

指定管理業務 令和元年度事業評価書（指定管理者及び市作成）

指定管理者名	社会福祉法人岩倉市社会福祉協議会		
施設名	ふれあいセンター	施設所管課	福祉課
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日（1年目）		
施設の設置目的	高齢者の生きがい活動の増進、地域福祉のための人材養成並びにボランティアの育成及び強化を図るとともに地域福祉活動の推進に寄与する。		

評価項目	評価基準	指定管理者					施設所管課					委員会																						
		評価					コメント	評価					評価																					
		1年目	2	3	4	5		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5																	
元					元						元																							
I 履行の確認																																		
1 施設全般の管理運営に関する業務							<p>・保守点検及び清掃業務について、業者に委託し、仕様書に基づき適正に実施した。</p> <p>・修繕について、蛍光灯の安定器や換気扇の取替を行った。安定器については、経年劣化により毎年複数の取替が必要な状況になっている。</p> <p>・新型コロナウイルスの影響により、令和2年2月29日以降部屋の貸出ができなくなったため、利用予定のあった団体に対し速やかに返金処理を行った。</p>						1 施設全般の管理運営に関する業務																					
(1)職員配置	基準に基づき、適切に人員配置がされたか	B						B						(1) 職員配置 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人の対応により、円滑に利用申請の手続きを行った。夜間及び休日の利用については、シルバー人材センターを活用し実施した。																				
(2)職員研修	業務に必要な研修・教育が行われたか	B						B						(2) 職員研修 窓口対応に関する職員研修については、随時実施し、業務に支障がないようにしている。																				
(3)利用促進業務	利用者拡大のための利用促進業務が適切に行われたか	B						B						(3) 利用促進業務 福祉の目的施設のため、登録団体の利用が主であり、円滑に利用ができています。																				
2 利用者に関する業務													2 利用者に関する業務																					
(1) 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準であるか	B						B						(1) 利用状況 (2) 利用料金 窓口での受付業務及び利用料金の収納業務の事務処理は適切に行われている。 新型コロナウイルス感染症の発生状況を踏まえた公共施設の臨時休館により、昨年度に比べ全体的に施設の利用が減っている。																				
(2) 利用料金（減免・還付含む。）	利用料金の設定、徴収・減免・還付の手続きは適切であるか	B						B						<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>H30年度</th> <th>R1年度</th> <th>増減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平日</td> <td>990件</td> <td>851件</td> <td>△139件</td> </tr> <tr> <td>土日祝</td> <td>262件</td> <td>236件</td> <td>△26件</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>1,252件</td> <td>1,087件</td> <td>△165件</td> </tr> </tbody> </table>						H30年度	R1年度	増減	平日	990件	851件	△139件	土日祝	262件	236件	△26件	計	1,252件	1,087件	△165件
	H30年度	R1年度	増減																															
平日	990件	851件	△139件																															
土日祝	262件	236件	△26件																															
計	1,252件	1,087件	△165件																															
3 保守点検及び清掃等業務等													3 保守点検及び清掃等業務等																					
(1)保守点検業務	基準に基づき、保守点検が適切に行われたか	B						B						(1) 保守点検業務 (2) 清掃業務・維持管理 (3)																				
(2)清掃業務・維持管理業務	基準に基づき、清掃その他維持管理業務が適切に実施されたか	B					B																											
(3)保安・警備業務	基準に基づき、保安・警備業務が適切に実施されたか	B					B																											
(4)修繕業務	基準に基づき、修繕業務が適切に行われたか	B					B																											
4 事業の実施に関する業務																																		
(1)指定事業	基準に基づく事業が適切に行われたか	—					—																											
(2)自主事業	施設の目的に沿った自主事業が適切に行われたか	—					—																											
5 個人情報 の取扱い	個人情報の取扱いが適正に行われたか	B					B																											

3 団体等の経営状況（決算報告）	団体等の経営状況分析指標の結果は、妥当であるか	B						B					執行している。 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、現況報告の提出を受け業務内容を確認した。	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				
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	施設所管課
成果	・視聴覚室兼研修室の机の買い替えにより軽量化され、利用者アンケートからも利用しやすくなったとの回答がある。	利用者や近隣住民と良好な関係を築いている。また、新型コロナウイルス感染症の発生状況を踏まえた公共施設の臨時休館情報を利用者に適切に案内し苦情等も寄せられていない。 福祉目的施設である、ふれあいセンターを岩倉市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は、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。 平成30年度の指定管理者監査及び財政援助団体監査が実施され、監査委員からの意見を踏まえ改善に努めた。
課題	・蛍光灯の安定器が経年劣化により故障し、取替が必要となるものが毎年あり、費用がかさんでいる。	市民サービスの向上を図るため、意見箱の設置や団体へのアンケート調査を行っているが、利用者代表、指定管理者及び市担当課の情報交換の場である利用者会議を検討する。
課題解決のための方策（協議結果等）		市民サービスの向上を図るため指定管理者は、令和2年度から利用者代表、指定管理者及び市担当課の情報交換の場である利用者会議を実施する。 中長期的な指定管理を行うため、修繕項目等を調査し実施計画に反映させる。

指定管理者評価等委員会評価	B	<p>「Ⅰ履行の確認」については、基本協定書及び事業計画書に基づき適正に管理運営が行われた。</p> <p>「Ⅱサービスの質の評価」については、利用団体等へのアンケートの結果、満足は63.6%であったので、更に満足度を高めるよう努めて欲しい。</p> <p>「Ⅲサービスの安定性の評価」については、事業収支についても黒字であり、適切な運営がされた。</p> <p>総合評価として、すべての評価項目（細目）がBであり、指定管理業務について目標や計画どおり適正な指定管理が行われた。</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。(的確に実施されているとともに、様々な工夫がされている。)</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。(的確に実施されている。)</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> <p>－ (非該当) = 該当しない又は評価することができない。</p>
② 評価項目別総括	<p>A (優 良) = 評価項目(細目)が全て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)が全て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)が全て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)が全て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、適正な管理が行われた。(評価項目(細目)が全て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)が全て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>