



扱い																																																																															
6 管理目標	管理目標に対する結果は妥当であるか	—	—	—																																																																											
I の総括	《標準評価項目数 12 本》 当該施設評価項目数 9 本	B	B	B																																																																											
指定管理者の自己評価	施設の利用に関して、適切に管理し、保守点検も遅滞なく実施した。																																																																														
施設管理者の評価	<p>1 施設全般の管理に関する業務</p> <p>窓口対応は、窓口専用職員は配置していないものの、正規職員 4 人と臨時職員 3 人による対応により、正確かつ円滑に利用手続を行った。</p> <p>夜間及び休日の利用は、シルバー人材センターを活用し、概ね支障がないよう実施した。平成 30 年度には指定管理者の提案により、実態に合わせ岩倉市ふれあいセンターの管理及び運営に関する規則を改正した。</p> <p>【改正内容】利用申請受付を「利用期日の 3 日前」から「利用期日の 3 日前（休館日を除く）」と改めた。</p> <p>窓口対応に関する研修は、随時実施し、業務に支障がないようにしている。</p> <p>福祉目的施設のため、登録団体の利用が主であるが円滑に利用ができています。また一般利用（目的外）についても適切に実施できている。</p> <p>2 利用者に関する業務</p> <p>窓口での受付業務及び利用料金の収納業務ともに事務処理にトラブルや不備は見られなかった。</p> <p>○会議室等の利用状況 (単位：件)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">区分</th> <th colspan="2">目的内</th> <th colspan="2">目的外</th> <th colspan="2">計</th> </tr> <tr> <th>平日</th> <th>土日祝</th> <th>平日</th> <th>土日祝</th> <th>平日</th> <th>土日祝</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>研修・会議室</td> <td>192</td> <td>46</td> <td>20</td> <td>11</td> <td>212</td> <td>57</td> </tr> <tr> <td>多目的ホール</td> <td>122</td> <td>26</td> <td>3</td> <td>6</td> <td>125</td> <td>32</td> </tr> <tr> <td>ボランティア活動室</td> <td>0</td> <td>5</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>視聴覚室兼研修室 (A)</td> <td>215</td> <td>45</td> <td>4</td> <td>20</td> <td>219</td> <td>65</td> </tr> <tr> <td>視聴覚室兼研修室 (B)</td> <td>255</td> <td>59</td> <td>1</td> <td>22</td> <td>256</td> <td>81</td> </tr> <tr> <td>福祉団体活動室</td> <td>178</td> <td>22</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>178</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">計</td> <td>962</td> <td>203</td> <td>28</td> <td>59</td> <td>990</td> <td>262</td> </tr> <tr> <td colspan="2">1,165</td> <td colspan="2">87</td> <td colspan="2">1,252</td> </tr> <tr> <td>平成 29 年度実績</td> <td colspan="2">1,117</td> <td colspan="2">88</td> <td colspan="2">1,205</td> </tr> </tbody> </table> <p>3 保守点検並びに維持管理業務</p>				区分	目的内		目的外		計		平日	土日祝	平日	土日祝	平日	土日祝	研修・会議室	192	46	20	11	212	57	多目的ホール	122	26	3	6	125	32	ボランティア活動室	0	5	0	0	0	5	視聴覚室兼研修室 (A)	215	45	4	20	219	65	視聴覚室兼研修室 (B)	255	59	1	22	256	81	福祉団体活動室	178	22	0	0	178	22	計	962	203	28	59	990	262	1,165		87		1,252		平成 29 年度実績	1,117		88		1,205	
区分	目的内		目的外			計																																																																									
	平日	土日祝	平日	土日祝	平日	土日祝																																																																									
研修・会議室	192	46	20	11	212	57																																																																									
多目的ホール	122	26	3	6	125	32																																																																									
ボランティア活動室	0	5	0	0	0	5																																																																									
視聴覚室兼研修室 (A)	215	45	4	20	219	65																																																																									
視聴覚室兼研修室 (B)	255	59	1	22	256	81																																																																									
福祉団体活動室	178	22	0	0	178	22																																																																									
計	962	203	28	59	990	262																																																																									
	1,165		87		1,252																																																																										
平成 29 年度実績	1,117		88		1,205																																																																										

		<p>基本協定書にある保守点検業務や清掃・警備業務の実施に加え、施設の巡回や目視点検により、軽微な修繕を実施した。</p> <p>なお、10万円以上の修繕は、適宜報告を受け実施した。(エレベーターと自動ドアの設備修繕、2階多目的トイレのオムツ交換用ベビーシート設置)</p> <p>5 個人情報の取扱い</p> <p>管理業務で知りえた個人情報(使用申請書)は、パソコンに入力せず、ファイルに整理したうえで鍵付きの書棚に保管した。</p>			
ロ サービスの質の 確認	1 利用者満足度	利用者アンケートを実施し、その結果は妥当であるか	B	B	B
	2 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適正であるか 備品などの設備の維持管理は適正であるか	B	B	B
	3 運営業務	備品の貸出状況や消耗品等の補充状況は適切であるか 利用者への接客対応は適切であるか	B	B	B
	4 指定事業・自主事業	実施された事業内容は、質の高いものであったか	—	—	—
	IIの総括	《標準評価項目数 4本》 当該施設評価項目数 3本	B	B	B
	指定管理者の自己評価	利用者に対し意見箱を設置したが、回答を得られなかった。 設備の維持管理や消耗品等の補充は迅速に対応している。			
施設管理者の評価	<p>1 利用者満足度</p> <p>昨年度の指摘により、2階ホールに意見箱を設置したことについては評価できる。登録団体からは利用に関して意見を聞き取っており、苦情は特に寄せられていない。</p> <p>2 維持管理業務</p> <p>日常清掃は、シルバー人材センターにより行われているが、職員も定期的に巡回し点検清掃している。施設・備品は、適切に取り扱っており不具合等は速やかに対応している。</p> <p>3 運営業務</p> <p>設備の維持管理や消耗品等の補充は迅速に対応している。また、利用者への対応は適切で苦情は特に寄せられていない。</p>				

目 サービスの安定性の評価	1 事業収支	事業収支は妥当であるか。	B	B	B
	2 経営状況分析指標	経営状況分析指標の結果は、妥当であるか	B	B	B
	3 団体等の経営状況	団体等の経営状況分析指標の結果は、妥当であるか	B	B	B
	Ⅲの総括	《標準評価項目数 3 本》 当該施設評価項目数 3 本	B	B	B
	指定管理者の自己評価	予算に基づき、適切に執行している。			
	施設管理者の評価	<p>1 事業収支 ふれあいセンター管理業務報告及び収支決算書の提出を受けており、予算に基づき適切に執行している。</p> <p>2 経営状況分析、3 団体等の経営状況 市は社会福祉法人の所轄庁として、毎年度、現況報告書の提出を受け業務内容を確認した。また、3年ごとに定期監査を実施しており、適切な状況であることを確認している。</p>			
総合評価		I・II・IIIを合わせた総合評価	B	B	B
成果・課題等	指定管理者	成果	—		
		課題	利用者に対し意見箱を設置し、要望等を受ける体制を整えたが、回答を得られなかったため、他の方法を検討する。		
	施設所管課	成果	施設関連の事務手続きや保守について、指定管理者として10年経過するが、利用者や近隣住民と良好な関係を築けている。		
		課題	経年劣化による修繕が増えている。指定管理者の保守業務と連携し、計画的な管理を行っていく必要がある。 利用者意見は投書以外にも聞き取り等を継続して行う必要がある。		
課題解決のための方策（協議結果等）		中長期的な管理計画を行うため、修繕事項を実施計画に反映する。 利用団体からのヒアリングを実施する。			
総合評価の理由		<p>指定管理者として、基本協定書及び年度協定書に基づき、施設の管理が適切に行われた。</p> <p>福祉目的施設である当センターを、社会福祉協議会において指定管理することによる相乗効果として、広く市民から福祉関連事業の拠点として定着が図られている。</p>			

《評価区分》

①評価項目 (細目)の評 価基準	<p>A (優良) = 協定書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である</p> <p>B (良好) = 協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である</p> <p>C (課題含) = 協定書等の基準を遵守しているが、内容の一部に課題がある</p> <p>D (要改善) = 協定書等の基準を遵守しておらず、改善の必要な内容である</p>
②評価項目 別総括	<p>A (優良) = 評価項目(細目)がすべてB以上であり、かつAが過半数である</p> <p>B (良好) = 評価項目(細目)がすべてC以上であり、かつB以上が8割以上である</p> <p>C (課題含) = 評価項目(細目)がすべてC以上である</p> <p>D (要改善) = 評価項目(細目)にDが含まれている</p>
④総合評価	<p>A (優良) = 目標や計画を上回る成果があり、特に優れていた。(評価項目(細目)がすべてB以上であり、かつAが過半数である。)</p> <p>B (良好) = 目標や計画どおりの成果があり、適正な管理がおこなわれた。(評価項目(細目)がすべてC以上であり、かつB以上が8割以上である。)</p> <p>C (課題含) = 目標や計画を下回る点があり、管理運営に対する努力が必要である。(評価項目(細目)がすべてC以上である。)</p> <p>D (要改善) = 管理運営が不適切な点があり、業務改善勧告等の措置を講じるべきである。(評価項目(細目)にDが含まれている。)</p>