

小項目評価

共通項目【海老名市食の創造館】

| 1 施設の位置づけ | | | | |
|----------------------------------|--|------|-------|---|
| 小項目 | 評価視点(例) | 自己評価 | 第三者評価 | コメント |
| 1)施設の設置目的・目標に沿った管理運営を実施しているか。 | 施設長をはじめとする現場の管理者が、施設の設置目的を理解できている。 ----- 施設の職員が、自分たちが掲げている基本方針を理解できている。 | B | B | 施設長をはじめ、現場の管理者については、施設の設置目的を理解し、安全・安心でおいしい給食の継続的な提供及び広く市民に開かれた多機能食育センターを目指すという方針についても理解できている。 |
| 2)施設及び地域の特性を反映したサービスの提供が行われているか。 | 事業計画書で提案した指定管理事業の内容と、同等レベルになっている。 ----- 自主事業の内容が施設の設置目的、地域の特性に合致している。 | B | B | 事業計画書で書かれている内容と現在の指定管理事業の内容において大きな乖離はない。自主事業については、必ずしも計画書の内容と同じではないが、地域特性に合わせて、特に集客ができる試食会について開催数が多くなっている。 |
| 3)市が主催・共催する各種イベントに支援・協力しているか。 | 市が主催・共催するイベントに支援・協力をしている。 | B | B | 駅伝大会において炊き出しを行ったり、子ども達及びその保護者向けに施設内で防災教室を行ったり、市が主催、共催するイベントに対し支援・協力がある。 |
| 4)災害時等における当該施設の役割を理解し、備えているか。 | 防災マニュアル等が整備されており、職員が内容を熟知している。 緊急時の連絡体制が構築されており、避難訓練等を定期的に行っている。 ----- 地域の防災拠点としての役割を職員が理解し、災害時に適切に対応できる。 | B | B | 災害時などの備えについて、防災の時のフローがあり消火器の使い方や火災の時の対応などの手引書がある。また、緊急時の連絡体制については、事務所に掲示があり、消防訓練は、年2回行われている。そのため職員は、災害時においても適切に対応できる体制となっている。 |
| 5)関係法令を職員が正しく理解かつ遵守しているか。 | 業務に従事する職員は関係法規等の習得が適切に行われている。 ----- 関係法規等の改正や管理上の各種取扱い通知等に的確に対応して取扱われている。 | B | B | 食品製造に係る関係法令等については計画的に研修が行われ、職員に適切な教育がなされている。また、関係法規上の改正などは、本社の衛生部との連携により、その情報が適切に職員に提供されている。 |

| | |
|---|-----------------|
| <p>【 指定管理者からのコメント 】</p> <p>市のイベントには積極的に参加しています。給食休み期間を利用し衛生講習会、消防訓練を実施しています。</p> <p>正社員は調理師・栄養士免許保有者を採用し本社にて研修、教育しています。</p> <p>パート社員にはOJTにて教育しています。</p> | <p>【 特記事項 】</p> |
|---|-----------------|

| 2 管理運営のあり方 | | | | |
|--|--|------|-------|--|
| 小項目 | 評価視点(例) | 自己評価 | 第三者評価 | コメント |
| 1)施設内設備の点検・修繕及び美化が適切に行われているか。 | <p>仕様書や事業計画書の通りに、管理・点検が行われている。</p> <p>目に見える損傷等がなく、利用者が安全に利用できる状態が保たれている。</p> <p>目に見えるゴミ・汚れ、雑草や悪臭等がなく、美観が保たれている。</p> <p>定期点検等で報告された不具合等が適切に処理されている。</p> | B | B | 仕様書、事業計画書通りに日常(巡視)保守点検業務が行われ、年に2回の定期保守点検業務も実施されている。また、定期点検等で報告された不具合については、適切な処理が行われている。施設の清掃についても適切に実施され、清潔な状態が保たれている。 |
| 2)施設・設備の管理や運営に関する業務について、相当の知識及び資格、経験を有する者が従事しているか。 | <p>職員の配置人数や必要とされる資格・経験が、仕様書及び事業計画書のとおり運用されている。(当日人数ではなく記録を確認)</p> <p>職員の入れ替えがあまり多くはなく、1年未満の経験が浅い職員は少ない。</p> | B | B | 職員の配置については、仕様書及び事業計画書通りに運用されており、食品衛生責任者やアレルギー対応食責任者においても正規従事者として勤務している。なお、職員の勤務年数について新入社員を除き、1年未満の経験が浅い職員は、少ない。 |
| 3)利用者の安全・安心を確保する危機管理の仕組みを構築しているか。 | <p>事故や病人が発生した際のマニュアル等が整備されており、職員が内容を熟知している。</p> <p>防犯上の問題が発生した際に、職員が適切に対応できる。</p> | B | C | 災害時のフローや手引きは、用意されているが、事故や病人が発生した際のマニュアル等は、整備されていないため、早急な整備が望まれる。なお AEDは今後設置し、その講習は実施する予定ということでぜひ実施して頂きたい。 |
| 4)備品が適切に管理されているか。 | <p>備品台帳に記載されている備品が、全て揃っている。(3点以上を現物確認)</p> <p>利用者への貸出備品等が、損傷なく適切に管理されている。(3点以上を現物確認)</p> | B | B | 備品台帳に記載されている備品については、適切に管理されている。また、利用者への貸し出し備品についても、同じく損傷なく適切に管理されている。 |

| | |
|--|---|
| <p>【 指定管理者からのコメント 】 夏休み期間に機械の定期保守点検を行っています。給食提供期間は各作業別にチェックリストを活用し管理しています。不具合があった場合は迅速に対応しています。 職員に欠員が出た場合は速やかに補充しています。</p> | <p>【 特記事項 】 事業計画書に記載された正規職員については、一部欠員があるが、それ以上にパートの従業員を雇用することで、業務の漏れを防いでいる。 機械の定期保守点検については、機械ごとのファイルを作っており、不具合があった時などは、詳細な報告がある。</p> |
|--|---|

| 小項目 | 評価視点(例) | 自己評価 | 第三者評価 | コメント |
|----------------------------------|---|------|-------|---|
| 5) 施設の警備・巡回が適切に行われているか。 | 仕様書や事業計画書どおりに警備業務や施設巡回業務が行われている。各室の鍵について保管場所を定め、持出簿を活用するなど、適切に管理されている。 | B | B | 施設の巡回業務については、仕様書、事業計画書に基づきチェックリストを用いながら1日1回適切に行われている。鍵の保管についても持出簿を活用し、適切に管理されている。 |
| 6) 職員の資質向上に対する取組みが行われているか。 | 施設職員の資質向上に必要な職員研修を、年1回以上行っている。研修参加者が特定職員に偏っておらず、全員の資質向上に資する仕組みとなっている。 | B | B | 施設職員向けの研修については、アレルギー対応食研修、衛生研修をそれぞれ年1回以上行っており、その他にもごみゼロ運動の研修なども行われている。研修参加者については、特定職員に偏っておらず、全員の資質向上に資する取組みとなっている。 |
| 7) 環境保全に対する取組み方針、行動が適切になされているか。 | 環境保全に対する取組み方針を取り決め、職員に周知している。 方針に則って、取組みを実施している。 | B | B | 海老名市環境マネジメントプログラムに準じて、ゴミの分別、処理についての研修を実施し、職員にもその周知、取組みを行っている。 |
| 8) 個人情報の適切な管理を実施しているか。 | 個人情報保護マニュアル等が整備されており、職員が内容を熟知している。利用者の個人情報は、鍵付きのキャビネットで保管するなど、適切な管理がなされている。 | B | B | 利用者の個人情報については、鍵のかかるキャビネットで保管し、適切な管理が出来ているが、それを運用するマニュアルがないため、作成が望まれる。 |
| 9) 海老名市情報公開条例の趣旨に則り情報の公開に努めているか。 | 情報公開についての対応手順がマニュアルなどで定められ、実行できている。 | B | C | 情報公開についてのマニュアルはなく、扱いについての取り決めもないため、海老名市情報公開条例に基づいた対応方法を職員に周知する必要がある。 |
| 10) 適正な会計事務が執行されているか。 | 経費の出納帳への記載は、伝票に基づいて行われている。(3項目程度ランダムに実伝票を確認) 現金の取り扱いが発生する場合は、複数チェック体制が構築され、遵守されている。指定管理に関する経費等は、別段口座で管理され、帳簿類も明確に区分されている。 | B | B | 経費については、本社での取り扱いとなるため、伝票や請求書などを施設では管理していない。小口の現金が発生する場合は、複数チェック体制で適切に管理している。指定管理に関する経費等は、本社の専用窓口で取り扱い、口座も明確に区分している。 |

【 指定管理者からのコメント 】

警備会社（特別警備保障）に委託し毎日夜間の巡回警備を行っています。
年一回全職員参加の衛生講習会を実施。給食休み期間に行われる給食調理員対象の調理講習会に社員を積極的に参加させています。
ゴミの分別処理を全職員に周知、徹底させています。

【 特記事項 】

| 3 利用者の満足度 | | | | |
|---------------------------------|---|------|-------|--|
| 小項目 | 評価視点(例) | 自己評価 | 第三者評価 | コメント |
| 1) 市民の利用を確保しているか。 | 施設の利用申し込みについて、特定団体に偏ることのないよう、対応ルールが整備されている。 | B | B | 施設の利用申し込みについては、適切に実施されている。 |
| 2) 市民・利用者の立場に立ったサービスの向上に努めているか。 | 年齢や障がいの有無等に関わらず、あらゆる市民が利用しやすいように工夫を行っている。 | B | B | 施設のバリアフリー化は、図られており、問題ない。 |
| 3) 利用者に対する職員の接遇が適切に実行できているか。 | 施設職員が接遇マニュアルを熟知している。 (マニュアルがない場合は、全員が同じ対応ができていないかを確認のこと) 電話での対応で施設名を明確に名乗り、ビジネスマナーにのっとった言葉使いを行っている。 受付での対応が親切で、初めての来訪者にもわかりやすいように説明している。 | B | B | 受付については、3人の担当者がおり適切な業務を行っており、電話対応にも問題はない。しかしながら、接遇マニュアルなどに基づく業務の標準化は、出来ていない。本社における他施設の管理のノウハウなどを提供し、簡易的なものであっても接遇についてのマニュアル、フローなどを作成されるのが望ましい。 |
| 4) 利用者アンケート等を実施しているか。 | 利用者アンケート等を年1回以上実施し、利用者意見の収集を行っている。 利用者が意見や要望を出しやすいよう、ご意見箱の設置やウェブサイトでの投稿ページの設置などに取り組んでいる。 | B | B | 貸館事業などにおける利用者のアンケートは、行っていないが、昨年度は自主事業においてアンケートを実施している。また、意見箱は施設内に設置されている。 |
| 5) 利用者の意見が反映される仕組みを構築しているか。 | 利用者アンケート等の調査結果を取りまとめ、課題の抽出と改善対応を行っている。 過去1年間で寄せられた苦情等に対し、適切に改善策が講じられている。 | B | B | 自主事業で行ったアンケートについては、意見をとりまとめ課題の抽出や改善対応を行っている。なお、自主事業の内容についての要望は報告されているが、施設に対する大きな苦情はこれまで発生していない。 |

| | |
|---|-----------------|
| <p>【 指定管理者からのコメント 】</p> <p>施設利用希望者には先着順で対応しています。電話対応にあたる職員には礼節を守ってあたらせています。 給食試食会にてアンケートを実施しています。</p> | <p>【 特記事項 】</p> |
|---|-----------------|

| 4 運営の効率性 | | | | |
|---|---|------|-------|--|
| 小項目 | 評価視点(例) | 自己評価 | 第三者評価 | コメント |
| 1) 管理運営経費の縮減を図っているか。 | 利用者サービスの水準が低下しない範囲で、費用削減に取り組んでいる。 | B | B | 調理スペースについては、安全・安心でおいしい給食の提供に努めており、節水など費用削減についての積極的な取り組みは利用者サービス維持の点から実施しにくいことは理解できる。その他の館内施設においては、空調管理等厳しく管理し、費用削減に努めている。 |
| 2) 施設の機能を最大限発揮する運営に努めているか。 | 現行サービスの改善や新たなサービスの検討などが定期的に行われる体制となっている。 | B | B | 新たなサービスの提供について、アイデアは持っているが、それを実現する仕組みがない。今後は、本社主導の元、他施設の事例などを参考にさらなるサービス向上に向けて取り組んで頂きたい。業務改善については、調理の各班のミーティングにおいて、毎日意見交換を行っている。 |
| 3) 積極的な広報活動が行われているか。 | 施設や事業について、市の広報誌以外の多彩な方法で広報を行っている。 パンフレットやウェブサイト等で、施設の利用方法や利用料金等について、分かりやすく情報を発信している。 | B | C | 給食の試食会などの案内のチラシは、市の協力のもと、市内の小学生(特に新1年生)に向けて配っている。一方、ウェブサイトにおいては、施設独自のものはなく、施設の利用方法や利用料金などについての情報が明記されていない。ウェブサイトにおいても、施設情報の更なる発信が必要である。 |
| 4) 自主事業を適切に実施しているか。 | 年間の自主事業実施回数が、当初の提案内容と同様レベルになっている。 自主事業の実施内容が、当初の提案内容と同様レベルである。 | B | B | 指定管理者応募時(平成 27 年度)の事業計画書に記載の自主事業対応例については、すべて行われているわけではないが、平成 29 年度は、特に人気が高い「給食試食会」を中心とし、「調理実習会」や「炊き出し訓練体験」を行っている。実施については、市との協議の上行っており適切に運営されている。 |
| 5) 目標に基づくマネジメントを行い、数値化した指標を設定し、遵守しているか。 | 利用者数・稼働率や経費低減などについて数値化した目標を設定している。 設定した目標を達成している。 | B | B | 施設の性格上、貸館についての利用者数・稼働率などについて明確な目標の設定は困難ではあるが、「安全・安心でおいしい給食の継続的な提供」を掲げている施設として、異物混入や食中毒、給食の遅配をそれぞれゼロにする目標を掲げており、その達成に向けて数値管理をしていただきたい。 |
| 6) 管理運営状況をモニタリングし、改善に努めているか。 | 施設の管理運営状況や設定した目標の進捗度合いをチェックする体制となっている。 モニタリング結果を基に、改善が実施されている。 | B | B | 月に1度市に提出している月間報告書において、施設の管理運営状況、及びクレームやトラブルの報告は出来ており、それについて改善すべきことは行われている。 |

| | |
|---|--|
| <p>【 指定管理者からのコメント 】</p> <p>料理教室、炊き出し訓練体験等、自主事業は当初の提案と同様レベルで行っています。月一回実施しているモニタリングで改善箇所・課題を検討し対応しています。</p> | <p>【 特記事項 】</p> <p>管理・運営経費の削減について、日々の節電、節水などには限界があるが、例えば電力供給会社の見直しなどを検討して頂きたい。</p> |
|---|--|

| 5 収支状況 | | | | |
|---|--|--|-------|--|
| 小項目 | 評価視点(例) | 自己評価 | 第三者評価 | コメント |
| 1) 施設の収支決算状況 | 赤字決算に陥っていない。 | B | B | 施設の収支決算については、平成 28 年度が 370,425 円の黒字、平成 29 年度が 1,427,734 円の赤字となっており、今後は継続して黒字化が望まれる。 |
| 2) 団体の収支決算状況 | <p>経常利益率(経常利益÷売上高×100(当期経常増減額÷経常収益×100))がプラスになっており、赤字決算に陥っていない。</p> <p>借入金に依存した資本構造ではなく、自己資本比率(自己資本(または正味財産)÷総資本×100)が 30%以上となっている。</p> <p>流動比率(流動資産÷流動負債×100)が 100%以上となっており、事業継続の安全性に不安がない。</p> | B | B | <p>経常利益率は(平成 27 年度:6.4%、平成 28 年度:7.8%、平成 29 年度:7.75%)となっており、赤字決算に陥っていない。</p> <p>自己資本比率は、(平成 27 年度:47.8%、平成 28 年度:42.8%、平成 29 年度:33.0%)であり過去3年間ですべて 30%以上となっている。</p> <p>流動比率は、(平成 27 年度:185.3%、平成 28 年度:165.2%、平成 29 年度:140.9%)であり過去3年間でいずれも 100%以上となっている。</p> <p>上記いずれの指標においても問題はない。</p> |
| 【 指定管理者からのコメント 】 本社自体の経常利益率はプラスになっており経営状態は安定しています。 | | 【 特記事項 】 施設の収支状況について、平成 29 年度は赤字となっているため、市との協議の上、収支がプラスになるような工夫を望みたい。 | | |

個別項目 【海老名市食の創造館】

| 6 施設特有の特殊な状況における対応 | | | | |
|------------------------|---|------|-------|--|
| 小項目 | 評価視点(例) | 自己評価 | 第三者評価 | コメント |
| 1)業務上、適切な衛生管理が行われているか。 | 仕様書で定められた通りに、環境衛生業務が実施されている。 仕様書で定められた通りに、検収・保管業務が衛生的に実施されている。 仕様書で定められた通りに、調理等業務が衛生的に行われている。 重要衛生管理事項を遵守した調理作業が行われている。 仕様書で定められた通りに、食器等洗浄・残滓処理業務が衛生的に行われている。 仕様書で定められた通りに、給食配送・配膳・回収等業務が衛生的に行われている。 | A | B | 仕様書で定められた通り環境衛生業務、検収・保管業務、調理業務、食器等洗浄・残滓処理業務、給食配送・配膳・回収等業務が実施されている。 作業エリア・作業担当者・調理器具等を明確に区分し、衛生面には十分に配慮し管理・運営をされている。 |
| 2)衛生状態を正しく管理できているか。 | 仕様書で定められた事項について、チェックシートや手順書などを活用し、日常的に管理されている。 定期的に衛生についての指導や検査を行っている。 | A | A | 学校給食日常点検表を活用し、毎日衛生面は適切に管理されている。 本社衛生部の検査の年1回の実施や、責任者が月1回本社での衛生職場会に参加するなど、衛生管理体制を維持・向上するための取組みも積極的に行われている。 |

| | |
|---|------------------------|
| <p>【 指定管理者からのコメント 】 年一回の衛生講習会、月一回の衛生職場会を行い、衛生知識を職員に教育しています。 給食提供日は朝礼、終礼、OJTにて留意点を確認、問題点の改善をしています。 各種チェックリストを活用し管理しています。 文科省の衛生管理基準を遵守し安全な給食を安定提供出来るよう努めています。</p> | <p>【 特記事項 】</p> |
|---|------------------------|

| 7 管理運営の安全対策 | | | | |
|------------------------------|--|------|-------|---|
| 小項目 | 評価視点(例) | 自己評価 | 第三者評価 | コメント |
| 1) 適切な事故防止策が取られているか。 | 食中毒の予防について適切な対策が取られているか。 ----- 異物混入防止について適切な対策が取られているか。 ----- アレルギー事故防止について適切な対策が取られているか。 ----- 感染症(インフルエンザ、ノロウイルス等)の拡大防止について適切な対策が取られているか。 ----- 業務上の従業員の事故防止について適切な対策が取られているか。 | A | B | 食中毒の予防については、個人手洗記録表や衛生管理チェックリストなどを活用し、十分に実施されている。 異物混入防止については、マニュアルによる周知や、万が一の際の原因を追究できる体制となっている。 アレルギー事故防止については、マニュアルの整備、研修の実施、エリア分けなど適切に実施されている。 感染症についても定期的に検査を実施している。 業務上の職員の事故防止については、日々教育が行われているが、マニュアルは整備されていない。業務災害が発生した際の対応については、一定のルールを設定することが望まれる。 |
| 2) 万が一事故が起こった際に適切に対応ができているか。 | 事故が起こった際の対応方法がマニュアル等に定められていて、職員に周知されている。 ----- 事故が起こった際には、適切に市や関係機関に報告されている。 | A | B | 小さな事故や異物混入があった際は、月間報告書において、市への報告が出来る。しかしながら、前述の通り事故対応方についてのマニュアルは、用意できていないので、一定のルールの下で、職員の教育を行うことが望まれる。 |

| | |
|--|-----------------|
| <p>【 指定管理者からのコメント 】</p> <p>各種マニュアルの内容を職員に周知させ実際に行われているか責任者が監督しています。各確認チェックリストを作成し事故防止に役立っています。</p> <p>学校給食従事者である事を職員に自覚させ作業させています。</p> | <p>【 特記事項 】</p> |
|--|-----------------|

| 8 多角的な機能展開 | | | | |
|-----------------------------|---|------|-------|--|
| 小項目 | 評価視点(例) | 自己評価 | 第三者評価 | コメント |
| 1) 学校給食以外の給食事業を実施しているか。 | <p>幼稚園給食の提供などを市の指定に合わせて実施している。</p> <p>-----</p> <p>高齢者向け配食などを市の指定に合わせて実施している。</p> | B | B | 幼稚園給食の提供については、市の私立幼稚園4園の年長向けに、小学校へ提供している献立と同一の内容を提供している。また、高齢者向け配食については、自治会館などに年間10件程度配食している。 |
| 2) 食育支援事業等、給食以外の事業を実施しているか。 | <p>事業計画書と同様レベルの内容と回数 of 食育支援事業を実施している。</p> <p>-----</p> <p>施設内の会議室や調理室を活用しての食育支援事業を実施している。</p> <p>-----</p> <p>小学校などでのアウトリーチ事業として、食育支援事業を実施している。</p> <p>-----</p> <p>施設の特徴を活かした新たな事業を積極的に企画・実施している。</p> | B | B | 給食試食会や調理実習などの食育支援事業は、計画通りに実施している。また、市からの依頼を受け、小学校での食育支援事業も実施している。一方、施設職員による新たな取組みの検討は、現状行なっていない。法人として全国的にも類似施設の運営実績もあることから、法人としてのノウハウも活用し、新たな取組みも検討して頂きたい。 |

| | |
|--|-----------------|
| <p>【 指定管理者からのコメント 】</p> <p>幼稚園給食、高齢者向け給食は市の指定に合わせて提供しています。</p> <p>学校からの依頼で給食に関する講習を実施し調理実習会等、食育支援の事業を行っています。</p> | <p>【 特記事項 】</p> |
|--|-----------------|