様式第３

指定管理業務　令和３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（３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					コメント	評価				
		１年目	２	３	４	５		１	２	３	４	５		１	２	３	４	５
		元年度	２	３				元	２	３				元	２	３		
Ⅰ　履行の確認																		
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	B			貸館事務、施設管理、防火管理にかかる職員を配置した。休館日及び夜間の警備管理業務は警報機器を設置し、利用についてはシルバー人材センターに貸館事務を委託した。	B	B	B			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。	B	B	B		
(2)職員研修	業務に必要な研修・教育が行われたか	B	B	B			新型コロナウイルスの影響により利用制限等の措置がとられたため、職員及びシルバー人材センターに対し、利用制限及び感染拡大防止対策について周知した。	B	B	B			窓口対応に関する職員研修及び指導については、随時実施し、業務に支障がないようにしている。	B	B	B		
(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	B			利用者アンケート及び利用者懇談会において、利用者の意見を聴取し、利用者が安全に利用できる環境整備を行った。	B	B	B			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る。	B	B	B		
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	B			新型コロナウイルス感染拡大状況に応じた臨機応変な対策を講じ、安心して利用できる体制を整え、令和 2 年度の 640 回から令和 3 年度は 787 回と増加した。	B	B	B			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利用人数の制限や開館時間の変更により、令和元年度に比べ全体的に施設の利用が減っているが、感染対策を徹底し、安心して利用できる体制を整えたことで令和２年度と比べて利用が増えた。	B	B	B		

	R２年度	R３年度	増減
研修・会議室（2階）	140 回	165 回	25 回
多目的ホール（2	44 回	74 回	30 回

													階)								
													視聴覚室兼研修室A（3階）	164回	216回	52回					
													視聴覚室兼研修室B（3階）	193回	205回	12回					
													福祉団体活動室(3階)	99回	127回	28回					
													計	640件	787件	147件					
(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	B			岩倉市の例規に基づき、適切に実施した。	B	B	B			岩倉市ふれあいセンターの設置及び管理に関する条例に基づき、適切に実施している。	B	B	B		
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	B			月１回の施設巡回による設備点検のほか、以下の保守点検を行った。 ・消防設備保守点検　年２回 ・自家用電気工作物保守点検　年６回 ・非常通報装置保守点検　年２回 ・エレベーター保守点検　年12回 ・空調機器保守点検　年２回 ・貯水槽清掃点検　年１回 ・自動扉保守点検　年２回 ・建築物定期調査　年１回 ・防火設備検査　　年１回 ・ガス湯沸器点検　年１回	B	B	B			保守点検業務については、基本協定に基づき、適切に実施し管理している。	B	B	B		
(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	B			以下のとおり、清掃その他維持管理業務を定期的に実施した。 ・便所清掃　週２回 ・床洗浄　年２回 ・カーペット洗浄　年１回 ・窓ガラス清掃　年２回 ・植栽の剪定　年２回 また、エアコンがリース期間（10年）の中間である５年目にあたり、大規模清掃を行った。	B	B	B			清掃・維持管理業務については、基本協定に基づき、適切に実施し管理している。	B	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	B			防犯、防火には万全を期して管理に努め、休館日及び夜間の警備管理業務は警報機器等により実施した。	B	B	B			保安・警備業務については、基本協定に基づき、適切に実施し管理している。	B	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	B			以下の内容について修繕した。 なお、蛍光灯の安定器の経年劣化により毎年LED照明への取替が必要な状況になってい	B	B	B			基本協定に基づき、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	B	B	B		

							る。 ・ふれあいセンターの床の張替修繕 ・多目的トイレのシャワー付き便座改修 ・駐車場車止め修繕 ・1 階倉庫の扉の修繕 ・3 階事務所の蛍光灯安定器が 1 か所故障による LED 照明への交換 ・1 階シルバー人材センター事務所の蛍光灯の安定器修繕 ・受水槽ボールタップの取換						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。					
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	B			取得した情報は目的にのみ利用し、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	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	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	B	B		
Ⅱ　サービスの質の評価																		
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	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・利用者懇談会の意見は以下のとおり。 ・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。 ・ふれあいセンターは低額で利用でき、立地も良いが市民の認知度が低いと感じる。	B	B	B			団体等に利用者アンケート及び利用者懇談会を実施し、改善点は対応している。 利用者アンケート及び利用者懇談会の意見をもとに、多目的トイレの水を流すボタンの表示を目立つように改めた。	B	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	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、引き続きパーテーションを設置した	B	A	A			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。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、必要に応じて床清掃を行うなど、徹底した衛生管理に努めている。 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	B	A	A		

													る。					
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	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。 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。	B	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	B		
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	B	B		
Ⅲ　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			予算に基づき、適切に執行した。	B	B	B			ふれあいセンター管理業務報告書及び収支決算書により、適正に執行されていることを確認し、指定管理料を適正に精算した。	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			予算に基づき、適切に執行した	B	B	B			ふれあいセンター管理業務報告書及び収支決算書により、適正に執行されていることを確認し、指定管理料を適正に精算した。	B	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	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	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	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				B	B	B		
Ⅰ・Ⅱ・Ⅲを合わせた総合評価		B	B	B				B	B	B				B	B	B		

成果・課題等

	指定管理者	施設所管課
成果	・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。また、いただいた意見に対し、速やかに対応できるものは速やかに実施した。 ・清掃業務については、業務仕様書で示された基準以上に行った。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のための衛生管理を徹底することができた。	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。 利用者アンケートや懇談会での意見について、多目的トイレの水を流すボタンの表示を分かりやすくするなど、対応できるものは速やかに実施し、施設利用者の利便性の向上を図った。また、多目的トイレの便座を温水便座に交換し、冬場でも使いやすいトイレとした。
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。 ・ふれあいセンターの利用について、福祉団体には周知が図られているが、一般の市民への周知が進んでおらず認知度が低いと感じる。	新型コロナウイルス感染症の影響により、施設利用者数が感染症流行前の水準に戻っていないため、今後感染症の流行状況の様子を見ながら、ふれあいセンターを利用していただき、地域福祉の推進に努める必要がある。

課題解決のための方策 （協議結果等）		・蛍光灯の安定器の故障については、随時 LED 照明へ交換していく。 ・令和２年度に利用者から通信環境整備について、Wi-Fi の設置を求める意見が提出されたが、令和３年度では意見として提出されていないことや、指定管理者と利用者の施設利用状況等を含め必要性を協議したところ、早期設置の必要性がないとの結論に至った。今後、市の施設全体として、Wi-Fi 等の通信環境整備が必要となった場合に、改めて設置について検討をする。 ・ふれあいセンターの利用について、福祉団体以外へも周知が図られるよう、市ホームページに掲載し、指定管理者である岩倉市社会福祉協議会のホームページにリンクの貼付けを行う。 ・新型コロナウイルス感染症への感染拡大防止の取組を引き続き実施するとともに、施設の美化に努め、利用者に安心かつ快適に利用していただけるようにする。

指定管理者評価等委員会評価	B	「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、昨年に引き続き新型コロナウイルス感染症感染防止対策に取り組まれている。また、設備の維持管理や消耗品の補充は迅速に対応されており、　団体等や利用者へのアンケート及び利用者懇談会も実施され、利用者本位の取組みがされている。 「Ⅲサービスの安定性の評価」については、予算に基づき適切な運営がされた。 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。

≪評価区分≫

①評価項目(細目)の評価基準	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。） 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。）