

基本項目							
大項目	中項目	No.	小項目	配点	自己評価 （※1）	行政評価（※2）	
						評価点	評価コメント
(1) 利用者の新規開拓・利用促進	老人福祉センター事業周知	1	広報紙、ホームページ掲載、チラシ配布等で周知	10	○	8	夜間利用の実施については、引き続きニーズの把握に努めるとともに、試行的な実施に向けた検討をお願いしたい。
		2	利用者（利用者懇話会等）に協力依頼し、利用者による声かけで周知		○		
	地域福祉の拠点づくり	3	地域包括支援センター、民生・児童委員、自治町内会、近隣の学校等との連携		○		
		4	登録サークルと多世代交流事業を対象とした地域に配慮した夜間利用の実施		－		
	送迎車の配置	5	送迎用マイクロバス（名越）の安定的な運用		○		
(2) 情報公開、個人情報保護、環境配慮、人権尊重、障害者雇用	情報公開	6	講座やイベント等、運営情報を広報紙やホームページ、ＳＮＳの活用で公開	10	○	9	自動販売機の飲料も含め、使い捨てプラスチック容器を使用しないことへの協力を引き続きお願いしたい。
	個人情報保護	7	法令等を遵守し、適正な個人情報の管理・運用		○		
	環境配慮	8	持続可能な開発目標（ＳＤＧｓ）の達成に向け、事業運営に配慮		○		
	人権尊重	9	地域包括ケアシステムを支える一員としての自覚を持った運営		○		
	障害者雇用	10	障害者の雇用や社会参加に繋がるよう就労訓練の場として活用		○		
(3) 管理運営体制	人員配置	11	高い意識と責任感を有し、高齢者福祉の知識・理解・経験ある職員を適正に配置	5	○	2.5	適切に専門職の配置ができています。職員間の知識の継承をお願いしたい。
(4) 職員の資質向上への計画	計画的な人材育成	12	必要な知識や技術習得のための研修体系に基づく計画的な人材養成の実施	5	○	5	計画どおり実施した。
	専門資格取得支援等	13	サービス向上に関する実益的な研修への参加や資格取得等への取組みの強化		○		
	災害時・防災に関する研修	14	普通救命講習（ＡＥＤ含む）を受講し、必要な知識の習得に努める		○		
		15	外部研修や勉強会に積極的に参加し、必要な知識を習得		○		
(5) 利用者の要望・苦情の取扱い	利用者の意見・要望	16	意見箱を設け、ご意見に対する回答を「お答えします」のコーナーに掲示 また、「ご利用のみなさまの声」として、意見・要望を把握	5	○	4.5	概ね計画どおり実施した。 苦情対応について、センター間での情報共有の徹底をお願いしたい。
		17	「できることからすぐにやる」という方針での積極的な取組み		○		
		18	日頃から密にコミュニケーションを図り、気軽に意見がもたれる環境を醸成		○		
		19	利用者の満足度を高めるためのアンケート調査実施		○		
	苦情の取扱い	20	苦情対応体制(苦情解決責任者,受付担当者,第三者委員)による解決手順の構築		○		
(6) 災害時、緊急時の対応	緊急時の連絡体制	21	緊急時の連絡方法を徹底し、適切な判断のもと緊急対応に努める	5	○	5	計画どおり実施した。
	緊急時の備え	22	浴室・トイレ等の定期巡回を実施		○		
		23	施設設備の点検を適正に実施し、日常の安全確認を徹底		○		
		24	職員向け防犯研修・訓練を実施 また、利用者への防犯に関する注意喚起・情報提供		○		
		災害時の対応	25		災害が発生したときの行動手順を作成し、職員の対応を強化		
基本項目 計				40		34	

重点項目							
大項目	中項目	No.	小項目	配点	自己評価 （※1）	行政評価（※2）	
						評価点	評価コメント
(1) 事業計画	施設のあり方の検討	26	設備の老朽化が進む中で、利用者に迷惑を掛けることのない円滑な管理運営	10	○	8	定期的な相談窓口の設置実現に向けた調整をお願いしたい。また、就労の場の提供について、引き続きニーズの把握をお願いしたい。
	相談業務の強化	27	月 1 回程度、なんでも相談窓口を開設		△		
	介護予防への取組み	28	魅力ある講座等を通じたフレイルチェック・介護予防の取組み		○		
		29	みらいふる鎌倉の協力・指導によるフレイル予防に向けた食事・健康講座、体操教室の開催、また、フレイル予防事業のための場所の提供		○		
		30	各地区社協・生活支援コーディネーター等から寄せられるお出かけ情報（サロン・カフェ・サークル等）の提供		○		
	雇用・就労等の場の提供	31	経費等の見直しを行い、新たに 6 人の非常勤職員を雇用する体制の構築		○		
		32	直ちに就労困難な生活困窮者等に対し、就労体験や仮就労場所としての場を提供		△		
		33	鎌倉地区保護司会等と調整し、保護観察対象者への雇用・就労の機会を提供		－		
	ネットワークを活用した事業	34	福祉課題に対応できる市内最大のネットワークを活用した管理運営		○		
自主事業計画の履行	35	自主事業計画書記載の各種事業を計画通りに履行し、良好な運営を実施	○				
(2) 多世代との交流事業	多世代交流事業の取組み	36	多世代交流担当職員を専任で 1 名配置し、事業を積極的に推進	20	○	18	バリエティに富んだ事業を考案し、過去に好評だった企画を盛り込むなど、多世代交流事業を計画的に実施できた。
		37	子どもから大人まで地域全体で楽しく交流できる事業等の実施		○		
		38	地域住民や親子での参加や学生の協力を考慮し、日曜・祝日に実施		○		
		39	各老人福祉センターが連携し、統一性・関連性を持たせた事業を実施		○		
		40	一般利用者やサークル講師・会員の有する知識・技術を各地域で行われる福祉教育や協働イベント等の機会に活かすよう努める		○		
		41	みらいふる鎌倉の協力を得ることで事業の充実に努める		○		
(3) 外出支援策・利用者送迎	利用者送迎の拡充	42	利用者の要望を踏まえ、送迎ルートの見直しを行う等、柔軟な対応に努める	20	○	18	送迎ルートの見直しを行うなど、利用者的大幅拡大に努めた。 生活支援コーディネーターと協力した外出支援プログラムを実施した。 路線拡大には課題があるが、利用要件の緩和など、送迎拡充に向けたより一層の取組をお願いしたい。
		43	送迎用マイクロバス（名越）の材木座経由を実施		○		
		44	送迎用マイクロバス（名越）の十二所・浄明寺方面の路線拡大に努める		△		
		45	腰越・今泉・玉縄各センターに送迎用ワゴン車を各 1 台配置し、安定的に運用		○		
	外出支援プログラム企画実施	46	送迎用ワゴン車を活用し、外出支援プログラムを実施		○		
	多職種多機関連携による外出支援策	47	民生委員や地域包括支援センターと連携し、情報提供・声かけて利用を促進		○		
(4) 新しい生活様式を踏まえた管理運営	感染予防対策の実施	48	国・県・市から情報収集し、ガイドラインを適宜見直したうえ、対策を実施	10	○	9	引き続きeスポーツの実施に向けた検討とパソコン・タブレット・スマホを使いこなすための講座の一層の取組をお願いしたい。
	新たな取組みの検討	49	講座を録画し、他のセンターでも同じ講座を受講できる環境づくり		○		
		50	屋外でできる講座や行事を増やすこと等、感染対策を意識した取組みを実施		○		
		知識や技術習得の機会づくり	51		高齢者が自宅でパソコン・タブレット・スマホを使いこなすための講座の開催		
	52		eスポーツ体験会に取組む等、オンラインによる繋がりづくりを実施		△		
	53		警察署や消費生活センターと連携し、ネット詐欺を未然に防ぐための講座や消費者被害防止のための講座を開催		○		
重点項目 計				60		53	
総計				100		87	
					総合評価 （※3）	A	

※1 自己評価基準…○ 実施済、△ 一部実施、× 未実施、－ その他（○△×での評価に適さない場合）

※2 行政評価基準…指定管理者の自己評価結果、ヒアリング等を総合的に勘案し、大項目の配点から小項目の配点を定めて採点。

※3 総合評価基準

評価	基準
A	事業計画通り、又は計画以上の優れた運営が行われている。 （評価点 80点超）
B	概ね事業計画通りの運営が行われている。 （評価点 50点超80点以下）
C	事業計画に沿った運営が十分に行われていない。 （評価点 50 点以下）