

外部評価委員会の令和7年度評価結果概要

1 評価委員会の概要

(1) 評価対象施設

| 施設名 | 指定管理者名 | 指定期間 |
|---------------|------------|-------------------------|
| 北上高齢者すこやかセンター | 三島函南農業協同組合 | 令和5年4月1日～ 令和10年3月31日 |
| 高齢者いきがいセンター | シルバー人材センター | 令和6年4月1日～ 令和11年3月31日 |
| 老人福祉センター | 三島市社会福祉協議会 | 令和5年4月1日～ 令和10年3月31日 |

(2) 外部評価委員の構成

| 委員名 | 役職等 | 備考 |
|--------|----------------------------------|-----|
| 宮川 紀代美 | 三島市民生委員・児童委員協議会会長 | 委員長 |
| 近藤 幸久 | 老人福祉センター利用者代表 老人クラブ（夏梅木幸生会）会長 | |
| 中川 佐代子 | 北上高齢者すこやかセンター利用者代表 | |
| 遠山 美枝子 | 高齢者いきがいセンター利用者代表 | |

(3) 外部評価委員会の開催状況

| 回数 | 日時 | 場所 | 内容 |
|----|--------------------|---------|---|
| 1 | 令和7年7月7日～ 9月26日 | 北田町地内ほか | 老人福祉センター財務状況審査 |
| 1 | 令和7年10月22日 | 市役所 | 北上高齢者すこやかセンター、高齢者いきがいセンター、老人福祉センター指定管理者による説明及びヒアリング |

2 評価結果

(1) 外部評価委員会の評価基準

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

(2) 評価結果一覧：A（優良）、B（良好）、C（要努力）、D（要改善）

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

(3) 施設ごとの結果概要

ア（北上高齢者すこやかセンター） 総合評価

| | |
|----------|--|
| 総合評価の考え方 | <p>利用者の方のお迎え方が素晴らしい。</p> <p>信頼関係が築かれている様子が見られる。</p> <p>高齢者が行きたくなる環境づくり。</p> <p>とにかく行くのが楽しみとなっている。</p> <p>施設の管理、運営に良い結果が見られる。</p> |
| 評価できる点 | <p>コロナ禍前に近い利用者の参加や部が沢山有りいいです。</p> <p>人との交流によって自分自身の生活が向上出来る。</p> <p>明るく接する。</p> <p>マージャンで頭を使うのがとても良く、高齢者には頭の体操となる。</p> <p>先生2人が良い。</p> <p>高齢者に対するあたたかみのある対応。</p> |
| 改善すべき点 | <p>新規会員に対するアピールを継続してください。（改善すべき点ではなくお願い）</p> <p>皆に平等に接する努力</p> <p>今のままで良い。</p> <p>無し。</p> |

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

| 項目 | 施設等維持管理全般 | 細 目 | | | | | | |
|----|-----------|------|----|----|--|--|--|--|
| | | 建物管理 | 清掃 | 警備 | | | | |
| 評価 | A | A | A | A | | | | |

※ 細目は施設及び利用の形態に応じて、外部評価委員会において定める。

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

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

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

※ 細目は施設及び利用の形態に応じて、外部評価委員会において定める。

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

イ（高齢者いきがいセンター） 総合評価

| | |
|----------|--|
| 総合評価の考え方 | <p>建物年数がたっている事もあり清掃を心掛けているようだ。</p> <p>サービスの第一が清潔。</p> <p>ことば指導、会員さんが講師すばらしい。</p> <p>地域住民に合った事務管理と事業経営。</p> <p>多くの仕事を受けて、退転者が第2の仕事に努力しているところ。</p> |
| 評価できる点 | <p>地域住民との良好な関係に努めている。</p> <p>委嘱事業を上手に利用している。</p> <p>必要に対応した事業展開をしている。</p> <p>高齢者が頑張っている。</p> |
| 改善すべき点 | <p>委託費の減少を期待する。</p> |

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

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

※ 細目は施設及び利用の形態に応じて、外部評価委員会において定める。

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

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

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

※ 細目は施設及び利用の形態に応じて、外部評価委員会において定める。

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

ウ（老人福祉センター） 総合評価

| | |
|----------|---|
| 総合評価の考え方 | <p>三島市全域の高齢者が利用する環境設備は努力しているようである。</p> <p>町内の行事・お風呂の利用が多い。</p> <p>送迎問題は全国的にバス料金の値上げ等で悩みである。</p> <p>限られた人数で(広い)施設の管理をしている。</p> <p>老人福祉センターでお風呂に入って、ゆっくり過ごすことが楽しいと高齢の人たちの喜びが感じられる。</p> <p>館長を始め、職員の方が明るくて親切である。</p> <p>講座、カラオケ等、評価するに値する。</p> |
|----------|---|

| | |
|-------------|---|
| 評 価 で き る 点 | <p>職員の対応がとても良い。</p> <p>人との交流の場所。</p> <p>緊急呼び出しボタン・トイレ・お風呂とても良い。</p> <p>年に2回利用（琴の演奏）しているが、職員の当たりがすごく良い。</p> <p>一人で暮らしている方が多いので老人福祉センターは話ができる友達作りにとても良い。</p> <p>業務の管理、事業内容共にすばらしい感じである。</p> |
| 改 善 す べ き 点 | <p>花壇は地域の人たちと一緒に参加を募るのもいいと思う。</p> <p>野菜を売っているのもとても良い。品数を多くしてほしい。</p> <p>送迎用バスの利用頻度が多くなっており廃止には反対する。</p> |

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

| 項目 | 施設等 維持管理 全般 | 細 目 | | | | | |
|----|-------------------|-----|----|----|--|--|--|
| | | 清掃 | 外構 | 警備 | | | |
| 評価 | A | A | A | A | | | |

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

| 項目 | サービス 提供内容 全般 | 細 目 | | | | | |
|----|--------------------|-----|------|------|--|--|--|
| | | 接遇 | 各種相談 | 主催事業 | | | |
| 評価 | A | A | A | A | | | |