

高齢者保養研修施設選定評価委員会

評 価 シ ー ト

I-1 職員の配置状況・勤務実績

管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。

判断基準		指定管理者記入欄	選定評価委員会記入欄		最高配点 3 点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)		係数	採点
3	2に該当の上、次のすべてに該当する。 ・各職員は、他の職員の業務状況(内容)を把握している。 ・提案書の職員体制と実際の体制に相違がない。	2	A委員	2	×1	2
			B委員	2		
			C委員	2		
D委員	2					
E委員	2					
委員会評価	2					
2	次のすべてに該当する。 ・労働基準法等関係法規を遵守している。 ・施設の管理運営責任者を常時雇用で1名配置している。 ・防火管理者、食品衛生責任者を置いている。 ・フロントには、常時1名以上配置し、利用者へのサービスに支障がないようにしている。					
1	不十分である。					
指定管理者記入欄			選定評価委員会記入欄			
<p>【アピールポイント】 各職員の持っている資格と得意分野を考慮し、各ポジションに適切に配置出来ている。 事務所のホワイトボードに当日の勤務者の名前を表示し、誰が見ても分かるようにしている。 翌月のシフト作成時に法規の遵守、適切な配置となっているかを各責任者で確認している。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 3社が業務を分担し、スタッフをそれぞれ派遣している。そのため、近似の業務で繁閑の差があっても相互に補完することが構造的に困難である。(臨機応変に各セッションのポジションにフォローが出来ない)</p>		<p>【関係書類】 勤務シフト表</p>		<p>【特記事項】 ・必須事項については実施されていると認められる。 ・基本的なことは十分できていると推測できることから、残りの期間でフォロー体制を構築することが望まれる。 ・起案者名および決裁者名の再確認 ・原本の保存及び最終版の保存</p>		

I-2 意見・苦情を抽出する仕組みの構築
 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。

判断基準		指定管理者記入欄	選定評価委員会記入欄		最高配点 3 点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)		係数	採点
3	2に該当の上、 ご意見箱の設置について、利用者に積極的に情報提供している。	3	A委員	2	×1	2.6
			B委員	3		
			C委員	3		
D委員	2					
E委員	3					
2	窓口やホームページにご意見箱を設置している。		委員会 評価	2.6		
1	不十分である。					
指定管理者記入欄			選定評価委員会記入欄			
<p>【アピールポイント】 ご意見を頂く用紙を1階受付脇に用意している。頂いたご意見は一覧表にまとめスタッフが閲覧できるようにして情報共有している。 口頭でのお申し出については、その内容などを専用の用紙に記録して同様に情報共有している。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 恒常的な改善策等をより高い観点から検討することをしていない。 お客様に見えるように意見内容を掲示をしていない。</p>		<p>【関係書類】 ご意見箱の書式 設置状況の写真 記録書面</p>		<p>【特記事項】 ・情報弱者への対応の改善が必要か。</p>		

I-3 苦情・問い合わせ対応
利用者等からの苦情の適切な解決に努めているか。

判断基準		指定管理者記入欄	選定評価委員会記入欄		最高配点 3 点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)		係数	採点
3	2に該当の上、 苦情等への対応結果について、利用者へ公表している。	3	A委員	2	×1	2.6
			B委員	3		
			C委員	3		
D委員	2					
E委員	3					
2	次のすべてに該当する。 ・利用者に対し、苦情等への対応手順、担当者等が明確にされている。 ・苦情等の内容を検討し、その対応策を講じている。		委員会 評価	2.6		
1	不十分である。					
指定管理者記入欄			選定評価委員会記入欄			
<p>【アピールポイント】 苦情等のマニュアルを作成して対応している。 受け付けた苦情等は毎月の運営会議の中で一覧表にて確認、対策を講じている。その後、職員に対しても一覧表を確認させ、情報を共有している。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 改善が図れるものは即対応、行動をもって回答しているが、掲示等で公表はしてないため、今後、ホームページ等での公表を検討。</p>		<p>【関係書類】 月次報告書</p>		<p>【特記事項】 ・ホームページ等での公表が早期に実施されることを期待する。 ・マニュアル各項目の更新日の記載漏れ。</p>		

I-4 人権擁護、個人情報の保護、情報公開
業務の実施にあたっては、利用者の人権の擁護や個人情報の保護に努めているか。

判断基準		指定管理者記入欄	選定評価委員会記入欄		最高配点 6 点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)		係数	採点
3	2のすべてに該当する。	2	A委員	1	×2	2.8
2	次のいずれかに該当する。 ・職員向けに人権擁護に関する研修を実施している。 ・個人情報の保護に関する研修を実施している。 ・情報公開規定を策定し、コンプライアンス委員会を開催している。 ・コンプライアンスに関する研修を実施している。		B委員	1		
			C委員	2		
			D委員	2		
1	不十分である。		E委員	1		
指定管理者記入欄			選定評価委員会記入欄			
<p>【アピールポイント】 受付ではお客様から記入していただいた個人情報は必ずお客様から見えない位置に保管する。コンプライアンス研修を実施している。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 個人情報に関する研修及びテストを実施し、取扱いの重要性の理解に努めるほか、職場内での不適切な行動等を指摘し合える環境作りのための研修及び職員間の交流を深めるイベントを未実施のため開催予定。 人権擁護に関する研修の実施、代表企業にてコンプライアンス委員会を立ち上げチェック機能を持たせること。</p>		<p>【関係書類】 個人情報保護方針書面 研修資料なし</p>		<p>【特記事項】 ・コンプライアンス意識の高まりが顕著になっていることから早急な取組みが望まれる。特に個人情報は流出すると、場合によっては多大な被害を引き起こす危険性が高いことから個人情報保護に関する研修は必須である。 ・個人情報に関し、研修資料は無いものの重要性は自覚し理解され、その環境作りを踏まえた基礎作りやコンプライアンス研修は実施されている。これからの業務改善に期待できる。 ・コンプライアンス研修時の簡易的な小テストの実施の有無。 ・個人情報保護に関する研修を早く実施して欲しい。</p>		

I-5 環境への配慮

ヨコハマ3R夢プラン等、本市の重要施策を踏まえた取組を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄	選定評価委員会記入欄		最高配点 3 点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)		係数	採点
3	2のすべてに該当する。	1	A委員	1	×1	1.2
2	次のいずれかに該当する。 ・ヨコハマ3R夢プランに関する研修を実施している。 ・エコマーク認定商品を積極的に使用している。 ・省エネや資源のリサイクル等に関する研修を実施している。		B委員	1		
			C委員	1		
1	不十分である。	D委員	2			
		E委員	1			
		委員会 評価	1.2			
指定管理者記入欄			選定評価委員会記入欄			
【アピールポイント】 エコキャップの回収の実施。文房具等については、エコマーク認定商品を使用している。 3R夢プランのうちリデュースのため、ごみの排出量を記録し低減に努めている。備品購入はまとめて行い、配送運搬が環境に与える負荷や梱包費を抑えている。		【関係書類】 注意書面 研修資料なし		【特記事項】 ・研修ができない要因があるのか。エコキャップの回収、エコマーク認定商品の使用等具体的な取組みを実施しているだけに残念である。 ・ヨコハマ3Rプランに基づく、可燃ごみや不燃ごみの数量の実績把握 ・研修を受け環境への意識を高めてください。		
【改善すべき点・課題等】 研修の未実施						

I-6 施設の公共性・公平性に基づいた利用の確保
 施設の設置目的に基づき、だれもが利用しやすい施設づくりに向けた工夫をしているか。

判断基準		指定管理者記入欄	選定評価委員会記入欄		最高配点 3 点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)		係数	採点
3	2に該当の上、 利用者の意見を取り入れながら、だれもが利用しやすい施設づくりに向けた努力をしている。	2	A委員	2	×1	2
			B委員	2		
			C委員	2		
D委員	2					
E委員	2					
2	次のいずれかに該当する。 ・子供、高齢者、障害者等、だれもが利用しやすい環境を整備している。(例)授乳室、老眼鏡・拡大鏡、「耳マーク」表示と筆談用ボードの設置など ・チラシ等により、多言語に対応した施設案内が行われている。		委員会 評価	2		
1	不十分である。					
指定管理者記入欄			選定評価委員会記入欄			
【アピールポイント】 授乳室、筆談器、老眼鏡、車いすを整備している。 (利用者の年齢層によるのか、週末の授乳室の利用が多い) お客様から頂戴した意見の取り入れ可否を検討すべく運営会議を毎月実施している。		【関係書類】 関係書類無し		【特記事項】 ・施設の視察の際、必要最低限のことについては実施されていることを確認した。 ・高齢者対策のDX化の検討 ・授乳室の簡易版導入も含め検討の予知		
【改善すべき点・課題等】 利用者様からの意見を、より発信しやすい仕組み作り。						

I-7 サービス水準の確保

対応職員によって格差が生じないように、施設サービスの水準を確保するための取組を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄	選定評価委員会記入欄		最高配点 6 点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)		係数	採点
3	2に該当の上、より高水準な施設サービスの提供に向けた取組を行っている。	2	A委員	2	×2	4
			B委員	2		
			C委員	2		
D委員	2					
E委員	2					
2	次のすべてに該当する。 ・標準的な実務実施手順や注意点などが書かれたマニュアルが作成されている。 ・標準的な実務実施手順について、スタッフミーティングなどで職員の意見を取り入れながら、定期的な見直しを行っている。		委員会 評価	2		
1	不十分である。					
指定管理者記入欄			選定評価委員会記入欄			
【アピールポイント】 全体と各部署ごとに連絡ノートがあり、情報を共有している。		【関係書類】 連絡ノート・接遇研修資料、クレーム対応マニュアル		【特記事項】 ・必要最低限の事項が実施されていることは確認できたが、積極的な取り組みについては確認できない。 ・コロナ禍の中での業務であったことから苦労が多かったと推察される。そうした状況の中、標準レベルのサービス品質を保持できたことは評価できる。 ・緊急性の連絡を含めた、連絡網の仕組みの確認 ・周知する人数の把握		
【改善すべき点・課題等】						

I-8 職員間での情報の共有化
職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄 評価(3・2・1)	選定評価委員会記入欄 評価(3・2・1)		最高配点 3 点	
			A委員	B委員	係数	採点
3	2のすべてに該当する。	3	A委員	1	×1	2.2
2	次のいずれかに該当する。 ・情報の流れが明確にされ、必要な情報が職員に的確に届くような体制が整備されている。 ・職員間で、情報共有を目的とした定期的な会議(スタッフミーティング等)が開催されている。		B委員	3		
			C委員	3		
			D委員	2		
1	不十分である。		E委員	2		
指定管理者記入欄			選定評価委員会記入欄			
【アピールポイント】 シフト勤務のため、全員が集まって意思疎通を図ることが困難であることから、連絡ノートを使い情報の共有に努めている。 スタッフからの意見は部門責任者が吸い上げ、各責任者が会する会議で適宜検討をしている。 朝礼時に伝達し共有を図っている。		【関係書類】 連絡ノート	【特記事項】 ・事務連絡ノートのみでは、判断基準2に該当することが実施されているか判断できない。 ・緊急時の連絡網の確立と周知方法の具体的対応 ・緊急時に瞬時に連絡が可能な仕組みづくりが不可欠			
【改善すべき点・課題等】 常時、視覚でも確認できるよう重要事項は掲示等でも周知すること。						

I-9 利用実績報告書等の作成
市が定める期限までに遅延なく提出又は報告されているか。

判断基準		指定管理者記入欄	選定評価委員会記入欄		最高配点 3 点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)		係数	採点
3	遅延なく期限までに提出又は報告している。	3	A委員	2	×1	2.6
			B委員	3		
			C委員	3		
D委員	2					
E委員	3					
2	—		委員会 評価	2.6		
1	報告できていない。					
指定管理者記入欄			選定評価委員会記入欄			
【アピールポイント】 毎月開催する定例会において報告している。(資料作成にあたっては職員で役割分担し、提出前には三社会議で内容を確認)		【関係書類】 月次報告書		【特記事項】 ・年次報告書の提出時期の確認		
【改善すべき点・課題等】						

I-10 開館状況
突発的な休館等なく、事業計画書のとおりを開館しているか。(指定管理者に責のない事由を除く)

判断基準		指定管理者記入欄		選定評価委員会記入欄		最高配点 3 点	
		評価(3・2・1)		評価(3・2・1)		係数	採点
3	2に該当の上、状況に応じ柔軟な対応をしている。	3	A委員	2	×1	2.4	
			B委員	3			
			C委員	3			
2	計画通りに開館している。		D委員	2			
E委員			2				
1	計画通りに開館していない。		委員会評価	2.4			
指定管理者記入欄			選定評価委員会記入欄				
<p>【アピールポイント】 レジオネラ属菌の検出、大浴場照明器具落下を除き、突発的な休館などはなく計画どおりを開館している。</p>		<p>【関係書類】 関係書類なし</p>		<p>【特記事項】 ・「状況に応じた柔軟な対応」については、確認できるエビデンスがない。 ・開館に関する柔軟な対応は「ふれーゆ」のウリである。 ・他の施設でのレジオネラ菌対策の不備があるので、再チェックの必要</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】 設備全体に劣化が広がっており、小さな不具合は頻発しており、休館に結びつかないように細心の注意が必要である。</p>							

I-11 受付業務(フロント業務)

利用料金の徴収や料金の案内などの業務が適正に行われているか。

判断基準		指定管理者記入欄	選定評価委員会記入欄		最高配点 3 点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)		係数	採点
3	2に該当の上、館内施設の案内及びその他、利用に関する種々の情報案内を行っている。	3	A委員	3	×1	2.8
			B委員	3		
			C委員	3		
D委員	2					
E委員	3					
2	料金の案内や券売機への誘導が適正になされている。		委員会評価	2.8		
1	不十分である。					
指定管理者記入欄			選定評価委員会記入欄			
<p>【アピールポイント】 受付ごとに業務マニュアルを設置している。 教室の案内を正面入口、1階受付及びエレベーター脇に掲示。配付用チラシも準備。新規の教室などは、別途大きなポスターを作成し宣伝に努めている。 利用料の割引のある方は1階受付、通常料金の方は2階券売機で発券しており、入口で案内を掲示するとともに声掛けをしている。2階受付では利用券の手売り、自販機での販売、利用ポイントの付与、プリペイドカードのチャージ等様々な業務があるため、積極的にお声がけをして誘導している。お釣りはお客様と一緒に数えお返しをする。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 現状に満足せず、利用者様からの意見やヒアリングを基により良い案内が継続できるよう努めること。受付に行列ができてしまった際焦ってしまうこと。</p>		<p>【関係書類】 業務マニュアル</p>		<p>【特記事項】 ・施設の視察の際、特に問題がないことを確認した。 ・業務マニュアルの改訂に伴う内容と更新日の記載</p>		

I-12 応接業務

利用者が快適に施設を利用できるよう、接客業務を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄	選定評価委員会記入欄		最高配点 6 点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)		係数	採点
3	2に該当の上、研修等によるスキルアップを図り、それぞれが工夫して業務にあたっている。	3	A委員	3	×2	5.6
			B委員	3		
			C委員	3		
D委員	2					
E委員	3					
2	次のすべてに該当する。 ・利用者が職員だと判別できるよう、名札を着用している。 ・制服を着用している。 ・電話対応の際、施設名を名乗っている。 ・挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧である。		委員会 評価	2.8		
1	不十分である。					
指定管理者記入欄			選定評価委員会記入欄			
<p>【アピールポイント】 接遇研修の実施、CRの内容をスタッフで共有し改善に務めている。共通の制服、名札(ステッカー対策などのため氏名から「スタッフ」の表記に変更)を着用し、積極的な挨拶声掛けに努めている。留守番電話の音声は通常のもののほか、休館前等は再開日を案内するなど適宜切り替えている。お声がけをしたりお客様との目線を合わせる。電話対応の際は施設名を名乗っている。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 様々な方が利用される施設であり、思いもよらない事態が発生し、経験したことがない対応が必要となることも考えられるので、現状の対応に満足することなく、その都度ブラッシュアップすること。</p>		<p>【関係書類】 接遇研修資料、CR対応報告書</p>		<p>【特記事項】 ・研修によるスキルアップへの取り組みが確認できる。 ・施設見学の際、どの職場の職員の対応も温かみのあるものであった。さらに磨きがかかることを期待している。 ・研修も行き届いているように見受けられ、予測されなかった事態への備えとして、新たな事象の都度ブラッシュアップが図られている。これからも継続していただきたい。 ・利用者の顧客満足度の向上と併せ、職員へのカスタマーハラスメント対策が不可欠</p>		

I-13 食堂業務

利用者に対して安全な飲食物を提供できるよう管理しているか。

判断基準		指定管理者記入欄	選定評価委員会記入欄		最高配点 6 点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)		係数	採点
3	2に該当の上、快適な空間づくりに努めている。	3	A委員	2	×2	5.2
			B委員	3		
			C委員	3		
D委員	2					
E委員	3					
2	安全な飲食物を提供できるよう、食材・設備などの検査・点検を実施させている。		委員会 評価	2.6		
1	不十分である。					
指定管理者記入欄			選定評価委員会記入欄			
<p>【アピールポイント】 1時間に1回の職員の手洗いや調理器具の洗浄交換を実施している。 来場者数が少ないため、生鮮食材をストックしての現場調理の状態ではないが、メニューのバリエーションを増やして利用しやすい環境作りに努めている。土日祝日に限るが特製カレーは現場で調理をしている。 期日限定メニューやイベントとの連動メニューなどを実施している。</p>		<p>【関係書類】 有(トンゲ交換表) 唐揚げ、照り焼きチキンのポップ、縁日のメニュー</p>		<p>【特記事項】 ・施設の視察の際、特に問題がないことを確認した。 ・コロナ禍の中での食堂業務の遂行は大変であったと推察できる。コロナを初め感染症が消滅したわけではないことから、これまでの経験を活かしてより安全性の高い食堂となるための取組みを期待する。 ・衛生管理面や食材の素材維持の面からも、その一例としてトンゲの交換管理がこまめに実施されている。 ・利用者とのコミュニケーションのスムーズさが好感がもてる</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】 コロナ禍の中の感染対策</p>						

II-1 施設の目的の達成度

施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。

判断基準		指定管理者記入欄	選定評価委員会記入欄		最高配点 9 点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)		係数	採点
3	2に該当の上、次のすべてに該当する。 ・独自の工夫を凝らし、積極的に取り組んでいる。 ・高齢者等が安心して利用できるよう、感染症対策等を行っている。	3	A委員	2	×3	7.2
			B委員	3		
C委員	2					
D委員	2					
E委員	3					
2	次のすべてに該当する。 ・高齢者の福祉の向上(高齢者の健康増進、社会参加の促進) 高齢者やその関係者のためのレクリエーション等の事業を企画、提供している。 ・高齢者その他の市民相互の交流の機会の提供 高齢者の生きがいつくりや、他世代との交流ができるよう企画、提供している。 ・施設及び設備の維持管理 施設・設備の長寿命化に向けた取組が行われている。		委員会 評価	2.4		
1	不十分である。					
指定管理者記入欄			選定評価委員会記入欄			
<p>【アピールポイント】 季節のイベント、縁日やクリスマス会等、祖父母と孫と一緒に出来るイベントのほか、高齢者おひとりでも参加しやすいイベントも開催している。 感染症対策として毎月全館消毒や検温設備・消毒を常設し、これまで感染者は出していない。職員一丸となって感染防止の観点から職務に当たった。 プール及び大浴場のロッカー全てに「消毒済み」の札を付け、1時間の頻度で消毒を行い衛生面に配慮した。 令和3度の完全入替制、令和4年度の人数制限は、運用や資機材の準備などで人的、金銭的負担が大きい一方、来場を制限して売り上げを抑止するものであったがこれを遵守した。</p>		<p>【関係書類】 企画書無し</p>		<p>【特記事項】 ・さまざまなイベント等の企画に取り組んでいる。また、ヒアリングの際、感染症対策への取り組みがしっかりと行なわれていることも確認した。 ・沈静化したとは言え、コロナが消滅したわけではない。コロナ禍において蓄積した感染症対策のノウハウを活かして状況に応じた感染症対策を講じることが望まれる。 ・アピールポイントからは、施設の目的達成に努めている事がわかれる。イベントなどのポスターなどは有るが、より効果を上げるために、企画書は必要です。 ・高齢者への季節イベントや感染症対策への慎重な対応を期待</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>						

II-2 利用者の利便性の向上

プール・大浴場・大広間等、施設利用者の利便性向上につながる取り組みが行われているか。

判断基準		指定管理者記入欄	選定評価委員会記入欄		最高配点 9 点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)		係数	採点
3	2に該当の上、独自の工夫を凝らし、積極的に取り組んでいる。	3	A委員	1	×3	6
2	次のすべてに該当する。 ・送迎サービス等、利用者が施設へアクセスしやすい環境づくりに取り組んでいる。 ・利用者アンケートを実施し、施設運営に反映する努力をしている。		B委員	3		
			C委員	3		
			D委員	1		
1	不十分である。		E委員	2		
指定管理者記入欄			選定評価委員会記入欄			
<p>【アピールポイント】 老朽化したプールの更衣室ロッカーをスタッフで塗装をするなど経費削減と顧客利用環境の向上に努めた。利用者がプールから大浴場へ移動する際、水滴が通路に残らないよう珪藻土マットを敷いた。大規模修繕工事で大浴場に外光が全く入らなくなったため、足元確保のため照明を設置した。駐車場の照明が暗いためソーラーライトを新設した。デジタルサイネージを入口に設置し、ふれーゆの魅力を訴求するよう努めた。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 送迎サービスはコロナ禍の利用者減による費用対効果の面から実施しないこととなった。(バスの時刻表を大きく掲示してバス利用を促す) 利用者アンケートは実施していない。</p>		<p>【関係書類】 プールロッカー扉塗装工事写真、珪藻土マット敷設写真 大浴場内LEDランタン設置写真 駐車場ソーラーライト設置写真 デジタルサイネージモニター設置写真</p>		<p>【特記事項】 ・送迎サービスを実施していない理由については理解できるが、判断基準2のいずれもが実施されていないため、評価1と判定した。 ・施設へのアクセスの検討を期待 ・送迎サービスがあると、「乗り換えなしで来館できるので良かった」の声を聞くので、再度実施されることを希望します。</p>		

II-3 広報活動・利用促進
施設のPRや情報提供のために必要な媒体を作成し、配布等を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄	選定評価委員会記入欄		最高配点 3 点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)		係数	採点
3	2に該当の上、折込チラシ、インターネット等の広報媒体を用い、積極的に集客に取り組んでいる。	3	A委員	2	×1	2.4
2	次のすべてに該当する。 ・インターネットのホームページ開設及び更新作業を行っている。 ・施設案内リーフレットの作成及び配布を行っている。		B委員	3		
			C委員	2		
1	不十分である。	D委員	3			
		E委員	2			
		委員会評価	2.4			
指定管理者記入欄			選定評価委員会記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>鶴見区内の町内会・自治会に対して、回覧板やチラシ掲出 鶴見区内にクーポン付きチラシの配付 鶴見区内小学校に新一年生招待チラシの配付 鶴見区役所チラシラックへの掲出 近隣工場やナイス株式会社店舗でのポスター掲示 タウンニュース(地域情報誌)への情報提供による記事化 SNS(X、Instagram)による情報発信、地域のインフルエンサーとの連携 ナイスコミュニティーの顧客向け情報誌への広告展開 グループ会社YOUTV(ケーブルテレビ)でのCM放映 公式ホームページに加え、GoogleMapでの情報発信(イベント、写真、営業日など)</p> <p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>予算が限られるため大規模な広告宣伝ができない。 地元鶴見のナイスグループの顧客にアプローチすることが費用をかけず有効であるが、一私企業に利することになるのでできない。</p>		<p>【関係書類】</p> <p>各種チラシ 広報よこはま「鶴見版」</p>		<p>【特記事項】</p> <p>・様々な媒体や機会を通じて広報活動を実施していることが見て取れる。「鶴見区内小学校に新一年生招待」はいいアイデアである。新一年生がふれーゆの良さを実感してくれれば、祖父母や家族の利用につながる ・対象者グループの一つとして、区老人クラブ連合会や地区老人クラブ連合会があるが、各事務局に何らアプローチが無く、努力が空回りしているのでは?と懸念される。 ・今後の意欲ある広報活動の推進を期待 ・施設のPRや情報提供は「タウンニュース」をもっと利用したら良いと思います。</p>		

II-4 高齢者事業の計画と推進

高齢者の社会参加の促進や福祉を増進するための事業の企画実施を行っているか。また、事業の内容は高齢者やその関係者のニーズを的確に捉え、実践的な企画となっているか。

判断基準		指定管理者記入欄	選定評価委員会記入欄		最高配点 9 点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)		係数	採点
3	2に該当の上、 ニーズを捉えるための調査等を行っている。	2	A委員	2	×3	6
			B委員	2		
			C委員	2		
			D委員	2		
			E委員	2		
2	介護予防や文化教養に関するプログラムの実施など、教室や各種イベント等を通じて高齢者の健康や生きがいづくり、多世代交流のための事業を企画し、実施している。		委員会 評価	2		
1	不十分である。					
指定管理者記入欄			選定評価委員会記入欄			
<p>【アピールポイント】 運動不足解消、免疫力アップ、転倒予防効果促進を目的としたヨガ、エアロビクス、ピラティス、ノルディックウォーキングのほか、認知症予防やコミュニケーションを図るべく健康麻雀などを実施している。 多世代交流を目的とした音楽会、落語、クリスマス会などを定期的に開催している。 ITリテラシーの観点から、教室(高齢者向け事業)の申し込みにはがきを採用(実際のところは高齢者のIT利用は普及している印象)</p> <p>【改善すべき点・課題等】 参加者アンケートは実施していない。</p>		<p>【関係書類】 イベント予定表・POP</p>		<p>【特記事項】 ・様々な世代向けに多様なプログラムを実施していることは認められる。 ・コロナ禍もあって施設側が企画する施策で十分であったと思われるが、同感染症が沈静化しつつある今後は参加者アンケートを実施して意見を反映させた企画を実施することが望まれる。 ・高齢者イコールITは苦手と認識されがちであるが、指定管理者が左記に記載しているように思った以上にITを利用している。さらに年々高齢者も代替わり(今の中年が高齢者になる)することや、紙媒体削減(環境への配慮)の点からもIT利用を検討することが望まれる。 ・利用者への積極的なアプローチを評価</p>		

II-5 多世代交流の促進
 多世代が利用する施設のニーズを捉え、高齢者を含めた多世代交流を促進する機会の提供を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄 評価(3・2・1)	選定評価委員会記入欄 評価(3・2・1)		最高配点 9 点	
			A委員	B委員	係数	採点
3	2のすべてに該当する。	3	A委員	3	×3	8.4
2	次のいずれかに該当する。 ・多世代交流により活気・賑わいある施設となるための事業計画が作成されている。 ・多世代交流の機会を提供するためのイベント等を実施している。		B委員	3		
			C委員	3		
			D委員	2		
1	不十分である。		E委員	3		
		委員会評価	2.8			
指定管理者記入欄			選定評価委員会記入欄			
【アピールポイント】 縁日やクリスマス会など多世代向けのイベントを開催。チラシ・ホームページ等で告知している。		【関係書類】 イベントポスター イベント予定表・POP		【特記事項】 ・様々な世代向けに多様なプログラムを実施していることが認められる。 ・多世代交流の工夫を期待		
【改善すべき点・課題等】						

II-6 自主事業の計画と推進

物品販売等、施設に求められているニーズを捉え、利用者数及び施設の稼働拡大や、活気・賑わいのある施設づくりに資する取組が行われているか。

判断基準		指定管理者記入欄 評価(3・2・1)	選定評価委員会記入欄 評価(3・2・1)		最高配点 6 点	
					係数	採点
3	2に該当の上、独自の工夫を凝らし、積極的に取り組んでいる。	1	A委員	1	×2	2.4
2	次のすべてに該当する。 ・利用者のニーズに合った物品販売を行っている。 ・レストランの利用を促進する取組を行っている。 ・自動販売機を設置し、利用者のニーズに合った商品を販売している。		B委員	1		
			C委員	1		
			D委員	2		
1	不十分である。		E委員	1		
指定管理者記入欄			選定評価委員会記入欄			
<p>【アピールポイント】 2階受付でプール用品・お風呂用品を販売している。レストランは軽食を販売し、季節ごとに期間限定商品を販売している。 1階受付では各種水泳用品に加え、手軽にラジオ体操を楽しめる『体操プーブー』や運動補助やリカバリーなどの各種サプリを販売している。</p>		<p>【関係書類】 イベント予定表・POP</p>		<p>【特記事項】 ・提出されたエビデンスと自己評価結果に基づいて検証すると、評価1とせざるを得ない。 ・ニーズを把握することが取組みの第一歩であることからアンケートを実施することが望ましい。 ・コロナ渦の影響を含め利用者ニーズを捉える工夫に期待</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】 オリジナル商品の開発 利用者アンケートは実施していない。</p>						

II-7 地域と連携した事業の推進
 周辺地域の施設等と連携を図った事業に取り組んでいるか。

判断基準		指定管理者記入欄 評価(3・2・1)	選定評価委員会記入欄 評価(3・2・1)		最高配点 6 点	
			A委員	B委員	係数	採点
3	2に該当の上、 連携を拡大するための様々な工夫をしている。	2	A委員	3	×2	3.6
2	周辺地域の施設等と連携を図った事業に取り組んでいる。		B委員	2		
1	不十分である。		C委員	2		
			D委員	1		
			E委員	1		
			委員会 評価	1.8		
指定管理者記入欄			選定評価委員会記入欄			
【アピールポイント】 近隣の自治会の回覧板にチラシを入れている。		【関係書類】 回覧版チラシ	【特記事項】 ・小学1年生の招待を利用率向上策として位置づけているが、これは地域貢献事業としての側面からも評価できると考える。 ・距離・移動方法の問題は簡単には解決できるものではないが、粘り強く取組みを進めることを期待する。 ・定期的な近隣自治会とのコミュニケーションを期待			
【改善すべき点・課題等】 社会福祉協議会との連携などを協議したが、ふれーゆを施設として活用いただくには、距離・移動方法に課題があった。						

II-8 既存及び空きスペースの有効活用による事業展開
 既存スペースの空き時間・空きスペース等を有効に活用しているか。

判断基準		指定管理者記入欄	選定評価委員会記入欄		最高配点 9 点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)		係数	採点
3	2に該当の上、独自の工夫を凝らし、積極的に取り組んでいる。	3	A委員	2	×3	7.2
2	多目的室、コリドール、大広間等の空きスペースで、教室や各種イベントを開催し、集客を図っている。		B委員	3		
			C委員	3		
			D委員	2		
1	不十分である。		E委員	2		
		委員会評価	2.4			
指定管理者記入欄			選定評価委員会記入欄			
【アピールポイント】 季節に合わせた顧客参加型の大小イベントをコリドールで開催している。 物産展、防災展などを開催している。		【関係書類】 高齢者が射的に興じる写真イベント開催のポスター		【特記事項】 ・各種イベントを企画し、実施していることは認められる。 ・常設展示とイベント型展示の工夫を期待		
【改善すべき点・課題等】 目的外使用として費用が掛かる場合があり、利用には限界がある。						

II-9 利用率・稼働率

プール・大浴場の年間利用率及び稼働率について、改善に向けた取組を実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄	選定評価委員会記入欄		最高配点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)		係数	3点 採点
3	積極的に実施している。	3	A委員	2	×1	2.6
			B委員	3		
			C委員	3		
2	実施している。		D委員	2		
E委員			3			
1	実施していない。	委員会 評価	2.6			
指定管理者記入欄			選定評価委員会記入欄			
<p>【アピールポイント】 閑散期にはクーポンを発行している。 鶴見区内中学校運動部にプールを貸し出している。 鶴見区内の新小学一年生に無料招待券を配付した。 ポイント2倍デー設定により再利用の動機づけをしている。プールに簡易的な滑り台を設置した。</p>		<p>【関係書類】 イベント予定表・POP</p>		<p>【特記事項】 ・積極的に取り組んでいることが認められる。 ・利用者ニーズ把握の徹底とそれを活かした取り組みに期待</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】 指定管理当初あった大規模な滑り台が撤去され、集客に影響があると思われること。 プールと比べて大浴場に関連する取り組みができてないため、季節風呂の開催を増やしたり、入浴講座の開催などを行うこと。</p>						

II-10 モニタリングの実施

積極的に利用者の要望等の意見聴取の機会を設けているか。

判断基準		指定管理者記入欄	選定評価委員会記入欄		最高配点 3 点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)		係数	採点
3	2に該当の上、 利用者アンケートからサービスに係る課題を抽出し、改善のために活用している。	1	A委員	1	×1	1.2
			B委員	1		
			C委員	1		
D委員	2					
E委員	1					
2	次のすべてに該当する。 ・サービス全体に対する利用者アンケートを実施している。 ・利用者アンケートの結果を公表している。		委員会 評価	1.2		
1	不十分である。					
指定管理者記入欄			選定評価委員会記入欄			
【アピールポイント】 鶴見区内でのチラシ配付の際に、ふれーゆについてのヒアリングを実施。(比較的高齢の方が多く、子供が小さいときには利用したが・・・という声が多かった⇒高齢者施設を謳うが子供の需要が大きい印象)		【関係書類】 関係書類なし		【特記事項】 ・エビデンスの資料がないことや自己評価の結果より、評価1とせざるを得ない。 ・本項目だけでなくアンケート未実施が目立つ。実施していない、あるいは実施できない理由を明確にして実施に向けて計画的に取組みを進めることが望まれる。 ・利用者ニーズの把握の徹底のため、職員のヒアリングを含めた活動に期待		
【改善すべき点・課題等】 利用者アンケートは実施していない。						

Ⅲ-1 施設利用料等収入増への取組
 利用料金収入の目標値を達成しているか。なお、令和3年度はコロナ禍の影響が大きい判断基準に含めないこととする。

判断基準		指定管理者記入欄	選定評価委員会記入欄		最高配点	3点
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)		係数	採点
3	令和4年度収支報告書の実績額が予算額を上回っている。	1	A委員	1	×1	1.2
			B委員	1		
			C委員	1		
2	令和4年度収支報告書の実績額が予算額とほぼ同額である。		D委員	2		
E委員			1			
1	令和4年度収支報告書の実績額が予算額を下回っている。	委員会評価	1.2			
指定管理者記入欄			選定評価委員会記入欄			
【アピールポイント】 コロナ禍の影響により固定客が離れた中、令和5年度上半期は若干予算を上回るペースで推移。令和4年度は「改善すべき点」に記載の通り。		【関係書類】 令和4年度収支報告書		【特記事項】 ・令和4年3月下旬以降行動制限措置は発令されなかったものの、消費者マインドは依然としてコロナ禍と同じであったため、実績額が予算額を下回ったことは致し方のないことである。今後改善することを期待する。 ・コロナ禍前の団体独自の目標設定に基づいた活動に期待		
【改善すべき点・課題等】 令和4年度は上半期入場制限あり、下半期入場制限なしで予算を組んだが実際には下半期まで制限が伸びた。上半期の利用料収入は予算若干超える金額で推移したが、下半期は大きく下回った。						

Ⅲ-2 効率的な管理運営・経費削減の取組
 実効性のあるコスト管理計画を策定し、コスト削減が図られているか。

判断基準		指定管理者記入欄	選定評価委員会記入欄		最高配点 6 点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)		係数	採点
3	かなり努力している。	2	A委員	2	×2	4
			B委員	2		
			C委員	2		
2	努力している。		D委員	2		
E委員			2			
1	努力していない。	委員会 評価	2			
指定管理者記入欄			選定評価委員会記入欄			
【アピールポイント】 消耗品・備品購入の際には、価格を比較し極力安価な物を購入している。 資機材の値上げが多くあり、値上げ予告があった際は事前にまとめて購入し在庫の確保をしている。		【関係書類】		【特記事項】 ・努力していることについては認められる。 ・原材料高騰に合わせた在庫確保の工夫が評価		
【改善すべき点・課題等】 実行予算が組まれておらず出たとこ勝負のところがあった。次年度は全体予算とは別に事業ごとに管理するための予算を作成する。						

Ⅲ-3 指定管理料の執行状況
 指定管理料は適正に執行されているか。

判断基準		指定管理者記入欄	選定評価委員会記入欄		最高配点 3 点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)		係数	採点
3	2に該当の上、 外部の監査を受けている。	2	A委員	2	×1	2
			B委員	2		
			C委員	2		
D委員	2					
E委員	2					
2	次のすべてに該当する。 ・適切な経理書類が作成されている。 ・経理を担当する職員を配置している。 ・通帳や印鑑等が適正に管理されている。		委員会 評価	2		
1	不十分である。					
指定管理者記入欄			選定評価委員会記入欄			
【アピールポイント】 ふれーゆに経理事務の職員を配しているが、出納業務の実務は幹事会社の経理課で行っており、ダブルチェックができています。		【関係書類】		【特記事項】 ・ふれーゆ内でのダブルチェックに期待		
【改善すべき点・課題等】						

Ⅲ-4 施設の課題等に応じた費用配分
利用者サービス経費や修繕費への配分など、施設の特性や課題に応じた費用配分が行われているか。

判断基準		指定管理者記入欄	選定評価委員会記入欄		最高配点 3 点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)		係数	採点
3	2のすべてに該当の上、適正な費用配分を目的とした独自の工夫を積極的に行っている。	3	A委員	2	×1	2.6
			B委員	3		
			C委員	3		
D委員	2					
E委員	3					
2	次のすべてに該当する。 ・施設の特性や課題に応じて適正な費用配分を行っている。 ・適正な業務委託、物品等の調達、職員の雇用が行われている。		委員会 評価	2.6		
1	不十分である。					
指定管理者記入欄			選定評価委員会記入欄			
【アピールポイント】 年間の修繕費予算は2,000万円と過去から変わらない金額であるが、経年による設備劣化が著しく、最適な修繕ができているとは言い難いが、中でも優先順位を決め顧客サービス低下に陥らないように配慮している。		【関係書類】 収支予算書		【特記事項】 ・「独自の工夫を積極的に行っている」という点については十分に確認できない。 ・老朽化した施設での長寿命化のため、修繕計画に基づいた優先順位を担当部局と協議を密接に推し進めることを期待		
【改善すべき点・課題等】						

Ⅲ-5 法人の経営状況
経営状況が健全で安定しているか。

判断基準		指定管理者記入欄	選定評価委員会記入欄		最高配点 3 点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)		係数	採点
3	優れている。	3	A委員	3	×1	2.6
			B委員	3		
			C委員	3		
2	安定している。		D委員	2		
E委員			2			
1	不十分である。		委員会 評価	2.6		
指定管理者記入欄			選定評価委員会記入欄			
【アピールポイント】 共同企業体各社共に健全で安定した経営である。 (財務状況については毎年横浜市に報告)		【関係書類】 決算報告書		【特記事項】 ・財務諸表を検討した結果、共同企業体各社の財務状況は良好である。		
【改善すべき点・課題等】						

Ⅲ-6 収支決算状況
収支状況は適正になっているか。

判断基準		指定管理者記入欄	選定評価委員会記入欄		最高配点 3 点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)		係数	採点
3	適正な収支状況である。	1	A委員	1	×1	1.2
2	収入が支出をやや下回っている。		B委員	1		
			C委員	1		
			D委員	2		
1	収入が支出をかなり下回っている。		E委員	1		
			委員会 評価	1.2		
指定管理者記入欄			選定評価委員会記入欄			
【アピールポイント】		【関係書類】 収支報告書		【特記事項】 ・予算段階から赤字収支であることは問題である。早急な改善が求められる。 ・課題への対処で、収支改善を期待しています。もっと老人クラブ関連への呼びかけを積極的に！この点は努力不足。		
【改善すべき点・課題等】 三社による業務分担を含めて体制の見直しによる収支改善が必要と考えている。 予算の計画段階から赤字収支であり、三社の業務分担、体制の見直し、今まで以上に積極的な高齢者向け事業を展開して、収支改善を図っていく必要があると考え、検討している。						

IV-1 清掃業務

利用者が快適に利用できるよう清掃を行うとともに、清掃業務を評価する仕組みが整備されているか。

判断基準		指定管理者記入欄	選定評価委員会記入欄		最高配点 3 点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)		係数	採点
3	次のすべてに該当する。 ・目に見える埃や砂、ごみがない状態を維持し、不快感を与えず、衛生的な状態が保持されている。 ・消耗品の補充が適切に行われている。 ・清掃業務の実施についてチェックシート等を用いた評価を行っている。	3	A委員	2	×1	2.8
			B委員	3		
			C委員	3		
			D委員	3		
			E委員	3		
2	業務の基準のとおり実施されている。					
1	不十分である。		委員会評価	2.8		
指定管理者記入欄			選定評価委員会記入欄			
【アピールポイント】 利用者様が気持ちよく施設をご利用いただけるよう、チェック表による清掃確認、清掃責任者による巡回確認のほか、清掃員以外の事務スタッフでも巡回の中で清掃状況や消耗品の確認を行っている。		【関係書類】 清掃マニュアル・実施表		【特記事項】 ・判断基準3の「次のすべてに該当する」については十分に確認できない。 ・マニュアルもあり、入念なチェックもされている。出来れば日々のチェック者の確認記入欄有れば、と思います。 ・利用者の視点の基づき、丁寧な作業を評価		
【改善すべき点・課題等】 コリドール床面において長年の蓄積によりこびりついた汚れに関して、通常の洗剤では落ちきれない箇所もあり、見栄えに影響している。特殊洗剤を使用する方法もあるが、コストの兼ね合いもあるため、日頃の業務の中で地道に落としていくことを考えている。						

IV-2 建築物保守管理業務

本施設を適正に管理運営するために、施設の設備に関する保守管理業務を所管課と連携をとって行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄	選定評価委員会記入欄		最高配点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)		係数	3点 採点
3	2に該当の上、次のすべてに該当する。 ・不具合が発見されたとき及び不具合が想定されるときに、所管課に相談し、早期解決に努めている。 ・発見された不具合が適切に処理されている。 ・小破修繕に取り組んでいる。	3	A委員	2	×1	2.6
			B委員	3		
			C委員	3		
D委員	2					
E委員	3					
2	次のすべてに該当する。 ・施設を適切に利用可能かどうかを把握するため、関係法令に則った法定点検を実施している。 ・不具合が発見され、指定管理者が必要と判断した場合に、所管課に相談している。		委員会 評価	2.6		
1	不十分である。					
指定管理者記入欄			選定評価委員会記入欄			
<p>【アピールポイント】 日常点検を徹底し、細かな不具合対応については、極力、自社対応で完結し早期対応ができるよう設備スタッフのスキルアップにも取り組んでいる。また、重大な不具合に対しては所管課への報告・指導を受け随時対応している。 改修が必要な箇所が多々あるが、予算の関係で先送りしている案件があり、適切な状態ではない中で何とか維持管理している状況で、人的な労力を費やしている。</p>		<p>【関係書類】 点検記録表</p>		<p>【特記事項】 ・限られた予算の中で利用者の快適空間づくりに工夫の跡を感じている。漏水対応は喫緊の課題として捉え、課題解決を望む。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】 目視では確認が困難な部位からの漏水が生じており、これらの対応が保守面における直近の課題である。</p>						

IV-3 設備機器管理業務

施設の機能を維持すると共に、高齢者及びその家族等が安心かつ安全に利用できるよう、設備を適正に管理しているか。

判断基準		指定管理者記入欄	選定評価委員会記入欄		最高配点	3点
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)		係数	採点
3	2に該当の上、次のすべてに該当する。 ・将来的な危険に備え、積極的に中長期修繕計画を立てている。 ・小破修繕に取り組んでいる。	3	A委員	2	×1	2.4
			B委員	3		
			C委員	3		
D委員	2					
E委員	2					
2	次のすべてに該当する。 ・施設を適切に利用可能かどうかを把握するため、関係法令に則った法定点検を実施している。 ・維持管理業務一覧に掲載されているすべての設備機器の点検を適切な方法により必要な頻度で行っている。 ・発見された不具合が適切に処理されている。		委員会評価	2.4		
1	不十分である。					
指定管理者記入欄			選定評価委員会記入欄			
<p>【アピールポイント】 空調およびプール・浴槽内の水質ならびに水温の安定化を意識し、その日ごとのコンディションに応じた微調整を日々行い老朽化が進む各機器に対してのコントロールを行っている。 法定点検は年間・月間でスケジュールを立てて確実に実行している。不具合が確認された場合に在庫品等で直ぐに対応できる際にはタイムリーに修繕を行い、状況によっては、その都度、横浜市へ報告、相談、指示を仰ぎながら対応している。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 機器の調整については、経験値や現場における勘が頼りとなり、マニュアル化しにくい。全体的に老朽化が進む機器の効率的な改修が課題と捉える。</p>		<p>【関係書類】 標準的な機器操作に関する手順書</p>		<p>【特記事項】 ・老朽化した施設での対応は厳しさを増す可能性が高いので、専門職として立場を踏まえながら担当課と連絡を密にして改修等を進めて頂きたい。</p>		

IV-4 植栽・樹木等の維持管理業務

施設周りの植栽・樹木が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。

判断基準		指定管理者記入欄	選定評価委員会記入欄		最高配点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)		係数	3点採点
3	2に該当の上、次のすべてに該当する。 ・落ち葉や雑草の繁茂等が放置されておらず、美観が保持されている。 ・植栽に不祥事が生じた際は適切に処理されている。	3	A委員	2	×1	2.6
			B委員	3		
			C委員	3		
D委員	2					
E委員	3					
2	維持管理業務一覧のとおり業務が実施されている。		委員会評価	2.6		
1	不十分である。					
指定管理者記入欄			選定評価委員会記入欄			
<p>【アピールポイント】 年間の植栽管理計画を立て効率的に実施している。 定期的に除草等を実施している。 季節毎に花を植え替えたりして、利用者様が見て楽しんでいただけるように努めている。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 展示温室の窓開閉に不具合があり、改修に多額の費用を要することもあり、特に春過ぎから初秋にかけての気温が高い時期に温室内の気温が異常に暑くなり、対応に苦慮している。(コロナ禍で閉鎖していたものを令和5年度から再公開しているがお客様に対して魅力的な場所となっていない)</p>		<p>【関係書類】 維持管理記録表</p>		<p>【特記事項】 ・施設の視察の際、特に問題がないことを確認した。 ・展示温室が明るくきれいになっていたので、利用者様にも是非見てもらいたいと思った。暑い時期は無理であろうが、それ以外の時期にはもっとアピールしてもよいのではないかと。 ・植栽管理には、利用者への配慮が加わるため、限られた空間での厳しい判断を担当課と密して進めて頂きたい。 ・温室が以前は緑が多かったように思いますが、冬のせいか植物が少なくなった気がしました。温室を目的にした来客が増えると良い。</p>		

IV-5 物品管理業務

施設の運営に支障をきたさないよう備品・事務物品の管理を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄	選定評価委員会記入欄		最高配点 3 点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)		係数	採点
3	2に該当の上、次のすべてに該当する。 ・備品台帳に記された備品がすべて揃っている。 ・ふれーゆの備品に目に見える損傷等がなく、又は補修されており、良好な状態を保っている。	3	A委員	1	×1	2.2
			B委員	3		
			C委員	3		
D委員	1					
E委員	3					
2	市の備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳を作成している。		委員会 評価	2.2		
1	不十分である。					
指定管理者記入欄			選定評価委員会記入欄			
【アピールポイント】 備品台帳を作成し館長が管理している。		【関係書類】 市の備品台帳 指定管理者の備品台帳		【特記事項】 ・市の備品と指定管理者の区別した台帳(DX化も含む)の見える化を期待		
【改善すべき点・課題等】						

IV-6 警備業務

安全で安心感のある環境を確保しているか。

判断基準		指定管理者記入欄	選定評価委員会記入欄		最高配点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)		係数	3点 採点
3	2に該当の上、次のすべてに該当する。 ・鍵の管理方法が明確になっている。 ・日常、定期的に館内外の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するように努める。	3	A委員	2	×1	2.2
			B委員	3		
			C委員	2		
			D委員	2		
			E委員	2		
2	設置されている機械により警備が行われており、機械を定期的に点検し、作動異常のないよう適切に管理されている。作動異常のあった場合には、適切に対応がなされている。		委員会 評価	2.2		
1	不十分である。					
指定管理者記入欄			選定評価委員会記入欄			
【アピールポイント】 毎日の巡回確認を行って記録に残し、また利用者様が安心・安全に利用できるよう、何か異常を確認した際には設備責任者⇒館長への報告体制を徹底しており、場合によっては関係各所へ対応要請を速やかに行っている。		【関係書類】 点検報告書		【特記事項】 ・鍵の管理方法が不明。 ・通常業務と危機時の対応での各コンソーシアムメンバー間との役割分担の明記が不可欠		
【改善すべき点・課題等】						

IV-7 廃棄物の処理

廃棄物の発生抑制に努めるとともに、市の分別ルールに沿って適切に分別を行い、市が構築する回収ルート等を活用し、可能な限り資源化していくなどの取組を推進しているか。

判断基準		指定管理者記入欄	選定評価委員会記入欄		最高配点 3 点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)		係数	採点
3	2のすべてに該当する。	3	A委員	2	×1	2.6
			B委員	3		
			C委員	3		
D委員	2					
E委員	3					
2	次のいずれかに該当する。 ・ごみの発生抑制に取り組んでいる。 ・再使用に取り組んでいる。 ・リサイクルに取り組んでいる。		委員会 評価	2.6		
1	不十分である。					
指定管理者記入欄			選定評価委員会記入欄			
<p>【アピールポイント】 ゴミの種類毎にゴミ箱を設置し、分別を徹底している。 お客様には、持ち込んだ飲食物について、飲食が終わった際に出たゴミは必ず持ち帰っていただくよう掲示し案内している。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 ふれーゆ利用者でない方が駐車場へゴミを投棄されることが少なからずある。ネットフェンスに「ゴミ投棄禁止」の掲示をしているものの、投棄が無くない。</p>		<p>【関係書類】 月別排出量表</p>		<p>【特記事項】 ・可燃ごみ及び不燃ごみの数量管理の徹底が不可欠</p>		

IV-8 長寿命化の観点からの施設維持

施設・設備の長寿命化の必要性を理解し、適切かつ積極的な施設設備の保全・管理が行われているか。

判断基準		指定管理者記入欄	選定評価委員会記入欄		最高配点 6 点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)		係数	採点
3	2に該当の上、独自の工夫を凝らし、施設の長寿命化に向けて積極的に取り組んでいる。	3	A委員	1	×2	4.4
			B委員	3		
			C委員	3		
D委員	2					
E委員	2					
2	次のすべてに該当する。 ・修繕定例会を開催し、施設の長寿命化に向けた検討を行っている。 ・長寿命化への取組の中で、修繕費を適正に執行している。 ・施設点検を定期的を実施し、長寿命化に向けて優先順位を付けたうえで計画的に修繕を実施している。		委員会評価	2.2		
1	不十分である。					
指定管理者記入欄			選定評価委員会記入欄			
【アピールポイント】 機能停止による運営停止を回避することを前提とし、修繕費は優先的に充当している。また、防災や衛生面にも配慮し保全に取り組んでいる。		【関係書類】 施設管理点検表 点検結果報告書 修繕実施計画		【特記事項】 ・利用者への配慮を第一として、設備点検から修繕を専門職の立場を踏まえ担当課と齟齬が無いように進めて貰いたい。 ・修繕費を増額し、外観を良くしてはどうか。工事が完了し景色が眺められる日が来るのを楽しみにしています。		
【改善すべき点・課題等】 経年劣化による設備・建物の老朽化が進む中において、優先的に取組む工事が増加している点が課題。						

IV-9 環境とコストを意識した施設管理
安全・快適を第一とした省エネ・コスト削減に取り組んでいるか。

判断基準		指定管理者記入欄	選定評価委員会記入欄		最高配点 6 点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)		係数	採点
3	2のすべてに該当する。	3	A委員	1	×2	4.8
2	水の安全性確保のための取組を行った上で、以下のいずれかを実施している。 ・水の安全性確保のための取組 ・施設の快適さを保ちながら省エネ、コスト削減を両立させている。 ・遠隔監視の活用等により、安全性確保とコスト削減を両立させている。		B委員	3		
			C委員	3		
			D委員	2		
1	不十分である。		E委員	3		
		委員会評価	2.4			
指定管理者記入欄			選定評価委員会記入欄			
【アピールポイント】 大浴場入口の開閉に自動ドアを取り入れて欲しいとの要望があり、簡易的なワイヤータイプのクローザーを取付けた。 大浴場の椅子が低いとのご指摘を受け、座面の高いものを設置した。		【関係書類】 クローザー設置写真		【特記事項】 ・高齢者の安全な利用を考慮した、些細なニーズを捉えられる仕組みづくりに期待		
【改善すべき点・課題等】 今後も安全・快適のために、費用対効果を考慮し、施設の改善に取り組みたい。						

V-1 応急救護

万一のプール・大浴場での事故・怪我に備え、応急救護の技術をスタッフが習得しているか。

判断基準		指定管理者記入欄	選定評価委員会記入欄		最高配点 6 点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)		係数	採点
3	2に該当の上、定期的に訓練を実施しており、プール・大浴場の運営に関わるスタッフが、応急救護の講習を受講している。	3	A委員	2	×2	5.2
			B委員	3		
			C委員	3		
D委員	2					
E委員	3					
2	プール・大浴場の運営に関わるスタッフ全員がAEDの使用方法などの応急救護を習得している。		委員会 評価	2.6		
1	不十分である。					
指定管理者記入欄			選定評価委員会記入欄			
<p>【アピールポイント】 普通救命講習(鶴見消防署指導)の開催や、CPRの自主練習の環境づくりをしている。 プール監視室と事務所にCPR及びAED訓練用でダミー人形とAEDが常に常備している。 プールスタッフは監視室での待機の時間を利用し勤務日に必ず1回はCPR及びAEDの練習を行い責任者がチェックしている。</p>		<p>【関係書類】 普通救命講習受講者リスト 傷病者対応記録</p>		<p>【特記事項】 ・プール利用は、事故につながる可能性が高いので、油断による事件に発展しないよう周知徹底を望む。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】 普通救命講習の受講者が全員ではないため、継続的な開催が必要。</p>						

V-2 緊急時の対応

災害等緊急時の避難、誘導、安全確保についてマニュアルを作成し、その訓練を実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄	選定評価委員会記入欄		最高配点 6 点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)		係数	採点
3	2に該当の上、 緊急時に体制が円滑に機能するための独自の工夫をしている。	2	A委員	1	×2	3.6
			B委員	2		
			C委員	2		
D委員	2					
E委員	2					
2	次のすべてに該当する。 ・施設内で、事故対応責任者が明確になっている。 ・緊急発生時の連絡体制を確保している。 ・発生した事故内容等について記録を作成している。 ・事故及び緊急事態対応策の職員研修を実施している。		委員会 評価	1.8		
1	不十分である。					
指定管理者記入欄			選定評価委員会記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>休息室・プール監視室・レストラン厨房・中央監視室 に対応マニュアルを掲示。各自対応方法を確認できる ようしており、万々に備えている。 また、各スタッフが首からかけている名札の裏に119 番通報の際の要領を挿み込み、通報の際に必要な 情報を取得するよう努めている。</p> <p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>訓練は実施しているものの、実際に発生した時に 訓練通りに冷静に実行できるか不安がある。</p>		<p>【関係書類】</p> <p>緊急連絡体制図 緊急時対応マニュアル</p>		<p>【特記事項】</p> <p>・「発生した事故内容等について記録を作成している」および「事 故及び緊急事態対応策の職員研修を実施している」について確 認ができない。 ・名札の裏に119番通報の際の要領を挿み込むのはいいアイデ アである。 ・不安な気持ちになるのは理解できるが、訓練を繰り返すこと により、実際に発生した時に冷静に対応できるようになると考えて 今後も取り組んでほしい。 ・対応マニュアルは、常に改善されることが多く、更新日を記載 すると共に周知徹底に心がけて貰いたい。</p>		

V-3 プール施設の衛生管理業務
 プール施設の衛生管理が適切に実施され、利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。

判断基準		指定管理者記入欄	選定評価委員会記入欄		最高配点 6 点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)		係数	採点
3	2のすべてに該当する。	3	A委員	2	×2	5.2
			B委員	3		
C委員	3					
D委員	2					
E委員	3					
2	次のいずれかに該当する。 ・維持管理業務一覧のとおり業務が実施されている。 ・プール水の定期水質検査を月1回以上実施している。 ・プール水の遊離残留塩素を毎日午前中1回以上及び午後2回以上測定し、規定された濃度を保持している。 ・プール水は透明度に常に留意し、常にプール底が明確に見える状態であり、危険物等がない。		委員会 評価	2.6		
1	適切に実施されていない。					
指定管理者記入欄			選定評価委員会記入欄			
【アピールポイント】 平日は、営業時間中であっても、スタッフが床清掃を行い、常に清潔な状態になるよう努めている。		【関係書類】 半年分の定期水質検査記録 遊離残留塩素測定記録		【特記事項】 ・他施設の事例で、プールをろ過器をつなぐ配管にレジオネラ菌が発症することが報告されているので、高圧洗浄活用も含め対応のあり方の再チェックを望む。		
【改善すべき点・課題等】						

V-4 浴室の衛生管理業務

浴室施設の衛生管理が適切に実施され、利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。

判断基準		指定管理者記入欄 評価(3・2・1)	選定評価委員会記入欄		最高配点 6 点	
			評価(3・2・1)		係数	採点
3	2のすべてに該当する。	3	A委員	2	×2	5.2
			B委員	3		
C委員	3					
D委員	2					
E委員	3					
2	次のいずれかに該当する。 ・維持管理業務一覧のとおり業務が実施されている。 ・厚生労働省の規定する方法により水質検査が実施されており、その結果は3年間保管されている。 ・水質検査の結果、「水質基準等に関する指針」に記載されている基準を満たしている。		委員会 評価	2.6		
1	適切に実施されていない。					
指定管理者記入欄			選定評価委員会記入欄			
【アピールポイント】 定期的(30分毎)に巡回を行い、浴場内の整理整頓に努めている。		【関係書類】 厚生労働省の規定する方法による水質検査の記録		【特記事項】 ・全国の浴槽内でのレジオネラ菌発症の報告があるので、本施設での水質検査をもとより配管の検査を併せての実施が不可欠。		
【改善すべき点・課題等】						