





						<ul style="list-style-type: none"> <li>・外灯照明部品不良のため修繕。</li> <li>・駐輪場及び車いす専用駐車場の塗装。</li> <li>・出入口の呼び出しボタンについて、使用誤りがないよう案内表示の取り付け。</li> </ul>										
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			取得した情報は目的のみに利用し、利用許可申請書等の関係書類はファイリングし、書棚に保管し、個人情報の適正な取扱いをした。	B	B				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理されている。	B	B		
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。	—	—				—	—					—	—		
Iの総括	《標準評価項目数12本》 当該施設評価項目数8本	B	B				B	B					B	B		
<b>II サービスの質の評価</b>																
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	B	B			利用者アンケート及び利用者懇談会を実施した。 アンケート結果は以下のとおり。 ・部屋の清掃状況については、70%が大変満足、やや満足であった。 ・部屋の設備については、55%が大変満足、やや満足であった。 ・職員の対応については、90%が大変満足・やや満足であった。 ・全体的な施設利用については、80%が大変満足・やや満足であった。	B	B				団体等に利用者アンケートを実施し、改善点に対応している。 昨年度の指定管理者評価等委員会の指摘を受けて意見箱を2階ホール中央に移し、意見を書きやすいよう椅子を設置したことで、昨年度に比べ意見書を出しやすい環境を作ることができた。	B	B		
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	A			新型コロナウイルス感染拡大防止のため、利用者の手指消毒や検温、机やいす、手すり等の設備消毒を行っており、受付窓口、事務所、相談室には、パーテーションを設置した	B	A				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。 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階から3階に消毒液を設置し、受付窓口にはパーテーションを設置している。	B	A		
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	B	B			消耗品が不足した場合、速やかに補充をして対応している。 利用者アンケート及び利用者懇談会の結果、ホワイトボードのマーカーを貸出し制に	B	B				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。	B	B		

						するなどご意見に基づき対応した。 アンケート結果より、職員の対応について、90%が大変満足・やや満足であり、適切に接客対応を行っている。											
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	—	—				—	—						—	—		
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	B						B	B		
<b>Ⅲ サービスの安定性の評価</b>																	
1 事業収支	事業収支は妥当であるか	B	B			予算に基づき、適切に執行した。新型コロナウイルスの影響により、水道光熱費及び業務委託費(休館日・夜間の貸館業務の委託)が見込みより少額であった。	B	B					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執行している。	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			予算に基づき、適切に執行した。新型コロナウイルス感染症の影響により、利用回数が前年度に比べ減少したため、利用者当たりの管理コストは増加している。	B	B					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執行している。	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			法人運営における収支決算状況や財務状況について健全であると捉えている。	B	B					市は、社会福祉法人の所轄庁として現況報告の提出を受け経営状況を確認した。	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	B						B	B		
I・II・IIIを合わせた総合評価		B	B				B	B						B	B		

**成果・課題等**

	指定管理者	施設所管課
成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者アンケート及び利用者懇談会を実施したことにより、利用者の意見を直接聴取することができた。</li> </ul>	<p>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・閉館時間の変更・利用可能人数の変更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。</p> <p>利用者懇談会を実施したことで利用者の生の声を聴取することができ、利用者のニーズに沿った改善が進んでいる。</p>
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>利用者から通信環境の整備についてWi-Fiの設置を求める意見がある。</li> </ul>	<p>新型コロナウイルス感染症拡大により、これまでふれあいセンターを利用して打ち合わせを行っていた利用者の一部がオンラインでの打ち合わせを希望するようになった。全体の人数の中では一部であるが、対面とオンラインのハイブリッドでの打ち合わせができるよう、ふれあいセンターにWi-Fiの設置を検討する必要がある。</p>

課題解決のための方策 (協議結果等)		<p>蛍光灯の安定器が故障した場合は、随時LED照明へ交換していく。</p> <p>Wi-Fiについては自動販売機付属の無料Wi-Fiを検討したが、令和3年度に5年契約の入札が行われたばかりであるため、利用者の声を聞きながら他の方法で導入するかどうかを検討する。</p>
-----------------------	--	---

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、新型コロナウイルス感染症感染防止対策にも取り組まれている。利用者懇談会や利用団体等へのアンケートも実施され利用者ニーズにあった取組みがされている。</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、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。利用者満足度調査を実施する等の改善も見られ良好である。</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。(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>