状を継続、②トイレは4年前に改修しており当分は現状で、③トイレ出入口ノレン設置済・好評
5. 休館日(月曜日)→(日曜日)に変更	休館日は、〈市〉条例で定めている。大勢は現行休館日に賛同
6. 自動販売機の料金が安い	(市)で受益者負担を考慮して決めている。公共施設としてはやや高いかも？



### ③アンケート実施結果

講座などのイベントの内容に関する満足度								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
1	現指定管理者	H30	281	157	118	3	3	<p>100% 50% 0%</p> <p>■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満</p> <p>H28 H29 H30</p>
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
職員の対応に関する満足度								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
2	現指定管理者	H30	311	250	55	4	2	<p>100% 50% 0%</p> <p>■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満</p> <p>H28 H29 H30</p>
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
利用時間帯(午前)に関する満足度								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
3	現指定管理者	H30	194	138	53	3	0	<p>100% 50% 0%</p> <p>■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満</p> <p>H28 H29 H30</p>
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
利用時間帯(午後)に関する満足度								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
4	現指定管理者	H30	194	140	50	3	1	<p>100% 50% 0%</p> <p>■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満</p> <p>H28 H29 H30</p>
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
利用時間帯(夜間)に関する満足度								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
5	現指定管理者	H30	29	15	10	1	3	<p>100% 50% 0%</p> <p>■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満</p> <p>H28 H29 H30</p>
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	

部屋・附帯設備の利用に関する満足度							
6	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
現指定管理者	H30	277	150 54%	116 42%	10 4%	1 0%	
現指定管理者	H29	-	-	-	-		
現指定管理者	H28	-	-	-	-		
部屋・附帯設備の使用料に関する満足度							
7	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
現指定管理者	H30	263	157 60%	87 33%	14 5%	5 2%	
現指定管理者	H29	-	-	-	-		
現指定管理者	H28	-	-	-	-		
利用申込(受付方法など)に関する満足度							
8	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
現指定管理者	H30	277	185 67%	81 29%	9 3%	2 1%	
現指定管理者	H29	-	-	-	-		
現指定管理者	H28	-	-	-	-		
施設の安全面や衛生面(清潔さ)に関する満足度							
9	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
現指定管理者	H30	303	189 62%	98 32%	15 5%	1 0%	
現指定管理者	H29	-	-	-	-		
現指定管理者	H28	-	-	-	-		
施設で快適に過ごせているか(室温設定等に関する満足度)							
10	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
現指定管理者	H30	310	206 66%	92 30%	10 3%	2 1%	
現指定管理者	H29	-	-	-	-		
現指定管理者	H28	-	-	-	-		

5.運営状況について  
①施設管理運営状況

S:達成すべき水準を大きく上回った  
A:達成すべき水準を達成した  
B:達成すべき水準を下回った

施設管理について

点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)				
1 計画書の作成・提出について	必要事項を漏れなく記載し、年度計画書を指定する期日までに提出している。	自己評価	S	所見	シニアネットワークいばらき事務局会議及び運営委員会の協議を経て作成、期日励行。	
		市評価	A	所見		
		点検時期	2018/4/1			
		点検方法	書類確認			
2 報告書の作成・提出について	必要事項を漏れなく記載し、定期報告書は毎月終了後10日以内、事業報告書は年度終了後30日以内に提出している。	自己評価	S	所見	同上	
		市評価	A	所見		
		点検時期	2018/9/1			
		点検方法	書類確認			
3 文書の管理について	収支に関する帳票、記録その他文書について、破棄されることなく、他の業務に関する文書と分けて保存されている。	自己評価	S	所見	会計管理は、29年度(市)本監査及び担当課の支援を得て、厳正な管理を励行。関係書類等は施錠付書棚で管理。	
		市評価	A	所見		
		点検時期	2018/9/1			
		点検方法	ヒアリング			
4 利用許可について	茨木市高齢者活動支援センター条例に基づき、適正な利用許可を行っている。	自己評価	A	所見	条例及び施行規則を遵守して、各種団体・グループ等及び個別利用者の事前登録申請等を適切に実施。	
		市評価	A	所見		
		点検時期	2018/9/1			
		点検方法	ヒアリング			
5 会計事務について	利用料金等の会計事務について、適切な処理が行われている。	自己評価	S	所見	手元現金管理を最小限に管理し、帳票・勘定科目の統一、会計ソフトを導入して効率的・適正に遂行。	
		市評価	A	所見		
		点検時期	2018/9/1			
		点検方法	ヒアリング			
6 人員配置について	効率的な施設運営を行うために適正な人数の職員を配置する等、仕様等を満たす水準で実施されている。 <input type="checkbox"/>	自己評価	A	所見	日中・・・常勤職員2人体制＋非常勤1人及び各事業担当者を配置。 夜間・・・31年度から非常勤1人体制に。	
		市評価	A	所見		
		点検時期	2018/9/1			
		点検方法	ヒアリング			
7 研修の実施について	業務上必要な倫理観や人権意識の向上等の研修を仕様等を満たす水準で実施している。 <input type="checkbox"/>	自己評価	A	所見	公的施設の組織コンプライアンスを明確にして、「業務管理チェックリスト」を整え、年2回の研修会等を実施。	
		市評価	A	所見		
		点検時期	2018/9/1			
		点検方法	ヒアリング			

共通項目	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	8 設備の維持管理について	施設の保全に努めるとともに、建築物等の不具合を発見した際には、速やかに改善を図るよう適切に対応する等、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	施設の老朽化による部分補修に努めながら内部環境の改善に注力し成果。屋根・外壁の補修は今年度着手予定。
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
	ヒアリング					
	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	9 清掃・衛生管理について	衛生環境の維持に心がけ、快適な空間を保つために必要な清掃業務を実施する等、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	毎朝のトイレ清掃実施、施設内外の定期清掃等を実施して衛生・美化環境を維持。
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
	ヒアリング					
	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	10 第三者への業務委託について	第三者への委託について、市の承認を得ている等、基本協定書等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	年度計画提出時に、第三者への業務委託の許可申請を行い承認を得て適切に実施。
	点検時期		市評価	A	所見	
2018/9/1						
点検方法						
書類確認						
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)				
11 警備体制について	防犯、防火及び防災に万全を期し、防火管理者を設置する等、仕様等を満たす水準で実施されている。 □	自己評価	A	所見	消防、警察の指導をいただきながら、センター長(防火管理者)を中心に体制整備。	
点検時期		市評価	A	所見		
2018/9/1						
点検方法						
ヒアリング						
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)				
12 緊急時対策、安全管理について①	日ごろから必要な訓練を行うとともに、利用者を適切に避難誘導できる体制を整える等、仕様を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	防災・避難訓練実施(年2回)。消防法で定める避難経路の安全確保。	
点検時期		市評価	A	所見		
2018/9/1						
点検方法						
ヒアリング						
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)				
13 緊急時対策、安全管理について②	-	自己評価		所見		
点検時期		市評価		所見		
2018/9/1						
点検方法						
ヒアリング						
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)				
14 備品の管理について	備品台帳を整備しており、備品の状況を正確に把握している。	自己評価	S	所見	備品台帳、ラベル貼付による管理徹底し年度末に棚卸励行。廃棄時には事前申請書により許可を得る。	
点検時期		市評価	A	所見		
2018/9/1						
点検方法						
ヒアリング						
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)				
15 建築基準法等の順守について	建築基準法及び消防法を順守している。	自己評価	A	所見	各法を遵守して、再委託業者による建築設備定期点検年1回、消防設備点検は年2回実施、消防署立入検査も良好。	
点検時期		市評価	A	所見		
2018/9/1						
点検方法						
書類確認						

点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
16	労働関係法令の遵守について	労働関係法令を遵守している。	自己評価	A	所見	当該法令に基づき、常勤職員に係る労働契約書を各年ごとに締結。非常勤者は(シルバー人材)で管理。
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
17	前指定管理期間時からの継続雇用について	継続雇用された者が、不当な理由で解雇されず、引続き雇用されている。	自己評価	A	所見	旧桑田荘に勤務の職員2人を、常勤職員として継続雇用。(NPO茨木シニアカレッジで雇用)
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
18	就職困難者の雇用について	-	自己評価		所見	
	点検時期		市評価		所見	
	-					
	点検方法					
ヒアリング						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
19	個人情報の保護について①	個人情報の保護に関する法律及び茨木市個人情報保護条例の規定に準拠する等、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	(市)個人情報保護条例に基づき、適切に対応。
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
20	個人情報の保護について②	-	自己評価		所見	
	点検時期		市評価		所見	
	-					
	点検方法					
ヒアリング						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
21	人権尊重について	人権尊重の考え方や、施設において特に配慮すべき人権について、職員が理解している。	自己評価	A	所見	職員研修会で理解を深めている。
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
22	環境への配慮について	茨木市環境方針に基づき、環境へ配慮する等、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	再生紙使用、リサイクル資源管理、ゴミの分別、各室の照明・冷暖房の節電を励行。
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						

独自設定項目	点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	23	業務仕様書について	施設の維持管理、要望・苦情等への対応、利用促進等、業務仕様書に記載されているすべての項目について、仕様を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	利用者目標及び下記②項を除き、年度計画を達成。
		点検時期		市評価	A	所見	
		2018/9/1					
		点検方法					
	ヒアリング						
	24	業務特記仕様書について	消防用設備点検業務仕様書やカーペットクリーニング業務仕様書等、業務特記仕様書に記載されているすべての項目について、仕様を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	計画どおり適切に実施。
		点検時期		市評価	A	所見	
		2018/9/1					
		点検方法					
	ヒアリング						
	25	障害者への配慮について	障害者への配慮を適切に行っている。	自己評価	A	所見	施設の特徴から障害者の利用は極少であるが、適切に対応。
点検時期		市評価		A	所見		
2018/9/1							
点検方法							
ヒアリング							

## ②指定管理事業・自主事業等の評価

	指標	仕様書、計画書等で定める実施内容 (達成すべき水準)	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
			自己評価	市評価	所見	所見
指定管理事業	シニア交流センター業務について	健康づくりの支援や、生きがいがづくりの支援、自主的活動の支援等について、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	S	所見	介護予防普及啓発教室、啓発型認知症カフェ、ICT支援、フェスタ等を実施。
			市評価	S	所見	利用者人数が4万人を超え、利用者が満足されている様子が窺える。
	地域支え合いセンター業務について	老人クラブの地域活動の支援、高齢者起業化支援、高齢者生涯学習支援、生活支援コーディネーター等について、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	B	所見	老人クラブ活性化事業および生活支援の起業化は不十分で課題。生活支援コーディネーターは担当課と協議中。
			市評価	A	所見	老人クラブ事業についての課題はみられるが、高齢者生涯学習支援の反響は大きく、一定の成果が認められる。
-	-	-	自己評価		所見	
			市評価		所見	
自主事業	プラザ「カフェ」	利用者に対して、実費負担でコーヒーやお菓子を提供し、施設利用の促進を図る。	自己評価	S	所見	利用者に好評、いきいき活動ポイント登録者がボランティア活動。
			市評価	S	所見	利用者の促進とくつろげる場の提供に繋がっている。
	商業施設との提携事業	近隣の商業施設で、高齢者の出番づくりや介護予防の普及啓発を図る。	自己評価	S	所見	H28/6、イオンスタイル新茨木との提携開始、高齢者活動の場として有効。
			市評価	S	所見	イオンスタイル新茨木との提携により、新たな高齢者活動の場となっている。
-	-	-	自己評価		所見	
			市評価		所見	

指標		仕様書、計画書等で定める実施内容 (達成すべき水準)	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
その他提案内容等	利用促進に向けた情報発信	情報紙の発行 年1回以上 HPの開設・更新 月1回以上	自己評価	A	所見	プラザだより年4回その他チラシ等を発行、HPによる情報発信を実施。
			市評価	S	所見	情報紙が年4回発行されており、HPの更新も行われている。
	職員間のコミュニケーションの促進 (JV 構成団体の連携強化)	連絡会の開催、検討会の開催	自己評価	A	所見	構成団体の定例連絡会(毎月)及び事業ごとの検討会等を開催して総合的な事業推進に努めている。
			市評価	A	所見	構成団体が参画する連絡会が月1回開催されている。
	事業の進捗管理	PDCAによる管理 外部組織からの意見聴取	自己評価	A	所見	連絡会及び運営委員会(年4回)にて、進捗を評価・改善を共有。大阪府をはじめ各市町の視察及び大阪ええまちPJ参画などから評価を得ている。
			市評価	S	所見	毎月の連絡会や四半期ごとの運営委員会で進捗管理が行われているほか、大阪府「ええまちプロジェクト」に参加し、意見交換を行うなど、積極性が窺える。
			自己評価		所見	
			市評価		所見	



6.全体評価

※を除き、4段階評価[S:特に優秀 A:良好 B:軽微な課題あり C:重大な問題あり]

評価項目		評価・所見				
個別評価	利用状況について	自己評価	B	所見	平成27年度指定管理スタート以来年毎に増員、3年目(H29年度)に利用者43,401人を達成。しかし、H30年度は地震・台風等の自然災害の影響も大きく40,301人に終わった。H31年度は45,000人目標に再チャレンジ！諸策を検討・実行をしたい。	
		市評価	A	所見	安定的に4万人の利用を確保できており、利用者増に向けた取り組みが顕著であるが、利用者数は減少した。	
	収支状況について ※A~C:3段階評価	自己評価	A	所見	財政基盤ゼロからのスタート、経費の効率的拮抗と利用料収入の増加で、この4年間の累積繰越金約500万円を達成。不慮の対応および自主事業の支援として一定の財政基盤を確保できた。	
		市評価	A	所見	経費削減に取り組んでいる様子が窺え、収支状況は安定していると評価できる。	
	利用者ニーズの把握と対応について	自己評価	A	所見	各年、「利用者アンケート」を実施して、評価および意見・要望を聴取しながら、改善の必要な事項はスピーディーに対処するとともに、協力いただく事項は理解を得るよう努めている。一方、より良い環境づくりのための備品の更新・整備等も計画的に実施して評価を得ている。	
		市評価	A	所見	アンケートを実施し、要望については迅速に対応していると評価できる。	
	運営状況について	施設管理運営状況 ※A~C:3段階評価	自己評価	A	所見	高齢者地域福祉活動の4団体が共同で「シニアネットワークいばらき」を設立、指定管理者として「高齢者の居場所と出番」を推進する新拠点として「シニアプラザいばらき」の管理運営と諸事業を推進・4団体の連携を深めながら其々の特色を活かして各種事業に取り組み一定の成果を挙げた。
			市評価	A	所見	年々4団体の連携も深まっており、施設の設置目的である「高齢者の居場所と出番の創出」に一定の成果を上げていると評価できる。
		指定管理事業・自主事業等の評価	自己評価	S	所見	「ICT高齢者の活用副有啓発事業」、「商業施設との提携事業」、及び「プラザカフェ」に取り組み、いずれも当初計画を上回る活動と成果を挙げている。
			市評価	S	所見	多数の事業を企画運営し、積極的に取り組んでいる。



6.全体評価

※を除き、4段階評価[S:特に優秀 A:良好 B:軽微な課題あり C:重大な問題あり]

評価項目	評価・所見		
<p style="text-align: center;"><b>総合評価</b> (施設設置目的の総合的な達成度)</p>	自己評価	A	<p>所見</p> <p>1. 高齢者の活動を支援し、『居場所と出番』の整備を促進しながら高齢者福祉の向上を図るための諸事業に、各担当各位が献身的に取り組み着実に成果を挙げてきた。</p> <p>2. この4年間の活動から「次への課題」も明確に把握できた。行政の高齢者施策及び地域住民の支え合い活動の実現に、当拠点が継続性をもって、より一層の役割を担っていくことが重要と考えている。</p> <p>3. 当面する課題                      ①(市老連)拠点の組織体制の強化…責任者の交代と組織活動体制の改善に取り組む。                      ②夜間開館の見直し…平成31年度は、30年度に引き続き冬期の夜間開館を試行する。(12月～2月の3ヵ月)                      ③地域活動リーダー養成講座の構築…シニアネットワークでワーキングGで検討開始、担当課の参画支援をお願い。</p>
	市評価	A	<p>所見</p> <p>施設設置から4年が経過し、施設の設置目的である「高齢者の居場所と出番の創出」につながる各事業が着実に実施されており、高齢者の地域活動や社会参加が大きく促進され、地域の活性化につながっていると評価できる。</p> <p>利用者数については、年々増加しており、老人福祉センター時を上回る4万人の利用を確保できているが、前年度より利用者数は減少した。</p> <p>事業については指定管理業務、また別途委託している介護予防事業のみならず、指定管理者の創意工夫による多種多様なイベントが企画・実施されており、指定管理者の努力が窺える。</p> <p>夜間利用者の低迷や、更なる地域リーダーの養成について課題もあるが、これまでの取組を再度評価分析し、来年度からの新たな指定管理に向け検討を行うこととする。</p> <p>以上の理由から、総合評価はAとする。</p>

公の施設評価シート《指定管理用》

1 施設及び指定管理者について

施設名等	施設名		所管課名	
	福井多世代交流センター		地域福祉課	
施設所在地	茨木市東福井二丁目23番22号			
指定管理者	(社)秀幸福社会	指定期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日	
設置目的及び選定理由	(設置目的) 高齢者及び子ども世代の活動を支援するとともに、高齢者の活動拠点や子育て支援の場を整備することにより、市民福祉の向上に資する。 (選定理由) 子ども、高齢者が交流するための様々な地域を巻き込んだイベントを企画するなど、地域社会にも貢献する考えを有するとともに、利用者のニーズを把握し、サービスの向上に繋げようとする姿勢が窺える。さらに、財務状況も健全で、安定した施設運営が期待できる。			
施設概要	敷地面積	2709 m <sup>2</sup>	延床面積	737 m <sup>2</sup>
	竣工年月	昭和48年4月	改修年月	平成27年9月
	主な実施事業	介護予防センター業務、シニア交流センター業務、こども交流・支援センター業務		
	主な自主事業	送迎車運行事業、健康リハビリ体操		
	部屋・設備	大広間、囲碁・将棋室、和室(3室)、機能回復訓練室、会議室(3室)、事務室		
	目的外使用	自動販売機(2.55 m <sup>2</sup> )		
	備考	-		
運営状況	利用時間	午前9時から午後9時		
	定休日	日曜日、敬老の日を除く国民の祝日、12月29日から翌年1月3日まで		
	年間利用日数	287日		
	備考	大阪北部地震避難所開設(4日間)、台風による暴風警報発令(2日間)		
料金等	使用料/利用料金の有無	使用料/利用料金制	指定管理料の支払い	
	有料	利用料金制	有	
第5次 総合計画 関連取組	章	1	ともに支え合い健やかに暮らせるまち	
	施策	2	高齢者への支援を推進する	
	取組	1	地域活動・社会参加の促進	

2 利用状況について

指標	稼働率の算出	単位	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者		現指定管理者
			H27年度	H28年度	H29年度	H30年度		H31年度
			実績	実績	実績	実績	目標	目標
利用者数	貸部屋の年間全コマ数に対する、貸出し回数の割合	利用人数	7,999	10,141	10,713	11,232	11,000	12,500
		稼働率	22.2%	19.2%	15.0%	15.1%	20.0%	20.0%
利用者数 (子どもの人数)	-	利用人数	398	241	218	841	300	1,000
		稼働率	-	-	-	-	-	-
同好会利用数	-	利用人数	1,921	2,365	2,329	2,414	2,350	2,600
		稼働率	-	-	-	-	-	-
団体利用者数	-	利用人数	1,752	2,255	2,195	2,196	2,200	2,300
		稼働率	-	-	-	-	-	-
		稼働率						
		稼働率						

3.収支状況について

(単位：千円)

	内訳	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者			現指定管理者		
		H27年度	H28年度	H29年度	H30年度			H31年度		
		決算額	決算額	決算額	予算額	決算額	執行率	予算額		
指定管理者	支出	総支出額	14,887	15,121	15,156	15,302	16,028	104.7%	15,274	
		①施設管理部分								
		人件費	9,567	9,400	9,322	9,445	9,280	98.3%	9,740	
		報償費	120	117	39	0	0		0	
		消耗品費	117	509	211	175	268	153.1%	164	
		印刷製本費	4	4	49	0	0		0	
		光熱水費	1,383	1,945	1,987	1,820	2,020	111.0%	1,690	
		修繕料	680	31	249	372	407	109.4%	364	
		通信運搬費	96	101	107	110	102	92.7%	94	
		手数料	10	7	256	410	0	0.0%	0	
		保険料	5	5	5	6	6	100.0%	6	
		委託料	1,007	1,244	1,088	1,036	1,216	117.4%	1,303	
		使用料	0	0	0	0	84		0	
		災害対応費	0	0	0	0	400		0	
		その他	1,698	1,558	1,643	1,728	2,197	127.1%	1,713	
	②事業実施部分									
	シニア交流	200	200	200	200	48	24.0%	200		
	収入	総収入額	14,977	15,143	15,158	15,302	15,782	103.1%	15,274	
		指定管理料	14,198	14,198	14,176	14,447	14,447	100.0%	14,341	
		利用料金収入	779	939	971	850	922	108.5%	921	
その他		0	6	11	5	13	260.0%	12		
補償金		0	0	0	0	400		0		
収入—支出		90	22	2	0	▲ 246		0		
自主事業	総支出額	1,698	1,558	1,642	1,800	1,802	100.1%	1,600		
	総収入額	0	0	0	1,800	1,800	100.0%	1,600		
	収入—支出	▲ 1,698	▲ 1,558	▲ 1,642	0	▲ 2		0		
【全体】収入—支出		▲ 1,608	▲ 1,536	▲ 1,640	0	▲ 248		0		
市	支出	総支出額	14,198	14,198	14,176	14,447	14,847	102.8%	14,341	
		指定管理料	14,198	14,198	14,176	14,447	14,447	100.0%	14,341	
		補償金	0	0	0	0	400		0	
	収入	総収入額	19	939	90	90	26	28.9%	26	
		目的外使用料	19	939	90	90	26	28.9%	26	

#### 4.利用者ニーズの把握と対応について

##### ①利用者意見の把握状況

現指定管理者	H30年度				
	アンケート	実施時期	平成30年12月	回収数/配布数	148/148 枚
	意見箱・メール	実施時期	-	件数	- 件
	その他	実施時期	-	件数	- 件
現指定管理者	H29年度				
	アンケート	実施時期	平成29年12月	回収数/配布数	117 / - 枚
	意見箱・メール	実施時期	-	件数	- 件
	その他	実施時期	-	件数	- 件
現指定管理者	H28年度				
	アンケート	実施時期	12月12日～12月24日	回収数/配布数	134 / 134 枚
	意見箱・メール	実施時期	-	件数	- 件
	その他	実施時期	-	件数	- 件

##### ②利用者からの主な意見・要望と対応

意見・要望	対応
部屋の利用料が高い。	市の条例により定めがあり、現状では難しいと考えます。ご意見は市に伝えます。
11時30分頃に送迎バス1便があれば良い。	今後の検討課題と考えますが、当面は現行の運行を考えています。
元気いばらき体操を月2回にして欲しい。	現在、この体操を含む介護予防や認知症予防の体操事業を月5～6回実施しています。それぞれ特徴のある内容で行っており、当面は現状で継続します。

### ③アンケート実施結果

講座などのイベントの内容に関する満足度								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
1	現指定管理者	H30	127	97	28	2	0	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
職員の対応に関する満足度								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
2	現指定管理者	H30	143	131	11	1	0	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
利用時間帯(午前)に関する満足度								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
3	現指定管理者	H30	130	114	16	0	0	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
利用時間帯(午後)に関する満足度								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
4	現指定管理者	H30	110	91	18	1	0	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
利用時間帯(夜間)に関する満足度								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
5	現指定管理者	H30	48	31	8	6	3	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	

部屋・附帯設備の利用に関する満足度							
6	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移 
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
現指定管理者	H30	129	101 78%	22 17%	5 4%	1 1%	
現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
部屋・附帯設備の使用料に関する満足度							
7	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移 
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
現指定管理者	H30	124	96 77%	16 13%	8 6%	4 3%	
現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
利用申込(受付方法など)に関する満足度							
8	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移 
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
現指定管理者	H30	122	106 87%	11 9%	5 4%	0 0%	
現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
施設の安全面や衛生面(清潔さ)に関する満足度							
9	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移 
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
現指定管理者	H30	135	114 84%	19 14%	2 1%	0 0%	
現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
施設で快適に過ごしているか(室温設定等に関する満足度)							
10	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移 
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
現指定管理者	H30	142	110 77%	23 16%	7 5%	2 1%	
現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	

送迎車の運行内容に関する満足度								
		年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移
				回答数	回答数	回答数	回答数	
				回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
11	現指定管理者	H30	81	53 65%	19 23%	6 7%	3 4%	<p>回答割合推移</p> <p>100% 50% 0%</p> <p>■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満</p> <p>H28 H29 H30</p>
	現指定管理者	H29						
	現指定管理者	H28						
	現指定管理者							

S:達成すべき水準を大きく上回った  
A:達成すべき水準を達成した  
B:達成すべき水準を下回った

## 5.運営状況について

### ①施設管理運営状況

#### 施設管理について

点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
1	計画書の作成・提出について	必要事項を漏れなく記載し、年度計画書を指定する期日までに提出している。	自己評価	A	所見
	点検時期		2018/4/1		
	点検方法				
	書類確認				
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
2	報告書の作成・提出について	必要事項を漏れなく記載し、定期報告書は毎月終了後10日以内、事業報告書は年度終了後30日以内に提出している。	自己評価	A	所見
	点検時期		2018/9/1		
	点検方法				
	書類確認				
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
3	文書の管理について	収支に関する帳票、記録その他文書について、破棄されることなく、他の業務に関する文書と分けて保存されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		2018/9/1		
	点検方法				
	ヒアリング				
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
4	利用許可について	茨木市多世代交流センター条例に基づき、適正な利用許可を行っている。	自己評価	A	所見
	点検時期		2018/9/1		
	点検方法				
	ヒアリング				
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
5	会計事務について	利用料金等の会計事務について、適切な処理が行われている。	自己評価	A	所見
	点検時期		2018/9/1		
	点検方法				
	ヒアリング				
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
6	人員配置について	効率的な施設運営を行うために適正な人数の職員を配置する等、仕様等を満たす水準で実施されている。 □	自己評価	A	所見
	点検時期		2018/9/1		
	点検方法				
	ヒアリング				
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
7	研修の実施について	業務上必要な倫理観や人権意識の向上等の研修を仕様等を満たす水準で実施している。 □	自己評価	A	所見
	点検時期		2018/9/1		
	点検方法				
	ヒアリング				



共通項目	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
	8 設備の維持管理について	施設の保全に努めるとともに、建築物等の不具合を発見した際には、速やかに改善を図るよう適切に対応する等、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
	ヒアリング				
	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
	9 清掃・衛生管理について	衛生環境の維持に心がけ、快適な空間を保つために必要な清掃業務を実施する等、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
	ヒアリング				
	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
	10 第三者への業務委託について	第三者への委託について、市の承認を得ている等、基本協定書等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
2018/9/1					
点検方法					
書類確認					
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
11 警備体制について	防犯、防火及び防災に万全を期し、防火管理者を設置する等、仕様等を満たす水準で実施されている。 □	自己評価	A	所見	
点検時期		市評価	A	所見	
2018/9/1					
点検方法					
ヒアリング					
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
12 緊急時対策、安全管理について①	日ごろから必要な訓練を行うとともに、利用者を適切に避難誘導できる体制を整える等、仕様を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	
点検時期		市評価	A	所見	
2018/9/1					
点検方法					
ヒアリング					
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
13 緊急時対策、安全管理について②	-	自己評価		所見	
点検時期		市評価		所見	
2018/9/1					
点検方法					
ヒアリング					
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
14 備品の管理について	備品台帳を整備しており、備品の状況を正確に把握している。	自己評価	A	所見	
点検時期		市評価	A	所見	
2018/9/1					
点検方法					
ヒアリング					
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
15 建築基準法等の順守について	建築基準法及び消防法を順守している。	自己評価	A	所見	
点検時期		市評価	B	所見	
2018/9/1					
点検方法					
書類確認	建築設備点検を実施していなかった。				

点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
16	労働関係法令の遵守について	労働関係法令を遵守している。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
ヒアリング					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
17	前指定管理期間時からの継続雇用について	継続雇用された者が、不当な理由で解雇されず、引続き雇用されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
ヒアリング					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
18	就職困難者の雇用について	障害者雇用について、法定雇用率を遵守している。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
ヒアリング					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
19	個人情報の保護について①	個人情報の保護に関する法律及び茨木市個人情報保護条例の規定に準拠する等、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
ヒアリング					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
20	個人情報の保護について②	-	自己評価		所見
	点検時期		市評価		所見
	-				
	点検方法				
選択してください					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
21	人権尊重について	人権尊重の考え方や、施設において特に配慮すべき人権について、職員が理解している。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
ヒアリング					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
22	環境への配慮について	茨木市環境方針に基づき、環境へ配慮する等、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
ヒアリング					

独自設定項目	23	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
		業務仕様書について	施設の維持管理、要望・苦情等への対応、利用促進等、業務仕様書に記載されているすべての項目について、仕様を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	
		点検時期					
		2018/9/1					
	点検方法						
	ヒアリング		市評価	A	所見		
	24	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
		業務特記仕様書について	受水槽高架水槽清掃業務仕様書や消防用設備点検業務仕様書等、業務特記仕様書に記載されているすべての項目について、仕様を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	
		点検時期					
		2018/9/1					
	点検方法						
	ヒアリング		市評価	A	所見		
	25	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
障害者への配慮について		障害者への配慮を適切に行っている。	自己評価	A	所見		
点検時期							
2018/9/1							
点検方法							
ヒアリング		市評価	A	所見			

## ②指定管理事業・自主事業等の評価

	指標	仕様書、計画書等で定める実施内容 (達成すべき水準)	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
			自己評価	市評価	所見	所見
指定管理事業	介護予防センター業務について	実施日程、実施時間、業務従事者等について、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	S	所見	介護予防や認知症予防体操等の充実による利用人数の増加
			市評価	A	所見	
	シニア交流センター業務について	健康づくりの支援や、生きがいの支援、自主的活動の支援等について、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	S	所見	夜間の利用促進を図るため、「カラオケナイト事業」を実施
			市評価	A	所見	
	こども交流・支援センター業務について	子どもの居場所づくりやふれあい体験学習等について、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	S	所見	中高校生の学習室利用の大幅な増加(H29年度 29人、H30年度 684人)
			市評価	S	所見	近隣の中学生に学習室が浸透して複数人で利用している様子が窺える。
自主事業	送迎車運行事業	多数の参加、事業をきっかけにした利用者の増加、生きがいの向上に繋がる効果があった。	自己評価	S	所見	送迎車の継続運行に努め、施設利用者の増加を図った。
			市評価	S	所見	送迎車の運行により、立地が原因で利用が難しい方への配慮と利用者の増加に繋がっていると考えられる。
	健康リハビリ体操	多数の参加、事業をきっかけにした利用者の増加、生きがいの向上に繋がる効果があった。	自己評価	S	所見	実施回数の拡大や健康用具の購入等、事業の充実に努めた。
			市評価	S	所見	積極的な事業展開が利用者の増加に繋がっている。
	学習支援事業	多数の利用、事業をきっかけにした利用者の増加、中・高校生の学習の向上に繋がる効果があった。	自己評価	S	所見	学習支援アドバイザー制度の周知等に努め、利用する学生が増加した。
			市評価	S	所見	中学生の利用者数の増加が顕著であり、一定の効果が数値として表れている。

指標		仕様書、計画書等で定める実施内容 (達成すべき水準)	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
その他提案内容等	高齢者活動支援センターシニアプラザいばらきとの連携	世代間交流事業における、シニアプラザいばらきとの連携	自己評価	A	所見	
			市評価	A	所見	
			自己評価		所見	
			市評価		所見	
			自己評価		所見	
			市評価		所見	
			自己評価		所見	
			市評価		所見	

6.全体評価

※を除き、4段階評価[S:特に優秀 A:良好 B:軽微な課題あり C:重大な問題あり]

評価項目		評価・所見				
個別評価	利用状況について	自己評価	S	所見	全体の利用総数は前年度対比で104.8%となっているが、特に、学習室を利用する中・高校生が前年度の20倍を上回る増加があった。	
		市評価	A	所見	学習室が中学生にも浸透し、子どもの利用者数が大幅に増加したが、全体の利用者数は微増であり、地理的要因もあるが利用者数が比較的少ない。	
	収支状況について ※A～C:3段階評価	自己評価	A	所見	平成30年度事業計画に基づく予算にそって執行を行い、適切に処理した。	
		市評価	A	所見	概ね収支は安定していると評価できる。	
	利用者ニーズの把握と対応について	自己評価	S	所見	利用者アンケートを定期的を実施し、148件の回収に努め、満足度の結果は「満足」が80.9%、「やや満足」が14.8%と95%程度である。意見や要望については前向きに対応し、可能なものについては改善を図っている。	
		市評価	A	所見	アンケートを実施し、要望については迅速に対応していると評価できる。	
	運営状況について	施設管理運営状況 ※A～C:3段階評価	自己評価	A	所見	常に職員2名体制で施設設備等の維持管理と利用者が楽しく快適に利用できるよう、諸活動や諸事業について適切に対応した。
			市評価	A	所見	施設の管理及び維持に努め、利用しやすい環境を整えたと評価できる。
		指定管理事業・自主事業等の評価	自己評価	S	所見	介護予防事業の充実、夜間の自主事業の実施、送迎車の継続的な運行、学習支援事業の充実等による中・高校生的大幅な増加など全体的な利用人数の増加があり、利用促進を図ることができた。
			市評価	S	所見	創意工夫に基づく多彩な事業が、利用者の増加に繋がっていると評価できる。

6.全体評価

※を除き、4段階評価[S:特に優秀 A:良好 B:軽微な課題あり C:重大な問題あり]

評価項目	評価・所見		
<p style="text-align: center;"><b>総合評価</b> (施設設置目的の総合的な達成度)</p>	自己評価	A	<p>所見</p> <p>介護予防や夜間の新規事業の実施と学習支援の充実など利用促進を図る取り組みを行った結果、利用者総数が毎年増加している。今後とも、施設の管理運営について、利用者ニーズを把握し、実施事業や設備の充実に努める</p>
	市評価	A	<p>所見</p> <p>地理的な要因もあり、全体の利用者数は他のセンターと比較して少ないものの、利用者増へ向け、自主的に送迎車を運行するなど指定管理者の努力が窺える。 学習室の利用については、これまでの学習指導のための学生ボランティアの配置に加え、近隣の中学校等に周知を行ったことが成果につながっており、平成30年度の実績では、昨年度の実績を大きく上回っている。 以上の理由から、総合評価はAとする。</p>

公の施設評価シート《指定管理用》

1 施設及び指定管理者について

施設名等	施設名		所管課名	
	西河原多世代交流センター		地域福祉課	
施設所在地	茨木市西河原二丁目17番4号			
指定管理者	(社)慶徳会	指定期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日	
設置目的 及び 選定理由	(設置目的) 高齢者及び子ども世代の活動を支援するとともに、高齢者の活動拠点や子育て支援の場を整備することにより、市民福祉の向上に資する。			
	(選定理由) 高齢者向け事業及び子ども向け事業の実施実績が豊富にあり、施設設備・器具備品の維持管理、緊急時対策、安全管理に至るまで、具体的で適切な提案がなされている。			
施設概要	敷地面積	2610 m <sup>2</sup>	延床面積	1038 m <sup>2</sup>
	竣工年月	平成元年4月	改修年月	平成27年9月
	主な実施事業	介護予防センター業務、シニア交流センター業務、こども交流・支援センター業務		
	主な自主事業	ふれあい喫茶、健康増進レクリエーション会、地域向け教養講座、カラオケ広場、西河原文化発表会		
	部屋・設備	大広間、囲碁・将棋、和室(3室)、機能回復訓練室、相談室・会議室、研修室、機械室、こども活動室、学習室		
	目的外使用	自動販売機設置(1.75m <sup>2</sup> )		
	備考	併設施設:西河原デイサービスセンター		
運営状況	利用時間	午前9時から午後9時		
	定休日	日曜日、敬老の日を除く国民の祝日、12月29日から翌年1月3日まで		
	年間利用日数	287日		
	備考	平成30年6月18日～6月24日避難所開設		
料金等	使用料/利用料金の有無	使用料/利用料金制	指定管理料の支払い	
	有料	利用料金制	有	
第5次 総合計画 関連取組	章	1	ともに支え合い健やかに暮らせるまち	
	施策	2	高齢者への支援を推進する	
	取組	1	地域活動・社会参加の促進	

2 利用状況について

	指標	稼働率の算出	単位	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者		現指定管理者
				H27年度	H28年度	H29年度	H30年度		H31年度
				実績	実績	実績	実績	目標	目標
年間 利用数	利用者数	貸部屋の年間全コマ数に対する、貸出し回数の割合	利用人数	15,733	22,889	25,339	25,509	21,200	25,700
			稼働率	24.4%	24.1%	26.2%	27.9%	27.0%	28.0%
	利用者数 (子どもの人数)	-	利用人数	235	2,122	4,225	4,404	4,300	4,500
			稼働率	-	-	-	-	-	-
	同好会利用数	-	利用人数	3,260	5,087	5,421	5,499	5,500	5,560
			稼働率	-	-	-	-	-	-
	団体利用者数	-	利用人数	184	307	408	482	410	490
			稼働率	-	-	-	-	-	-
				稼働率					
				稼働率					

3.収支状況について

(単位：千円)

	内訳	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者			現指定管理者		
		H27年度	H28年度	H29年度	H30年度			H31年度		
		決算額	決算額	決算額	予算額	決算額	執行率	予算額		
指定管理者	支出	総支出額	12,606	16,431	21,332	19,987	19,355	96.8%	19,748	
		①施設管理部分								
		人件費	7,256	9,969	12,263	13,378	12,653	94.6%	12,398	
		報償費	0	0	36	50	33	66.0%	50	
		消耗品費	67	240	255	195	282	144.6%	200	
		印刷製本費	34	31	11	50	169	338.0%	40	
		光熱水費	3,055	3,264	2,933	3,000	2,654	88.5%	3,000	
		修繕料	31	407	612	700	250	35.7%	250	
		通信運搬費	71	176	156	200	141	70.5%	200	
		手数料	432	638	179	305	393	128.9%	250	
		保険料	18	39	48	90	17	18.9%	90	
		委託料	1,221	811	1,163	570	1,119	196.3%	1,500	
		使用料	0	260	0	34	0	0.0%	250	
		災害対応費	0	0	0	0	195		0	
		その他	32	322	3,435	1,215	152	12.5%	70	
		②事業実施部分								
		シニア交流	389	274	241	200	215	107.5%	200	
		その他	0	0	0	0	1,082		1,250	
		指定管理者	収入	総収入額	12,606	16,431	18,246	19,987	19,160	95.9%
	指定管理料			8,370	8,370	8,390	8,462	8,462	100.0%	8,329
利用料金収入	1,123			1,402	1,395	1,200	1,685	140.4%	1,800	
補償金	0			0	0	0	195		0	
その他(ダイバース)	3,113			6,659	8,461	10,325	8,818	85.4%	9,419	
収入—支出		0	0	▲ 3,086	0	▲ 195		▲ 200		
自主事業	総支出額	421	596	575	1,250	1,297	103.8%	1,250		
	総収入額	200	200	200	1,250	1,250	100.0%	1,250		
	収入—支出	▲ 221	▲ 396	▲ 375	0	▲ 47		0		
【全体】収入—支出		▲ 221	▲ 396	▲ 3,461	0	▲ 242		▲ 200		
市	内訳	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度			H31年度		
		決算額	決算額	決算額	予算額	決算額	執行率	予算額		
	支出	総支出額	8,370	8,370	8,390	8,462	8,657	102.3%	8,329	
		指定管理料	8,370	8,370	8,390	8,462	8,462	100.0%	8,329	
		補償金	0	0	0	0	195		0	
	収入	総収入額	13	0	13	13	13	100.0%	13	
		目的外使用料	13	0	13	13	13	100.0%	13	



#### 4.利用者ニーズの把握と対応について

##### ①利用者意見の把握状況

現指定管理者	H30年度				
	アンケート	実施時期	平成30年5月～平成31年3月	回収数/配布数	297 枚
	意見箱・メール	実施時期	常時	件数	0 件
	その他	実施時期	常時	件数	114 件
現指定管理者	H29年度				
	アンケート	実施時期	平成29年9月	回収数/配布数	169 / - 枚
	意見箱・メール	実施時期	-	件数	- 件
	その他	実施時期	-	件数	- 件
現指定管理者	H28年度				
	アンケート	実施時期	平成28年11月	回収数/配布数	118 / 118 枚
	意見箱・メール	実施時期	常時	件数	- 件
	その他	実施時期	-	件数	- 件

##### ②利用者からの主な意見・要望と対応

意見・要望	対応
はつらつ教室を専任(プロ)のインストラクターにしてほしい	プロではないが専任であり今のところ変更の予定はない。
小学生:時間延長(午後7時まで)とWIFIを付けてほしい	市より時間延長は難しいとのこと。WIFI設置が携帯ゲーム等の利用につながることで、建築上大変手間であることから見送りとした。
60歳未満も利用できるようにしてほしい	多世代に参加いただけるイベントの企画に努めていく。
3か月単位の一括払いや回数券など作ってほしい	現状としては変更の予定はない
駐車がほしい	駐車場スペースがなく一般利用者用の駐車はできない。
空調の調節が細かく出来ず難しい	順次交換予定だが日程は未定
外壁改修工事中も駐輪場を利用できるようにしてほしい	スポーツ推進課よりテニスコート利用者用駐輪場の一部を多世代の駐輪場としてお借りした

### ③アンケート実施結果

講座などのイベントの内容に関する満足度								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
1	現指定管理者	H30	268	178	85	5	0	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
職員の対応に関する満足度								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
2	現指定管理者	H30	210	149	61	0	0	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
利用時間帯(午前)に関する満足度								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
3	現指定管理者	H30	111	77	33	1	0	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
利用時間帯(午後)に関する満足度								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
4	現指定管理者	H30	64	33	27	3	1	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
利用時間帯(夜間)に関する満足度								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
5	現指定管理者	H30	29	11	10	4	4	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	

部屋・附帯設備の利用に関する満足度								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
6	現指定管理者	H30	113	65	45	2	1	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-		
	現指定管理者	H28	-	-	-	-		
部屋・附帯設備の使用料に関する満足度								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
7	現指定管理者	H30	94	56	34	2	2	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-		
	現指定管理者	H28	-	-	-	-		
利用申込(受付方法など)に関する満足度								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
8	現指定管理者	H30	219	161	49	7	2	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-		
	現指定管理者	H28	-	-	-	-		
施設の安全面や衛生面(清潔さ)に関する満足度								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
9	現指定管理者	H30	209	111	88	10	0	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-		
	現指定管理者	H28	-	-	-	-		
施設で快適に過ごせているか(室温設定等に関する満足度)								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
10	現指定管理者	H30	172	92	76	4	0	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-		
	現指定管理者	H28	-	-	-	-		

S:達成すべき水準を大きく上回った  
 A:達成すべき水準を達成した  
 B:達成すべき水準を下回った

5.運営状況について  
 ①施設管理運営状況

施設管理について						
1	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	1	計画書の作成・提出について	必要事項を漏れなく記載し、年度計画書を指定する期日までに提出している。	自己評価	A	所見
点検時期		2018/4/1		市評価	A	所見
点検方法		書類確認				
点検項目		達成すべき水準				
2	報告書の作成・提出について	必要事項を漏れなく記載し、定期報告書は毎月終了後10日以内、事業報告書は年度終了後30日以内に提出している。	自己評価	A	所見	
	点検時期		2018/9/1	市評価	A	所見
	点検方法		書類確認			
	点検項目		達成すべき水準			
3	文書の管理について	収支に関する帳票、記録その他文書について、破棄されることなく、他の業務に関する文書と分けて保存されている。	自己評価	A	所見	
	点検時期		2018/9/1	市評価	A	所見
	点検方法		ヒアリング			
	点検項目		達成すべき水準			
4	利用許可について	茨木市多世代交流センター条例に基づき、適正な利用許可を行っている。	自己評価	A	所見	
	点検時期		2018/9/1	市評価	A	所見
	点検方法		ヒアリング			
	点検項目		達成すべき水準			
5	会計事務について	利用料金等の会計事務について、適切な処理が行われている。	自己評価	A	所見	
	点検時期		2018/9/1	市評価	A	所見
	点検方法		ヒアリング			
	点検項目		達成すべき水準			
6	人員配置について	効率的な施設運営を行うために適正な人数の職員を配置する等、仕様等を満たす水準で実施されている。 □	自己評価	A	所見	
	点検時期		2018/9/1	市評価	A	所見
	点検方法		ヒアリング			
	点検項目		達成すべき水準			
7	研修の実施について	業務上必要な倫理観や人権意識の向上等の研修を仕様等を満たす水準で実施している。 □	自己評価	A	所見	
	点検時期		2018/9/1	市評価	A	所見
	点検方法		ヒアリング			
	点検項目		達成すべき水準			

共通項目	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
	設備の維持管理について	施設の保全に努めるとともに、建築物等の不具合を発見した際には、速やかに改善を図るよう適切に対応する等、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
	ヒアリング				
	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
	清掃・衛生管理について	衛生環境の維持に心がけ、快適な空間を保つために必要な清掃業務を実施する等、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
	ヒアリング				
	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
	第三者への業務委託について	第三者への委託について、市の承認を得ている等、基本協定書等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
	書類確認				
	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
	警備体制について	防犯、防火及び防災に万全を期し、防火管理者を設置する等、仕様等を満たす水準で実施されている。 □	自己評価	A	所見
点検時期	市評価		A	所見	
2018/9/1					
点検方法					
ヒアリング					
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
緊急時対策、安全管理について①	日ごろから必要な訓練を行うとともに、利用者を適切に避難誘導できる体制を整える等、仕様を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	
点検時期		市評価	A	所見	
2018/9/1					
点検方法					
ヒアリング					
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
緊急時対策、安全管理について②	-	自己評価		所見	
点検時期		市評価		所見	
-					
点検方法					
ヒアリング					
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
備品の管理について	備品台帳を整備しており、備品の状況を正確に把握している。	自己評価	A	所見	
点検時期		市評価	A	所見	
2018/9/1					
点検方法					
ヒアリング					
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
建築基準法等の順守について	建築基準法及び消防法を順守している。	自己評価	A	所見	
点検時期		市評価	A	所見	
2018/9/1					
点検方法					
書類確認					

点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
16	労働関係法令の遵守について	労働関係法令を遵守している。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
ヒアリング					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
17	前指定管理期間時からの継続雇用について	継続雇用された者が、不当な理由で解雇されず、引続き雇用されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
ヒアリング					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
18	就職困難者の雇用について	障害者雇用について、法定雇用率を遵守している。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
ヒアリング					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
19	個人情報の保護について①	個人情報の保護に関する法律及び茨木市個人情報保護条例の規定に準拠する等、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
ヒアリング					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
20	個人情報の保護について②	-	自己評価		所見
	点検時期		市評価		所見
	-				
	点検方法				
選択してください					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
21	人権尊重について	人権尊重の考え方や、施設において特に配慮すべき人権について、職員が理解している。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
ヒアリング					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
22	環境への配慮について	茨木市環境方針に基づき、環境へ配慮する等、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
ヒアリング					

独自設定項目	23	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
		業務仕様書について	施設の維持管理、要望・苦情等への対応、利用促進等、業務仕様書に記載されているすべての項目について、仕様を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	
		点検時期					
		2018/9/1					
	点検方法						
	ヒアリング		市評価	A	所見		
	24	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
		業務特記仕様書について	受水槽高架水槽清掃業務仕様書や消防用設備点検業務仕様書等、業務特記仕様書に記載されているすべての項目について、仕様を満たす水準で実施されている。	自己評価	B	所見	防火管理者更新と防火設備点検が必要との指摘を受けた。平成31年4月更新、点検済
		点検時期					
		2018/9/1					
	点検方法						
	ヒアリング		市評価	A	所見	点検で上記の指摘を受けたが、対応済みである。	
25	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)				
	障害者への配慮について	障害者への配慮を適切に行っている。	自己評価	A	所見		
	点検時期						
	2018/9/1						
点検方法							
ヒアリング		市評価	A	所見			

## ②指定管理事業・自主事業等の評価

	指標	仕様書、計画書等で定める実施内容 (達成すべき水準)	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
			自己評価	市評価	所見	
指定管理事業	介護予防センター業務について	実施日程、実施時間、業務従事者等について、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	
			市評価	A	所見	
	シニア交流センター業務について	健康づくりの支援や、生きがいの支援、自主的活動の支援等について、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	
			市評価	S	所見	自主事業の種類や実施回数から、利用者の増加や満足度向上にむけて積極的に取り組んでいる。
	こども交流・支援センター業務について	子どもの居場所づくりやふれあい体験学習等について、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	
			市評価	S	所見	子ども向けイベントを多数実施し、利用者の増加や満足度向上にむけて積極的に取り組んでいる。
自主事業	ふれあい喫茶	多数の参加、事業をきっかけにした利用者の増加、生きがいづくり等、福祉の向上に繋がる効果があった。	自己評価	A	所見	
			市評価	A	所見	
	健康増進レクリエーション会	多数の参加、事業をきっかけにした利用者の増加、生きがいづくり等、福祉の向上に繋がる効果があった。	自己評価	A	所見	
			市評価	S	所見	利用者のニーズに応え、イベントを企画運営し、福祉の向上に繋がっている。
	西河原文化発表会	多数の参加、事業をきっかけにした利用者の増加、生きがいづくり等、福祉の向上に繋がる効果があった。	自己評価	A	所見	
			市評価	S	所見	多数の参加があり、発表の場があることで利用者に活気が出ている様子が窺える。

指標		仕様書、計画書等で定める実施内容 (達成すべき水準)	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
その他提案内容等	西河原老人デイサービスセンターとの連携	併設しているデイサービスセンターとの連携	自己評価	A	所見	
			市評価	A	所見	
			自己評価		所見	
			市評価		所見	
			自己評価		所見	
			市評価		所見	
			自己評価		所見	
			市評価		所見	



6.全体評価

※を除き、4段階評価[S:特に優秀 A:良好 B:軽微な課題あり C:重大な問題あり]

評価項目		評価・所見				
個別評価	利用状況について	自己評価	A	所見	自然災害による大型イベント中止や外壁改修工事による駐輪場規制もあったが、前年度の196回から今年度220回と、さらにイベント開催に努力した結果、総利用者数は前年比120.8%と前年度を上回ることができた。	
		市評価	S	所見	常に新しいイベントを企画し、実施したことで、利用者の増加に繋がった。	
	収支状況について ※A~C:3段階評価	自己評価	A	所見	イベント増加に伴う準備や安全や苦情に配慮する観点から、人員配置等で支出が増加したが、安定した運営ができた。	
		市評価	A	所見	概ね収支は安定していると評価できる。	
	利用者ニーズの把握と対応について	自己評価	A	所見	施設に対するアンケートやイベントについてのアンケートを実施しご利用者ニーズを把握し、人気のイベントは引き続き実施し利用率向上に努めた。	
		市評価	A	所見	アンケートを実施し、要望については迅速に対応していると評価できる。	
	運営状況について	施設管理運営状況 ※A~C:3段階評価	自己評価	A	所見	多世代交流センター合同の避難訓練2回、防犯訓練の実施。大阪北部地震、台風の影響による建物被害状況のチェックと修繕。設備の保守点検等、適切に実施した。
			市評価	A	所見	施設の管理及び維持に努め、利用しやすい環境を整えたと評価できる。
		指定管理事業・自主事業等の評価	自己評価	A	所見	種々、イベントを企画し延べ220回開催。市広報にイベント情報を発信するなどPR活動も積極的に行った。ご利用者だけでなく関係するボランティアも意欲的に取り組まれるなど、賑わいがあった。
			市評価	S	所見	自主事業の実施回数や、多数のイベントを企画運営している点等からも、積極的に取り組んでいる様子が窺える。

6.全体評価

※を除き、4段階評価[S:特に優秀 A:良好 B:軽微な課題あり C:重大な問題あり]

評価項目	評価・所見		
<p style="text-align: center;"><b>総合評価</b> (施設設置目的の総合的な達成度)</p>	自己評価	A	<p>所見</p> <p>2025年問題に向け健康寿命を延ばすべくシニア世代の介護予防、そして子育て支援を目的とした種々、取り組みを実施。介護予防体操教室や閉じこもり防止等を目的としたコンサートやサロン会の実施、同好会の文化発表会を開催。数多くのイベントを通じて多くの方々にボランティアの機会に触れてもらうことに努力した。また、子育て不安や孤立解消を目的とした交流カフェの開催や子育て支援団体と連携し、地域の子育て力向上の一助になるよう努めた。西河原多世代交流センターで結成した絵本の読み聞かせボランティアグループ「そら」はシニアマイスターに登録し、定期的に小学校や保育園へ出張交流するなど、子ども、双方の楽しみとしても定着している。震災で中止となったイベントもあったが地域の方との繋がりを大切にボランティアの方々の協力のもと、220回開催するなどし、ご利用者より評価いただけたと考えている。また、平成30年は大阪北部地震や台風等自然災害に見舞われセンターとしては初めての避難所開設となったが、避難者のプライバシーへの配慮等も含め、支援協力も致しました。</p>
	市評価	S	<p>所見</p> <p>センター利用者や地域との連携に基づいた多種多様な世代間交流事業が企画・実施されており、地域に根差した運営が行われている。自主事業では、高齢者向け、またこども向け事業のみならず、子育て世代の交流事業も実施されており、地域における子育て支援拠点としても機能している。</p> <p>他のセンターと比較しても講座やイベントの企画数が多く、またその取組が利用者数の増へ繋がっている様子が窺える。</p> <p>以上の理由から、総合評価はSとする。</p>

公の施設評価シート《指定管理用》

1 施設及び指定管理者について

施設名等	施設名		所管課名	
	葦原多世代交流センター		地域福祉課	
施設所在地	茨木市新和町21番27号			
指定管理者	(社福)茨木厚生会	指定期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日	
設置目的 及び 選定理由	(設置目的) 高齢者及び子ども世代の活動を支援するとともに、高齢者の活動拠点や子育て支援の場を整備することにより、市民福祉の向上に資する。 (選定理由) 高齢者向け事業の実績が豊富にあり、施設設備・器具備品の維持管理や緊急時対策、安全管理に至るまで、具体的で適切な提案がなされている。子ども向け事業の運営実績は無いものの、子どもや中高生のニーズにも耳を傾けながら、安全で利用しやすい環境を整えようとする強い意欲が窺える。			
施設概要	敷地面積	3060 m <sup>2</sup>	延床面積	999 m <sup>2</sup>
	竣工年月	平成6年	改修年月	平成27年9月
	主な実施事業	介護予防センター業務、シニア交流センター業務、こども交流・支援センター業務		
	主な自主事業	葦原フェア		
	部屋・設備	大広間、和室(2室)、機能回復訓練室、教養娯楽室、研修室、相談室、こども活動室、学習室、事務室		
	目的外使用	自動販売機(1.975m <sup>2</sup> )		
	備考	併設施設: 葦原デイサービスセンター(1階)		
運営状況	利用時間	午前9時から午後9時		
	定休日	日曜日、敬老の日を除く国民の祝日、12月29日から翌年1月3日まで		
	年間利用日数	292日		
	備考	平成30年9月4日 台風にて閉館		
料金等	使用料/利用料金の有無	使用料/利用料金制	指定管理料の支払い	
	有料	利用料金制	有	
第5次 総合計画 関連取組	章	1	ともに支え合い健やかに暮らせるまち	
	施策	2	高齢者への支援を推進する	
	取組	1	地域活動・社会参加の促進	

2 利用状況について

	指標	稼働率の算出	単位	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者		現指定管理者
				H27年度	H28年度	H29年度	H30年度		H31年度
				実績	実績	実績	実績	目標	目標
年間 利用 数	利用者数	貸部屋の年間全コマ数に対する、貸出し回数の割合	利用人数	9,165	14,720	10,700	9,450	12,000	10,100
			稼働率	11.6%	19.5%	13.3%	22.4%	20.0%	23.0%
	利用者数 (子どもの人数)	-	利用人数	1,821	6,456	3,412	2,373	2,280	2,600
			稼働率	-	-	-	-	-	-
	同好会利用数	-	利用人数	2,449	3,140	2,404	2,045	2,500	2,000
			稼働率	-	-	-	-	-	-
	各種団体利用者数	-	利用人数	120	252	250	238	300	220
			稼働率	-	-	-	-	-	-
				稼働率					
				稼働率					

3.収支状況について

(単位：千円)

	内訳	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者			現指定管理者		
		H27年度	H28年度	H29年度	H30年度			H31年度		
		決算額	決算額	決算額	予算額	決算額	執行率	予算額		
指定管理者	支出	総支出額	14,097	17,140	16,968	16,293	15,378	94.4%	15,200	
		①施設管理部分								
		人件費	7,462	10,711	10,124	10,100	8,976	88.9%	8,860	
		報償費	0	0	0	0	0		630	
		消耗品費	512	475	338	340	342	100.6%	391	
		印刷製本費	18	0	12	13	5	38.5%	0	
		光熱水費	2,387	3,056	2,973	3,000	3,144	104.8%	3,045	
		修繕料	967	450	197	200	140	70.0%	0	
		通信運搬費	166	194	330	330	360	109.1%	386	
		手数料	516	40	256	260	995	382.7%	435	
		保険料	120	65	0	0	63		130	
		委託料	1,416	697	1,370	670	920	137.3%	955	
		使用料	0	0	166	170	187	110.0%	168	
		その他	273	1,252	915	920	1	0.1%	0	
		②事業実施部分								
	シニア交流	260	200	287	290	245	84.5%	200		
	収入	総収入額	14,429	17,140	17,523	17,576	17,535	99.8%	17,395	
		指定管理料	10,778	10,778	11,466	11,466	11,116	96.9%	11,000	
利用料金収入		651	798	648	670	619	92.4%	660		
その他		3,000	5,564	0	0	0		0		
前年度繰越金		0	0	1,539	1,540	1,546	100.4%	2,195		
デイ繰入金		0	0	3,870	3,900	4,254	109.1%	3,540		
	収入—支出	332	0	555	1,283	2,157	168.1%	2,195		
自主事業	総支出額	200	200	200	650	612	94.2%	650		
	総収入額	200	200	200	650	650	100.0%	650		
	収入—支出	0	0	0	0	38		0		
	【全体】収入—支出	332	0	555	1,283	2,195	171.1%	2,195		
市	内訳	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度			H31年度		
		決算額	決算額	決算額	予算額	決算額	執行率	予算額		
	支出	総支出額	10,778	10,778	11,466	11,466	11,766	102.6%	11,650	
		指定管理料	10,778	10,778	11,466	11,466	11,766	102.6%	11,650	
	収入	総収入額	81	0	81	81	47	58.0%	81	
		目的外使用料	81	0	81	81	47	58.0%	81	

#### 4.利用者ニーズの把握と対応について

##### ①利用者意見の把握状況

現指定管理者	H30年度				
	アンケート	実施時期	H30年2月18日～2月28日	回収数/配布数	69/69 枚
	意見箱・メール	実施時期	常時	件数	- 件
	その他	実施時期	-	件数	- 件
現指定管理者	H29年度				
	アンケート	実施時期	平成29年11月	回収数/配布数	58 / - 枚
	意見箱・メール	実施時期	-	件数	- 件
	その他	実施時期	-	件数	- 件
現指定管理者	H28年度				
	アンケート	実施時期	平成28年11月21日～30日	回収数/配布数	66 / 66 枚
	意見箱・メール	実施時期	常時	件数	- 件
	その他	実施時期	-	件数	- 件

##### ②利用者からの主な意見・要望と対応

意見・要望	対応
大広間のカラオケ音響設備が良くない。歌うステージ舞台にもスピーカーなどの機材を増やしてほしい。	自主事業:映画鑑賞会用にスピーカー機材を購入予定しているの で機器メーカーと検討後、転用可能のため活用する。
2階女子トイレ用のスリッパが古くほろびがある	指摘前に発注しアンケート回収中に交換対応済み。
ヨガや体操を多く実施してほしい。	31年度の自主事業で地域交流も兼ねた実施を計画中。 ※自主事業計画案承認につき講師など交渉中
はつらつ脳若の実施時間を10時から10時30分に変更し 他の体操開始時間と同じにしてほしい。	今期中の対応は不可。 来季については、参加人数が少ないため開催無し 了承済

### ③アンケート実施結果

講座などのイベントの内容に関する満足度								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
1	現指定管理者	H30	69	48	19	2	0	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
職員の対応に関する満足度								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
2	現指定管理者	H30	69	61	8	0	0	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
利用時間帯(午前)に関する満足度								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
3	現指定管理者	H30	69	56	13	0	0	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
利用時間帯(午後)に関する満足度								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
4	現指定管理者	H30	69	55	10	3	1	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
利用時間帯(夜間)に関する満足度								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
5	現指定管理者	H30	69	60	7	1	1	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	

部屋・附帯設備の利用に関する満足度								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
6	現指定管理者	H30	69	56	12	1	0	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
部屋・附帯設備の使用料に関する満足度								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
7	現指定管理者	H30	69	57	10	1	1	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
利用申込(受付方法など)に関する満足度								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
8	現指定管理者	H30	69	59	9	1	0	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
施設の安全面や衛生面(清潔さ)に関する満足度								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
9	現指定管理者	H30	69	54	14	1	0	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
施設で快適に過ごせているか(室温設定等に関する満足度)								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
10	現指定管理者	H30	69	56	10	3	0	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	

各部屋・附帯設備の使用料に関する満足度								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
11	現指定管理者	H30	69	55	13	1	0	
	現指定管理者	H29						
	現指定管理者	H28						
	現指定管理者	H28						
高齢者への配慮への満足度								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
12	現指定管理者	H30	69	60	9	0	0	
	現指定管理者	H29						
	現指定管理者	H28						
	現指定管理者	H28						



S:達成すべき水準を大きく上回った  
A:達成すべき水準を達成した  
B:達成すべき水準を下回った

5.運営状況について  
①施設管理運営状況

施設管理について						
1	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	計画書の作成・提出について	必要事項を漏れなく記載し、年度計画書を指定する期日までに提出している。	自己評価	A	所見	
点検時期	市評価		A	所見		
2018/4/1						
点検方法 書類確認						
2	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	報告書の作成・提出について	必要事項を漏れなく記載し、定期報告書は毎月終了後10日以内、事業報告書は年度終了後30日以内に提出している。	自己評価	A	所見	
点検時期	市評価		A	所見		
2018/9/1						
点検方法 書類確認						
3	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	文書の管理について	収支に関する帳票、記録その他文書について、破棄されることなく、他の業務に関する文書と分けて保存されている。	自己評価	A	所見	
点検時期	市評価		A	所見		
2018/9/1						
点検方法 ヒアリング						
4	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	利用許可について	茨木市多世代交流センター条例に基づき、適正な利用許可を行っている。	自己評価	A	所見	
点検時期	市評価		A	所見		
2018/9/1						
点検方法 ヒアリング						
5	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	会計事務について	利用料金等の会計事務について、適切な処理が行われている。	自己評価	A	所見	
点検時期	市評価		A	所見		
2018/9/1						
点検方法 ヒアリング						
6	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	人員配置について	効率的な施設運営を行うために適正な人数の職員を配置する等、仕様等を満たす水準で実施されている。 <input type="checkbox"/>	自己評価	A	所見	
点検時期	市評価		A	所見		
2018/9/1						
点検方法 ヒアリング						
7	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	研修の実施について	業務上必要な倫理観や人権意識の向上等の研修を仕様等を満たす水準で実施している。 <input type="checkbox"/>	自己評価	A	所見	
点検時期	市評価		A	所見		
2018/9/1						
点検方法 ヒアリング						

共通項目	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
	8 設備の維持管理について	施設の保全に努めるとともに、建築物等の不具合を発見した際には、速やかに改善を図るよう適切に対応する等、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
	ヒアリング				
	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
	9 清掃・衛生管理について	衛生環境の維持に心がけ、快適な空間を保つために必要な清掃業務を実施する等、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
	ヒアリング				
	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
	10 第三者への業務委託について	第三者への委託について、市の承認を得ている等、基本協定書等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
2018/9/1					
点検方法					
書類確認					
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
11 警備体制について	防犯、防火及び防災に万全を期し、防火管理者を設置する等、仕様等を満たす水準で実施されている。 □	自己評価	A	所見	
点検時期		市評価	A	所見	
2018/9/1					
点検方法					
ヒアリング					
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
12 緊急時対策、安全管理について①	日ごろから必要な訓練を行うとともに、利用者を適切に避難誘導できる体制を整える等、仕様を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	
点検時期		市評価	A	所見	
2018/9/1					
点検方法					
ヒアリング					
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
13 緊急時対策、安全管理について②	-	自己評価		所見	
点検時期		市評価		所見	
2018/9/1					
点検方法					
ヒアリング					
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
14 備品の管理について	備品台帳を整備しており、備品の状況を正確に把握している。	自己評価	A	所見	
点検時期		市評価	A	所見	
2018/9/1					
点検方法					
ヒアリング					
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
15 建築基準法等の順守について	建築基準法及び消防法を順守している。	自己評価	A	所見	
点検時期		市評価	A	所見	
2018/9/1					
点検方法					
書類確認					

点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
16	労働関係法令の遵守について	労働関係法令を遵守している。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
ヒアリング					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
17	前指定管理期間からの継続雇用について	継続雇用された者が、不当な理由で解雇されず、引続き雇用されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
ヒアリング					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
18	就職困難者の雇用について	障害者雇用について、法定雇用率を遵守している。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
ヒアリング					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
19	個人情報の保護について①	個人情報の保護に関する法律及び茨木市個人情報保護条例の規定に準拠する等、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
ヒアリング					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
20	個人情報の保護について②	-	自己評価		所見
	点検時期		市評価		所見
	-				
	点検方法				
選択してください					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
21	人権尊重について	人権尊重の考え方や、施設において特に配慮すべき人権について、職員が理解している。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
ヒアリング					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
22	環境への配慮について	茨木市環境方針に基づき、環境へ配慮する等、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
ヒアリング					

独自設定項目	点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	23	業務仕様書について	施設の維持管理、要望・苦情等への対応、利用促進等、業務仕様書に記載されているすべての項目について、仕様を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	
		点検時期					
		2018/9/1					
		点検方法					
		ヒアリング		市評価	A	所見	
	点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	24	業務特記仕様書について	受水槽高架水槽清掃業務仕様書や消防用設備点検業務仕様書等、業務特記仕様書に記載されているすべての項目について、仕様を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	
		点検時期					
		2018/9/1					
		点検方法					
		ヒアリング		市評価	A	所見	
	点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	25	障害者への配慮について	障害者への配慮を適切に行っている。	自己評価	A	所見	
		点検時期					
2018/9/1							
点検方法							
	ヒアリング		市評価	A	所見		

## ②指定管理事業・自主事業等の評価

指標		仕様書、計画書等で定める実施内容(達成すべき水準)	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
指定管理事業	介護予防センター業務について	実施日程、実施時間、業務従事者等について、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	
			市評価	S	所見	介護予防講座の実施回数からも、活発に活動している様子が窺える。
	シニア交流センター業務について	健康づくりの支援や、生きがいの支援、自主的活動の支援等について、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	
			市評価	A	所見	
	こども交流・支援センター業務について	子どもの居場所づくりやふれあい体験学習等について、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	
			市評価	A	所見	
自主事業	葦原フェア	多数の参加、事業をきっかけにした利用者の増加、生きがいづくり等、福祉の向上に繋がる効果があった。	自己評価	A	所見	
			市評価	S	所見	チラシを配布する等の周知により参加者も多く、高齢者と子どもの関わりの場となった。
			自己評価		所見	
			市評価		所見	
			自己評価		所見	
			市評価		所見	

指標		仕様書、計画書等で定める実施内容 (達成すべき水準)	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
その他提案内容等			自己評価		所見	
			市評価		所見	
			自己評価		所見	
			市評価		所見	
			自己評価		所見	
			市評価		所見	
			自己評価		所見	
			市評価		所見	

6.全体評価

※を除き、4段階評価[S:特に優秀 A:良好 B:軽微な課題あり C:重大な問題あり]

評価項目		評価・所見				
個別評価	利用状況について	自己評価	B	所見	現在の企画(体操・カラオケ・映画鑑賞・その他)するも参加人数が少なく天候が悪い場合は参加人数が激減する。また近隣の自治会・老人クラブ等へ利用促進を図るが利用回数が少ない。一般的に近隣者の登録利用が少ないため新規企画が立てにくい。しかし、既存利用者のニーズを捉えながら実施しているので満足度及び集客が安定傾向ではある。	
		市評価	B	所見	ふれあい体験学習では、参加者がいないために中止せざるを得ないこともあり、利用者数には課題がある。利用者のみならず、地域のニーズを把握し、事業化を行うなど更なる利用者増へ向けた取り組みが求められる。	
	収支状況について ※A~C:3段階評価	自己評価	B	所見	1日利用券購入及び貸部屋の利用状況については厳しい状況である。なお、自主事業にて、バンパー大会及び麻雀卓などの増設を図ったのが30年度は良い結果として表れている。しかし、愛好会・同好会の解散が生じたため貸部屋の利用については芳しくなく、新たな勧誘や新愛好会などの設立を促進させていく。	
		市評価	A	所見	概ね収支は安定していると評価できる。	
	利用者ニーズの把握と対応について	自己評価	A	所見	28年度及び29年度の要望・意見等を取り入れ体操や高齢者間交流など多く取り入れ31年度への弾みをつけた。子供については、学習室の利用促進を図るべく静かな環境を維持することで29年度からは大幅な利用者数を確保でき口コミ等で確実に増える傾向である。	
		市評価	A	所見	アンケートを実施し、要望については迅速に対応していると評価できる。	
	運営状況について	施設管理運営状況 ※A~C:3段階評価	自己評価	A	所見	築21年が経過し建物設備の老朽化は著しいが、保守業者との連携により大幅な修繕もなく小さい程度から修繕を実施する事で安定した管理が可能となった。また、市役所担当へも随時報告・相談も行ったことで管理運営は安定。
			市評価	A	所見	施設の管理及び維持に努め、利用しやすい環境を整えたと評価できる。
		指定管理事業・自主事業等の評価	自己評価	A	所見	30年度から地域交流を核とした行事を開催したことで日頃利用できない年代の方の来館もあり、当施設の意義や活用方法もご理解いただいたので地域を巻き込んだ「フェア・祭り」等の実施回数を増やすことができた。また、高齢者間交流については附帯設備を有効利用し利用者数の増加も図れた。
			市評価	A	所見	今年度初めて行った「葦原フェア」では、多世代が交流する場の提供に繋がった。

6.全体評価

※を除き、4段階評価[S:特に優秀 A:良好 B:軽微な課題あり C:重大な問題あり]

評価項目	評価・所見		
<p style="text-align: center;"><b>総合評価</b> (施設設置目的の総合的な達成度)</p>	自己評価	B	<p>近隣の登録利用者が比較的に少ないため自主事業・各種催し・附帯利用貸部屋の利用者数が伸び悩んでいる。 さらなる増加をさせるためには、自主事業を月当たり実施数を増加させていくことが必要と感じており31年度はさらなる活動を実施し「賑わいのあるセンター」にもっていく。</p> <p>子供については、29年度の激減から増加傾向へ転じているので子供の利用増加を促進していく。</p>
	市評価	A	<p>利用者数は減少傾向ではあるが、平成30年度は、自主事業に力を入れ利用者増へ向けた新たな取組が開始されたことは評価できる。 他のセンターと比較してこどもの利用率が高い一方で、高齢者の利用は低迷している。地域ニーズを捉え、利用者増へ向けた更なる努力が望まれる。 総合評価はAとする。</p>

## 公の施設評価シート《指定管理用》

### 1 施設及び指定管理者について

施設名等	施設名		所管課名	
	沢池多世代交流センター		地域福祉課	
施設所在地	茨木市南春日丘五丁目1番8号			
指定管理者	OSJ・KFKグループ	指定期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日	
設置目的及び選定理由	<p>(設置目的) 高齢者及び子ども世代の活動を支援するとともに、高齢者の活動拠点や子育て支援の場を整備することにより、市民福祉の向上に資する。</p> <p>(選定理由) 介護予防のためのトレーニングや、各地区の多世代交流センターとの交流会を企画するなど、利用者の健康増進や多世代交流のための様々な計画がなされるとともに、利用者のニーズを把握し、適切に自己モニタリングを実施し、管理運営に反映させる姿勢が窺える。</p>			
施設概要	敷地面積	3193 m <sup>2</sup>	延床面積	1018 m <sup>2</sup>
	竣工年月	平成9年4月	改修年月	平成27年9月
	主な実施事業	介護予防センター業務、シニア交流センター業務、こども交流・支援センター業務		
	主な自主事業	こどもリトミック、夜間運動教室		
	部屋・設備	大広間、和室(2室)、機能回復訓練室、研修室、学習室、保育室		
	目的外使用	自動販売機設置(2.55 m <sup>2</sup> )		
	備考	併設施設: 沢池デイサービスセンター(1階)		
運営状況	利用時間	午前9時から午後9時		
	定休日	日曜日、敬老の日を除く国民の祝日、12月29日から翌年1月3日まで		
	年間利用日数	291		
	備考	-		
料金等	使用料/利用料金の有無	使用料/利用料金制	指定管理料の支払い	
	有料	利用料金制	有	
第5次 総合計画 関連取組	章	1	ともに支え合い健やかに暮らせるまち	
	施策	2	高齢者への支援を推進する	
	取組	1	地域活動・社会参加の促進	

### 2 利用状況について

指標	稼働率の算出	単位	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者		現指定管理者
			H27年度	H28年度	H29年度	H30年度		H31年度
			実績	実績	実績	実績	目標	目標
利用者数	貸部屋の年間全コマ数に対する、貸出し回数 の割合	利用人数	16,564	26,949	25,051	26,761	26,053	27,027
		稼働率	30.1%	25.0%	26.6%	37.0%	30.0%	38.0%
利用者数 (子どもの人数)	-	利用人数	651	3,442	3,103	4,284	3,227	4,326
		稼働率	-	-	-	-	-	-
同好会利用数	-	利用人数	9,826	11,897	12,252	11,290	12,742	11,402
		稼働率	-	-	-	-	-	-
団体利用者数	-	利用人数	3,998	6,063	6,416	7,275	6,673	7,347
		稼働率	-	-	-	-	-	-
		稼働率						
		稼働率						



3.収支状況について

(単位：千円)

内訳	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者			現指定管理者			
	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度			H31年度			
	決算額	決算額	決算額	予算額	決算額	執行率	予算額			
指定管理業務	支出	総支出額	15,109	12,399	13,798	14,733	12,813	87.0%	14,243	
		①施設管理部分								
		人件費	7,990	9,082	10,082	10,677	9,831	92.1%	10,891	
		報償費	0	0	0	0	0		0	
		消耗品費	2,715	87	166	125	222	177.6%	72	
		印刷製本費	1	5	6	8	1	12.5%	2	
		光熱水費	718	910	885	870	724	83.2%	735	
		修繕料	164	279	661	145	204	140.7%	97	
		通信運搬費	158	198	175	184	203	110.3%	199	
		手数料	82	13	13	46	76	165.2%	12	
		保険料	9	0	1	1	3	300.0%	2	
		委託料	1,193	450	629	595	193	32.4%	244	
		使用料	1,214	115	20	20	321	1605.0%	28	
		その他	665	1,060	960	1,862	516	27.7%	1,761	
		②事業実施部分								
		シニア交流	200	200	200	200	519	259.5%	200	
指定管理業務	収入	総収入額	16,254	12,398	13,798	14,733	13,777	93.5%	14,243	
		指定管理料	9,245	9,245	9,329	9,499	9,499	100.0%	9,398	
		利用料金収入	1,082	1,500	1,330	1,455	1,235	84.9%	1,560	
		その他	63	48	18	0	54		260	
		ダイ繰入金	5,864	1,605	3,121	3,779	2,989	79.1%	3,025	
収入—支出		1,145	▲ 1	0	0	964		0		
自主事業	支出	総支出額	865	1,065	631	1,400	1,484	106.0%	1,200	
		総収入額	200	200	200	1,400	1,400	100.0%	1,200	
		収入—支出	▲ 665	▲ 865	▲ 431	0	▲ 84		0	
【全体】収入—支出		480	▲ 866	▲ 431	0	880		0		
市	内訳	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度			H31年度		
		決算額	決算額	決算額	予算額	決算額	執行率	予算額		
	支出	総支出額	9,245	9,245	9,329	9,499	9,499	100.0%	9,398	
		指定管理料	9,245	9,245	9,329	9,499	9,499	100.0%	9,398	
	収入	総収入額	8	0	8	8	8	100.0%	8	
		目的外使用料	8	0	8	8	8	100.0%	8	

#### 4.利用者ニーズの把握と対応について

##### ①利用者意見の把握状況

現指定管理者	H30年度				
	アンケート	実施時期	平成30年10月、平成31年2月	回収数/配布数	508 / - 枚
	意見箱・メール	実施時期	通年	件数	1 件
	その他	実施時期	-	件数	- 件
現指定管理者	H29年度				
	アンケート	実施時期	平成29年6月、平成30年2月	回収数/配布数	398 / - 枚
	意見箱・メール	実施時期	通年	件数	- 件
	その他	実施時期	-	件数	- 件
現指定管理者	H28年度				
	アンケート	実施時期	平成28年6月、10月	回収数/配布数	371 / 371 枚
	意見箱・メール	実施時期	常時	件数	- 件
	その他	実施時期	-	件数	- 件

##### ②利用者からの主な意見・要望と対応

意見・要望	対応
麻雀ができる日を増やしてほしい。 麻雀、積みづらい(すべる)パイがある。	教養娯楽室に麻雀台を常時4台(2台新設)設置し、パイも2セット大きいものを購入した。
カラオケ設備もっと良いものを。	通信カラオケのグレードをアップした。
自習室で騒ぐ中学生や高校生がいるので対処してほしい。	見回りをこまめにし、利用者が増えた。
スマホ関係の講座	令和元年6月～7月にタブレット講座開講予定
駐輪場不足	臨時的にゲートボール場を開放
子ども利用増に伴施設の充実	トイレにオムツ交換台を設置した。

### ③アンケート実施結果

講座などのイベントの内容に関する満足度								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
1	現指定管理者	H30	446	306 69%	138 31%	1 0%	1 0%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
職員の対応に関する満足度								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
2	現指定管理者	H30	490	392 80%	92 19%	5 1%	1 0%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
利用時間帯(午前)に関する満足度								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
3	現指定管理者	H30	321	261 81%	53 17%	6 2%	1 0%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
利用時間帯(午後)に関する満足度								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
4	現指定管理者	H30	330	258 78%	66 20%	5 2%	1 0%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
利用時間帯(夜間)に関する満足度								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
5	現指定管理者	H30	120	96 80%	22 18%	1 1%	1 1%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	

部屋・附帯設備の利用に関する満足度								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
6	現指定管理者	H30	449	295 66%	141 31%	13 3%	0 0%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-		
	現指定管理者	H28	-	-	-	-		
部屋・附帯設備の使用料に関する満足度								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
7	現指定管理者	H30	396	281 71%	104 26%	8 2%	3 1%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-		
	現指定管理者	H28	-	-	-	-		
利用申込(受付方法など)に関する満足度								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
8	現指定管理者	H30	412	296 72%	109 26%	6 1%	1 0%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-		
	現指定管理者	H28	-	-	-	-		
施設の安全面や衛生面(清潔さ)に関する満足度								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
9	現指定管理者	H30	465	342 74%	117 25%	6 1%	0 0%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-		
	現指定管理者	H28	-	-	-	-		
施設で快適に過ごせているか(室温設定等に関する満足度)								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
10	現指定管理者	H30	342	248 73%	87 25%	7 2%	0 0%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-		
	現指定管理者	H28	-	-	-	-		

S:達成すべき水準を大きく上回った  
A:達成すべき水準を達成した  
B:達成すべき水準を下回った

5.運営状況について  
①施設管理運営状況

施設管理について

点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
1	計画書の作成・提出について	必要事項を漏れなく記載し、年度計画書を指定する期日までに提出している。	自己評価	B	所見	一部に提出期限を過ぎることがあった。
	点検時期		市評価	B	所見	
	2018/4/1					
	点検方法					期限を過ぎてから提出されたことかあった。
書類確認						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
2	報告書の作成・提出について	必要事項を漏れなく記載し、定期報告書は毎月終了後10日以内、事業報告書は年度終了後30日以内に提出している。	自己評価	B	所見	一部に提出期限を過ぎることがあった。
	点検時期		市評価	B	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					期限を過ぎてから提出されたことかあった。
書類確認						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
3	文書の管理について	収支に関する帳票、記録その他文書について、破棄されることなく、他の業務に関する文書と分けて保存されている。	自己評価	A	所見	
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
4	利用許可について	茨木市多世代交流センター条例に基づき、適正な利用許可を行っている。	自己評価	A	所見	
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
5	会計事務について	利用料金等の会計事務について、適切な処理が行われている。	自己評価	S	所見	日々の売上管理及び本部での入金確認を行っている。
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
6	人員配置について	効率的な施設運営を行うために適正な人数の職員を配置する等、仕様等を満たす水準で実施されている。 □	自己評価	A	所見	
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
7	研修の実施について	業務上必要な倫理観や人権意識の向上等の研修を仕様等を満たす水準で実施している。 □	自己評価	S	所見	年間の研修計画において、人権研修を行い、常に人権を意識し、利用者に対応している。
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						

共通項目	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)				
	8	設備の維持管理について	施設の保全に努めるとともに、建築物等の不具合を発見した際には、速やかに改善を図るよう適切に対応する等、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	
	点検時期	2018/9/1					
	点検方法	ヒアリング		市評価	A	所見	
	点検項目	達成すべき水準		評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	9	清掃・衛生管理について	衛生環境の維持に心がけ、快適な空間を保つために必要な清掃業務を実施する等、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	S	所見	以前の外注業者の職員を当センター職員として採用し、こまめな清掃、衛生管理を行っている。
	点検時期	2018/9/1					
	点検方法	ヒアリング		市評価	A	所見	
	点検項目	達成すべき水準		評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	10	第三者への業務委託について	第三者への委託について、市の承認を得ている等、基本協定書等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	
	点検時期	2018/9/1					
	点検方法	書類確認		市評価	A	所見	
	点検項目	達成すべき水準		評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	11	警備体制について	防犯、防火及び防災に万全を期し、防火管理者を設置する等、仕様等を満たす水準で実施されている。 □	自己評価	S	所見	地域の防犯活動にも参加し、定期的に消防訓練も行っている。
	点検時期	2018/9/1					
	点検方法	ヒアリング		市評価	A	所見	
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)					
12	緊急時対策、安全管理について①	日ごろから必要な訓練を行うとともに、利用者を適切に避難誘導できる体制を整える等、仕様を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見		
点検時期	2018/9/1						
点検方法	ヒアリング		市評価	A	所見		
点検項目	達成すべき水準		評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)				
13	緊急時対策、安全管理について②	-	自己評価		所見		
点検時期	-						
点検方法	ヒアリング		市評価		所見		
点検項目	達成すべき水準		評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)				
14	備品の管理について	備品台帳を整備しており、備品の状況を正確に把握している。	自己評価	A	所見		
点検時期	2018/9/1						
点検方法	ヒアリング		市評価	A	所見		
点検項目	達成すべき水準		評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)				
15	建築基準法等の順守について	建築基準法及び消防法を順守している。	自己評価	A	所見		
点検時期	2018/9/1						
点検方法	書類確認		市評価	A	所見		
点検項目	達成すべき水準		評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)				

点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
16	労働関係法令の遵守について	労働関係法令を遵守している。	自己評価	S	所見	職員の職場環境を常に意識し、労働意欲の低下を招かないように注力している。
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
17	前指定管理期間時からの継続雇用について	継続雇用された者が、不当な理由で解雇されず、引続き雇用されている。	自己評価	A	所見	
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
18	就職困難者の雇用について	障害者雇用について、法定雇用率を遵守している。	自己評価	A	所見	
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
19	個人情報の保護について①	個人情報の保護に関する法律及び茨木市個人情報保護条例の規定に準拠する等、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
20	個人情報の保護について②	-	自己評価		所見	
	点検時期		市評価		所見	
	-					
	点検方法					
選択してください						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
21	人権尊重について	人権尊重の考え方や、施設において特に配慮すべき人権について、職員が理解している。	自己評価	S	所見	人権研修も年間計画に組み込み、利用者の立場に立った接遇を心掛けている。
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
22	環境への配慮について	茨木市環境方針に基づき、環境へ配慮する等、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						

独自設定項目	点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	23	業務仕様書について	施設の維持管理、要望・苦情等への対応、利用促進等、業務仕様書に記載されているすべての項目について、仕様を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	
		点検時期					
		2018/9/1					
		点検方法					
		ヒアリング		市評価	A	所見	
	点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	24	業務特記仕様書について	受水槽高架水槽清掃業務仕様書や消防用設備点検業務仕様書等、業務特記仕様書に記載されているすべての項目について、仕様を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	
		点検時期					
		2018/9/1					
		点検方法					
		ヒアリング		市評価	A	所見	
	点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
25	障害者への配慮について	障害者への配慮を適切に行っている。	自己評価	A	所見		
	点検時期						
	2018/9/1						
	点検方法						
	ヒアリング		市評価	A	所見		

## ②指定管理事業・自主事業等の評価

指標		仕様書、計画書等で定める実施内容 (達成すべき水準)	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
指定管理事業	介護予防センター業務について	実施日程、実施時間、業務従事者等について、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	
			市評価	A	所見	
	シニア交流センター業務について	健康づくりの支援や、生きがいの支援、自主的活動の支援等について、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	
			市評価	A	所見	
	こども交流・支援センター業務について	子どもの居場所づくりやふれあい体験学習等について、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	
			市評価	A	所見	
自主事業	こどもリミック	多数の参加、事業をきっかけにした利用者の増加、生きがいづくり等、福祉の向上に繋がる効果があった。	自己評価	S	所見	親子で参加できるイベントで子ども利用の増加につながった。
			市評価	S	所見	子ども対象の企画により、子どもの利用者数が大幅に増加した。
	夜間運動教室	多数の参加、事業をきっかけにした利用者の増加、生きがいづくり等、福祉の向上に繋がる効果があった。	自己評価	A	所見	
			市評価	S	所見	夜間利用者の促進と夜間しか利用できない方への企画として積極的に取り組んでいる様子が窺える。
			自己評価		所見	
			市評価		所見	



指標		仕様書、計画書等で定める実施内容 (達成すべき水準)	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
その他提案内容等	沢池老人デイサービスセンターとの連携、小規模保育事業との連携	併設しているデイサービスセンターとの連携	自己評価	A	所見	
			市評価	A	所見	
			自己評価		所見	
			市評価		所見	
			自己評価		所見	
			市評価		所見	
			自己評価		所見	
			市評価		所見	

6.全体評価

※を除き、4段階評価[S:特に優秀 A:良好 B:軽微な課題あり C:重大な問題あり]

評価項目		評価・所見				
個別評価	利用状況について	自己評価	A	所見	多世代交流を積極的に推進するために、課題とされていた子ども利用が大きく伸びたこともあり、前年度の利用者数を上回ることができた。	
		市評価	A	所見	親子リトミックなどの子ども向けの事業を実施したことにより、子どもの利用者数が大幅に増加したことから、総利用者数も増加した。	
	収支状況について ※A～C:3段階評価	自己評価	A	所見	限られた予算を有効に活用し、利用者の方が快適に利用して頂けるように設備改修等を実施しながら、健全な施設運営を行うことができた。	
		市評価	A	所見	概ね収支は安定していると評価できる。	
	利用者ニーズの把握と対応について	自己評価	S	所見	年間2回のアンケートを行い、利用者の声を前年よりも20%以上の回答を集め、施設運営に活かした。	
		市評価	S	所見	アンケートを2回実施し500件以上の回答を集め、要望に迅速に対応していると評価できる。	
	運営状況について	施設管理運営状況 ※A～C:3段階評価	自己評価	A	所見	度重なる対規模災害があったが大きな事故・事案もなく、施設運営を行うことができた。
			市評価	A	所見	施設の管理及び維持に努め、利用しやすい環境を整えたと評価できる。
		指定管理事業・自主事業等の評価	自己評価	A	所見	子ども利用や夜間利用の促進を目論み、自主事業を行い、利用者増につながった。
			市評価	A	所見	常に新しいイベントを企画し、利用者増加に繋がっている。

6.全体評価

※を除き、4段階評価[S:特に優秀 A:良好 B:軽微な課題あり C:重大な問題あり]

評価項目	評価・所見		
<p style="text-align: center;"><b>総合評価</b> (施設設置目的の総合的な達成度)</p>	自己 評価	A	<p>高齢者のみならず、多世代(親子利用)や夜間利用の促進するため、親子リトミックや夜間体操教室を行い、利用者増につなげることができた。 沢池老人デイサービスセンターや当センター内の小規模保育園、つどいの広場との連携や、CSW、地域の防犯活動、福祉委員との連携をとることができた。</p>
	市 評価	A	<p>こどもの利用については、平成30年度に新たに取組を開始した「親子リトミック」が好調で、昨年度と比較して大幅に増加している。 社委員会の防犯活動、消防訓練に参加するなど、地域に根差した施設運営に取り組んでいる点も評価できる。 以上の理由から、総合評価はAとする。</p>

## 公の施設評価シート《指定管理用》

## 1 施設及び指定管理者について

施設名等	施設名		所管課名	
	南茨木多世代交流センター		地域福祉課	
施設所在地	茨木市東奈良三丁目16番14号			
指定管理者	OSJ・SFJグループ	指定期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日	
設置目的及び選定理由	(設置目的) 高齢者及び子ども世代の活動を支援するとともに、高齢者の活動拠点や子育て支援の場を整備することにより、市民福祉の向上に資する。 (選定理由) 介護予防のためのトレーニングや、各地区の多世代交流センターとの交流会を企画するなど、利用者の健康増進や多世代交流のための様々な計画がなされるとともに、利用者のニーズを把握し、適切に自己モニタリングを実施し、管理運営に反映させる姿勢が窺える。			
施設概要	敷地面積	2320 m <sup>2</sup>	延床面積	982 m <sup>2</sup>
	竣工年月	平成16年4月	改修年月	平成27年9月
	主な実施事業	介護予防センター業務、シニア交流センター業務、こども交流・支援センター業務		
	主な自主事業	中学生以上を対象とした自習室の開放、健康長寿フェスタ		
	部屋・設備	大広間、娯楽室、和室(2室)、機能回復訓練室、相談室・会議室、事務室、子ども室		
	目的外使用	自動販売機設置(1.56m <sup>2</sup> )		
	備考	併設施設:南茨木デイサービスセンター(1階)		
運営状況	利用時間	午前9時から午後9時		
	定休日	日曜日、敬老の日を除く国民の祝日、12月29日から翌年1月3日まで		
	年間利用日数	平成27年度/219日、平成28年度/292日、平成29年度/294日、平成30年度/287日		
	備考	-		
料金等	使用料/利用料金の有無	使用料/利用料金制	指定管理料の支払い	
	有料	利用料金制	有	
第5次 総合計画 関連取組	章	1	ともに支え合い健やかに暮らせるまち	
	施策	2	高齢者への支援を推進する	
	取組	1	地域活動・社会参加の促進	

## 2 利用状況について

指標	稼働率の算出	単位	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者		現指定管理者
			H27年度	H28年度	H29年度	H30年度		H31年度
			実績	実績	実績	実績	目標	目標
利用者数	貸部屋の年間全コマ数に対する、貸出し回数 の割合	利用人数	12,969	20,825	27,710	29,556	30,000	32,500
		稼働率	17.3%	23.0%	31.5%	31.3%	30.0%	32.0%
利用者数 (子どもの人数)	-	利用人数	153	415	850	2,293	1,200	2,500
		稼働率	-	-	-	-	-	-
同好会利用数	-	利用人数	2,047	2,674	3,160	3,151	3,500	3,500
		稼働率	-	-	-	-	-	-
団体利用者数	-	利用人数	244	1,117	2,536	4,482	2,900	4,500
		稼働率	-	-	-	-	-	-
		稼働率						
		稼働率						

3.収支状況について

(単位：千円)

	内訳	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者			現指定管理者		
		H27年度	H28年度	H29年度	H30年度			H31年度		
		決算額	決算額	決算額	予算額	決算額	執行率	予算額		
指定管理者	支出	総支出額	19,122	15,238	15,414	17,744	14,712	82.9%	11,336	
		①施設管理部分								
		人件費	15,885	12,421	12,619	13,646	8,886	65.1%	8,762	
		報償費	0	0	0	0	0		0	
		消耗品費	126	143	198	114	255	223.7%	247	
		印刷製本費	2	2	7	2	0	0.0%	0	
		光熱水費	633	763	818	765	772	100.9%	778	
		修繕料	163	54	6	55	1,152	2094.5%	200	
		通信運搬費	196	191	210	200	215	107.5%	234	
		手数料	90	10	11	66	63	95.5%	1	
		保険料	9	0	1	1	3	300.0%	2	
		委託料	546	345	598	552	481	87.1%	554	
		使用料	768	153	36	38	278	731.6%	278	
		災害対応費	0	0	0	0	1,026		0	
		その他	504	956	710	2,105	528	25.1%	80	
		②事業実施部分								
		シニア交流	200	200	200	200	1,053	526.5%	200	
	収入	総収入額	19,970	15,238	15,614	17,744	14,284	80.5%	12,736	
		指定管理料	9,159	9,159	9,192	9,300	9,300	100.0%	9,900	
利用料金収入		847	1,129	1,320	1,208	1,291	106.9%	1,290		
ダイ録入金		9,964	4,950	5,102	7,236	2,662	36.8%	1,544		
補償金		0	0	0	0	1,026		0		
その他		0	0	0	0	5		2		
	収入—支出	848	0	200	0	▲ 428		1,400		
自主事業	総支出額	704	906	598	1,600	1,645	102.8%	1,400		
	総収入額	200	200	200	1,600	1,600	100.0%	1,600		
	収入—支出	▲ 504	▲ 706	▲ 398	0	▲ 45		200		
	【全体】収入—支出	344	▲ 706	▲ 198	0	▲ 473		1,600		
市	支出	総支出額	9,158	9,159	9,192	9,300	10,326	111.0%	9,199	
		指定管理料	9,158	9,159	9,192	9,300	9,300	100.0%	9,199	
		補償金	0	0	0	0	1,026		0	
	収入	総収入額	181	0	224	224	170	75.9%	170	
		目的外使用料	181	0	224	224	170	75.9%	170	

#### 4.利用者ニーズの把握と対応について

##### ①利用者意見の把握状況

現指定管理者	H30年度				
	アンケート	実施時期	平成30年10月、平成31年2月	回収数/配布数	249 / 249 枚
	意見箱・メール	実施時期	平成30年12月、平成31年1月	件数	3 件
	その他	実施時期	平成30年8月	件数	1 件
現指定管理者	H29年度				
	アンケート	実施時期	平成29年10月、平成30年3月	回収数/配布数	341 / 345 枚
	意見箱・メール	実施時期	通年	件数	- 件
	その他	実施時期	-	件数	- 件
現指定管理者	H28年度				
	アンケート	実施時期	平成28年5月、平成29年2月	回収数/配布数	151 / 151 枚
	意見箱・メール	実施時期	常時	件数	- 件
	その他	実施時期	-	件数	- 件

##### ②利用者からの主な意見・要望と対応

意見・要望	対応
麻雀台の追加	麻雀台を追加し、定員数を増やし混雑を緩和
同好会活動時に使用する姿見の設置	ダンス等の同好会活動に使う大きなサイズの姿見を設置しより快適な同好会活動に貢献
教養講座から同好会活動への補助	教養講座の生徒と講師を繋ぎ講座終了後に同好会として存続するように補助
受付混雑への対処	一般受付と講座申込者の受付方法を分けて対応することにより混雑を緩和
イベントの市広報への掲載	可能な限りセンターイベントを担当課と協力して市広報へ掲載
カラオケ環境の改善	新たに高性能な通信カラオケを導入し利用者のカラオケ環境に対する不満を解消
様々な講座の開催	利用者の意見等を取り入れつつ、人気のある講座は存続し同時に新たな講座も順次開催

### ③アンケート実施結果

講座などのイベントの内容に関する満足度								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
1	現指定管理者	H30	222	130	87	5	0	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
職員の対応に関する満足度								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
2	現指定管理者	H30	243	188	53	2	0	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
利用時間帯(午前)に関する満足度								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
3	現指定管理者	H30	140	108	31	1	0	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
利用時間帯(午後)に関する満足度								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
4	現指定管理者	H30	198	154	39	3	2	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
利用時間帯(夜間)に関する満足度								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
5	現指定管理者	H30	37	27	9	1	0	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	

部屋・附帯設備の利用に関する満足度								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
6	現指定管理者	H30	217	139 64%	68 31%	10 5%	0 0%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
部屋・附帯設備の使用料に関する満足度								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
7	現指定管理者	H30	204	134 66%	55 27%	15 7%	0 0%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
利用申込(受付方法など)に関する満足度								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
8	現指定管理者	H30	222	140 63%	74 33%	7 3%	1 0%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
施設の安全面や衛生面(清潔さ)に関する満足度								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
9	現指定管理者	H30	236	147 62%	81 34%	5 2%	3 1%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
施設で快適に過ごせているか(室温設定等に関する満足度)								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
10	現指定管理者	H30	206	142 69%	60 29%	4 2%	0 0%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	



S:達成すべき水準を大きく上回った  
 A:達成すべき水準を達成した  
 B:達成すべき水準を下回った

## 5.運営状況について

### ①施設管理運営状況

#### 施設管理について

No.	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
			自己評価	市評価	所見	
1	計画書の作成・提出について	必要事項を漏れなく記載し、年度計画書を指定する期日までに提出している。	自己評価	B	所見	提出が遅れることがあった。
	点検時期		市評価	B	所見	
	2018/4/1					
	点検方法					期限を過ぎてから提出されたことかあった。
書類確認						
2	報告書の作成・提出について	必要事項を漏れなく記載し、定期報告書は毎月終了後10日以内、事業報告書は年度終了後30日以内に提出している。	自己評価	B	所見	提出が遅れることがあった。
	点検時期		市評価	B	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					期限を過ぎてから提出されたことかあった。
書類確認						
3	文書の管理について	収支に関する帳票、記録その他文書について、破棄されることなく、他の業務に関する文書と分けて保存されている。	自己評価	A	所見	
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						
4	利用許可について	茨木市多世代交流センター条例に基づき、適正な利用許可を行っている。	自己評価	S	所見	条例に基づき利用証作成を行い、多くの方にご来館いただいている。
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						
5	会計事務について	利用料金等の会計事務について、適切な処理が行われている。	自己評価	S	所見	毎日一日の利用代金と自販機データ等を合わせている。
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						
6	人員配置について	効率的な施設運営を行うために適正な人数の職員を配置する等、仕様等を満たす水準で実施されている。 □	自己評価	A	所見	
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						
7	研修の実施について	業務上必要な倫理観や人権意識の向上等の研修を仕様等を満たす水準で実施している。 □	自己評価	A	所見	
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						

共通項目	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
	8 設備の維持管理について	施設の保全に努めるとともに、建築物等の不具合を発見した際には、速やかに改善を図るよう適切に対応する等、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
	ヒアリング				
	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
	9 清掃・衛生管理について	衛生環境の維持に心がけ、快適な空間を保つために必要な清掃業務を実施する等、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
	ヒアリング				
	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
	10 第三者への業務委託について	第三者への委託について、市の承認を得ている等、基本協定書等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
2018/9/1					
点検方法					
書類確認					
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
11 警備体制について	防犯、防火及び防災に万全を期し、防火管理者を設置する等、仕様等を満たす水準で実施されている。 □	自己評価	A	所見	
点検時期		市評価	A	所見	
2018/9/1					
点検方法					
ヒアリング					
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
12 緊急時対策、安全管理について①	日ごろから必要な訓練を行うとともに、利用者を適切に避難誘導できる体制を整える等、仕様を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	
点検時期		市評価	A	所見	
2018/9/1					
点検方法					
ヒアリング					
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
13 緊急時対策、安全管理について②	-	自己評価		所見	
点検時期		市評価		所見	
-					
点検方法					
ヒアリング					
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
14 備品の管理について	備品台帳を整備しており、備品の状況を正確に把握している。	自己評価	S	所見 廃棄等あるとき以外も定期的に確認をしている。	
点検時期		市評価	A	所見	
2018/9/1					
点検方法					
ヒアリング					
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
15 建築基準法等の順守について	建築基準法及び消防法を順守している。	自己評価	A	所見	
点検時期		市評価	A	所見	
2018/9/1					
点検方法					
書類確認					

点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
16	労働関係法令の遵守について	労働関係法令を遵守している。	自己評価	S	所見	母体施設並びに法人本部による監査などにより、遵守している。
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
17	前指定管理期間時からの継続雇用について	継続雇用された者が、不当な理由で解雇されず、引続き雇用されている。	自己評価	S	所見	職員一同協力的に職務をこなしている。
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
18	就職困難者の雇用について	障害者雇用について、法定雇用率を遵守している。	自己評価	A	所見	
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
19	個人情報の保護について①	個人情報の保護に関する法律及び茨木市個人情報保護条例の規定に準拠する等、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
20	個人情報の保護について②	-	自己評価		所見	
	点検時期		市評価		所見	
	-					
	点検方法					
選択してください						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
21	人権尊重について	人権尊重の考え方や、施設において特に配慮すべき人権について、職員が理解している。	自己評価	S	所見	研修を行い、職員皆で共有し、認識している。
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
22	環境への配慮について	茨木市環境方針に基づき、環境へ配慮する等、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						

独自設定項目	点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	23	業務仕様書について	施設の維持管理、要望・苦情等への対応、利用促進等、業務仕様書に記載されているすべての項目について、仕様を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	
		点検時期					
		2018/9/1					
		点検方法					
		ヒアリング		市評価	A	所見	
	点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	24	業務特記仕様書について	受水槽高架水槽清掃業務仕様書や消防用設備点検業務仕様書等、業務特記仕様書に記載されているすべての項目について、仕様を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	
		点検時期					
		2018/9/1					
		点検方法					
		ヒアリング		市評価	A	所見	
	点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
25	障害者への配慮について	障害者への配慮を適切に行っている。	自己評価	A	所見		
	点検時期						
	2018/9/1						
	点検方法						
	ヒアリング		市評価	A	所見		

## ②指定管理事業・自主事業等の評価

指標		仕様書、計画書等で定める実施内容 (達成すべき水準)	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)				
指定管理事業	介護予防センター業務について	実施日程、実施時間、業務従事者等について、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	S	所見	介護予防に対して意識が高い利用者様が多く、実施されている。	
			市評価	S	所見	介護予防講座の実施回数から、利用者増加や満足度向上にむけて積極的に取り組んでいる。	
	シニア交流センター業務について	健康づくりの支援や、生きがいの支援、自主的活動の支援等について、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	S	所見	講座の開催、健康麻雀他活発に実施している。	
			市評価	S	所見	利用者ニーズに基づく多種多様な取り組みが実施されている。	
	こども交流・支援センター業務について	子どもの居場所づくりやふれあい体験学習等について、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	S	所見	多世代利用者が講師となり、世代間交流が活発に行われている。	
			市評価	S	所見	ふれあい体験学習を176回実施するなど、利用者増加や満足度向上にむけて積極的に取り組んでいる様子が窺える。	
自主事業	中学生以上を対象とした自習室の開放	多数の参加、事業をきっかけにした利用者の増加等、福祉の向上に繋がる効果があった。	自己評価	B	所見	週2日だけの決められた曜日なので、利用者の参加が少ない。	
			市評価	A	所見	利用者が5人のみであったが、部屋を自習室らしく改善するなど努力がみえる。	
	健康長寿フェスタ	多数の参加、事業をきっかけにした利用者の増加、生きがいの増加等、福祉の向上に繋がる効果があった。	自己評価	S	所見	毎回多くの参加者があり、活気づいている。	
			市評価	S	所見	利用者のニーズに応え、イベントを企画運営し、福祉の向上に繋がっている。	
				自己評価		所見	
				市評価		所見	

指標		仕様書、計画書等で定める実施内容 (達成すべき水準)	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
その他提案内容等	南茨木老人デイサービスセンターとの連携	併設しているデイサービスセンターとの連携	自己評価	A	所見	
			市評価	A	所見	
			自己評価		所見	
			市評価		所見	
			自己評価		所見	
			市評価		所見	
			自己評価		所見	
			市評価		所見	

6.全体評価

※を除き、4段階評価[S:特に優秀 A:良好 B:軽微な課題あり C:重大な問題あり]

評価項目		評価・所見				
個別評価	利用状況について	自己評価	S	所見	介護予防体操の充実を図る事による参加者の増。継続的に親子リトミックや編物教室などの実施により子どもの利用も大きく増えた。	
		市評価	S	所見	年々利用者数が増加しており、指定管理者の積極性が窺える。特に、子ども参加型の企画が好評で、子ども利用者が大幅に増加している。	
	収支状況について ※A~C:3段階評価	自己評価	A	所見	利用者が快適に利用できるセンターとなるため、効率的な設備投資及び設備改修を実施しながら、限られた人員のなかで、効率的な運営を実施している。	
		市評価	A	所見	概ね収支は安定していると評価できる。	
	利用者ニーズの把握と対応について	自己評価	A	所見	年2回のアンケートや日々の会話の中から利用者様のニーズ把握に努め、それに対応した事業を計画し実施した。	
		市評価	S	所見	アンケートを年2回実施し、多様な方法でニーズの把握に努めた。様々な利用ニーズに応えるため、多くの事業を実施し、要望に積極的に対応したと評価できる。	
	運営状況について	施設管理運営状況 ※A~C:3段階評価	自己評価	A	所見	地震や台風等の様々な災害のなか、施設の維持・管理を適正に実施し、安全にご利用いただける環境を保っている。
			市評価	A	所見	施設の管理及び維持に努め、利用しやすい環境を整えたと評価できる。
		指定管理事業・自主事業等の評価	自己評価	S	所見	休憩場所も確保しつつ、各部屋を最大限利用し、自主事業を行い沢山の利用者様にご来館いただいている。
			市評価	S	所見	ふれあい体験学習を176回実施する等、自主事業を積極的に行い、様々なイベントを実施している。

6.全体評価

※を除き、4段階評価[S:特に優秀 A:良好 B:軽微な課題あり C:重大な問題あり]

評価項目	評価・所見		
<p style="text-align: center;"><b>総合評価</b> (施設設置目的の総合的な達成度)</p>	自己評価	S	所見  自主事業も積極的に行い沢山の方にご参加いただき、センターのご利用人数も年々増加にあります。大きな怪我もなく楽しんで帰って頂けています。休憩場所も確保し、気軽に来館頂けるセンターとしても喜ばれています。
	市評価	S	所見  当センターは、企画力に優れ、他のセンターと比較しても自主事業の数が突出しており、着実に利用者数を伸ばしてきた経過がある。一方、当センターには他のセンターに設置されている「学習室」や「フリールーム」が設置されておらず、こどもの利用を伸ばすには不利な環境にあったが、こどもの利用増へ向け新たに取組を開始した「親子リトミック」や「あみもの教室」が好評で、昨年度と比較し大幅にこどもの利用が伸びている状況である。 また、夜間の空き部屋を「学習室」として開放するなど、利用増へ向けた積極的な姿勢が窺えることから、総合評価をSとしたものである。

公の施設評価シート《指定管理用》

1 施設及び指定管理者について

施設名等	施設名		所管課名	
	葦原老人デイサービスセンター		地域福祉課	
施設所在地	茨木市新和町21番27号			
指定管理者	(社福)茨木厚生会	指定期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日	
設置目的及び選定理由	(設置目的) 在宅の寝たきり老人、虚弱老人等の自立的生活を助長し、その家族の介護に係る負担の軽減を図るため、設置する。 (選定理由) 高齢者向け事業の実施実績が豊富にあり、施設設備・器具備品の維持管理や緊急時対策、安全管理に至るまで、具体的で適切な提案がなされている。財務状況も健全で、安定した施設運営が期待できる。			
施設概要	敷地面積	3060 m <sup>2</sup>	延床面積	694 m <sup>2</sup>
	竣工年月	平成6年4月	改修年月	-
	主な実施事業	給食、機能訓練、送迎、入浴		
	主な自主事業	-		
	部屋・設備	鉄筋コンクリート造地上2階 事務室、相談室、ボランティア室、休養室、ヘルパー事務所、浴室、調理室、トイレなど		
	目的外使用	-		
	備考	併設施設：葦原多世代交流センター(2階) 葦原コミュニティセンター(2階)		
運営状況	利用時間	午前8時から午後7時		
	定休日	なし		
	年間利用日数	363日		
	備考	大阪北部地震 台風等の影響で休館		
料金等	使用料/利用料金の有無	使用料/利用料金制	指定管理料の支払い	
	有料	利用料金制	無	
第5次 総合計画 関連取組	章	1	ともに支え合い健やかに暮らせるまち	
	施策	2	高齢者への支援を推進する	
	取組	1	地域活動・社会参加の促進	

2 利用状況について

指標	稼働率の算出	単位	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者		現指定管理者
			H27年度	H28年度	H29年度	H30年度		H31年度
			実績	実績	実績	実績	目標	目標
年間 利用数	定員数に対する利用人数の割合	利用人数	11,579	11,023	12,189	11,965	12,500	12,774
		稼働率	70.5%	67.4%	73.9%	72.9%	76.5%	77.7%
		稼働率						
		稼働率						
		稼働率						
		稼働率						



3.収支状況について

(単位：千円)

	内訳	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者			現指定管理者	
		H27年度	H28年度	H29年度	H30年度			H31年度	
		決算額	決算額	決算額	予算額	決算額	執行率	予算額	
指定管理業務	支出	総支出額	94,035	110,187	104,416	98,575	98,906	100.3%	96,233
		人件費	64,359	78,608	78,260	76,300	73,784	96.7%	72,430
		給食費	4,690	6,698	5,112	5,400	5,211	96.5%	5,380
		教養娯楽費	431	828	710	110	857	779.1%	863
		消耗品費	2,736	2,665	2,832	3,520	1,325	37.6%	1,249
		光熱水費	5,958	5,160	4,600	4,850	4,943	101.9%	4,902
		修繕料	1,817	1,059	559	600	263	43.8%	600
		通信運搬費	633	874	604	600	568	94.7%	558
		手数料	615	801	1,871	615	495	80.5%	1,220
		保険料	632	596	218	100	451	451.0%	350
		委託費	6,087	4,466	2,687	2,680	3,073	114.7%	2,233
		賃借料	619	754	1,598	1,400	1,925	137.5%	2,132
		車両費	2,458	618	1,495	2,400	2,224	92.7%	2,233
		減価償却費	0	1,496	0	0	0		0
		その他	3,000	5,564	3,870	0	3,787		2,083
		指定管理業務	収入	総収入額	94,041	110,233	104,278	97,513	101,633
介護報酬	76,515			75,587	83,066	80,233	82,363	102.7%	82,100
利用料等収入 (自己負担分)	15,953			15,853	17,342	17,280	18,420	106.6%	18,525
その他事業収入 (給食・配食等)	0			0	0	0	0		0
その他収入 (職員給食費等)	1,573			1,233	0	0	850		800
本部繰入金	0			17,560	3,870	0	0		0
収入—支出	6			46	▲ 138	▲ 1,062	2,727	-256.8%	5,192
自主事業	総支出額								
	総収入額								
	収入—支出	0	0	0	0	0		0	
【全体】収入—支出		6	46	▲ 138	▲ 1,062	2,727	-256.8%	5,192	
市	内訳	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度			H31年度	
		決算額	決算額	決算額	予算額	決算額	執行率	予算額	
	支出	総支出額	0	0	0	0	0		0
		指定管理料	0	0	0	0	0		0
収入	総収入額	0	0	0	0	0		0	

#### 4.利用者ニーズの把握と対応について

##### ①利用者意見の把握状況

現指定管理者	H30年度				
	アンケート	実施時期	平成31年3月	回収数/配布数	67/95 枚
	意見箱・メール	実施時期	-	件数	- 件
	その他	実施時期	-	件数	- 件
現指定管理者	H29年度				
	アンケート	実施時期	平成30年2月	回収数/配布数	79 / 97 枚
	意見箱・メール	実施時期	-	件数	- 件
	その他	実施時期	-	件数	- 件
現指定管理者	H28年度				
	アンケート	実施時期	平成29年2月	回収数/配布数	73 / 84 枚
	意見箱・メール	実施時期	常時	件数	- 件
	その他	実施時期	-	件数	- 件

##### ②利用者からの主な意見・要望と対応

意見・要望	対応
ウオシュレットの便器を設置してほしい	水道工事等が必要なため、要検討中
リハビリをしてほしい	専門的なりハビリは行っていないが、体操やレクで体を動かす機会を増やす
イベントでプレゼントがあると嬉しい	誕生日会や行事イベントで手作りのプレゼントを行っている
食事にもっと野菜を増やしてほしい	バランスよく提供できているので、継続中
おやつが甘い物ばかりなので、違う物もほしい	食事委託会社と検討している。別の業者のメニューも取り入れる
色鉛筆を私物化している利用者がいて迷惑	色鉛筆セットを増やした

### ③アンケート実施結果

職員の対応(ことばづかい、態度など)について気になることはありませんか。								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
1	現指定管理者	H30	67	37 55%	30 45%	0 0%	0 0%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
職員に対して相談や、話しかけやすい環境でしょうか。								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
2	現指定管理者	H30	65	23 35%	42 65%	0 0%	0 0%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
健康管理や医療面について配慮されていますか。								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
3	現指定管理者	H30	64	19 30%	45 70%	0 0%	0 0%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
施設が整理整頓、清掃され、居心地のよい環境ができていますか。								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
4	現指定管理者	H30	62	26 42%	36 58%	0 0%	0 0%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
サービスを利用するにあたり、意向、注意事項が配慮されていますか。								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
5	現指定管理者	H30	66	21 32%	45 68%	0 0%	0 0%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	

リハビリなどの機能訓練が要望にそってできていますか。								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
6	現指定管理者	H30	62	18 29%	41 66%	3 5%	0 0%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-		
	現指定管理者	H28	-	-	-	-		
食事(デイサービス・配食)の量、味はどうか。								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
7	現指定管理者	H30	62	17 27%	45 73%	0 0%	0 0%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-		
	現指定管理者	H28	-	-	-	-		
送迎サービスにおいて、時間に遅れる場合など、連絡がしっかりとれていますか。								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
8	現指定管理者	H30	67	22 33%	43 64%	2 3%	0 0%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-		
	現指定管理者	H28	-	-	-	-		
送迎サービス中運転が安全・安心に行われていますか。								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
9	現指定管理者	H30	65	25 38%	40 62%	0 0%	0 0%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-		
	現指定管理者	H28	-	-	-	-		
プライバシーに配慮したサービスが提供できていますか。								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
10	現指定管理者	H30	63	20 32%	43 68%	0 0%	0 0%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-		
	現指定管理者	H28	-	-	-	-		

イベントなど、サービスの利用中に楽しんでいただけていますか。								
	年度	総 回 答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
11	現指定管理者	H30	65	21 32%	43 66%	1 2%	0 0%	<p>100% 50% 0%</p> <p>■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満</p> <p>H28 H29 H30</p>
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
施設の利用について、総合的な満足度を教えてください。								
	年度	総 回 答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
12	現指定管理者	H30	62	22 35%	40 65%	0 0%	0 0%	<p>100% 50% 0%</p> <p>■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満</p> <p>H28 H29 H30</p>
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	

S:達成すべき水準を大きく上回った  
 A:達成すべき水準を達成した  
 B:達成すべき水準を下回った

5.運営状況について  
 ①施設管理運営状況

施設管理について						
1	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	計画書の作成・提出について	必要事項を漏れなく記載し、年度計画書を指定する期日までに提出している。	自己評価	A	所見	
点検時期	市評価		A	所見		
2018/4/1						
点検方法 書類確認						
2	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	報告書の作成・提出について	必要事項を漏れなく記載し、定期報告書は各四半期終了後14日以内、事業報告書は年度終了後30日以内に提出している。	自己評価	A	所見	
点検時期	市評価		A	所見		
2018/9/1						
点検方法 書類確認						
3	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	文書の管理について	収支に関する帳票、記録その他文書について、破棄されることなく、他の業務に関する文書と分けて保存されている。	自己評価	A	所見	
点検時期	市評価		A	所見		
2018/9/1						
点検方法 ヒアリング						
4	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	利用許可について	茨木市老人デイサービスセンター条例に基づき、適正な利用許可を行う。	自己評価	A	所見	
点検時期	市評価		A	所見		
2018/9/1						
点検方法 ヒアリング						
5	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	会計事務について	利用料金等の会計事務について、適切な処理が行われている。	自己評価	A	所見	
点検時期	市評価		A	所見		
2018/9/1						
点検方法 ヒアリング						
6	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	人員配置について	大阪府指定居宅サービス事業者の指定並びに指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例に基づき、配置されている等、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	
点検時期	市評価		A	所見		
2018/9/1						
点検方法 ヒアリング						
7	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	研修の実施について	業務上必要な倫理観や人権意識の向上等の研修を仕様等を満たす水準で実施している。	自己評価	B	所見	主に介護現場で必要な基礎知識(虐待や認知症の理解、災害や事故の対応等)についての研修が多かった。
点検時期	市評価		A	所見		
2018/9/1						
点検方法 ヒアリング						

共通項目	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	8 設備の維持管理について	施設の保全に努めるとともに、建築物等の不具合を発見した際には、速やかに改善を図るよう適切に対応する等、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	B	所見	修繕に時間や費用が掛かることや老朽化により保全すべき箇所が増えているため、細かなところまで対応ができていないことがある。
	点検時期		市評価	B	所見	
	2018/9/1					
	点検方法		ヒアリング	修繕の対応が迅速でないことがあった。		
	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	9 清掃・衛生管理について	衛生環境の維持に心がけ、快適な空間を保つために必要な清掃業務を実施する等、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法		ヒアリング			
	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	10 第三者への業務委託について	第三者への委託について、市の承認を得ている等、基本協定書等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法		書類確認			
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)				
11 警備体制について	防犯、防火及び防災に万全を期し、防火管理者を設置する等、仕様等を満たす水準で実施されている。 □	自己評価	A	所見		
点検時期		市評価	A	所見		
2018/9/1						
点検方法		ヒアリング				
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)				
12 緊急時対策、安全管理について①	日ごろから必要な訓練を行うとともに、利用者を適切に避難誘導できる体制を整える等、仕様を満たす水準で実施されている。	自己評価	B	所見	避難訓練等を行っているが、実際に利用者参加型ではないため、実践的でない。	
点検時期		市評価	A	所見		
2018/9/1						
点検方法		ヒアリング				
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)				
13 緊急時対策、安全管理について②	-	自己評価		所見		
点検時期		市評価		所見		
-						
点検方法		選択してください				
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)				
14 備品の管理について	備品台帳を整備しており、備品の状況を正確に把握している。	自己評価	A	所見		
点検時期		市評価	A	所見		
2018/9/1						
点検方法		ヒアリング				
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)				
15 建築基準法等の順守について	建築基準法及び消防法を順守している。	自己評価	A	所見		
点検時期		市評価	A	所見		
2018/9/1						
点検方法		書類確認				

点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
16	労働関係法令の遵守について	労働関係法令を遵守している。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
ヒアリング					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
17	前指定管理期間時からの継続雇用について	継続雇用された者が、不当な理由で解雇されず、引続き雇用されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
ヒアリング					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
18	就職困難者の雇用について	障害者雇用について、法定雇用率を遵守している。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
ヒアリング					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
19	個人情報の保護について①	個人情報の保護に関する法律及び茨木市個人情報保護条例の規定に準拠する等、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
ヒアリング					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
20	個人情報の保護について②	-	自己評価		所見
	点検時期		市評価		所見
	-				
	点検方法				
選択してください					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
21	人権尊重について	人権尊重の考え方や、施設において特に配慮すべき人権について、職員が理解している。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
ヒアリング					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
22	環境への配慮について	茨木市環境方針に基づき、環境へ配慮する等、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
ヒアリング					



独自設定項目	23	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
		業務仕様書について	施設の維持管理、要望・苦情等への対応、利用促進等、業務仕様書に記載されているすべての項目について、仕様を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	
		点検時期		市評価	A	所見	
		2018/9/1					
	点検方法						
	ヒアリング						
	24	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
		障害者への配慮について	障害者への配慮を適切に行っている。	自己評価	A	所見	
		点検時期		市評価	A	所見	
		2018/9/1					
	点検方法						
	ヒアリング						
25	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)				
			自己評価		所見		
	点検時期		市評価		所見		
点検方法							

## ②指定管理事業・自主事業等の評価

指標		仕様書、計画書等で定める実施内容 (達成すべき水準)	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
指定管理事業	給食事業	状態に応じた適切な食事の提供	自己評価	A	所見	
			市評価	A	所見	
	機能訓練事業	機能訓練指導員の配置	自己評価	A	所見	
			市評価	A	所見	
	入浴事業	浴槽の清掃、水質の管理及び入浴介助員の配置	自己評価	A	所見	
			市評価	A	所見	
自主事業			自己評価		所見	
			市評価		所見	
			自己評価		所見	
			市評価		所見	
			自己評価		所見	
			市評価		所見	

指標		仕様書、計画書等で定める実施内容 (達成すべき水準)	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
その他提案内容等			自己評価		所見	
			市評価		所見	
			自己評価		所見	
			市評価		所見	
			自己評価		所見	
			市評価		所見	
			自己評価		所見	
			市評価		所見	

6.全体評価

※を除き、4段階評価[S:特に優秀 A:良好 B:軽微な課題あり C:重大な問題あり]

評価項目		評価・所見				
個別評価	利用状況について	自己評価	A	所見	稼働については7割を超えているが、実際のところ余裕を持った定員数に設定しているため、利用状況は良好であると考えている。通年開所で運営を行っていることで、人員の確保が課題のため、基本報酬の算定と主に入浴介助をメインに事業を行っている。そのため、個別機能訓練や新しく創設された加算の算定ができていないため、リハビリなどの目的の方へのアプローチができず、集客が伸びせなかった点は改善の余地がある。	
		市評価	A	所見	利用者数は安定していると評価できる。	
	収支状況について ※A~C:3段階評価	自己評価	A	所見	前年度との比較においては、30年度介護報酬改定にともなう報酬の減額や通所時間の時間区分が変更となったことなどから、大幅な減収が想定されたため予算額は前年度より低く設定した。その中でも営業時間を延長するなどの対応により、改定前の収入を維持することができた。支出に関しては長期にわたって働くスタッフが多いことから、人件費の増大があるが、適正な人員配置により前年度より抑えることができた。また、給食委託の変更などにより、委託費も抑えることができています。	
		市評価	A	所見	概ね収支は安定していると評価できる。	
	利用者ニーズの把握と対応について	自己評価	A	所見	毎年度の施設利用者アンケート及び意見箱の設置を行っている。アンケート結果は良好で、不満項目は殆ど見られなかった。設備に関しては、ウォッシュレット便座の設置や和式を洋式に変更してほしいなどトイレ環境についてのご要望が多かった。今後の検討材料だが、工事費や工事期間を考えると容易ではない。食事に関してはより良い食事を望まれる方もおられるが、低所得者の方もおられることから、価格をあげることも慎重を期する。その他要望や苦情は迅速に処理している。	
		市評価	A	所見	アンケートを実施し、要望については迅速に対応していると評価できる。	
	運営状況について	施設管理運営状況 ※A~C:3段階評価	自己評価	A	所見	基本方針に基づき、利用者の生活の助長・健康保持に努めた。他が受入困難な利用者においても積極的に受け入れを行い、介護負担の軽減にも努めた。専門的な職員を多数配置し、地域住民や利用者が安心してご利用できる環境の整備を行った。広報紙の発行やイベントも行い利用促進に努めた。
			市評価	A	所見	施設の管理及び維持に努め、利用しやすい環境を整えたと評価できる。
		指定管理事業・自主事業等の評価	自己評価	A	所見	基本的な管理運営はできている。各種報告書の提出や計画書の提出も行っている。日常の清掃や警備、保守点検については第三者へ委託を行っている。
			市評価	A	所見	買物支援に係る事業は高く評価できる。

6.全体評価

※を除き、4段階評価[S:特に優秀 A:良好 B:軽微な課題あり C:重大な問題あり]

評価項目	評価・所見		
<p style="text-align: center;"><b>総合評価</b> (施設設置目的の総合的な達成度)</p>	自己評価	A	<p>平成6年から25年という長きにわたり、運営を受託。基本方針である在宅の寝たきり高齢者や虚弱高齢者等について、入浴・排泄、食事介助、機能訓練を行うことによって生活の助長、健康の保持を図るとともにその家族に係る負担の軽減を図ることという目的は達成できている。制度がどんどん改正されていく中で、時代が求めるものは変化していく。介護保険制度が創設され、介護は社会全体で支える仕組みになったが、まだまだ家族が見ている現状がある。市立のデイサービスは正当な理由なく利用を拒むことがないよう受入を行っている。利用者・家族が安全かつ安心して利用できるように管理を行うとともに、専門性の高い職員の配置も行っている。施設の維持管理をはじめ、清掃も徹底し、衛生面での管理も怠らず快適に利用できるように心掛けている。施設自体が25年を迎え老朽化・経年劣化が激しく、設備が整っていない課題については優先順位を決め対応していきたい。また、地域との関連性については、関係機関との連携は出来ているが、地域の行事や交流としてはお祭りなど限定的であり、もっと交流の場を増やすなど積極的な地域参画が課題である。</p>
	市評価	A	<p>地震の影響により近隣のスーパーが休業となり、買物困難者が出現するという新たな地域課題が浮上した。当センターは、デイサービスセンターの送迎車を活用し、買物支援事業に取り組むなど、地域貢献事業に率先して取り組んだ。 この点は地域におけるセーフティネットの拠点として、また社会福祉法人の社会貢献事業として高く評価できる。</p>

## 公の施設評価シート《指定管理用》

### 1 施設及び指定管理者について

施設名等	施設名		所管課名	
	沢池老人デイサービスセンター		地域福祉課	
施設所在地	茨木市南春日丘五丁目1番8号			
指定管理者	OSJ・KFKグループ	指定期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日	
設置目的及び選定理由	(設置目的) 在宅の寝たきり老人、虚弱老人等の自立的生活を助長し、その家族の介護に係る負担の軽減を図るため、設置する。 (選定理由) 高齢者向け事業の実施実績が豊富にあり、人員配置や施設設備・器具備品の維持管理、緊急時対策、安全管理に至るまで、具体的で適切な提案がなされている。			
施設概要	敷地面積	3193 m <sup>2</sup>	延床面積	602 m <sup>2</sup>
	竣工年月	平成9年4月	改修年月	-
	主な実施事業	給食、機能訓練、送迎、入浴		
	主な自主事業	-		
	部屋・設備	鉄筋コンクリート造地上2階 相談室、介護教室、共有フロア、事務室、浴室、食堂、調理室、トイレなど		
	目的外使用	-		
	備考	併設施設：沢池多世代交流センター(2階)		
運営状況	利用時間	午前9時30分から午後4時30分		
	定休日	なし		
	年間利用日数	365日		
	備考	-		
料金等	使用料／利用料金の有無	使用料／利用料金制	指定管理料の支払い	
	有料	利用料金制	無	
第5次 総合計画 関連取組	章	1	ともに支え合い健やかに暮らせるまち	
	施策	2	高齢者への支援を推進する	
	取組	1	地域活動・社会参加の促進	

### 2 利用状況について

指標	稼働率の算出	単位	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者		現指定管理者
			H27年度	H28年度	H29年度	H30年度		H31年度
			実績	実績	実績	実績	目標	目標
年間 利用数	利用人数 定員数に対する利用人数の割合	利用人数	12,189	11,828	13,226	13,855	13,206	14,000
		稼働率	87.5%	84.7%	89.2%	89.5%	94.8%	95.0%
		稼働率						
		稼働率						
		稼働率						
		稼働率						

3.収支状況について

(単位：千円)

	内訳	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者			現指定管理者	
		H27年度	H28年度	H29年度	H30年度			H31年度	
		決算額	決算額	決算額	予算額	決算額	執行率	予算額	
指定管理業務	支出	総支出額	99,623	93,794	99,240	102,216	100,288	98.1%	104,498
		人件費	69,531	64,434	73,088	74,475	70,714	94.9%	75,014
		給食費	686	4,921	5,101	4,969	5,510	110.9%	5,242
		教養娯楽費	636	605	526	600	435	72.5%	544
		備消耗品費	599	572	665	705	795	112.8%	595
		印刷製本費	47	45	33	52	36	69.2%	8
		光熱水費	10,263	9,793	9,423	9,546	7,626	79.9%	7,679
		修繕料	1,534	1,464	449	900	447	49.7%	559
		通信運搬費	320	305	319	322	322	100.0%	326
		手数料	774	739	342	963	365	37.9%	305
		保険料	723	690	11	91	354	389.0%	560
		業務委託料	4,652	4,439	4,059	2,699	4,658	172.6%	5,278
		使用料・賃借料	1,017	970	197	1,115	1,249	112.0%	1,103
		車両維持管理費	2,977	2,841	1,906	2,000	2,950	147.5%	2,572
		多世代センター繰	5,864	1,605	3,121	3,779	2,989	79.1%	3,025
		その他	0	371	0	0	1,838		1,688
		指定管理業務	収入	総収入額	108,337	100,165	112,778	113,677	121,744
介護報酬	89,516			82,366	93,699	94,544	101,090	106.9%	97,549
利用料等収入 (自己負担分)	18,154			17,209	18,498	18,511	20,169	109.0%	19,256
その他収入 (職員給食費等)	667			590	581	622	485	78.0%	442
収入—支出	8,714			6,371	13,538	11,461	21,456	187.2%	12,749
自主事業	総支出額								
	総収入額								
	収入—支出	0	0	0	0	0		0	
【全体】収入—支出		8,714	6,371	13,538	11,461	21,456	187.2%	12,749	
市	支出	総支出額	0	0	0	0	0		0
		指定管理料	0	0	0	0	0		0
	収入	総収入額	0	0	0	0	0		0

#### 4.利用者ニーズの把握と対応について

##### ①利用者意見の把握状況

現指定管理者	H30年度				
	アンケート	実施時期	平成31年1月	回収数/配布数	71/115 枚
	意見箱・メール	実施時期	通年	件数	- 件
	その他	実施時期	-	件数	- 件
現指定管理者	H29年度				
	アンケート	実施時期	-	回収数/配布数	66 / 103 枚
	意見箱・メール	実施時期	通年	件数	- 件
	その他	実施時期	-	件数	- 件
現指定管理者	H28年度				
	アンケート	実施時期	平成28年10月	回収数/配布数	64 / 93 枚
	意見箱・メール	実施時期	常時	件数	- 件
	その他	実施時期	-	件数	- 件

##### ②利用者からの主な意見・要望と対応

意見・要望	対応
沢池デイサービスさんは趣味にあったものをたくさん取り入れていただき助かっています。小さな子どもと触れ合う行事があればなお喜ぶと思います。	年に2回程度、季節行事を通して、2階の保育園児と関わることのできるイベントを行っている。
送迎の時間に違いがある。特に帰りの時間帯。	極端に遅くなる時は、前もって電話連絡を行う。

### ③アンケート実施結果

職員の対応(ことばづかい、態度など)について気になることはありませんか。								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
1	現指定管理者	H30	71	58 82%	12 17%	1 1%	0 0%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
職員に対して相談や、話しかけやすい環境でしょうか。								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
2	現指定管理者	H30	71	51 72%	15 21%	4 6%	1 1%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
健康管理や医療面について配慮されていますか。								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
3	現指定管理者	H30	71	53 75%	14 20%	4 6%	0 0%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
施設が整理整頓、清掃され、居心地のよい環境ができていますか。								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
4	現指定管理者	H30	71	57 80%	13 18%	1 1%	0 0%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
サービスを利用するにあたり、意向、注意事項が配慮されていますか。								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
5	現指定管理者	H30	71	50 70%	19 27%	2 3%	0 0%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	



リハビリなどの機能訓練が要望にそってできていますか。								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
6	現指定管理者	H30	71	42 59%	24 34%	5 7%	0 0%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-		
	現指定管理者	H28	-	-	-	-		
食事(デイサービス・配食)の量、味はどうか。								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
7	現指定管理者	H30	71	44 62%	26 37%	1 1%	0 0%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-		
	現指定管理者	H28	-	-	-	-		
送迎サービスにおいて、時間に遅れる場合など、連絡がしっかりとれていますか。								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
8	現指定管理者	H30	71	54 76%	13 18%	3 4%	1 1%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-		
	現指定管理者	H28	-	-	-	-		
送迎サービス中運転が安全・安心に行われていますか。								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
9	現指定管理者	H30	71	59 83%	12 17%	0 0%	0 0%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-		
	現指定管理者	H28	-	-	-	-		
プライバシーに配慮したサービスが提供できていますか。								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
10	現指定管理者	H30	71	52 73%	16 23%	3 4%	0 0%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-		
	現指定管理者	H28	-	-	-	-		

イベントなど、サービスの利用中に楽しんでいただけていますか。								
	年度	総 回 答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
11	現指定管理者	H30	71	38	33	0	0	<p>100% 50% 0%</p> <p>■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満</p> <p>H28 H29 H30</p>
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
施設の利用について、総合的な満足度を教えてください。								
	年度	総 回 答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
12	現指定管理者	H30	71	40	30	1	0	<p>100% 50% 0%</p> <p>■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満</p> <p>H28 H29 H30</p>
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	

S:達成すべき水準を大きく上回った  
 A:達成すべき水準を達成した  
 B:達成すべき水準を下回った

5.運営状況について  
 ①施設管理運営状況

施設管理について

点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
1	計画書の作成・提出について	必要事項を漏れなく記載し、年度計画書を指定する期日までに提出している。	自己評価	B	所見	提出期限に遅れることがあった。
	点検時期		市評価	B	所見	
	2018/4/1					
	点検方法					期限を過ぎてから提出されたことかあった。
書類確認						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
2	報告書の作成・提出について	必要事項を漏れなく記載し、定期報告書は各四半期終了後14日以内、事業報告書は年度終了後30日以内に提出している。	自己評価	B	所見	提出期限に遅れることがあった。
	点検時期		市評価	B	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					期限を過ぎてから提出されたことかあった。
書類確認						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
3	文書の管理について	収支に関する帳票、記録その他文書について、破棄されることなく、他の業務に関する文書と分けて保存されている。	自己評価	A	所見	
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
4	利用許可について	茨木市老人デイサービスセンター条例に基づき、適正な利用許可を行う。	自己評価	S	所見	他のデイサービスでの受け入れが困難な方についても、積極的に利用受付している。
	点検時期		市評価	S	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					重度の要介護者も積極的に受け入れている。
書類確認						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
5	会計事務について	利用料金等の会計事務について、適切な処理が行われている。	自己評価	S	所見	母体施設による確認、及び法人内部監査を実施し、随時確認を行っている。
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
6	人員配置について	大阪府指定居宅サービス事業者の指定並びに指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例に基づき、配置されている等、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
7	研修の実施について	業務上必要な倫理観や人権意識の向上等の研修を仕様等を満たす水準で実施している。	自己評価	S	所見	介護保険に定められている以上の研修を実施し、随時、資質向上に努めている。
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						

共通項目	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
	設備の維持管理について	施設の保全に努めるとともに、建築物等の不具合を発見した際には、速やかに改善を図るよう適切に対応する等、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
	ヒアリング				
	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
	清掃・衛生管理について	衛生環境の維持に心がけ、快適な空間を保つために必要な清掃業務を実施する等、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
	ヒアリング				
	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
	第三者への業務委託について	第三者への委託について、市の承認を得ている等、基本協定書等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
	書類確認				
	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
	警備体制について	防犯、防火及び防災に万全を期し、防火管理者を設置する等、仕様等を満たす水準で実施されている。 □	自己評価	A	所見
点検時期	市評価		A	所見	
2018/9/1					
点検方法					
ヒアリング					
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
緊急時対策、安全管理について①	日ごろから必要な訓練を行うとともに、利用者を適切に避難誘導できる体制を整える等、仕様を満たす水準で実施されている。	自己評価	S	所見	
点検時期		市評価	S	所見	
2018/9/1					
点検方法					
ヒアリング					
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
緊急時対策、安全管理について②	-	自己評価		所見	
点検時期		市評価		所見	
-					
点検方法					
選択してください					
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
備品の管理について	備品台帳を整備しており、備品の状況を正確に把握している。	自己評価	A	所見	
点検時期		市評価	A	所見	
2018/9/1					
点検方法					
ヒアリング					
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
建築基準法等の順守について	建築基準法及び消防法を順守している。	自己評価	A	所見	
点検時期		市評価	A	所見	
2018/9/1					
点検方法					
書類確認					

点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
16	労働関係法令の遵守について	労働関係法令を遵守している。	自己評価	S	所見	母体施設、法人本部によるチェックを随時行い、職員からのヒアリングも実施し、改善に取り組んでいる。
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
17	前指定管理期間時からの継続雇用について	継続雇用された者が、不当な理由で解雇されず、引続き雇用されている。	自己評価	A	所見	
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
18	就職困難者の雇用について	障害者雇用について、法定雇用率を遵守している。	自己評価	A	所見	
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
19	個人情報の保護について①	個人情報の保護に関する法律及び茨木市個人情報保護条例の規定に準拠する等、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
20	個人情報の保護について②	-	自己評価		所見	
	点検時期		市評価		所見	
	-					
	点検方法					
選択してください						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
21	人権尊重について	人権尊重の考え方や、施設において特に配慮すべき人権について、職員が理解している。	自己評価	S	所見	要支援者へのサービスとなるため、様々な利用者へ適切な支援が実施できるように、資質向上に努めている。
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
22	環境への配慮について	茨木市環境方針に基づき、環境へ配慮する等、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						

独自設定項目	23	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
		業務仕様書について	施設の維持管理、要望・苦情等への対応、利用促進等、業務仕様書に記載されているすべての項目について、仕様を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	
		点検時期					
		2018/9/1					
		点検方法		市評価	A	所見	
	ヒアリング						
	24	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
		障害者への配慮について	障害者への配慮を適切に行っている。	自己評価	A	所見	
		点検時期					
		2018/9/1					
		点検方法		市評価	A	所見	
	ヒアリング						
	25	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
				自己評価		所見	
		点検時期					
点検方法		市評価			所見		

## ②指定管理事業・自主事業等の評価

	指標	仕様書、計画書等で定める実施内容 (達成すべき水準)	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
			自己評価		所見	
指定管理事業	給食事業	状態に応じた適切な食事の提供	自己評価	S	所見	安全な食の提供に向け、委託業者と毎月会議を設定し、改善に努めている。
			市評価	S	所見	日々改善に努めている様子がヒアリングからも窺える。
	機能訓練事業	機能訓練指導員の配置	自己評価	A	所見	
			市評価	A	所見	
	入浴事業	浴槽の清掃、水質の管理及び入浴介助員の配置	自己評価	A	所見	
			市評価	A	所見	
自主事業			自己評価		所見	
			市評価		所見	
			自己評価		所見	
			市評価		所見	
			自己評価		所見	
			市評価		所見	

指標		仕様書、計画書等で定める実施内容 (達成すべき水準)	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
その他提案内容等	沢池多世代交流センターとの連携	併設している多世代交流センターとの連携	自己評価	A	所見	
			市評価	A	所見	
			自己評価		所見	
			市評価		所見	
			自己評価		所見	
			市評価		所見	
			自己評価		所見	
			市評価		所見	

6.全体評価

※を除き、4段階評価[S:特に優秀 A:良好 B:軽微な課題あり C:重大な問題あり]

評価項目		評価・所見				
個別評価	利用状況について	自己評価	S	所見	利用者から、満足され信頼される事業所となるべく常に改善を行い、90%以上の利用率を継続している。	
		市評価	S	所見	高い利用率を維持していることは評価できる。	
	収支状況について ※A~C:3段階評価	自己評価	A	所見	安定した利用率を継続し、支出のコントロールも適正に実施した。	
		市評価	A	所見	概ね収支は安定していると評価できる。	
	利用者ニーズの把握と対応について	自己評価	A	所見	アンケートや普段からの利用者の方との関わりにより、要望は聞き取り、申し送りを行うことで、スタッフ全体で把握を行っている。	
		市評価	A	所見	アンケートを実施し、要望については迅速に対応していると評価できる。	
	運営状況について	施設管理運営状況 ※A~C:3段階評価	自己評価	A	所見	常に利用者のニーズに耳を傾け、応じる様に努め、利用者から選ばれる事業所となるように、常にサービスの改善を実施している。また、茨木市の建物を使用していることを理解し、常に丁寧な設備使用と、不都合箇所の早期発見に努めている。
			市評価	A	所見	施設の管理及び維持に努め、利用しやすい環境を整えたと評価できる。
		指定管理事業・自主事業等の評価	自己評価	S	所見	茨木市立老人デイサービスセンターとして、公益性やセーフティネットとしての機能を十分に発揮できるように、認知症対応・重度化対応に努めている。
			市評価	A	所見	利用者ニーズに応え、イベントも積極的に実施している。



6.全体評価

※を除き、4段階評価[S:特に優秀 A:良好 B:軽微な課題あり C:重大な問題あり]

評価項目	評価・所見		
<p style="text-align: center;"><b>総合評価</b> (施設設置目的の総合的な達成度)</p>	自己評価	S	<p>所見</p> <p>在宅生活を、少しでも長く継続できるように、認知症の方や重介護者も積極的に受け入れ、要介護状態の改善に努めている。結果として、多くの利用者にご利用いただいている。引き続き、多様な課題に対応できるように、自己研鑽に努め、地域住民のセーフティネットとしての役割を果たしていきたい。</p>
	市評価	A	<p>所見</p> <p>定期報告書の提出期限に遅れが見られるなど、業務管理に一部課題が見られるが、利用者数、サービス水準ともに良好な水準を保っている。総合評価はAとする。</p>

## 公の施設評価シート《指定管理用》

## 1 施設及び指定管理者について

施設名等	施設名		所管課名	
	西河原老人デイサービスセンター		地域福祉課	
施設所在地	茨木市西河原二丁目17番4号			
指定管理者	(社福)慶徳会	指定期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日	
設置目的 及び 選定理由	(設置目的) 在宅の寝たきり老人、虚弱老人等の自立的生活を助長し、その家族の介護に係る負担の軽減を図るため、設置する。  (選定理由) 高齢者向け事業及び子ども向け事業の実施実績が豊富にあり、施設設備・器具備品の維持管理、緊急時対策、安全管理に至るまで、具体的で適切な提案がなされている。			
施設概要	敷地面積	2610 m <sup>2</sup>	延床面積	685 m <sup>2</sup>
	竣工年月	平成10年4月	改修年月	-
	主な実施事業	給食、機能訓練、送迎、入浴		
	主な自主事業	-		
	部屋・設備	鉄筋コンクリート造地上1階 利用者共有フロア、事務室、相談室、休養室、調理室、栄養士室、浴室、トイレなど		
	目的外使用	-		
	備考	併設施設：西河原多世代交流センター		
運営状況	利用時間	午前9時から午後5時		
	定休日	12月30日～1月3日		
	年間利用日数	360		
	備考	-		
料金等	使用料／利用料金の有無	使用料／利用料金制	指定管理料の支払い	
	有料	利用料金制	無	
第5次 総合計画 関連取組	章	1	ともに支え合い健やかに暮らせるまち	
	施策	2	高齢者への支援を推進する	
	取組	1	地域活動・社会参加の促進	

## 2 利用状況について

指標	稼働率の算出	単位	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者		現指定管理者
			H27年度	H28年度	H29年度	H30年度		H31年度
			実績	実績	実績	実績	目標	目標
年間 利用数	定員数に対する利 用人数の割合	利用人数	8,771	8,939	8,391	7,761	9,000	7,500
		稼働率	77.0%	79.0%	75.0%	69.0%	80.0%	67.0%
		稼働率						
		稼働率						
		稼働率						
		稼働率						

3.収支状況について

(単位：千円)

	内訳	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者			現指定管理者	
		H27年度	H28年度	H29年度	H30年度			H31年度	
		決算額	決算額	決算額	予算額	決算額	執行率	予算額	
指定管理業務	支出	総支出額	61,698	67,770	62,864	65,565	65,201	99.4%	68,255
		人件費	39,744	41,767	42,410	43,364	44,996	103.8%	44,827
		食糧費他	3,471	2,983	2,966	3,060	2,795	91.3%	2,500
		消耗品	840	930	328	310	428	138.1%	1,550
		印刷製本日	74	68	74	100	0	0.0%	250
		光熱水費	7,063	7,371	4,171	3,000	3,086	102.9%	3,000
		修繕費	1,125	645	445	1,629	340	20.9%	700
		通信費	335	356	348	367	344	93.7%	300
		手数料	334	34	91	843	435	51.6%	223
		保険料	108	96	6	230	37	16.1%	200
		施設維持費等委託	3,676	4,567	2,008	807	1,366	169.3%	2,380
		使用料賃借料	816	1,300	1,556	1,530	1,889	123.5%	1,925
		減価償却費	999	994	0	0	713		300
		サービス区分間繰	3,113	6,659	8,461	10,325	8,763	84.9%	10,100
		災害対応費	0	0	0	0	9		0
		指定管理業務	収入	総収入額	77,791	79,111	75,781	73,482	70,710
介護報酬	70,862			72,500	69,683	64,207	58,124	90.5%	59,650
利用料等収入 (自己負担分)	5,976			5,074	5,500	4,300	6,784	157.8%	7,000
その他事業収入 (給食・配食等)	943			1,517	598	4,000	5,747	143.7%	5,930
その他収入 (職員給食費等)	10			20	0	975	46	4.7%	0
補償金	0			0	0	0	9		0
収入—支出	16,093			11,341	12,917	7,917	5,509	69.6%	4,325
自主事業	支出	総支出額	0	0	0	0	0		0
		総収入額	0	0	0	0	0		0
		収入—支出	0	0	0	0	0		0
【全体】収入—支出		16,093	11,341	12,917	7,917	5,509	69.6%	4,325	
市	支出	総支出額	0	0	0	0	9		0
		指定管理料	0	0	0	0	0		0
		補償金	0	0	0	0	9		0
	収入	総収入額	0	0	0	0	0		0

#### 4.利用者ニーズの把握と対応について

##### ①利用者意見の把握状況

現指定管理者	H30年度				
	アンケート	実施時期	平成31年2月	回収数/配布数	30/43 枚
	意見箱・メール	実施時期	-	件数	- 件
	その他	実施時期	-	件数	- 件
現指定管理者	H29年度				
	アンケート	実施時期	平成30年3月	回収数/配布数	36 / 56 枚
	意見箱・メール	実施時期	-	件数	- 件
	その他	実施時期	-	件数	- 件
現指定管理者	H28年度				
	アンケート	実施時期	平成29年1月13日～1月31日	回収数/配布数	35 / 54 枚
	意見箱・メール	実施時期	常時	件数	- 件
	その他	実施時期	-	件数	- 件

##### ②利用者からの主な意見・要望と対応

意見・要望	対応
西河原のデイサービスでショートステイをしてほしい。	ショートステイはできない旨伝えた。
ケアの皆様がやさしくしてくれます。	-
朝の送迎時間を遅くしてほしいです。	時間を遅くして対応
これからも体の維持ができるように過ごしたい。	-

### ③アンケート実施結果

職員の対応(ことばづかい、態度など)について気になるところはありませんか。								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
1	現指定管理者	H30	30	27	3	0	0	<p>100% 50% 0%</p> <p>H28 H29 H30</p> <p>■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満</p>
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
職員に対して相談や、話しかけやすい環境でしょうか。								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
2	現指定管理者	H30	30	27	3	0	0	<p>100% 50% 0%</p> <p>H28 H29 H30</p> <p>■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満</p>
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
健康管理や医療面について配慮されていますか。								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
3	現指定管理者	H30	-	-	-	-	<p>100% 50% 0%</p> <p>H28 H29 H30</p> <p>■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満</p>	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-		
	現指定管理者	H28	-	-	-	-		
施設が整理整頓、清掃され、居心地のよい環境ができていますか。								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
4	現指定管理者	H30	-	-	-	-	<p>100% 50% 0%</p> <p>H28 H29 H30</p> <p>■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満</p>	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-		
	現指定管理者	H28	-	-	-	-		
サービスを利用するにあたり、意向、注意事項が配慮されていますか。								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
5	現指定管理者	H30	-	-	-	-	<p>100% 50% 0%</p> <p>H28 H29 H30</p> <p>■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満</p>	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-		
	現指定管理者	H28	-	-	-	-		

リハビリなどの機能訓練が要望にそってできていますか。								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
6	現指定管理者	H30	29	15 52%	11 38%	0 0%	3 10%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
食事(デイスサービス・配食)の量、味はどうか。								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
7	現指定管理者	H30	-	-	-	-		
	現指定管理者	H29	-	-	-	-		
	現指定管理者	H28	-	-	-	-		
送迎サービスにおいて、時間に遅れる場合など、連絡がしっかりとれていますか。								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
8	現指定管理者	H30	-	-	-	-		
	現指定管理者	H29	-	-	-	-		
	現指定管理者	H28	-	-	-	-		
送迎サービス中運転が安全・安心に行われていますか。								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
9	現指定管理者	H30	30	27 90%	3 10%	0 0%	0 0%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
プライバシーに配慮したサービスが提供できていますか。								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
10	現指定管理者	H30	30	27 90%	3 10%	0 0%	0 0%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	

イベントなど、サービスの利用中に楽しんでいただけていますか。							
	年度	総 回 答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
11	現指定管理者	H30	-	-	-	-	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	
施設の利用について、総合的な満足度を教えてください。							
	年度	総 回 答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移
			回答数	回答数	回答数	回答数	
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合	
12	現指定管理者	H30	30	25	5	0	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	

S:達成すべき水準を大きく上回った  
A:達成すべき水準を達成した  
B:達成すべき水準を下回った

5.運営状況について  
①施設管理運営状況

施設管理について						
1	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	計画書の作成・提出について	必要事項を漏れなく記載し、年度計画書を指定する期日までに提出している。	自己評価	A	所見	
点検時期	市評価		A	所見		
2018/4/1						
点検方法 書類確認						
2	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	報告書の作成・提出について	必要事項を漏れなく記載し、定期報告書は各四半期終了後14日以内、事業報告書は年度終了後30日以内に提出している。	自己評価	A	所見	
点検時期	市評価		A	所見		
2018/9/1						
点検方法 書類確認						
3	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	文書の管理について	収支に関する帳票、記録その他文書について、破棄されることなく、他の業務に関する文書と分けて保存されている。	自己評価	A	所見	
点検時期	市評価		A	所見		
2018/9/1						
点検方法 ヒアリング						
4	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	利用許可について	茨木市老人デイサービスセンター条例に基づき、適正な利用許可を行う。	自己評価	A	所見	
点検時期	市評価		A	所見		
2018/9/1						
点検方法 ヒアリング						
5	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	会計事務について	利用料金等の会計事務について、適切な処理が行われている。	自己評価	A	所見	
点検時期	市評価		A	所見		
2018/9/1						
点検方法 ヒアリング						
6	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	人員配置について	大阪府指定居宅サービス事業者の指定並びに指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例に基づき、配置されている等、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	
点検時期	市評価		A	所見		
2018/9/1						
点検方法 ヒアリング						
7	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	研修の実施について	業務上必要な倫理観や人権意識の向上等の研修を仕様等を満たす水準で実施している。	自己評価	A	所見	
点検時期	市評価		A	所見		
2018/9/1						
点検方法 ヒアリング						



共通項目	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
	設備の維持管理について	施設の保全に努めるとともに、建築物等の不具合を発見した際には、速やかに改善を図るよう適切に対応する等、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
	ヒアリング				
	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
	清掃・衛生管理について	衛生環境の維持に心がけ、快適な空間を保つために必要な清掃業務を実施する等、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
	ヒアリング				
	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
	第三者への業務委託について	第三者への委託について、市の承認を得ている等、基本協定書等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
	書類確認				
	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
	警備体制について	防犯、防火及び防災に万全を期し、防火管理者を設置する等、仕様等を満たす水準で実施されている。 □	自己評価	A	所見
点検時期	市評価		A	所見	
2018/9/1					
点検方法					
ヒアリング					
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
緊急時対策、安全管理について①	日ごろから必要な訓練を行うとともに、利用者を適切に避難誘導できる体制を整える等、仕様を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	
点検時期		市評価	A	所見	
2018/9/1					
点検方法					
ヒアリング					
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
緊急時対策、安全管理について②	-	自己評価		所見	
点検時期		市評価		所見	
-					
点検方法					
選択してください					
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
備品の管理について	備品台帳を整備しており、備品の状況を正確に把握している。	自己評価	A	所見	
点検時期		市評価	A	所見	
2018/9/1					
点検方法					
ヒアリング					
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
建築基準法等の順守について	建築基準法及び消防法を順守している。	自己評価	A	所見	
点検時期		市評価	A	所見	
2018/9/1					
点検方法					
書類確認					

点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
16	労働関係法令の遵守について	労働関係法令を遵守している。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
ヒアリング					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
17	前指定管理期間からの継続雇用について	継続雇用された者が、不当な理由で解雇されず、引続き雇用されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
ヒアリング					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
18	就職困難者の雇用について	障害者雇用について、法定雇用率を遵守している。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
ヒアリング					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
19	個人情報の保護について①	個人情報の保護に関する法律及び茨木市個人情報保護条例の規定に準拠する等、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
ヒアリング					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
20	個人情報の保護について②	-	自己評価		所見
	点検時期		市評価		所見
	-				
	点検方法				
選択してください					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
21	人権尊重について	人権尊重の考え方や、施設において特に配慮すべき人権について、職員が理解している。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
ヒアリング					
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
22	環境への配慮について	茨木市環境方針に基づき、環境へ配慮する等、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
ヒアリング					

独自設定項目	23	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
		業務仕様書について	施設の維持管理、要望・苦情等への対応、利用促進等、業務仕様書に記載されているすべての項目について、仕様を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	
		点検時期					
		2018/9/1					
		点検方法		市評価	A	所見	
	ヒアリング						
	24	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
		障害者への配慮について	障害者への配慮を適切に行っている。	自己評価	A	所見	
		点検時期					
		2018/9/1					
		点検方法		市評価	A	所見	
	ヒアリング						
	25	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
				自己評価		所見	
		点検時期					
点検方法		市評価			所見		

## ②指定管理事業・自主事業等の評価

指標		仕様書、計画書等で定める実施内容 (達成すべき水準)	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)				
指定管理事業	給食事業	状態に応じた適切な食事の提供	自己評価	A	所見		
			市評価	A	所見		
	機能訓練事業	機能訓練指導員の配置	自己評価	A	所見	看護職を中心に鍼灸師の職員を配置し、個別での機能訓練に取り組んだ。また、介護予防機器を使用し、意欲的に取り組んでいただけようとした。	
			市評価	A	所見		
	入浴事業	浴槽の清掃、水質の管理及び入浴介助員の配置	自己評価	A	所見		
			市評価	A	所見		
自主事業			自己評価		所見		
			市評価		所見		
				自己評価		所見	
				市評価		所見	
				自己評価		所見	
				市評価		所見	

指標		仕様書、計画書等で定める実施内容 (達成すべき水準)	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
その他提案内容等	西河原多世代交流センターとの連携	併設している多世代交流センターとの連携	自己評価	A	所見	
			市評価	A	所見	
			自己評価		所見	
			市評価		所見	
			自己評価		所見	
			市評価		所見	
			自己評価		所見	
			市評価		所見	

6.全体評価

※を除き、4段階評価[S:特に優秀 A:良好 B:軽微な課題あり C:重大な問題あり]

評価項目		評価・所見				
個別評価	利用状況について	自己評価	A	所見	29年度に比べて、ご利用者の入院や入居の影響もあり、延べ利用者数は8%減となった。	
		市評価	A	所見	概ね利用者数は安定している。	
	収支状況について ※A~C:3段階評価	自己評価	A	所見	利用率の低下に伴い収入が減少したが、より経費節減に努めるなど、事業運営に影響が出ないようにした。	
		市評価	A	所見	概ね収支は安定していると評価できる。	
	利用者ニーズの把握と対応について	自己評価	A	所見	日々の職員ミーティングで情報の共有を密にし、ご利用者ニーズに応じれるよう取り組んだ。特に、送迎では個々の時間要望、歩行が不安定なご利用者へは自宅内への介助にも積極的に対応した。	
		市評価	S	所見	利用者の個別ニーズに迅速かつ的確に対応し、日々さらなる利用者満足度の向上に向けて取り組んでいる様子が窺える。	
	運営状況について	施設管理運営状況 ※A~C:3段階評価	自己評価	A	所見	多世代交流センター合同の避難訓練2回実施、北部地震の影響による建物被害状況を細かくチェックし修繕するなど対応した。設備の保守点検等を適切に実施し運営に影響が出ないようにし、食中毒や感染性疾患が流行る時期にも啓発に努めるなどし、ご利用者の変化にもご家族、担当ケアマネに報告するなど、在宅生活が維持できるように取り組んだ。
			市評価	A	所見	アンケートを実施し、要望については迅速に対応していると評価できる。
		指定管理事業・自主事業等の評価	自己評価	A	所見	サービスの質を維持し、ご利用者ニーズに応えられるように取り組んだ。
			市評価	A	所見	利用者ニーズに応え、イベントも積極的に実施している。

6.全体評価

※を除き、4段階評価[S:特に優秀 A:良好 B:軽微な課題あり C:重大な問題あり]

評価項目	評価・所見		
<p style="text-align: center;"><b>総合評価</b> (施設設置目的の総合的な達成度)</p>	自己評価	A	<p>ご利用者の意向に真に応えられる事業所を目指してサービスの維持に取り組んだ。職員ミーティングではご利用者の支援方法を確認しミスが起これないように取り組んだ。また、機能訓練では、特に他動的にアプローチが必要な方に対する対応や介護予防運動機器を使用するなどし、介護予防に取り組んだ。年間通じて外出行事や日々のレクリエーションもバリエーションを増やし、意欲的に過ごしていただけるように取り組んだ。</p>
	市評価	A	<p>利用者数は、去年度と比較し落ち込んだものの、経費節減に取り組むなど、良好な収支を保っている。 大阪府北部を震源とする地震後には、利用者に影響が出ないよう迅速に施設の維持補修に取り組み、利用者へのケアにも積極的に取り組んでいた様子が窺える。 利用者数の落ち込みは、マイナス要因ではあるが、以上のことを総合的に勘案し、総合評価はAとする。</p>

## 公の施設評価シート《指定管理用》

### 1 施設及び指定管理者について

施設名等	施設名		所管課名	
	南茨木老人デイサービスセンター		地域福祉課	
施設所在地	茨木市東奈良三丁目16番14号			
指定管理者	OSJ・SFJグループ	指定期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日	
設置目的及び選定理由	(設置目的) 在宅の寝たきり老人、虚弱老人等の自立的生活を助長し、その家族の介護に係る負担の軽減を図るため、設置する。 (選定理由) 高齢者向け事業の実施実績が豊富にあり、人員配置や施設設備・器具備品の維持管理、緊急時対策、安全管理に至るまで、具体的で適切な提案がなされている。			
施設概要	敷地面積	2320 m <sup>2</sup>	延床面積	875 m <sup>2</sup>
	竣工年月	平成16年4月	改修年月	-
	主な実施事業	給食、機能訓練、送迎、入浴		
	主な自主事業	-		
	部屋・設備	鉄筋コンクリート造地上2階 事務室、相談室(2室)、会議室、介護教育室、静養室、調理室、食堂、更衣室、脱衣室、浴室、トイレ、機械室など		
	目的外使用	-		
	備考	併設施設:南茨木多世代交流センター(2階)		
運営状況	利用時間	午前9時30分から午後4時30分		
	定休日	なし		
	年間利用日数	365日		
	備考	-		
料金等	使用料/利用料金の有無	使用料/利用料金制	指定管理料の支払い	
	有料	利用料金制	無	
第5次 総合計画 関連取組	章	1	ともに支え合い健やかに暮らせるまち	
	施策	2	高齢者への支援を推進する	
	取組	1	地域活動・社会参加の促進	

### 2 利用状況について

指標	稼働率の算出	単位	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者		現指定管理者
			H27年度	H28年度	H29年度	H30年度		H31年度
			実績	実績	実績	実績	目標	目標
年間 利用数	定員数に対する利用人数の割合	利用人数	14,432	14,078	13,661	13,961	14,200	14,000
		稼働率	90.5%	90.0%	90.1%	90.8%	92.0%	91.5%
		稼働率						
		稼働率						
		稼働率						
		稼働率						

3.収支状況について

(単位：千円)

	内訳	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者			現指定管理者	
		H27年度	H28年度	H29年度	H30年度			H31年度	
		決算額	決算額	決算額	予算額	決算額	執行率	予算額	
指定管理業務	支出	総支出額	119,773	103,748	111,160	118,437	113,897	96.2%	116,449
		人件費	71,400	71,681	81,990	83,483	81,169	97.2%	85,901
		給食費	8,212	6,130	5,065	6,037	6,108	101.2%	5,384
		教養娯楽費	647	338	276	300	333	111.0%	351
		消耗品費	195	1,141	1,122	1,080	1,246	115.4%	1,166
		印刷製本費	92	48	36	57	44	77.2%	31
		光熱水費	9,226	9,002	9,789	8,903	9,091	102.1%	8,903
		修繕費	2,296	1,200	1,269	2,000	1,206	60.3%	700
		通信運搬費	526	275	306	307	259	84.4%	268
		手数料	1,345	703	408	1,237	358	28.9%	437
		保険費	1,420	742	15	701	609	86.9%	640
		業務委託費	8,999	4,703	3,550	4,304	5,549	128.9%	5,918
		賃借料	1,307	683	296	792	787	99.4%	817
		車輛費	4,145	2,166	1,936	2,000	2,506	125.3%	2,784
		繰入金	9,963	4,936	5,102	7,236	2,662	36.8%	1,544
		災害対応費	0	0	0	0	625		0
		その他	0	0	0	0	1,345		1,605
		収入	総収入額	127,549	127,988	139,789	131,672	130,210	98.9%
	介護報酬		105,872	105,882	117,708	109,290	105,529	96.6%	108,276
	利用料等収入 (自己負担分)		21,465	21,908	22,081	22,162	23,267	105.0%	23,536
その他収入 (職員給食費等)	212		198	0	220	789	358.6%	201	
補償金	0		0	0	0	625		0	
収入—支出	7,776		24,240	28,629	13,235	16,313	123.3%	15,564	
自主事業	総支出額								
	総収入額								
	収入—支出	0	0	0	0	0		0	
【全体】収入—支出		7,776	24,240	28,629	13,235	16,313	123.3%	15,564	
市	支出	総支出額	0	0	0	0	625		0
		指定管理料	0	0	0	0	0		0
		補償金	0	0	0	0	625		0
	収入	総収入額	0	0	0	0	0		0



#### 4.利用者ニーズの把握と対応について

##### ①利用者意見の把握状況

現指定管理者	H30年度				
	アンケート	実施時期	平成30年12月	回収数/配布数	78 / 131 枚
	意見箱・メール	実施時期	随時	件数	2 件
	その他	実施時期	-	件数	- 件
現指定管理者	H29年度				
	アンケート	実施時期	-	回収数/配布数	85 / 119 枚
	意見箱・メール	実施時期	-	件数	- 件
	その他	実施時期	-	件数	- 件
現指定管理者	H28年度				
	アンケート	実施時期	平成28年11月	回収数/配布数	103 / 123 枚
	意見箱・メール	実施時期	常時	件数	- 件
	その他	実施時期	-	件数	- 件

##### ②利用者からの主な意見・要望と対応

意見・要望	対応
最近ではないが、迎え時15分強遅れで到着した。事故か何かと心配した。現在は予定の5分前後で到着している。	送迎時間を毎回お伝えし、送れる場合には電話連絡を入れるようしている。
トイレの便座(後ろ)がウォシュレットの水か何かでボトボトに濡れている時がありますので、時々見回って下さい。	トイレ介助以外にもトイレを見るようにしている。
機能訓練、休みの日に人員を増やしてほしい。	機能訓練指導員の公休日は、看護職員・介護職員が担当し、機能訓練の機会を確保している。

### ③アンケート実施結果

職員の対応(ことばづかい、態度など)について気になることはありませんか。								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
1	現指定管理者	H30	71	50 70%	21 30%	0 0%	0 0%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
職員に対して相談や、話しかけやすい環境でしょうか。								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
2	現指定管理者	H30	71	50 70%	21 30%	0 0%	0 0%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
健康管理や医療面について配慮されていますか。								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
3	現指定管理者	H30	71	60 85%	11 15%	0 0%	0 0%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
施設が整理整頓、清掃され、居心地のよい環境ができていますか。								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
4	現指定管理者	H30	71	50 70%	21 30%	0 0%	0 0%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	
サービスを利用するにあたり、意向、注意事項が配慮されていますか。								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
5	現指定管理者	H30	71	50 70%	21 30%	0 0%	0 0%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	

リハビリなどの機能訓練が要望にそってできていますか。								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
6	現指定管理者	H30	71	48 68%	20 28%	3 4%	0 0%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-		
	現指定管理者	H28	-	-	-	-		
食事(デイスサービス・配食)の量、味はどうか。								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
7	現指定管理者	H30	71	55 77%	16 23%	0 0%	0 0%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-		
	現指定管理者	H28	-	-	-	-		
送迎サービスにおいて、時間に遅れる場合など、連絡がしっかりとれていますか。								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
8	現指定管理者	H30	71	50 70%	21 30%	0 0%	0 0%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-		
	現指定管理者	H28	-	-	-	-		
送迎サービス中運転が安全・安心に行われていますか。								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
9	現指定管理者	H30	71	45 63%	25 35%	1 1%	0 0%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-		
	現指定管理者	H28	-	-	-	-		
プライバシーに配慮したサービスが提供できていますか。								
	年度	総 回答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
10	現指定管理者	H30	71	50 70%	21 30%	0 0%	0 0%	
	現指定管理者	H29	-	-	-	-		
	現指定管理者	H28	-	-	-	-		

11 イベントなど、サービスの利用中に楽しんでいただけていますか。								
	年度	総 回 答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
11	現指定管理者	H30	71	51	20	0	0	<p>100% 50% 0%</p> <p>H28 H29 H30</p> <p>■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満</p>
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	

12 施設の利用について、総合的な満足度を教えてください。								
	年度	総 回 答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
12	現指定管理者	H30	71	50	21	0	0	<p>100% 50% 0%</p> <p>H28 H29 H30</p> <p>■ 満足 ■ やや満足 ■ やや不満 ■ 不満</p>
	現指定管理者	H29	-	-	-	-	-	
	現指定管理者	H28	-	-	-	-	-	

S:達成すべき水準を大きく上回った  
A:達成すべき水準を達成した  
B:達成すべき水準を下回った

5.運営状況について  
①施設管理運営状況

施設管理について

点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
1	計画書の作成・提出について	必要事項を漏れなく記載し、年度計画書を指定する期日までに提出している。	自己評価	B	所見	提出期限に遅れることがあった。
	点検時期		市評価	B	所見	
	2018/4/1					
	点検方法					期限を過ぎてから提出されたことがあった。
書類確認						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
2	報告書の作成・提出について	必要事項を漏れなく記載し、定期報告書は各四半期終了後14日以内、事業報告書は年度終了後30日以内に提出している。	自己評価	B	所見	提出期限に遅れることがあった。
	点検時期		市評価	B	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					期限を過ぎてから提出されたことがあった。
書類確認						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
3	文書の管理について	収支に関する帳票、記録その他文書について、破棄されることなく、他の業務に関する文書と分けて保存されている。	自己評価	A	所見	
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
4	利用許可について	茨木市老人デイサービスセンター条例に基づき、適正な利用許可を行う。	自己評価	S	所見	他のデイサービスで受け入れが困難な方についても、積極的に利用受付している。
	点検時期		市評価	S	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					重度の要介護者も積極的に受け入れている。
ヒアリング						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
5	会計事務について	利用料金等の会計事務について、適切な処理が行われている。	自己評価	S	所見	母体施設による確認、及び法人内部監査を実施し、随時確認を行っている。
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
6	人員配置について	大阪府指定居宅サービス事業者の指定並びに指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例に基づき、配置されている等、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
7	研修の実施について	業務上必要な倫理観や人権意識の向上等の研修を仕様等を満たす水準で実施している。	自己評価	S	所見	介護保険に定められている以上の研修を実施し、随時 資質向上に努めている。
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						

共通項目	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
	8 設備の維持管理について	施設の保全に努めるとともに、建築物等の不具合を発見した際には、速やかに改善を図るよう適切に対応する等、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
	ヒアリング				
	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
	9 清掃・衛生管理について	衛生環境の維持に心がけ、快適な空間を保つために必要な清掃業務を実施する等、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
	2018/9/1				
	点検方法				
	ヒアリング				
	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
	10 第三者への業務委託について	第三者への委託について、市の承認を得ている等、基本協定書等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見
	点検時期		市評価	A	所見
2018/9/1					
点検方法					
書類確認					
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
11 警備体制について	防犯、防火及び防災に万全を期し、防火管理者を設置する等、仕様等を満たす水準で実施されている。 □	自己評価	A	所見	
点検時期		市評価	A	所見	
2018/9/1					
点検方法					
ヒアリング					
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
12 緊急時対策、安全管理について①	日ごろから必要な訓練を行うとともに、利用者を適切に避難誘導できる体制を整える等、仕様を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	
点検時期		市評価	A	所見	
2018/9/1					
点検方法					
ヒアリング					
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
13 緊急時対策、安全管理について②	-	自己評価		所見	
点検時期		市評価		所見	
-					
点検方法					
選択してください					
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
14 備品の管理について	備品台帳を整備しており、備品の状況を正確に把握している。	自己評価	A	所見	
点検時期		市評価	A	所見	
2018/9/1					
点検方法					
ヒアリング					
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
15 建築基準法等の順守について	建築基準法及び消防法を順守している。	自己評価	S	所見	
点検時期		市評価	A	所見	
2018/9/1					
点検方法					
書類確認					

点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
16	労働関係法令の遵守について	労働関係法令を遵守している。	自己評価	S	所見	母体施設、法人本部によるチェックを随時行い、職員からのヒアリングも実施して、常に改善を実施している。
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
17	前指定管理期間時からの継続雇用について	継続雇用された者が、不当な理由で解雇されず、引続き雇用されている。	自己評価	S	所見	職員全員のヒアリングを実施し、全員継続雇用となっている。
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
18	就職困難者の雇用について	障害者雇用について、法定雇用率を遵守している。	自己評価	A	所見	
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
19	個人情報の保護について①	個人情報の保護に関する法律及び茨木市個人情報保護条例の規定に準拠する等、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
20	個人情報の保護について②	-	自己評価		所見	
	点検時期		市評価		所見	
	-					
	点検方法					
選択してください						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
21	人権尊重について	人権尊重の考え方や、施設において特に配慮すべき人権について、職員が理解している。	自己評価	S	所見	利用者の人権、権利擁護は図られるよう、研修等を通じて、職員の資質向上に努めている。
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
22	環境への配慮について	茨木市環境方針に基づき、環境へ配慮する等、仕様等を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	
	点検時期		市評価	A	所見	
	2018/9/1					
	点検方法					
ヒアリング						

独自設定項目	23	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
		業務仕様書について	施設の維持管理、要望・苦情等への対応、利用促進等、業務仕様書に記載されているすべての項目について、仕様を満たす水準で実施されている。	自己評価	A	所見	
		点検時期					
		2018/9/1					
		点検方法		市評価	A	所見	
	ヒアリング						
	24	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
		障害者への配慮について	障害者への配慮を適切に行っている。	自己評価	A	所見	
		点検時期					
		2018/9/1					
		点検方法		市評価	A	所見	
	ヒアリング						
25	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)				
			自己評価		所見		
	点検時期						
	点検方法		市評価		所見		

## ②指定管理事業・自主事業等の評価

指標		仕様書、計画書等で定める実施内容 (達成すべき水準)	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
指定管理事業	給食事業	状態に応じた適切な食事の提供	自己評価	S	所見	安全な食の提供に向け、委託業者と毎月会議を行い、日々改善に努めている。
			市評価	S	所見	日々改善に努めている様子がヒアリングからも窺える。
	機能訓練事業	機能訓練指導員の配置	自己評価	A	所見	
			市評価	A	所見	
	入浴事業	浴槽の清掃、水質の管理及び入浴介助員の配置	自己評価	A	所見	
			市評価	A	所見	
自主事業	-	-	自己評価		所見	
			市評価		所見	
	-	-	自己評価		所見	
			市評価		所見	
	-	-	自己評価		所見	
			市評価		所見	



指標		仕様書、計画書等で定める実施内容 (達成すべき水準)	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
その他提案内容等	南茨木多世代交流センターとの連携	併設している多世代交流センターとの連携	自己評価	S	所見	開館日は毎日連絡を取り合い、当施設全般に関わることを共有している。
			市評価		A	
			自己評価		所見	
			市評価		所見	
			自己評価		所見	
			市評価		所見	
			自己評価		所見	
			市評価		所見	

6.全体評価

※を除き、4段階評価[S:特に優秀 A:良好 B:軽微な課題あり C:重大な問題あり]

評価項目		評価・所見				
個別評価	利用状況について	自己評価	A	所見	設定した利用率を下回ったものの、90%の利用率を維持しており、要支援者から要介護5の方まで、安心してご利用いただいている。	
		市評価	S	所見	高い利用率を維持していることは評価できる。	
	収支状況について ※A~C:3段階評価	自己評価	A	所見	設定利用率に達していないが、支出のコントロールなどにより、健全な運営をおこなった。	
		市評価	A	所見	概ね収支は安定していると評価できる。	
	利用者ニーズの把握と対応について	自己評価	S	所見	アンケートだけでなく、利用者やケアマネジャーから、常にニーズを聞き出すようにし、可能な限りの個別対応やサービスの向上を行った。	
		市評価	S	所見	利用者の声に耳を傾け、日々さらなる利用者満足度の向上に向けて取り組んでいる様子が窺える。	
	運営状況について	施設管理運営状況 ※A~C:3段階評価	自己評価	A	所見	建物、設備の老朽化や震災の影響等で、施設運営に影響が出た面があったが、サービスの質を落とすことなく運営できたと考える。
			市評価	A	所見	施設の管理及び維持に努め、利用しやすい環境を整えたと評価できる。
		指定管理事業・自主事業等の評価	自己評価	S	所見	地域に根差したデイサービスの運営を心掛け、サービスを提供してこれた。今後も地域に必要とされる施設を目指して展開していきたい。また、地域のセーフティネットの一翼を担えるように、常に資質の向上に努めている。
			市評価	S	所見	買物支援に係る事業は高く評価できる。

## 6.全体評価

※を除き、4段階評価[S:特に優秀 A:良好 B:軽微な課題あり C:重大な問題あり]

評価項目	評価・所見		
<p style="text-align: center;"><b>総合評価</b> (施設設置目的の総合的な達成度)</p>	自己 評価	S	<p>所見</p> <p>多種多様なニーズがある中、45名定員の大規模事業所ではあるが、できる限りの個別対応に応じてきた。今後も要望は可能な限り対応し、利用者様だけでなく家族様や周囲の方など皆様に喜んで頂けるよう運営していきたい。</p> <p>また、地域住民の方が、地震によりスーパーが休業になったことにより、買い物に不自由を感じておられるとのことで、買い物支援の地域貢献を実施した。今後も地域に役立つ社会資源としての一面も、大いに発揮していきたい。</p>
	市 評価	S	<p>所見</p> <p>高い利用率を維持できており、サービスの向上・改善に取り組んでいる様子が窺える。</p> <p>地震の影響により近隣のスーパーが休業となり、買い物困難者が出現するという新たな地域課題が浮上した。当センターは、デイサービスセンターの送迎車を活用し、買い物支援事業に取り組むなど、地域貢献事業に率先して取り組んだ。</p> <p>この点は地域におけるセーフティネットの拠点として、また社会福祉法人の社会貢献事業として高く評価できる。</p>

公の施設評価シート《指定管理用》

1 施設及び指定管理者について

施設名等	施設名		所管課名	
	子育てすこやかセンター		子育て支援課	
施設所在地	茨木市沢良宣浜三丁目12番5号			
指定管理者	(特非)はっちぼっち	指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日	
設置目的及び選定理由	本市における類似施設事業の実績が豊富であり、蓄積されたノウハウを生かし、地域のネットワークを活用した多世代交流、安全で楽しい育ちの場の提供や相談活動を実施し、利用者サービス向上の意欲がうかがえることから、当該センターにて地域子育て支援拠点(センター型)事業及び一時保育事業を実施することにより、子育て支援の充実を図り、就学前児童のいる家庭が安全にかつ安心して子育てできる環境を提供することが期待されるため。			
施設概要	敷地面積	289 m <sup>2</sup>	延床面積	284 m <sup>2</sup>
	竣工年月	平成18年4月1日	改修年月	
	主な実施事業	地域子育て支援拠点(センター型)事業、一時保育事業、施設の維持管理事業		
	主な自主事業	-		
	部屋・設備	1F 交流室1・活動室2・トイレ1・調理室1・給湯室1・脱衣室1・浴室1 2F 事務室1		
	目的外使用	-		
	備考	-		
運営状況	利用時間	午前9時から午後5時まで		
	定休日	日曜日、祝日、12/28から1/4まで		
	年間利用日数	284日		
	備考	-		
料金等	使用料/利用料金の有無	使用料/利用料金制	指定管理料の支払い	
	有料	利用料金制	有	
第5次 総合計画 関連取組	章	2	次代の社会を担う子どもたちを育むまち	
	施策	2	地域ぐるみの子育てを推進する	
	取組	1	交流の場の充実	

2 利用状況について

指標	稼働率の算出	単位	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者		現指定管理者
			H27年度	H28年度	H29年度	H30年度		H31年度
			実績	実績	実績	実績	目標	目標
年間 利用数	一時保育室の利用時間	時間	12,250	14,042	15,309	16,928	15,500	15,500
		稼働率	66.0%	61.0%	66.2%	74.6%	66.0%	66.0%
	一時保育利用者数(延べ人数)	利用人数	2,184	2,457	2,667	2,747	2,700	2,700
		稼働率	-	-	-	-	-	-
	地域子育て支援センター利用者(延べ人数)	利用人数	9,202	8,767	7,901	8,843	8,000	8,000
		稼働率	-	-	-	-	-	-
	相談件数	件数	94	69	77	97	80	80
		稼働率	-	-	-	-	-	-
		稼働率						
		稼働率						

3.収支状況について

(単位：千円)

	内訳	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者	現指定管理者			現指定管理者	
		H27年度	H28年度	H29年度	H30年度			H31年度	
		決算額	決算額	決算額	予算額	決算額	執行率	予算額	
指定管理業務	支出	総支出額	22,577	23,692	23,889	23,757	24,836	104.5%	25,055
		人件費	20,269	20,864	21,409	21,228	22,108	104.1%	22,474
		消耗品費	647	801	780	467	716	153.3%	493
		備品費	63	297	46	50	67	134.0%	82
		修繕料	23	91	0	103	22	21.4%	106
		印刷製本費	3	68	43	68	90	132.4%	70
		講師謝礼	104	59	102	160	89	55.6%	146
		保険料	79	76	78	96	120	125.0%	107
		旅費	4	6	3	8	9	112.5%	9
		光熱水費	756	781	808	828	795	96.0%	837
		手数料	157	152	80	152	127	83.6%	132
		通信・インターネット料	159	164	175	162	181	111.7%	164
		委託料	261	274	250	290	432	149.0%	292
		その他	52	59	115	145	80	55.2%	143
		指定管理業務	収入	総収入額	23,345	23,710	24,206	23,757	26,017
指定管理料	19,812			19,812	20,157	20,157	21,147	104.9%	21,455
利用料収入	3,533			3,898	4,049	3,600	4,870	135.3%	3,600
収入—支出	768			18	317	0	1,181		0
自主事業	支出	総支出額	0	0	0	0	0		0
		総収入額	0	0	0	0	0		0
		収入—支出	0	0	0	0	0		0
【全体】収入—支出		768	18	317	0	1,181		0	
市	支出	総支出額	19,812	19,812	20,157	20,157	21,147	104.9%	21,455
		指定管理料	19,812	19,812	20,157	20,157	21,147	104.9%	21,455
	収入	総収入額	0	0	0	0	0		0

#### 4.利用者ニーズの把握と対応について

##### ①利用者意見の把握状況

現指定管理者	H30年度				
	アンケート	実施時期	H30.7.17～H30.8.25 H31.2.5～H31.3.9	回収数/配布数	88/109 枚
	意見箱・メール	実施時期	常時	件数	0 件
	その他	実施時期	-	件数	- 件
現指定管理者	H29年度				
	アンケート	実施時期	H29.9.25～H29.10.21 H30.2.2～H30.3.24	回収数/配布数	211 / 223 枚
	意見箱・メール	実施時期	常時	件数	0 件
	その他	実施時期	-	件数	- 件
現指定管理者	H28年度				
	アンケート	実施時期	H28.7.20～H28.8.31、 H29.2.1～H29.3.18	回収数/配布数	233 / 252 枚
	意見箱・メール	実施時期	常時	件数	0 件
	その他	実施時期	-	件数	- 件

##### ②利用者からの主な意見・要望と対応

意見・要望	対応
室内開放を長時間にして欲しい。	検討した結果、次年度は午前の室内開放時間を15分拡大することにした。その他の事業内容でも満足が得られるように今後も努める。
室内開放をもっと増やして欲しい。	根強く要望が高いが、現在出来ることは最大限に行っている。理解を得られるよう室内開放以外にも様々な事業を行っていることを周知していく。
イベントの電話がつながりにくい。	どのイベントも毎回申込が多い。電話が1回線なので、出来るだけ来所での申込を呼びかけている。来所での申込に対応が出来るように、外に受付台を設置するなどの工夫にも努めている。
開設時間を早くして欲しい。(具体的には15分～30分前に開けて欲しい。)(18:00位まで預かって欲しい。)	根強く要望が高いが、丁寧に説明しご理解をいただくよう努める。
予約がなかなか取れない。あつという間に予約が埋まるので利用が出来ない。	予想を超える程の申込と利用があった。沢山の方々の気持ちに応えることが出来れば良いと思うが、改善策が見当たらない。現状の定員でご理解いただけるように努めていく。
申込の殺到する日の対応を考えて欲しい。	最大限のスタッフを配置し対応した。申込は先着順としている為、開所前に並ぶ方も続出する中で、整理券を配布する等の方法を取り、スムーズに対応が出来るように努めた。
毎回、申請用紙を記入するのが面倒。	一時保育に必要な書類であることを説明し、今後も理解を得られるように努めていきたい。

### ③アンケート実施結果

施設・設備への満足度								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
1	現指定管理者	H30	229	194	31	3	1	
				85%	14%	1%	0%	
	現指定管理者	H29	256	228	25	3	0	
				89%	10%	1%	0%	
現指定管理者	H28	272	246	26	0	0		
				90%	10%	0%	0%	

事業内容への満足度								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
2	現指定管理者	H30	228	203	24	1	0	
				89%	11%	0%	0%	
	現指定管理者	H29	255	225	29	1	0	
				88%	11%	0%	0%	
現指定管理者	H28	272	252	20	0	0		
				93%	7%	0%	0%	

開設時間への満足度								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
3	現指定管理者	H30	230	155	60	12	3	
				67%	26%	5%	1%	
	現指定管理者	H29	256	159	78	17	2	
				62%	30%	7%	1%	
現指定管理者	H28	272	166	80	26	0		
				61%	29%	10%	0%	

情報提供(ホームページ)への満足度								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
4	現指定管理者	H30	224	190	33	1	0	
				85%	15%	0%	0%	
	現指定管理者	H29	250	207	38	5	0	
				83%	15%	2%	0%	
現指定管理者	H28	267	220	46	1	0		
				82%	17%	0%	0%	

情報提供(印刷物)への満足度								
	年度	総回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
5	現指定管理者	H30	225	190	34	1	0	
				84%	15%	0%	0%	
	現指定管理者	H29	252	223	28	1	0	
				88%	11%	0%	0%	
現指定管理者	H28	270	232	37	1	0		
				86%	14%	0%	0%	

情報提供(スタッフからの説明)への満足度								
6	年度	総 回 答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移 	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
現指定管理者	H30	229	218 95%	11 5%	0 0%	0 0%		
	現指定管理者	H29	255	236 93%	19 7%	0 0%		0 0%
	現指定管理者	H28	272	255 94%	17 6%	0 0%		0 0%
予約受付(受付方法など)への満足度								
7	年度	総 回 答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移 	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
現指定管理者	H30	228	181 79%	34 15%	12 5%	1 0%		
	現指定管理者	H29	253	205 81%	41 16%	6 2%		1 0%
	現指定管理者	H28	269	216 80%	39 14%	14 5%		0 0%
衛生面(施設・敷地の清掃)への満足度								
8	年度	総 回 答 数	満足	やや満足	やや不満	不満	回答割合推移 	
			回答数	回答数	回答数	回答数		
			回答割合	回答割合	回答割合	回答割合		
現指定管理者	H30	228	212 93%	16 7%	0 0%	0 0%		
	現指定管理者	H29	255	237 93%	17 7%	1 0%		0 0%
	現指定管理者	H28	271	252 93%	19 7%	0 0%		0 0%



S:達成すべき水準を大きく上回った  
 A:達成すべき水準を達成した  
 B:達成すべき水準を下回った

## 5.運営状況について

### ①施設管理運営状況

#### 施設管理について

1	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	計画書の作成・提出について	仕様書に定める年度計画書を年度当初に、必要事項を漏れなく記載し、市へ提出する。	自己評価	A	所見	事業内容を見直し、ニーズに合わせた事業展開を組み込んでいる。
点検時期	市評価		A	所見	記載漏れもなく、指定期日までに提出されていた。	
年度当初						
点検方法						
書類確認						
2	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	報告書の作成・提出について	仕様書に定める定期報告書は月末20日以内、事業報告書は年度末30日以内に、必要事項を漏れなく記載し、市へ提出する。	自己評価	A	所見	事業報告書は、記録に基づいて、記載している。作成には、時間の余裕を持って、不備を減らせるように努めている。
	点検時期		市評価	A	所見	定期報告書は毎月20日以内、事業報告書は年度末30日以内に必要事項を漏れなく記載したうえで提出できている。
	定期・毎月不 事業・年度末					
点検方法						
書類確認						
3	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	文書の管理について	収支に関する帳票、記録その他文書について、文書種別に応じて保存年限・場所を明確に分類・整理し、適切に管理を行う。	自己評価	A	所見	誰が見ても分かるように保存年限を貼り、分類・整理し管理を行った。
	点検時期		市評価	A	所見	書類はわかりやすく種別毎に分類され、鍵付きの書棚に適正に保管していた。
	随時					
点検方法						
現地確認						
4	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	利用許可について	施設設置条例に基づき、適正な利用許可を行う。	自己評価	A	所見	判断に迷ったときは、総合センターに指示を仰ぎ適正な利用許可を行えるように努めた。
	点検時期		市評価	A	所見	疑義が発生した際には市に確認することで適正な利用許可を行っていた。
	随時					
点検方法						
現地確認						
5	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	会計事務について	利用料金等の会計事務について、適切な処理が行われている。	自己評価	S	所見	入金・出金伝票や現金出納帳を使用し、保育料や入出金のお金の流れを明確化している。
	点検時期		市評価	A	所見	帳簿に記録し、利用料金等の会計事務を適切に処理している。
	随時					
点検方法						
現地確認						
6	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	人員配置について	一時保育事業には最低2名以上、地域子育て支援センターには最低2名以上、受付・窓口には最低1名以上職員を常駐させること。	自己評価	S	所見	配置基準以上の人員を常に配置した。手厚い保育を行えるよう職員体制を細かく調整している。
	点検時期		市評価	S	所見	色分けしたシフト管理表を作成し、わかりやすく管理している。一時預かりの利用者数に応じて、適切な人員配置を行っている。
	四半期ごと					
点検方法						
書類確認						
7	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	研修の実施について	接遇研修、スキルアップ研修、人権研修を実施する。	自己評価	S	所見	スキルアップ研修や法人全体研修、地域の人権に関する研修に参加した。研修も主催した。研修報告書を記入している。
	点検時期		市評価	S	所見	様々な研修に参加する機会を提供しつつ、職員事の研修状況を記録し、報告書の提出を求めることでより効果的な研修を実施している。
	随時					
点検方法						
書類確認						

共通項目	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	8 設備の維持管理について	日常的に点検を行い、不備が見つかった場合は10日以内に対応を行う。	自己評価	A	所見	点検を行い、不備・改善が必要な個所は、随時対応した。また、市と協議し、修繕を行った。
	点検時期		市評価	A	所見	施設内部については毎日、外壁、外構については週に一度、定期点検を行っている。
	随時					
	点検方法					
	書類確認					
	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	9 清掃・衛生管理について	施設内外ともに日常的に清掃を行い、記録をつける。利用者アンケートで「衛生面への満足度」を80%以上とする。	自己評価	S	所見	アンケートでは、毎回90%以上の満足度を維持している。毎日使用した玩具などの衛生管理を行った。
	点検時期		市評価	S	所見	「満足、やや満足」と回答した人は98.9%であり、多くの利用者に安心して利用いただけている。
	随時					
	点検方法					
	書類確認					
	点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
	10 第三者への業務委託について	第三者への委託について、市の承認を得ているとともに、業者選考は、経費節減やサービス向上に配慮した方法で選考されている。	自己評価	S	所見	3か月に1回、定期清掃を行っている。また、エアコン内部清掃は、3社から見積もりを取り、経費削減を行った。
	点検時期		市評価	S	所見	3ヶ月に1回行っている定期清掃は地域の中でも安い業者を選定することで経費削減に努めている。
随時						
点検方法						
ヒアリング						
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)				
11 警備体制について	施設の開錠・施錠を確認し、業務終了後には施錠確認を記録する。	自己評価	A	所見	鍵の管理を適切に行い、退出時には、施錠を確認した。	
点検時期		市評価	S	所見	月次報告書に毎日の施錠確認者を記載するほか、休憩時間中に部屋を離れる際は、ロッカー及び部屋に施錠をしていた。	
随時						
点検方法						
書類確認						
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)				
12 緊急時対策、安全管理について①	緊急時対策に関するマニュアル及び緊急時連絡網を整備し、職員周知の取組を行っている。	自己評価	A	所見	マニュアルを整備し、職員へも周知している。	
点検時期		市評価	S	所見	具体的でわかりやすいマニュアル及び緊急連絡簿を整備し、職員周知を行っている。	
随時						
点検方法						
現地確認						
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)				
13 緊急時対策、安全管理について②	緊急時の対応に関する訓練を実施している。	自己評価	A	所見	毎月「防犯・火災・地震」のいずれかの項目で、実施している。年2回、隣接する愛センターと合同訓練を実施している。	
点検時期		市評価	S	所見	避難訓練を毎月実施している。避難訓練はスタッフだけではなく、利用者の方にも参加してもらうことでより効果的に実施している。	
随時						
点検方法						
書類確認						
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)				
14 備品の管理について	備品台帳を整備しており、適切に管理を行う。	自己評価	S	所見	購入時に備品シールを貼り、破棄の場合も台帳で管理をしている。備品の設置場所も台帳に記載している。	
点検時期		市評価	S	所見	類型、事業毎に区別がつくように台帳で適切に整備していた。備品管理シールをそれぞれの備品に貼付することでわかりやすく管理している。	
随時						
点検方法						
現地確認						
点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)				
15 ○○○法の順守について	児童福祉法等関連する法令等を遵守している。	自己評価	S	所見	支援の為の拠点として役割を担い、多種多様な相談・課題に応えることができるよう日々、努めている。	
点検時期		市評価	A	所見	児童福祉法等関連する法令を遵守している。	
随時						
点検方法						
現地確認						

点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
16	労働関係法令の遵守について	労働関係法令セルフチェックシートの該当箇所について、全て満たしている。	自己評価	A	所見	セルフチェックシートを全て満たしている。
	点検時期		市評価	A	所見	セルフチェックシートを全て満たしている。
	随時					
	点検方法					
ヒアリング						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
17	前指定管理期間からの継続雇用について	継続雇用された者が、不当な理由等で解雇されず、引続き雇用されている。	自己評価	S	所見	職員の面談を行い、要望を聞きできる限り対応し、働きやすい環境づくりに努めている。
	点検時期		市評価	S	所見	職員を前指定管理期間時から引続き雇用しており、働きやすい環境づくりに努めている。
	随時					
	点検方法					
ヒアリング						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
18	就職困難者の雇用について	選定時に報告があった以上の雇用数を維持しているとともに、障害者雇用については、法定雇用率を遵守している。	自己評価	S	所見	障がい者手帳を持った職員等の雇い入れをしている。応募があった際、雇用機会を損なわないよう、対応している。
	点検時期		市評価	A	所見	選定時に報告があった雇用数よりは若干減少しているものの、法定雇用率以上に障害者雇用を行っている。
	随時					
	点検方法					
書類確認						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
19	個人情報の保護について①	利用者個人情報を保護するための、施錠やセキュリティに関する取組が実施されている。	自己評価	A	所見	個人情報の書類については、鍵の掛かる書庫に保管している。書類の破棄については、シュレッダーを使用している。
	点検時期		市評価	A	所見	個人情報が記載された書類、ノートパソコンを鍵付ロッカーで保管している。Word,Excel等についてはファイル毎にパスワードをかけて保存している。
	随時					
	点検方法					
現地確認						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
20	個人情報の保護について②	個人情報取扱指針等の整備がされており、内容について職員へ周知が図っている。	自己評価	A	所見	個人情報管理規定に基づき、適正に管理を行っている。
	点検時期		市評価	A	所見	個人情報管理規定を配布し、職員会議の際にも個人情報保護に関する注意を促している。
	随時					
	点検方法					
現地確認						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
21	人権尊重について	団体における人権尊重の考え方について、施設において特に配慮すべき人権(子ども、女性、障害のある人の人権等)について、職員が理解している。	自己評価	S	所見	スタッフ会議で認識の統一を図り、人権をテーマに研修を行っている。多種多様な利用者に合わせて、対応を行っている。
	点検時期		市評価	S	所見	人権に関する研修を多く受講することで、スタッフの人権に関する理解を深めている。
	随時					
	点検方法					
ヒアリング						
点検項目		達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
22	環境への配慮について	環境物品の調達及び「エコオフィスプラン」に基づき、紙ごみの分別・事務室の消灯を徹底する。	自己評価	S	所見	グリーン商品の確認や裏紙使用、電気の消灯などを職員一人一人が行う。インクカートリッジはリサイクルに出している。
	点検時期		市評価	A	所見	紙やインク等は環境物品の優先購入をしており、使用率の低い男子トイレは常に消灯するなど、節電を徹底していた。
	随時					
	点検方法					
ヒアリング						

独自設定項目	23		点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
	苦情・要望等への対応	苦情・要望があった場合、適切な対応を行い、内容及び措置状況の記録をつける。	自己評価	S	所見	苦情・要望があった場合は、スタッフ間やスタッフ会議で話し合い、善処するよう努めている。	
	点検時期		市評価	S	所見	意見箱を設置し、常に利用者の声を聞ける体制をとり、苦情・要望があれば迅速な対応を行っている。	
	随時						
	点検方法						
	書類確認						
	24		点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)		
	利用者に対する確かな情報提供	利用者が必要としている情報を把握し、新着情報等の定期更新を行う等、的確で有用な情報提供を行う。①HP、②印刷物、③スタッフからの説明等の各項目について、利用者アンケートで80%以上の満足度を目指す。	自己評価	S	所見	アンケートでは、毎回90%以上の満足度を維持している。HPや印刷物については、見やすいように改善を行っている。	
	点検時期		市評価	S	所見	アンケートでは「満足、やや満足」と回答した人は①96.9%②97.3%③99.6%で、目標を達成した。	
	随時						
	点検方法						
	書類確認						
25		点検項目	達成すべき水準	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
		自己評価		所見			
		市評価		所見			
		自己評価		所見			
		市評価		所見			

## ②指定管理事業・自主事業等の評価

指標		仕様書、計画書等で定める実施内容 (達成すべき水準)	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
指定管理事業	地域子育て支援拠点(センター型)事業	地域の子育て支援情報の収集・情報提供に努め、子育て全般に関する専門的な支援を行う拠点として機能し、地域に出向いた地域支援活動を展開する。	自己評価	S	所見	利用者の要望や意見に積極的に耳を傾け、室内開放の時間増加や新事業の開始に努めた。
			市評価	S	所見	利用者のための改善を常に心掛けており、要望などにも迅速に対応している。
	一時保育事業	家庭において保育を受けることが一時的に困難となった乳幼児をセンター内で一時的に預かる。	自己評価	A	所見	緊急など、可能な限りの受入をしている。予約混雑時の対応も改善したが、より良い改善策を検討する課題もある。
			市評価	A	所見	ニーズが高く様々な要望等があるが、出来る限り対応し、対応できないものは丁寧な説明をし、理解していただくように努めている。
	施設の維持管理事業	施設を適切に運営するための施設の保守管理、施設及び敷地内清掃、設備等の保守点検、防犯、防火、防災に努めること	自己評価	S	所見	日常的な点検を行い、利用者が気持ちよく利用していただけるよう努めた。
			市評価	S	所見	日々保守点検を行い記録をつけており、利用者の安全のための改良も行っている。
自主事業			自己評価		所見	
			市評価		所見	
			自己評価		所見	
			市評価		所見	
			自己評価		所見	
			市評価		所見	

指標		仕様書、計画書等で定める実施内容 (達成すべき水準)	評価・所見 ※A評価の場合は所見不要(任意)			
その他提案内容等	利用促進に向けた取組	多種多様な利用者のニーズに対応し、利用促進のために様々な改善に努める。	自己評価	S	所見	利用者に合わせた説明を行っている。他団体にチラシの設置を依頼し、広報の掲載など周知に努めている。
			市評価	S	所見	子育て家庭が利用する地域の公民館や保育園に出向き、チラシを設置依頼し、利用促進に努めている。
	地域コミュニティの充実に向けた取組	地域に根差した子育て支援拠点として、地域コミュニティを充実させるための取組を行う。	自己評価	S	所見	地域のイベントなど様々な取り組みに参加し、地域に貢献している。
			市評価	S	所見	様々な地域のイベントに参加し、会議等にも参加することで、地域コミュニティの充実させる取組を行っている。
			自己評価		所見	
			市評価		所見	
			自己評価		所見	
			市評価		所見	



6.全体評価

※を除き、4段階評価[S:特に優秀 A:良好 B:軽微な課題あり C:重大な問題あり]

評価項目		評価・所見				
個別評価	利用状況について	自己評価	S	所見	地域子育て支援センターは、実績人数が、前年度と比べ、942人増え、8,843人。一時保育は、利用者数が、前年度と比べ80人増え、2,747人。稼働率も前年度と比べ8.4%増え、74.6%。すべての項目で、目標としている数字より、上回ることができた。利用者のニーズに合わせた新しい取り組みなど実施し、さらに利用しやすくなるよう努めた。	
		市評価	S	所見	地域子育て支援センター利用者数は当初目標を上回り、アンケートでもニーズがとても高いことがわかる。一時保育利用者数についても、利用実績は目標を上回っており、また一時保育事業の稼働率が74.6%と、昨年度よりも大きく上がっている。今まで以上に多くの市民ニーズを満たし、地域に根ざした施設になってきていると感じられる。	
	収支状況について ※A~C:3段階評価	自己評価	A	所見	一時保育の預かり人数によって、職員の配置を細かく調整し、過不足ない人員配置に努めた。また、必要な物を購入するときは、グリーン商品であるか考慮した。再利用できるものは、再利用に努め、裏紙の使用・リサイクルインクの使用、電気の消灯など経費削減に努めた。一時保育では、目標の利用料が大きく上回り黒字運営となった。	
		市評価	A	所見	安全に配慮し人員配置を手厚くするなどの工夫をしながらも、シフトの調整の工夫により、効率的かつ経費のかからないような人員配置を徹底することや購入物品の厳選、再利用等を行うことで施設全体で経費節減に努めた。一時保育事業の利用料収入が例年以上に確保できた事により、黒字となっている。	
	利用者ニーズの把握と対応について	自己評価	S	所見	年2回実施しているアンケートでは、全ての項目で90%以上の満足度をいただいている。要望に応え検討した結果、地域子育て支援センターでは、親子教室を1クラス増やしたり、ニーズに合わせた新しいイベントを開始した。一時保育では、予約混雑時に、スムーズに予約や当日利用受付等できるように工夫を行った。また、緊急の受け入れなど、可能な限りの受け入れを行った。	
		市評価	S	所見	施設利用者全般に対するアンケートを年2回実施している。8項目すべてにおいて「満足」、「やや満足」という回答が90%を超えており、その内6項目において95%を超えている。全体平均で「満足」、「やや満足」という回答が97.0%となっており、利用者満足度は非常に高いものと評価できる。利用者の声などを受けて新しいイベントなどを開催し利用者ニーズに応えている。また、普段から話しやすい雰囲気作りと関係作りに努めることでアンケートだけではなく日常の会話からもニーズを把握している。	
	運営状況について	施設管理運営状況 ※A~C:3段階評価	自己評価	A	所見	6月に大阪北部地震が発生し、日頃からの避難訓練や設備等が大切なことを再認識した。早急に防災リュックや防災頭巾を用意し、すぐに取りれる場所に配置をした。また、台風接近前には、施設周辺の点検を行い、被害が出ないように努めた。通過後、改めて点検を行い、安全確保を行った。暴風警報発令時は、早急にホームページで休所のお知らせを行った。
			市評価	A	所見	日常的な点検を行い、気になった箇所は市に報告・相談を行っている。6月に発生した大阪府北部を震源とする地震の際には、周辺の点検を行い、危険の可能性がある箇所については立入禁止にする、張り紙にて注意喚起を行う等により、利用者の安全確保に努めていた。
		指定管理事業・自主事業等の評価	自己評価	S	所見	利用者の要望や意見に積極的に耳を傾け、地域子育て支援センターでは、室内開放の時間増加や新事業の開設に努めた。一時保育事業では、緊急での受け入れなど可能な限り受け入れをしたり、予約混雑時の対応も改善をした。また、ホームページを利用しての情報発信だけでなく、チラシ配布を行い公平な情報発信に努めた。
			市評価	S	所見	利用者のことを第一に考え、利用者寄り添った事業を実施している。利用者の満足度も高く、地域に根ざした施設となっている。利用者が多いことに伴って、様々なニーズが発生しているが迅速な対応をできている。

6.全体評価

※を除き、4段階評価[S:特に優秀 A:良好 B:軽微な課題あり C:重大な問題あり]

評価項目	評価・所見		
<p style="text-align: center;"><b>総合評価</b> (施設設置目的の総合的な達成度)</p>	自己評価	S	<p>利用者のニーズ把握と安全快適な施設管理と経費の縮減を図り、施設の機能を発揮する運営を目指して取り組んだ。地域子育て支援センター・一時保育ともに、利用者数は、目標を超えることができた。特に稼働率は、74.6%となり、需要の高まりを感じた。質の高いサービス提供を心がけ、職員の配置の細かい調整や、キャンセル待ちの受け入れなど、利用者から高い評価をいただいている点が結果として現れたと思われる。ホームページやブログを活用するとともに、チラシ配布など多種多様な方々への情報発信に努めた。地域連携を充実させるため、地域のお祭りの実行委員会に加盟し、ステージ発表や出店を行った。利用者・地域住民とのつながり意識の向上に効果を上げている。また、継続してちやお職員へ講師依頼もある。今後も利用者アンケートで見えてきたニーズや課題の解決の為、茨木市とこれまで以上に話し合い、対処していきたい。地域のNPO法人が指定管理者として管理することで、市民目線のサービス拡大や利用しやすい制度改革を提案・実施に努めていきたい。</p>
	市評価	S	<p>信頼関係の構築を第一とした丁寧な対応を行い、意見・要望などには迅速に対応している。 収支面においては、職員がコスト意識を持って従事していることや、一時保育利用料収入も安定していることから、良好に運営できている。 地域子育て支援拠点(センター型)事業及び一時預かり事業ともに利用者のニーズ、満足度が高く地域の子育て支援の充実に貢献している。 一時預かり事業の稼働率が例年より10%弱増えていることから、今後もニーズが高いことが予想されるため、より一層丁寧な対応が必要だと考えられる。</p>