

令和6年度川越市指定管理者第三者モニタリング 評価結果報告書

施設名：川越市老人福祉センター西後楽会館
指定管理者：社会福祉法人川越市社会福祉協議会

令和7年2月

第三者評価機関：経営創研株式会社

目次

目次	・・・・・・・・	1
第三者モニタリングの概要	・・・・・・・・	2
対象施設及び指定管理者の概要	・・・・・・・・	3
評価基準	・・・・・・・・	4
第三者評価の総括	・・・・・・・・	6
評価シート		
I 管理運営の基本事項	・・・・・・・・	8
II 利用者サービスの向上	・・・・・・・・	11
III 施設・設備の維持管理	・・・・・・・・	15
IV 組織運営及び体制	・・・・・・・・	17
V 緊急時の対応	・・・・・・・・	20

第三者モニタリングの概要

1 目的

指定管理者による施設の管理運営が、協定書・仕様書等に沿って適切に行われているかを確認するとともに、事業・サービス等に係る評価を、専門的見地から検証することにより、市民満足度の高いサービスを提供することを目的とする。

2 評価方法

施設の管理運営を書類、現地視察、ヒアリング等により総合的に評価します。

3 評価項目

- (1) 評価項目は、川越市「指定管理者モニタリング項目」を踏まえ、下記5つの区分（大項目という）により評価します。

I 管理運営の基本事項
II 利用者サービスの向上
III 施設・設備の維持管理
IV 組織運営及び体制
V 緊急時の対応

大項目は、3～7つの中項目で構成しています。

中項目は、3つの評価項目（小項目）で構成しています。

4 評価手順

- (1) 指定管理者は、自己評価を行います。
- (2) 指定管理者は、事前提出資料及び自己評価結果を第三者評価機関に提出します。
- (3) 第三者評価機関は、事前提出資料及び指定管理者の自己評価をもとに事前スタディを行います。
- (4) 第三者評価機関は施設を訪問し、現場確認及び指定管理者からヒアリングを行い評価します。
- (5) 第三者評価機関は、評価結果を報告書にまとめ市に提出します。

5 訪問調査

令和6年10月25日（金）

対象施設及び指定管理者の概要

1 対象施設の概要

名 称	川越市老人福祉センター西後楽会館
所 在 地	川越市大字笠幡3574番地
敷地面積	7,142㎡
建築延面積	1,664㎡
建物構造	鉄筋コンクリート造平屋建（一部地階）
開設年月	昭和54年4月
設 備	大広間（舞台付き）、ロビー（囲碁・将棋・バンパー台設置）、会議室（2室）、浴室（男女）、休養室、機能回復訓練室、生活・健康相談室等
指定管理期間	令和6年4月1日～令和11年3月31日

2 指定管理者の概要

名 称	社会福祉法人川越市社会福祉協議会
所 在 地	川越市小仙波町2丁目50番地2
代 表 者	理事長 関根 水絵
設立年月	昭和26年3月
事業内容	川越市における社会福祉事業、その他の社会福祉を目的とする事業の健全な発達及び社会福祉に関する活動の活性化により、地域福祉の推進を図ることを目的に各種事業を行っている。
川越市からの 指定管理受託状況	川越市老人福祉センター西後楽会館 川越市総合福祉センターオアシス

3 指定管理料

令和5年度（決算額）	74,031,876円
令和6年度（予算額）	85,451,000円

評価基準

【小項目の評価】

業務基準書（以下「仕様書」「協定書」）等と照らして判断します。

判断結果	判断基準
S	優れた取組です
	仕様書や協定書等の水準を上回る優れた取組です
a	標準的な取組です
	仕様書や協定書等の水準を満たす標準的な取組です
b	不十分です
	仕様書や協定書等の水準を満たしておらず改善が必要です
c	問題があります
	法令違反もしくは仕様書や協定書等の水準を著しく下回り至急改善が必要です

【中項目の評価】

小項目の評価を数値に換算（s…4、a…3、b…2、c…1）し、その平均値により判断します。

判断結果	判断基準
S	仕様書や協定書等を上回っています
	中項目を構成する小項目の平均値が3.5以上
A	概ね仕様書や協定書等を満たしています
	中項目を構成する小項目の平均値が2.5以上3.5未満
B	仕様書や協定書等が求める水準を満たしていません
	中項目を構成する小項目の平均値が2.0以上2.5未満
C	仕様書や協定書等が求める水準を著しく下回っています
	中項目を構成する小項目にひとつでも「c」があった場合

【大項目の評価】

小項目の評価を数値に換算（s…4、a…3、b…2、c…1）し、その平均値により判断します。

判断結果	判断基準
S	優れた管理運営です
	大項目を構成する小項目の平均値が3.5以上
A	標準的な管理運営です
	大項目を構成する小項目の平均値が2.5以上3.5未満
B	一部に改善が必要です
	大項目を構成する小項目の平均値が1.5以上2.5未満
C	至急改善が必要です
	大項目を構成する小項目の平均値が1.5未満

【総合評価】

小項目の評価を数値に換算(s…4、a…3、b…2、c…1)し、その平均値により判断します。

判断結果	判断基準
S	優れた管理運営です
	すべての小項目の平均値が3.5以上
A	標準的な管理運営です
	すべての小項目の平均値が2.5以上3.5未満
B	一部に改善が必要です
	すべての小項目の平均値が1.5以上2.5未満
C	至急改善が必要です
	すべての小項目の平均値が1.5未満

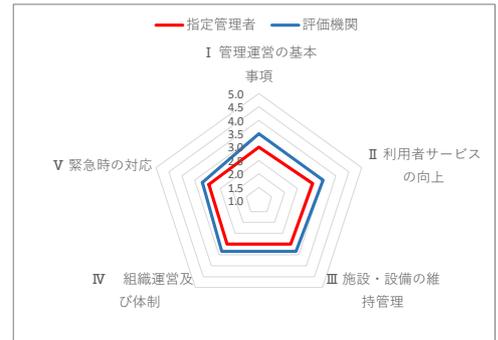
※総合評価はすべての小項目を合計した平均値で評価します。

※平均値はいずれも小数点第2位を四捨五入します。

第三者評価の総括

総合評価	指定管理者	A	評価機関	A
------	-------	---	------	---

	大項目の評価		小項目の平均点	
	指定管理者	評価機関	指定管理者	評価機関
I 管理運営の基本事項	A	S	3.0	3.5
II 利用者サービスの向上	A	S	3.1	3.5
III 施設・設備の維持管理	A	A	3.0	3.3
IV 組織運営及び体制	A	A	3.0	3.3
V 緊急時の対応	A	A	2.9	3.2



総 評

市内で多くの福祉施設を管理運営する法人の組織力とネットワーク、さらに職員一人ひとりの意欲と能力を活かした管理運営が行われている。一方で独りよがりなサービスとにならないよう、利用者との対話を重視したサービスのあり方を考えている。朝のラジオ体操は利用者と一緒に時間を共有してコミュニケーションを図る場と位置づけ、すべての職員が参加することを原則としている。

利用者目線でサービスを考える姿勢は事業やイベントにも貫かれている。たとえば恒例の年末イベントでは、利用者の多様なニーズを汲み取り利用者が思い思いの楽しみ方で過ごせる場となるよう企画している。こうした取組が奏功し、参加者は仲間との発表を楽しんだり、友人同士が着飾って食事や会話を楽しんだりと様々な楽しみ方で過ごす様子が見られる。

老人福祉センターA型として当該施設に求められる役割を果たしたうえで、社会課題や地域特性から施設が果たすべき新たな機能を提案している。一例として、子どもの居場所づくりと世代間交流を両立する長期休業時における自習室の開放、障がい者支援団体を招いたイベント開催などがある。

今年度から導入したラウンドフィットネスは既存利用者の口コモ対策だけでなく、当該施設をあまり利用しない世代の利用促進を図ることも目的としている。

これからも新たな機能や役割を提案しながら、地域により一層喜ばれる高齢福祉施設となることが期待される。

特に優れている点

市の福祉サービスを担う法人の組織力とネットワーク、職員一人ひとりの意欲と能力を活かした管理運営が行われている。老人福祉センターA型に求められる役割を果たしたうえで、地域の交流拠点としての機能を果たそうと様々な事業や活動に取り組む姿勢は、他の類似施設の模範となり得る。

子どもの居場所づくりと世代間交流を両立する長期休業時における自習室の開放、地域の障がい者支援団体を招いたイベント、ラウンドフィットネス機器の導入など、新たな機能の提案を通じて施設の価値を向上させようとする取組が随所にみられる。

早急に改善が必要な点

特になし。

大項目の総評

<p>I 管理運営の基本事項</p> <p>業務仕様書等を満たした適切な管理運営が行われている。 老人福祉センターA型に求められる役割を適切に果たしたうえで、地域特性や利用者特性等を踏まえた様々な事業を提案している。とくに事業展開を通じて施設機能を引き出し、さらに地域の交流拠点としての機能を果たそうとする姿勢は、他の類似施設の模範となり得る。 事業計画の進捗状況や達成状況を組織的に共有し、PDCAマネジメントサイクルのもと改善を図っている。 川越市内で複数の福祉サービスを担う法人として川越市の第4次地域福祉計画の策定にも協力した。 当該施設を「地域を活性化するための拠点」と位置づけ、自治会長、地区社協、地区民児協、老人クラブなど様々な地域団体と情報共有を図りながら、その活動を支援している。</p>
<p>II 利用者サービスの向上</p> <p>業務仕様書を満たすだけでなく、随所に工夫がみられ総じて高い水準で管理運営が行われている。 利用者の声を活かして管理運営とサービスの改善に取り組んでいる。苦情の受付から解決までの流れをコミュニケーションボードに掲示するなど、利用者が意見を伝えやすい環境づくりに留意している。 利用者のご要望や意見を真摯に受け止め、サービスの改善に取り組む姿勢は評価できる。加えて自治会長や民生委員からも積極的に意見を聴くよう努めている。 自主事業ならびに提案事業は、当該施設の設置目的を踏まえて主に高齢者を対象としながら、地域課題の解決や地域コミュニティの活性化に貢献できる内容となるよう留意している。 法人が発行する「社協だより」は川越市広報と一緒に全戸配布されており、「敬老の日特別イベント」など大きなイベントでは「社協だより」を通じて川越市内に広く周知している。</p>
<p>III 施設・設備の維持管理</p> <p>業務仕様書等を満たした適切な管理運営が行われている。 消防設備は法定点検に加え、独自のチェックシートに基づき月次で自主点検を行っている。建物・設備の定期点検（法定点検を含む）は「年間事業計画一覧」にまとめ、漏れが生じないように留意している。 訪問調査時に施設内外を見学したところ、ゴミの放置等は見られず、高い水準で美化管理が行われていることが確認された。ゴミの処理は法令等に基づき、適切に行っている。 備品は業務仕様書の「備品一覧表」を備品台帳として準用し、年1回の頻度で棚卸をしている。 固定資産扱いとなる備品は製品仕様や写真を一枚のシートにまとめたうえで集約し、「固定資産個別台帳」として適切に管理している。</p>
<p>IV 組織運営及び体制</p> <p>業務仕様書等を満たした適切な管理運営が行われている。 業務仕様書を踏まえ、館長ほか常勤職員ならびに業務員及び週2回の頻度で訪れる看護師など非常勤職員により適切な人員体制を構築している。老人福祉法及び業務仕様書が求める基準を満たすだけでなく、様々な事業を適切に遂行するための資格者（社会福祉士、パラスポーツ指導員等）を配置している。福祉に係る総合的かつ専門的な助言等に加え、多様なニーズに応えられる体制を築いている。 職員研修は、主に法人本部が統括して計画的に行っている。その他、当該施設で行う独自の研修には、水質検査の専門機関から講師を招いて行う「入浴施設衛生管理研修」がある。</p>
<p>V 緊急時の対応</p> <p>業務仕様書等を満たした適切な管理運営が行われている。 職員が館内および管理区域内を定期的に巡回している。巡回では管理区域の樹木の状況も確認し、必要に応じて枝打ち等を行うなど、防犯対策を兼ねて視認性の確保と景観保全に努めている。 当該施設の特性を反映した「防災危機管理マニュアル」「入浴施設衛生管理マニュアル」、法人が作成したBCP（事業継続計画）等を運用している。 これら業務マニュアルは法令改正等の際に追加または更新している。 脱衣かごを用いて行う浴室利用者の入場整理は利用者間のトラブルを防止するためだけでなく、浴室でのヒートショックを防止する工夫としても評価できる。</p>

I 管理運営の基本事項

1 設置目的の理解と事業計画の策定

			指定管理者	評価機関
評価項目	評価の内容	中項目	A	S
①	職員は当施設の設置目的や役割および機能を理解して管理運営にあたっていますか。	小項目	a	s
②	当施設の管理運営に係る基本理念や基本方針を明文化し、職員に周知していますか。		a	s
③	事業計画は設置目的や基本理念を踏まえ、作成していますか。		a	s
指定管理者		評価機関		
①「老人福祉法による老人福祉センターの設置及び運営について」に掲げている目的やA型センターとしての機能を職員会議や朝礼等で適宜確認するとともに、管理条例や規則等関係法令を職員に配布して管理運営にあっている。 ②指定管理者の応募申請時に当法人で掲げた会館運営のテーマや基本コンセプトを事務所に掲示し職員の意識向上を図っている。 ③事業計画は、年度ごとにA型センターの目的等を踏まえ、ご利用者のニーズに応じた事業を企画するとともに、高齢者を中心に様々な世代が交流できる場となるよう意識して作成している。		老人福祉センターA型に求められる役割を果たした上で、地域特性等を踏まえた様々な取組を通じて施設機能を高めるよう努めている。「会館運営のテーマ」「会館運営の基本コンセプト」を事務所に掲示し、目指す価値を確認している。 職員は利用者との対話を重んじ、「利用者本位」のサービスを提供するよう心掛けている。毎朝の自主事業「ラジオ体操」に職員も参加することで、利用者との一体感と信頼関係の醸成を図っている。 事業計画の進捗状況や達成状況を組織的に共有し、PDCAマネジメントサイクルのもと改善を図っている。法人として第4次川越市地域福祉計画の策定に協力した。 理念に行動が伴い、真摯に管理運営に取り組む姿勢は評価できる。		
確認根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	応募時事業計画書、年度事業計画書、年度事業報告書、関係法令、その他		
	<input type="checkbox"/> 現地観察	受付、事務室(事前説明会時)、ロビー、大広間		
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	所長(課長)、館長、常勤職員2名		
	<input type="checkbox"/> その他	朝のラジオ体操風景を確認しました。第4次川越市地域福祉計画を法人ウェブサイトにも掲出しています。		

2 法令遵守

			指定管理者	評価機関
評価項目	評価の内容	中項目	A	A
①	管理運営に係る関係法令を特定し、職員が常に見ることができる状態ですか。	小項目	a	s
②	管理運営に係る関係法令について職員が学ぶ機会を設けていますか。		a	a
③	管理運営に係る関係法令を遵守していますか。		a	a
指定管理者		評価機関		
①「老人福祉法による老人福祉センターの設置及び運営について」や防火管理に係る消防、建築基準、個人情報保護等の関係法令を特定し必要部分を職員に配布又は閲覧できるようにしている。 ②個人情報保護等日頃の運営に密接に関係する法令等については、勉強会という形で内部研修を実施している。 ③条例や規則及び上記の関係法令等を遵守しながら管理運営にあっている。		当該施設の管理運営に係る法令等を一体的にファイリングしている。当該ファイルは常勤職員と非常勤職員に配布するほか、事務所でいつでも閲覧できる。特に老人福祉法、個人情報保護法を重要法令と位置づけ、研修を通じて本質的な理解に努めている。個人情報保護に係る研修は、年1回の頻度で職員全員を対象に行っている。 浴室の水質管理は、水質検査を委託する「一般社団法人埼玉県環境検査研究協会」から講師を招き、「入浴施設衛生管理研修」を開催して、公衆浴場ほか関係法令等に基づく安全な入浴環境を提供するよう取り組んでいる。 法令改正があった際は、本部を通じて適時更新するなど適切な維持に努めている。		
確認根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	応募時事業計画書、年度事業報告書、関係法令ファイル、入浴施設衛生管理マニュアル、年間計画一覧、その他		
	<input type="checkbox"/> 現地観察	受付、事務室(事前説明会時)、浴室(男性)		
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	所長(課長)、館長、常勤職員2名		
	<input type="checkbox"/> その他	職員研修計画(確認書類)		

3 地域住民と交流・連携する取組み

評価項目	評価の内容	中項目	指定管理者	評価機関
			A	S
①	自治会や町会、関係団体と情報共有を図り、その活動を支援していますか。	小項目	a	s
②	地域団体や活動グループと相互に情報共有や事業連携を図っていますか。		a	s
③	他の公共施設や教育機関等の活動に協力していますか。		a	s
指定管理者		評価機関		
①自治会長をはじめ、地区社協、地区民児協、老人クラブ等の各種関係団体には、会館が提供するサービス等の利用について情報共有を図り、各団体の活動に協力している。 ②自主サークルの愛好会等に対して情報提供や活動場所の提供等を積極的に行っている。地域の育成会の資源回収等に協力し連携を深めている。 ③当会館を認知症サポーター養成講習会の会場にするなど地域包括支援センターと連携を図っている。また、やまぎき会館やウェスタ川越等の催し物の周知及び警察や市による防犯や交通安全に関する講話等を定期的に行い、高齢者を対象とした啓発活動に協力している。		当該施設を「地域を活性化するための拠点」と位置づけ、自治会長、地区社協、地区民児協、老人クラブなど様々な地域団体と情報共有を図っている。当該施設で活動する愛好会(サークル)をはじめ、様々な地域団体に館内のコミュニティボードを開放するなど、その活動を支援している。各種講座やイベントを契機とした愛好会の設立支援を行っており、令和5年度には「ビーズアクセサリ」、令和6年度には「ロコモ体操」の愛好会が誕生した。 夏休みに近隣の子どもたちに会議室を自習室として開放し、世代間交流の場と子どもたちの居場所づくりに取り組んだ。新たに地元の通信制高校との交流に向けて準備している。 地域の交流拠点として積極的に地域に関わる姿勢は評価できる。		
確認根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	応募時事業計画書、年度事業計画書、年度事業報告書、自主事業計画書、年間計画一覧表、その他		
	<input type="checkbox"/> 現地観察	ホール、大会議室		
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	所長(課長)、館長、常勤職員2名		
	<input type="checkbox"/> その他			

4 効果的・効率的な施設管理

評価項目	評価の内容	中項目	指定管理者	評価機関
			A	A
①	経営状況の振り返りを行い、課題を明確にし改善策を講じていますか。	小項目	a	s
②	経費削減を目的とした取組や工夫を行っていますか。		a	a
③	省エネルギーや環境保護を目的とした取組や工夫を行っていますか。		a	a
指定管理者		評価機関		
①毎月の実績報告を川越市に報告するとともに、法人内部で年度計画の進捗状況等を報告する場を設けている。また、所属課単位で課題や検討事項を確認する機会を設け法人全体で共有し、改善策等を検討している。 ②業務委託契約や備品等購入時に入札及び見積り合わせを行い経費削減を図っている。 ③空調の設定温度の管理や照明の間引き及び使用していない部屋の消灯など節電を心がけている。また、ミスプリント用紙などについては、情報漏洩に注意してメモ用紙として再利用している。		月次職員会議(施設内会議)や課長会議(法人の会議)において進捗状況を確認するとともに課題やその対策を協議している。管理運営における様々な課題を組織的に共有し、解決策を図る仕組みは評価できる。それらの内容は月次「実績報告」にまとめ、川越市に報告している。実績報告には業務仕様書に示された内容が網羅されている。なお、会議ごとに議事録をまとめ、ファイルしておくことが望ましい。 業務委託や備品を購入する際は、入札もしくは見積り合わせを行い、適正価格となるよう努めている。 空調温度は、夏季28度、冬季19度を基本に、省エネルギーおよび環境保護に取り組んでいる。昨今、猛暑が続く夏季には緑のカーテンを敷設して館内の温度上昇の抑止に取り組んでいる。		
確認根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	応募時事業計画書、業務仕様書、協定書、年度事業計画書、年度事業報告書、月次報告書、業務日報、その他		
	<input type="checkbox"/> 現地観察	第2会議室、館内各所(掲示物)		
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	所長(課長)、館長、常勤職員2名		
	<input type="checkbox"/> その他	第2会議室に血圧計を設置するほか、ロビーの一角に図書コーナーを設置しています。		

5 個人情報保護、守秘義務（ルールやマニュアルの整備、個人情報の適切な収集と取扱いなど）

			指定管理者	評価機関
評価項目	評価の内容	中項目	A	A
①	守秘義務や個人情報に係る規定・ルールやマニュアルを整備するとともに責任者を明確にしていますか。	小項目	a	a
②	個人情報を収集する際は、提供者に利用目的等を周知していますか。		a	a
③	個人情報の漏洩や滅失を防止する安全措置を講じていますか。		a	a
<p style="text-align: center;">指定管理者</p> <p>①川越市個人情報の保護に関する法律施行条例、川越市社会福祉協議会個人情報保護方針に基づき運営しており、現場責任者である館長を責任者としている。 ②利用者の記録写真等を撮影する際には利用目的を周知し、許可を得て行っている。 ③住所や連絡先等個人情報を記した名簿ファイル等の書類は事務所外に持ち出さないこととしており、施錠できる場所に保管している。</p>		<p style="text-align: center;">評価機関</p> <p>館長を当該施設の個人情報保護責任者としている。個人情報は「川越市個人情報の保護に関する法律施行条例」、法人の「個人情報保護方針」等に従い、適切に管理している。 個人情報の取得目的を法人ホームページ(以下、「HP」)「プライバシーポリシー」に示している。館内掲示や個人情報を取得する書類に明記するなど利用者の視認性に配慮するとなおよい。 個人情報が記載された文書は事務所内の施錠できる書庫に保管している。当該施設で取り扱う個人情報を特定し、個人情報台帳を整備しておくことが求められる。 すべての職員に年1回の個人情報保護研修への参加を義務づけている。昨年度は1月24日と31日に実施した。</p>		
確 認 根 拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	応募時事業計画書、年度事業計画書、年度事業報告書、法人ウェブサイト(プライバシーポリシー)、その他		
	<input type="checkbox"/> 現地観察	事務室(書類保管ボックス※溶解処理)		
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	所長(課長)、館長、常勤職員2名		
	<input type="checkbox"/> その他	川越市個人情報保護条例および川越市情報公開条例を確認しました。		

II 利用者サービスの向上

1 利用者アンケート等の実施と対応（アンケートの実施、調査結果の分析、課題への対応）

評価項目	評価の内容	中項目	指定管理者	評価機関
			A	S
①	利用者アンケート等を定期的の実施していますか。	小項目	a	s
②	利用者アンケート等の結果を公表していますか。		a	a
③	利用者アンケート等の結果を分析し、管理運営やサービスの改善に活かしていますか。		a	s
			指定管理者	評価機関
①講座等事業終了時のアンケートのほか会館に関する満足度アンケートも実施している。 ②求められたらその都度対応している。 ③良い点、悪い点共に分析し、特に悪い点に関しては具体的な改善を検討し実施している。(例:脱衣室にドライヤーの設置、電気ケトル、電子レンジの設置、大広間の貸切時に一般利用者の飲食場所が提供できていなかったため、休養室で飲食できるようにした。)			利用者アンケート調査に加え、事業別にもアンケート調査を行うなど利用者ニーズをきめ細やかな把握しようと努めている。なお、回答者の約6%が「性別」を答えておらず、昨今のジェンダーに係る認識の変化を踏まえ、「性別」を問う選択肢の在り方に再考が求められる。調査結果はその一部でも利用者にも開示することが望ましい。 利用者の声をサービス改善に活かしている。浴室脱衣場のドライヤー、大広間前の電気ケトルや電子レンジの設置、大広間貸し切り時の飲食スペースの設定、入浴時の洗髪に係るルール改正などはアンケート調査や利用者の声をヒントに取り組んだ成果の一部である。 利用者本位の姿勢を貫き、ご要望に対して丁寧に向き合いながら、サービスの改善に取り組む姿勢は評価できる。	
確認 根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	西後楽会館利用に関するアンケート(調査票)、西後楽会館利用に関するアンケート集計、その他		
	<input type="checkbox"/> 現地観察	浴室の脱衣室(男性)、大広間入口、第2会議室		
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	所長(課長)、館長、常勤職員2名		
	<input type="checkbox"/> その他	館内の各所に椅子を置いています。また、和室には膝に負担がかからない座椅子を用意しています。		

2 意見・要望の受付と対応（受付方法、苦情解決の仕組み、仕組みの周知、対応、対応策の利用者への開示）

評価項目	評価の内容	中項目	指定管理者	評価機関
			A	S
①	市民や利用者の声を把握するよう取り組んでいますか（例：ご意見箱の設置、利用者懇談会の開催等）。	小項目	a	s
②	苦情の受付方法や苦情解決の仕組みを市民や利用者へ周知していますか。		a	s
③	苦情やご意見の内容を記録し、対応策とあわせて市民や利用者へ開示していますか。		a	a
			指定管理者	評価機関
①意見書箱を設置している。口頭でも利用者の意見や苦情、提案を常に聞く姿勢をもっている。 ②受付方法や回答方法等の仕組みを掲示している。 ③苦情、意見、提案等が意見書箱に投函された場合、職員で共有・検討し、回答書を作成し、掲示するシステムを構築している。			利用者アンケート調査はもとより、職員が意識的な観察や対話を図ることで利用者のニーズの把握に努めている。 朝のラジオ体操は職員と利用者が一体感を感じながら対話のきっかけをつかむ時間と位置づけ、すべての職員に参加を促している。 苦情の受付から解決までの流れをわかりやすくコミュニケーションボードに示している点は評価できる。 利用者からのご意見は、本人が特定できる場合は直接お伝えし、個人が特定できない場合は、受付横の回答板に掲示して回答している。ご意見箱は今年度から職員が目が見えない場所に移設した。 組織的に利用者の声に真摯に耳を傾ける姿勢や仕組みが認められ評価できる。	
確認 根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	年度事業報告書、意見・苦情等対応状況報告書、自己評価報告書、ご意見・クレーム報告書、その他		
	<input type="checkbox"/> 現地観察	受付、ロビー(ご意見箱の設置)、ホール(コミュニティボードの設置)		
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	所長(課長)、館長、常勤職員2名		
	<input type="checkbox"/> その他	大広間使用時の滞留スペースとして第2会議室を開放しています。		

3 施設利用者の平等利用の確保（施設案内の地域への幅広いPR、利用案内等設置、利用者の公平な受付方法）

			指定管理者	評価機関
評価項目	評価の内容	中項目	A	A
①	施設案内の地域への幅広いPRを行っていますか。	小項目	a	a
②	利用案内等は適切に設置されていますか。		a	a
③	利用受付や予約手続き等は、高齢者や障がい者、多様な性等に配慮し、公正平等に行っていますか。		a	s
指定管理者		評価機関		
<p>①全戸配布の社協だより(指定管理者の機関紙)にて、定期的にPR活動を行っている。また、会館が行う事業、講座やイベント情報を掲載した「西後楽会館だより」を発行し、館内及び公民館、市民センターや地域包括支援センターなど関係機関に設置を依頼している。</p> <p>②施設利用に関する案内、パンフレットや送迎バスの時刻表を設置している。また、新規利用者には会館利用に関するプリント等必要書類を配布し、注意事項などを口頭で案内している。</p> <p>③受付のみならず、各種用紙等に記入ができない方などに代筆を行うなど合理的配慮を意識して対応している。</p>		<p>法人が発行する「社協だより」は川越市広報と一緒に全戸配布されており、「敬老の日特別イベント」など大きなイベントでは「社協だより」を通じて川越市内に広く周知している。</p> <p>当該施設としては、施設の案内パンフレットのほか、「西後楽会館だより」を隔月で発行して、イベント開催の告知等を行っている。</p> <p>近隣地域の類似施設と埼玉県川越都市圏まちづくり協議会「レインボープラン」に基づき、広報活動や事業で連携している。</p> <p>老眼鏡の設置や筆談による対応はもとより、車いすで来館した方のタイヤ拭きなど、職員が施設特性や利用者の個性や状況に応じて合理的な配慮を行っている点は評価できる。今年度に改正された障害者差別解消法についても朝礼や研修を通じて確認している。</p>		
確認 根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	応募時事業計画書、法人ウェブサイト、社協だより、イベント案内、西後楽会館だより、年度事業報告書、業務日報		
	<input type="checkbox"/> 現地観察	受付、館内各所(主に掲示物)		
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	所長(課長)、館長、常勤職員2名		
	<input type="checkbox"/> その他			

4 自主事業（幅広い層の住民が参加できる工夫、事業計画書等に沿った事業の実施）

			指定管理者	評価機関
評価項目	評価の内容	中項目	A	S
①	自主事業は施設の設置目的に照らして適切で、幅広い住民が参加できるよう工夫していますか。	小項目	s	s
②	自主事業は事業計画書等に沿って適切に実施していますか。		a	a
③	自主事業は利用者特性やニーズを踏まえて企画・運営していますか。		a	s
指定管理者		評価機関		
<p>①自主事業として社会的問題となっている子供の居場所づくりの一環で、夏休み中に会議室を自習室として開放するなど、世代を超えて当会館を社会資源として活用する企画をするなど、高齢者だけのコミュニティにしないよう意識している。</p> <p>②応募時の事業計画に基づき概ね実施できている。</p> <p>③健康増進やフレイル予防等を主な目的としてフィットネス機器を導入し無料で利用できるが、早期から取り組めるようプレ利用者(60歳未満)の方にも入館料のみで利用できるようにしている。また、専門職であるCSW(コミュニティーソーシャルワーカー)による出張相談会を毎月2回実施し、困りごと等の相談窓口を設置している。</p>		<p>自主事業ならびに提案事業は、当該施設の設置目的を踏まえて主に高齢者を対象としながら、地域課題の解決や地域コミュニティの活性化に貢献できる内容となるよう留意している。</p> <p>夏休みには会議室を近隣在住の子どもたちの自習室として開放した。この事業は地域の子どもたちに居場所を提供しつつ、多世代交流を促す取組として評価できる。来年度は近隣の教育機関を地域資源と捉え、新たな連携による事業を提供できるよう準備している。</p> <p>既存利用者のフレイル対策等を目的に今年度から導入したフィットネス機器は1日の利用者が30名を超える日もある。一昨年度に導入した体組成計とあわせ、新たな利用者の獲得や再来訪の促進にも寄与する取組として評価できる。</p>		
確認 根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	応募時事業計画書、設置条例、業務仕様書、協定書、年間事業計画一覧、年度事業計画書、年度事業報告書		
	<input type="checkbox"/> 現地観察	大広間、ロビー、会議室、コミュニケーションボード、生活相談室		
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	所長(課長)、館長、常勤職員2名		
	<input type="checkbox"/> その他	クリスマス会報告書(確認書類)		

5 広報・PR活動

評価項目	評価の内容	中項目	指定管理者	評価機関
			A	S
①	広報および情報発信は、事業目的や対象者に応じて適切な媒体を活用していますか。	小項目	a	s
②	広報および情報発信は、対象者を踏まえてわかりやすく工夫していますか。		a	s
③	広報および情報発信において、市民や利用者のプライバシーに配慮していますか。		a	a
指定管理者		評価機関		
①施設案内の幅広いPRと同様に、全戸配布の社協だよりや会館だよりを活用して情報発信を行っている。会館だよりは、対象者が出入りしそうな公民館や地域包括支援センター、市民センターなどに設置を依頼している。 ②文字の大きさや見やすい割り付けなどを意識して作成している。 ③写真等の掲載に際しては、個人が特定されないような素材を極力使用するようにし、顔等個人が識別できる場合には、本人に了承を得て掲載している。		当該施設独自の広報誌として「西後楽会館だより」を年4回の頻度で発行している。西後楽会館だよりは、利用者はもとより地域包括支援センターや近隣の公民館に配布するなど地域での認知度向上に努めている。法人が定期発行する「社協だより」は市内全域に配布している。「西後楽会館まつり(敬老まつり)」など大きなイベントを開催する際は川越市広報誌にも出稿している。目的と対象に応じて多様な媒体を選んでいる点は印刷物や掲示物に判読性に優れたゴシック体をユニバーサルフォントとして用いている点とあわせて評価できる。 講座やイベント等で記録写真を撮影する際は、個人を特定できないよう配慮し、事前に参加者の許可を得ている。 法人HPのSSL対策とあわせて施設HPの開設を検討してはどうか。		
確認 根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	応募時事業計画書、年度計画書、年度報告書、西後楽会館だより、社協だより、施設案内パンフレット		
	<input type="checkbox"/> 現地観察	館内各所		
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	所長(課長)、館長、常勤職員2名		
	<input type="checkbox"/> その他			

6 職員の接遇

評価項目	評価の内容	中項目	指定管理者	評価機関
			A	A
①	職員は適切な言葉づかいや接遇マナーで利用者に対応していますか。	小項目	a	s
②	職員は職務にふさわしい服装で業務にあたっていますか。		a	a
③	日頃の接遇マナーを振り返り、向上させる取組や機会はありますか。		a	a
指定管理者		評価機関		
①はっきりとした口調で、分かりやすく丁寧に対応するようにしている。 ②業務中は、西後楽会館のユニフォーム(ロゴ入りポロシャツ)を着用し、利用者から職員であることが一目でわかるよう配慮している。 ③気になる接客があった場合、その都度個別に指導をしておき、接遇マナーの振り返りが必要な場合は、朝礼にて皆で話し合うなど、職員が共通の認識で接客できるよう努めている。		職員は利用者や来館者に積極的に声がけをしている。利用者との対話や電話での問い合わせには、大きくはっきりとした口調で伝えるよう努めている。対話を重視し、一人ひとりの個性に応じて接遇対応に臨む姿勢は評価できる。 館内装飾を職員が適宜行うことで、利用者や来館者に季節感等を感じてもらえるよう工夫している。 職員は来館者がひと目で職員と識別できるよう、指定のユニフォームを着用し、名札をつけている。 開館準備を終えてから開館時間までの時間を職員間の情報共有の時間として活用し、日常の振り返りやサービス品質の点検や見直しを行っている。		
確認 根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	応募時事業計画書、年度計画書、年度報告書、西後楽会館の利用に関するアンケート集計、業務日報、ご意見掲示板		
	<input type="checkbox"/> 現地観察	館内各所、駐車場		
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	所長(課長)、館長、常勤職員2名		
	<input type="checkbox"/> その他	職員による接客対応や電話対応を観察しました。		

7 利用者サービスの向上に関する取組み（サービス向上のための課題分析と対応）

評価項目	評価の内容	中項目	指定管理者	評価機関
			A	A
①	利用者サービスの現状や課題について職員間で協議する機会がありますか。	小項目	a	a
②	利用者サービスの向上に向けて前年度から改善したことがありますか。		s	s
③	利用者ニーズや地域のニーズの収集に努めていますか。		a	a
指定管理者		評価機関		
<p>①月に一度会議を設け、事業の企画等を協議するとともに、事業運営の現状や課題等について情報共有を図っている。また、早急に改善が必要な課題等については、朝礼等を活用し情報の共有化を図り改善策を検討している。</p> <p>②カラオケの順番を決める抽選方法の改善や電子レンジ・電気ケトル・ドライヤー等要望に応じ設置した。また、フレイル予防に役立つとされているフィットネス機器を導入し、サービスの向上を図った。</p> <p>③アンケートや意見書によりニーズの収集に努めている。また、近隣住民、自治会長や育成会役員の方などと積極的に話をするよう心掛け、地域ニーズの収集に努めている。</p>		<p>月次に開催する職員会議では、前月の振り返りや翌月の計画を確認するほか、年度計画の進捗状況を組織的に評価し、必要に応じて改善策を協議している。法人が主管する課長会議には当施設を総括する課長が参加し、他の施設での成功事例や取組を共有し、職員会議や開館前の時間(朝会)を通じて職員に伝えている。</p> <p>入浴やカラオケなど人気の高いサービスでは、利用者同士のトラブルを防ぐため利用方法や抽選方法を見直した。また、コロナ禍以来、要望が高い冷水器は独自の感染防止器具を装着し、再開した。環境や状況に応じて臨機応変に最適を図る姿勢は評価できる。</p> <p>地域ニーズを探索するため自治会長や民生委員から積極的に意見を聴いている。</p>		
確認根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	月次職員会議議事録、業務日報、施設利用状況報告書、意見・苦情等対応状況報告書、その他		
	<input type="checkbox"/> 現地観察	大広間、ロビー、浴室更衣室(男性用)		
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	所長(課長)、館長、常勤職員2名		
	<input type="checkbox"/> その他			

III 施設・設備の維持管理

1 協定書等に基づく建物、設備の維持管理（保守点検、日常点検、補修・修繕等）

評価項目	評価の内容	中項目	指定管理者	評価機関
			A	A
①	建物・設備の維持管理についてマニュアルやチェックシート等を整備していますか。	小項目	a	a
②	建物・設備の維持管理は、関係法令や仕様書等に照らして適切に実施していますか。		a	s
③	建物・設備の機能維持および予防保全に取り組んでいますか。		a	a
<p>①消防設備等のチェックシートを整備して自主点検を実施している。 ②消防設備をはじめ各設備の維持管理は自主点検のほか保守業者と契約し法令に基づき適切に実施している。 ③専門業者と保守契約し定期的にメンテナンスを実施している。</p>		<p>消防設備は法定点検に加え、独自の「チェックシート」に基づき、月次で自主点検を行っている。 建物・設備の定期点検(法定点検を含む)は、「年間事業計画一覧」にまとめ履行内容に漏れがないよう留意し、実施後はそれぞれ点検報告書にまとめファイリングしている。懸案事項は調査報告書に記載し組織的な共有を図るとともに、必要に応じて対策を講じている。 業務日報に「メンテナンス関係」の欄を設け、建物や設備において日常的に気づいたことを記録するなど、履行状況だけでなく実施品質を把握しようとする取組は評価できる。 機械や設備の動作状況に少しでも異常があればすぐに対応するなど予防保全に取り組んでいる。</p>		
確認根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	応募時事業計画書、年間事業計画一覧表、業務日報、修繕一覧表、委託内容一覧表、調査報告書、点検報告書、その他		
	<input type="checkbox"/> 現地観察	館内各所		
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	所長(課長)、館長、常勤職員2名		
	<input type="checkbox"/> その他			

2 協定書等に基づく施設環境の維持管理（定期清掃、日常清掃業務等）

評価項目	評価の内容	中項目	指定管理者	評価機関
			A	A
①	清掃や美化（衛生管理）についてマニュアルやチェックシート等を整備していますか。	小項目	a	s
②	定期清掃や日常清掃は業務仕様書・協定書等に照らして適切に実施していますか。		a	a
③	ゴミの処理は法令等に基づいて適切に行っていますか。		a	a
<p>①業務委託している川越市シルバー人材センターに清掃チェックシートを提供(整備)し実施している。 ②日常清掃は、シルバー人材センターに業務委託をしているが、当館が指定管理の協定書・仕様書に照らして作成した日常清掃用の仕様書に基づき業務が行われている。 ③市収集管理課作成の「公共施設のゴミ収集にあたってのお願い」を参照しながら実施している。処理の方法が分からない場合は、市収集管理課に問合せして処理している。</p>		<p>日常清掃は川越市シルバー人材センターに委託している。業務に際しては業務仕様書を展開した「清掃チェックシート」を独自に作成し、委託先に提供することで委託内容に齟齬が生じないよう配慮している。委託業務の実施後は施設責任者が検収を行い、作業内容と作業品質の維持に努めるなど、履行状況だけでなく実施品質を把握しようとする取組は評価できる。 定期清掃は川越市の入札登録事業者を対象に指名競争による選定を行うなど、適正な業務品質の維持と委託料となるよう努めている。 訪問調査時に施設内外を見学したところ、ゴミの放置等はなく高い美化環境が維持されていることを確認した。ゴミの処理は法令等に基づき、適切に行っている。</p>		
確認根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	応募時事業計画書、業務仕様書、委託内容一覧表、年間事業計画一覧、清掃業務日報、清掃チェックシート、その他		
	<input type="checkbox"/> 現地観察	館内各所		
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	所長(課長)、館長、常勤職員2名		
	<input type="checkbox"/> その他	市通知(公共施設のゴミ収集にあたってのお願い)(確認書類)		

3 備品管理（備品台帳等の設置、台帳に記された備品が揃っているか、備品の安全性）

			指定管理者	評価機関
評価項目	評価の内容	中項目	A	A
①	備品台帳があり、定期的に棚卸しを行っていますか。	小項目	a	s
②	備品台帳に記載されている備品は揃っていますか。		a	a
③	備品に目立つ損傷はなく、つねに利用者が安全に使える状態ですか。		a	a
<p style="text-align: center;">指定管理者</p> <p>①法人本部及び市高齢者いきがい課が管理している台帳を基に定期的に確認を行っている。当館には、協定書に記されている備品一覧表を台帳の代わりとしている。 ②揃っている。 ③館内巡回時等に目視にて確認している。</p>		<p style="text-align: center;">評価機関</p> <p>業務仕様書および協定書の「備品一覧表」を備品台帳として準用している。市のルールにより固定資産扱いとなる備品は、指定管理者の持ち込み備品とあわせて「固定資産個別台帳」で管理している。固定資産扱いとなる備品は製品仕様や写真を一枚ごとにまとめ、それらを集約した「固定資産個別台帳」により適切に管理している。当該書類には「現物確認実施記録」欄が設けられ、年1回の備品棚卸時に状態確認を行うなど工夫がみられ評価できる。今年度は12月中に実施する予定である。 利用者が日常的に使用する備品の状態は開館時の館内巡回時に点検している。椅子や机など利用者が直接使う備品については、目視に加えネジの緩みがないかなど定期的に確認することが望ましい。</p>		
確 認 根 拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	備品一覧表(協定書)、業務日報、業務仕様書・協定書(備品一覧)、固定資産個別台帳、備蓄品リスト、		
	<input type="checkbox"/> 現地観察	事務室、館内各所		
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	所長(課長)、館長、常勤職員2名		
	<input type="checkbox"/> その他	事務室で使用する備品(事務デスク、事務用椅子)と備品一覧表を突合して確認しました。		

IV 組織運営及び体制

1 職員配置の考え方（協定書等に定めた職員配置）

			指定管理者	評価機関
評価項目	評価の内容	中項目	A	A
①	仕様書および協定書等で定められた人員体制をとっていますか。	小項目	a	a
②	施設責任者を配置し、当施設の管理運営に適切な組織体制を整えていますか。		a	a
③	仕様書および協定書等で定められた有資格者を配置していますか。		a	s
指定管理者		評価機関		
①常勤職員3名、契約職員3名、契約看護師1名(週2回勤務)の体制で運営している。 ②法人組織として施設管理課が当館を含め指定管理施設及び介護保険事業を運営しており、統括管理する責任者を課長として置き、当館の現場責任者として館長が常駐する組織体制としている。 ③仕様書及び協定書に有資格者の規定はありませんが、週2日看護師を配置しており、その他の職員も社会福祉士、介護支援専門員やパラスポーツ指導員等の様々な資格を有している。		業務仕様書を踏まえ、館長ほか常勤職員ならびに業務員及び週2回の頻度で訪れる看護師などの非常勤職員により適切な人員体制を構築している。 法人本部で当該施設を管掌する責任者(課長職)は定期的に訪れ、管理運営に係る点検を行っている。川越市内で複数の福祉施設の管理運営と介護保険事業を営む法人の強みが活かされた運営体制だといえる。 老人福祉法および業務仕様書に求められる基準(施設責任者と相談員の配置)を満たすだけでなく、様々な事業を遂行するために必要な資格者(社会福祉士、パラスポーツ指導員等)を配置している。総合的かつ専門的な助言等を行える体制を整えている点は評価できる。		
確認 根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	応募時事業計画書、業務仕様書、基本協定書、年度事業計画書、勤務シフト表、その他		
	<input type="checkbox"/> 現地観察			
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	所長(課長)、館長、常勤職員2名		
	<input type="checkbox"/> その他	老人福祉法、設置条例、看護師の来訪予定表(確認書類)		

2 事業計画書・事業報告書の公表

			指定管理者	評価機関
評価項目	評価の内容	中項目	A	A
①	市民や利用者に当施設の設置目的や基本方針を明示していますか。	小項目	a	s
②	事業計画書および事業報告書は、公表していますか。		a	a
③	事業計画書および事業報告書は、要望に応じて市民や利用者がいつでも閲覧できますか。		a	a
指定管理者		評価機関		
①設置目的等については、川越市のホームページ及び会館のパンフレットに明示してある。 ②当法人のホームページにて公表している。 ③ホームページ等で閲覧がいつでも可能である。閲覧希望があれば開示することができる。		当該施設のパンフレット(案内書)に、設置目的を明記している。当該パンフレットは川越市HPからダウンロードすることもできる。 「会館運営のテーマ」「会館運営の基本コンセプト」を受付前に掲示して、川越市民や利用者に対し管理運営に対する指定管理者の考えや理念を伝えている点は評価できる。 中期経営計画と位置づける「社協発展強化計画」を法人HPに掲出し、川越市民や利用者によく周知するほか、当該施設に係る事業計画は希望すれば川越市民や利用者はいつでも閲覧可能としている。なお、利用者に当施設の事業計画が閲覧可能である旨を明示することが望ましい。		
確認 根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	応募時事業計画書、西後楽会館パンフレット、年度事業計画書、法人事業報告(および事業報告付属明細書)、その他		
	<input type="checkbox"/> 現地観察	受付		
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	所長(課長)、館長、常勤職員2名		
	<input type="checkbox"/> その他	法人ウェブサイト、市ウェブサイト、設置条例 ※以上、確認書類		

3 職員の育成（研修の実施（常勤・非常勤）、研修に参加しやすい環境、研修の共有化）

評価項目	評価の内容	中項目	指定管理者	評価機関
			A	S
①	職員（常勤・非常勤）の研修計画を策定し、概ね計画どおり実施していますか。	小項目	a	s
②	職員（常勤・非常勤）が研修や外部講習等に参加しやすい環境を整えていますか。		a	a
③	職員（常勤・非常勤）が研修や外部講習等で得た知識や技能は組織的に共有していますか。		a	s
指定管理者 ①当法人本部にて、職員の経験年数及び職種等段階に合わせて研修計画を立てて実施している。 ②シフト勤務としているため、休みの調整を図るなどして優先的に研修に参加できるようにしている。 ③受講後、復命書を作成してグループウェアを通して共有するシステムを構築している。また、動画配信型研修の場合は、研修対象者以外の職員も積極的に視聴するようにしている。（※複数視聴が可の場合）		評価機関 職員研修は、法人が作成した「職員研修計画」に基づき、法人本部が統括して計画的に行っている。研修の一部に動画視聴型の研修を組み入れ職員が参加しやすい環境とするなど評価できる。 当該施設においては、浴室が設置されているという施設特性を踏まえ、水質管理や衛生管理に係る「入浴施設衛生管理研修」を水質検査の委託機関である「一般社団法人埼玉県環境検査研究協会」から講師を招き実施することで専門性の強化に取り組んでいる。 外部研修に参加した際は、「復命書」（研修参加報告書）の提出を義務づけるほか、朝の開館前の時間を利用して組織的な共有に努めている。また、復命書はグループウェア経由で閲覧可能とするなど組織的な情報共有に努めている点は評価できる。		
確認根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	応募時事業計画書、業務仕様書、職員研修計画、OFF-JT研修予定表、年度事業報告書、その他		
	<input type="checkbox"/> 現地観察			
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	所長（課長）、館長、常勤職員2名		
	<input type="checkbox"/> その他			

4 市との連絡調整に関する体制

評価項目	評価の内容	中項目	指定管理者	評価機関
			A	A
①	所管課とは適時情報共有を図っていますか。	小項目	a	a
②	所管課とは定期的な報告会等を設けていますか。		a	a
③	月次および年度報告書は、所管課が求める必要事項を網羅していますか。		a	s
指定管理者 ①所管課とは、報告・連絡・相談等を頻繁にやり取りし情報の共有を図っている。 ②定期的な報告会を実施していないが、必要に応じ報告等を行い、状況によっては対面にて検討等を行っている。 ③月次及び年度報告書双方ともに所管課が求める必要事項を網羅し報告している。		評価機関 所管課（高齢者いきがい課）とは、日常的な「報告」「連絡」「相談」を通じて、情報共有を図るよう努めている。利用者からの要望等において判断が難しいときは、適時、市に相談して適切に対応している。 法人として川越市の地域福祉計画の策定に参画するなど、市の福祉行政に積極的に協力している。 月次報告書、年度報告書は業務仕様書等に示された必要事項を網羅するだけでなく、読み手にわかりやすく内容を伝えるよう写真を挿入するなどの工夫がみられ評価できる。		
確認根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	応募時事業計画書、業務仕様書・協定書、年度事業計画書、年度事業報告書、月次報告書、その他		
	<input type="checkbox"/> 現地観察	浴室（男性）		
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	所長（課長）、館長、常勤職員2名		
	<input type="checkbox"/> その他	第4次川越市地域社会福祉計画、設置条例		

5 経理業務と収支管理（経理書類、区分管理、通帳や印鑑等の管理等）

			指定管理者	評価機関	
評価項目	評価の内容		中項目	A	A
①	経理書類は関係法令に照らし適切で、当該施設に係る経理とその他の経理で区分して管理していますか。		小項目	a	a
②	経理業務はダブルチェックなど牽制体制を構築し、印鑑や通帳、現金は適切に管理していますか。			a	a
③	収支計画と決算は大きく乖離していませんか（乖離している場合、原因分析と対策を講じていますか）。			a	a
指定管理者			評価機関		
<p>①法人として複数施設を管理しており、施設ごとに独立した拠点コードにより適切に処理している。</p> <p>②支出等に関しては、会館職員が支出に関する文書（執行伺い及び起案）を作成し請求書とともに金額による決裁権者の決裁を受け、実際の支出等の処理は、法人本部の経理担当が行っている。当館で扱う現金（入館料）は、閉館後ダブルチェックを行い出納簿に記帳後金庫にて保管し、月初に金融機関が集金に来る仕組みとしている。</p> <p>③基本的に大きく乖離することはない。ただし、前年度においては、コロナ禍で運行予定で無かった団体送迎バスを下期から運行する指示が所管課からあり、補正予算を組み年度途中で変更協定を結んだ。</p>			<p>法人は複数施設を管理していることから、施設ごとに拠点コードを設定して適切に処理している。</p> <p>支出は所定の文書で申請し、館長の決裁ならびに法人本部の課長、同本部の経理担当を経て承認するなど複数の目で行うなどダブルチェックならぬトリプルチェックを行っている。</p> <p>当該施設で取り扱う現金は主に入館料で、閉館後は窓口担当者と常勤職員が相互に確認し、出納帳に記帳している。入館料や小口現金は自主事業の材料費等として預かった現金とあわせて事務室の金庫で保管したのち、入館料は定期的に金融機関に預け入れている。</p> <p>令和5年度は、期中に送迎バスの運行を開始した。川越市の指示により、補正予算を組み、年度途中で変更協定を締結した。</p>		
確 認 根 拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	応募時事業計画書、年度事業計画書、年度事業報告書、法人会計計算書類（決算書）、その他			
	<input type="checkbox"/> 現地観察	「予算執行伺い」「納入通知書兼領収書」から3件抜粋し、現金出納簿と一致していることを確認しました。			
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	所長（課長）、館長、常勤職員2名			
	<input type="checkbox"/> その他	独立行政法人福祉医療機構（WAM NET）			

V 緊急時の対応

1 防犯への対応（鍵の適切な管理、未然防止のための定時の巡回、機械警備時等の適切な防犯体制等）

評価項目	評価の内容	中項目	指定管理者	評価機関
			A	A
①	鍵はキーボックス等で管理し、貸出規則等を明確にしていますか。	小項目	a	s
②	定期的に館内外を巡回するなど不審者や異変の察知に努めていますか。		a	a
③	防犯体制（防犯カメラ・防犯グッズ等）を整え、不審者への対応手順は明確ですか。		a	a
			指定管理者	評価機関
<p>①鍵はキーボックスで管理し、使う場合は使用者の名札をかけて持ち出すこととしている。また、スペアキーは施錠ができる場所に保管している。また、鍵一覧表を作成し管理をしている。</p> <p>②館内外を定期的に巡回し、異変等の察知に努めている。</p> <p>③事務所にサスマタを準備している。また、不審者への対応は、極力複数人で対応するよう職員間で申し合わせるとともに、近隣の派出所の警官に巡回してもらうよう依頼している。</p>			<p>鍵は事務室内のキーボックスで管理し、使用する際は使用者（職員に限る）の名札を掲げるルールとしている。スペアキーは施錠ができる環境で管理しており、紛失時のリスクが大きいマスターキーは使用していない。鍵の運用ルールを明確にし、適切な手続きのもと使用している点は評価できる。</p> <p>鍵の管理は（警備システムで使用する）玄関の電子キーとあわせて「鍵一覧表」で行っている。</p> <p>職員による館内及び管理区域内の巡回点検を定期的に行っている。巡回点検では管理区域の樹木の状態も確認し、必要に応じて枝打ち等を行うことで、管理区域における視認性の確保を図り、景観保全とあわせて防犯体制の強化に努めている。</p>	
確認 根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	応募時事業計画書、年度事業報告書、鍵一覧表、その他		
	<input type="checkbox"/> 現地観察	事務室（キーボックス）、駐車場		
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	所長（課長）、館長、常勤職員2名		
	<input type="checkbox"/> その他			

2 防災への対応（防災マニュアルの作成、避難訓練の実施）

評価項目	評価の内容	中項目	指定管理者	評価機関
			A	A
①	災害時対応マニュアルを作成し、職員に周知していますか。	小項目	a	a
②	災害時に必要な備品等を整備していますか（防災グッズや備蓄等）。		a	a
③	消防計画を作成し、計画的に避難訓練を実施していますか（自衛消防隊の組成を含む）。		a	a
			指定管理者	評価機関
<p>①西後楽会館防災危機管理マニュアルを作成し、職員に配布している。</p> <p>②タオルや毛布、避難に必要な応急処置セットやAED、ブルーシート等を整備している。</p> <p>③毎年度、消防計画を作成し消防署に届出をしている。また、年に2回消防設備点検時に業者に監修してもらいながら避難訓練を実施している。</p>			<p>当該施設の特性を織り込んだ「防災危機管理マニュアル」を作成し、職員に配布している。また、当該マニュアルに加え法人本部が策定したBCP（事業継続計画）も運用している。危機管理マニュアルに関わらず、業務マニュアルの書式は統一され、写真を用いるなど実用的でわかりやすく工夫されている。</p> <p>災害時等に備え、タオル、毛布、応急処置セット、職員用の飲料水を備蓄している。</p> <p>避難訓練は消防設備点検時に防火設備点検業者が監修して年2回の頻度で行っており、令和6年度1回目は9月3日に実施した（今年度2回目は2月に実施する予定）。利用者も参加するなど、施設特性を踏まえた適正な内容で行われている。</p>	
確認 根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	年度事業計画、事業計画一覧、年度事業報告書、防災危機管理マニュアル、その他		
	<input type="checkbox"/> 現地観察	館内（避難経路図）		
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	所長（課長）、館長、常勤職員2名		
	<input type="checkbox"/> その他	飲料の自動販売機は災害時対応です。BCP（事業継続計画）には災害時の参集リストが示されています。		

3 事故の未然の防止策（事故防止マニュアルやチェックリストの作成、事故防止の研修）

			指定管理者	評価機関
評価項目	評価の内容	中項目	A	A
①	事故防止マニュアル（物損・盗難・駐車場内事故等）やチェックリストを作成していますか。	小項目	b	b
②	職員は事故防止の研修を実施するとともに利用者に事故防止の啓発や注意喚起をしていますか。		a	a
③	施設内外において管理運営上の危険箇所を特定し、必要な防止策等を講じていますか。		a	s
指定管理者		評価機関		
①事故防止マニュアル等の作成はしていない。利用者の健康面での事故リスクについては、朝礼等で確認しあい利用者にその都度注意喚起を行っている。 例)夏場の熱中症対策の水分補給の促し、館内の室温や脱衣室の室温の確認などヒートショック対策。 ②貴重品の管理については、極力ロッカーを使用してもらうなど注意喚起を口頭にて行っている。車や自転車の事故や犯罪防止は、警察と協力して啓発を行っている。 ③つまづきやすい場所や滑りやすい場所等危険箇所には注意喚起の貼り紙をし、ロビー等に設置してある机等の角にはクッション材を貼る等して事故防止策を講じている。		事故防止に特化したマニュアルはないものの、熱中症対策や冬季のヒートショック予防について、開館前の時間や職員会議を通じて職員間で丁寧に確認している。 長年にわたり当該施設を管理運営する経験に基づき、危険箇所や危険な行動を把握しており、館内掲示やお声かけにより利用者に注意を促している。ただし、こうした経験や知識はマニュアル等に示すことが望ましい。 机の角にクッション材を貼るなど事故防止に努めている。また、脱衣かごを用いて行う浴室利用者の入場整理は、利用者間のトラブルを防止するだけでなく、浴室でのヒートショックを防止する工夫として評価できる。		
確認根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	年度事業計画、事業計画一覧、年度事業報告書、防災危機管理マニュアル、その他		
	<input type="checkbox"/> 現地観察	貴重品ロッカー、ロビーからの浴室までの動線		
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	所長(課長)、館長、常勤職員2名		
	<input type="checkbox"/> その他	通路の床材は転倒時の衝撃を和らげるクッション性の高い素材を用いています。		

4 事故が発生した時の対応（AEDの設置、体調急変時の事故対応等）

			指定管理者	評価機関
評価項目	評価の内容	中項目	A	A
①	事故発生時の対策備品（AED、救急箱等）は、常に使用できる状態ですか。	小項目	a	a
②	職員は救命救急に係る知識や技能を有し、AEDの使い方を理解していますか。		a	a
③	事故発生時は記録し、関係各所に適切に報告していますか。		a	a
指定管理者		評価機関		
①AED等の対策備品は目につくところに常備し、常に使用できる状態にしている。 ②救命救急やAEDに関する講習を受けている。 ③報告書を作成し、所管課及び法人本部等関係各所に報告をしている。		当該施設で管理するAEDは1台で、必要な際にすぐに駆けつけられるよう、施設の中央に位置する事務室に配備している。 AEDのバッテリー状態は開館前に行う朝の巡回時に毎日確認することで万々に備えている。 職員は救命救急およびAEDの使用方法に関する研修を受講している。今年度の救命救急に係る研修は法人本部が主管して行った。		
確認根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	年度事業計画書、年度事業報告書、緊急連絡網、急病・傷害・事故報告書、その他		
	<input type="checkbox"/> 現地観察	事務室(AEDの設置)		
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	所長(課長)、館長、常勤職員2名		
	<input type="checkbox"/> その他			

5 緊急時対応の仕組みの整備（緊急時のマニュアル等の作成、緊急時の内部連絡体制。市との連絡体制）

			指定管理者	評価機関
評価項目	評価の内容	中項目	A	A
①	緊急時（急病・怪我等）を想定した緊急時マニュアル等を作成していますか。	小項目	a	a
②	緊急時マニュアルをすべての職員に周知していますか。		a	a
③	緊急時における市や関係各所との連絡体制を確立していますか。		a	a
指定管理者 ①②緊急時マニュアルを作成し、職員に配布している。 ③人命を最優先し、消防署等関係機関に救助要請をすることとしている。また、命に関わるもの以外の場合で、当会館で判断が難しい場合には、所管課や法人本部の指示を仰ぐ連絡体制となっている。		評価機関 当該施設で運用する「防災危機管理マニュアル」には、想定される様々な緊急事態に応じて必要な対応等が示されている。当該マニュアルは常勤職員に配布するほか、すべての職員は事務室でいつでも閲覧できる状態としている。その他、法人本部がBCP(事業継続計画)を策定し、当該施設でも運用している。事務室内に緊急時の連絡網と「業者一覧」を掲出している。連絡網は法人全体を含んだものと当該施設で完結するものがある。		
確認根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	応募時事業計画書、年度事業計画書、年度事業報告書、緊急連絡網、連絡先一覧、その他		
	<input type="checkbox"/> 現地観察	事務室		
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	所長(課長)、館長、常勤職員2名		
	<input type="checkbox"/> その他			

6 感染症対策

			指定管理者	評価機関
評価項目	評価の内容	中項目	A	S
①	感染症の防止対策やルールを明確にし、適切に運用していますか。	小項目	a	s
②	感染症が発生した際の対応方法や報告先を明確にしていますか。		a	s
③	消毒液や嘔吐物処理キットなど感染症に係る備品や道具を配備していますか。		a	s
指定管理者 ①②川越市社会福祉協議会事業継続計画にて感染症に関する行動計画を基に対応することとなっている。また、所管課及び法人本部、保健所などの関係機関に報告をする。 ③消毒液等処理に必要な用具を配備している。		評価機関 法人本部が策定し当該施設でも運用するBCP(事業継続計画)には感染症に係る行動計画と復旧プロセスも明記されている。高齢者に重篤な症状をもたらす恐れがあるレジオネラ菌の発生を防止するため、「入浴施設衛生管理マニュアル」を作成し、運用している。当該マニュアルにはバイオフィルムを除去する方法も明記されるなど実践的である。浴室のお湯は毎日全換水するとともに、検水と滅菌機の操作をこまめに行い、公衆浴場法に示された水質基準の維持に努めている。また、アルコールタイプの消毒液に加え、手袋や次亜塩素を用いたノロウイルス対策セットを準備している。免疫力が低下しがちな高齢者に配慮したこれら取組は評価できる。		
確認根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	応募時事業計画書、年度報告書、入浴施設衛生管理マニュアル、水質管理日報、BCP(事業継続計画)、その他		
	<input type="checkbox"/> 現地観察	事務所、館内各所、浴室(脱衣室※いずれも男性用)		
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	所長(課長)、館長、常勤職員2名		
	<input type="checkbox"/> その他			