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。						

		指定管理者					施設所管課						委員会				
 評価項目	評価基準		評価	i			評価					Í	評価				
計1111111111111111111111111111111111111	計価基準	1年目 2 3 4 5		4 5	コメント		2	3	4	5	コメント	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					・保守点検及び清掃業務について、業者に委						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	В				託し、仕様書に基づき適正に実施した。	В					(1) 職員配置	В				1
	れたか					・修繕について、蛍光灯の安定器や換気扇の						窓口専用職員は配置していないものの、正規				I	
(2)職員研修	業務に必要な研修・教育が行われた	В				取替を行った。安定器については、経年劣化に	В					職員4人と臨時職員3人の対応により、円滑に	В				
	カュ					より毎年複数の取替が必要な状況になってい						利用申請の手続きを行った。夜間及び休日の利				1	ı
(3)利用促進業務	利用者拡大のための利用促進業務	В				る。	В					用については、シルバー人材センターを活用し	В				
	が適切に行われたか					・新型コロナウイルスの影響により、令和2						実施した。				1	
2 利用者に関する業績	务			•		年2月29日以降部屋の貸出ができなくなっ			-	-		(2) 職員研修					
(1) 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準	В				たため、利用予定のあった団体に対し速やか	В					窓口対応に関する職員研修については、随時	В				
	であるか					に返金処理を行った。						実施し、業務に支障がないようにしている。				1	
(2) 利用料金(減	利用料金の設定、徴収・減免・還	В					В					(3) 利用促進業務	В				
免・還付含む。)	付の手続きは適切であるか											福祉の目的施設のため、登録団体の利用が主				1	
3 保守点検及び清掃等業務等				•	•				•	•		であり、円滑に利用ができている。	•				
(1)保守点検業務	基準に基づき、保守点検が適切に行	В					В						В				
	われたか											2 利用者に関する業務				1	
(2)清掃業務・維持	基準に基づき、清掃その他維持管	В					В					(1) 利用状況(2) 利用料金	В				
管理業務	理業務が適切に実施されたか											窓口での受付業務及び利用料金の収納業務の				I	
(3)保安・警備業務	基準に基づき、保安・警備業務が	В					В					事務処理は適切に行われている。	В				
	適切に実施されたか											新型コロナウイルス感染症の発生状況を踏ま				1	
(4)修繕業務	基準に基づき、修繕業務が適切に	В					В					えた公共施設の臨時休館により、昨年度に比べ	В				
	行われたか											全体的に施設の利用が減っている。				I	
4 事業の実施に関する業務				1	•							H30 年度 R1 年度 増減					
(1)指定事業	基準に基づく事業が適切に行われ	_					_					平日 990件 851件 △139件	_				
	たか											土日祝 262 件 236 件 △26 件				1	
(2)自主事業	施設の目的に沿った自主事業が適	_					_					計 1,252件 1,087件 △165件	_				
	切に行われたか															1	
5 個人情報の取扱	個人情報の取扱いが適正に行われ	В					В					3 保守点検及び清掃等業務等	В				
V	たか											(1) 保守点検業務(2) 清掃業務・維持管理(3)				1	

6 設置目的の達成度(管理目標)	管理目標に対する結果は妥当であるか。						保安・警備業務(4)修繕業務 基本協定に基づき、保守点検及び清掃業務等、 適切に実施し管理している。 また、利用者が安心して利用できるよう、施 設の巡回や目視点検も実施し、不具合等の早期 発見に努め、随時、市へ報告し、軽微な修繕に ついては早期に対応している。 5 個人情報の取扱い 管理業務で知りえた申請書等の個人情報は、 ファイルに整理され、鍵付きの書棚に保管し管		
Iの総括	《標準評価項目数13本》 当該施設評価項目数10本	В			В		理されている。 —	В	
Ⅱ サービスの質の評値	· 西	l	1 1 1		<u> </u>	1 1 1 1		<u> </u>	1 1 1
1 利用者満足度(ア ンケート、利用者会 議)	利用者アンケートを実施し、その結果は妥当であるか	В		・施設利用のある団体に対し利用者アンケートを実施した結果、部屋の清掃状況や職員の対応について、概ね満足と回答されている。一			1 利用者満足度 団体等に利用者アンケートを実施し、改善点 は対応している。	В	
2 維持管理業務(清 掃、備品等の維持管 理)	日常清掃業務や衛生管理は適切で あるか 備品などの設備の維持管理は適切 であるか	A		方、改善すべき点も回答されたため、回答に基づき対応している。 ・消耗品の補充は過不足なく整備している。 ・新型コロナウイルスの感染拡大防止のた			2階ホールに意見箱を設置しているが、利用 者から意見等が寄せられていないため、設置場 所等を工夫する必要があるかどうか調査する必 要である。	В	
3 運営業務(貸出状況、接客態度等)	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	В		め、出勤時及び昼休憩後に手すりや受付窓口 の消毒を行った。	В		2 維持管理業務 日常の清掃はシルバー人材センターにより行 なわれているが、指定管理者も定期的に巡回し 点検清掃をしている。	В	
4 指定・自主事業 (事業内容の質)	実施された事業内容は、質の高いも のであったか	_					消耗品や備品の管理は適切に取り扱われており、不具合等については、速やかに対応している。 新型コロナウイルス感染症の対策として、1階と2階に消毒液が設置されている。 3 運営業務 設備の維持管理や消耗品の補充は迅速に対応している。 利用者への対応について、苦情は特に寄せられていない。		
Ⅱの総括	《標準評価項目数3本》 当該施設評価項目数3本	В			В			В	
Ⅲ サービスの安定性の	の評価								
1 事業収支	事業収支は妥当であるか	В		・事業収支は、予算の範囲内で執行ができて	В		1 事業収支	В	
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	В		いる。	В		ふれあいセンター管理業務報告書及び収支決 算書の提出を受けており、予算に基づき適切に	В	

3 団体等の経営状	団体等の経営状況分析指標の結果	В		В		執行している。	В	
況 (決算報告)	は、妥当であるか					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。		
Ⅲの総括	≪標準評価項目数3本≫	В		В			В	
Ⅲ ⑺ 稻 佰	当該施設評価項目数3本							
Ⅰ・Ⅱ・Ⅲを合わせた		В		В		_	В	
総合評価								

成果・課題等

	指定管理者	施設所管課
	・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	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
	ったとの回答がある。	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。
成果		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。
	・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	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
課題	いる。	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。
H/1/1/4		
		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
		一門氏り一と人の向上を図るため指定管理者は、〒和2年度から利用者代表、指定管理者及び印程 当課の情報交換の場である利用者会議を実施する。
課題解決のための方策 (協議結果等)		
		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	В	「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。 「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。 「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。 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。	
---------------	---	--	--

≪評価区分≫

① 評価項目(細目)の評価基	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。)
準	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。)
	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。
	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。
	- (非該当) =該当しない又は評価することができない。
②評価項目別総括	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。
	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。
	C (課題含) = 評価項目(細目)が全てC以上である。
	D (要改善) = 評価項目(細目)にDが含まれている。
④総合評価	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。)
	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。)
	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。)
	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。)