

指定管理業務 令和4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（4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					コメント	施設所管課					コメント	委員会					
		評価						評価						評価					
		1年目	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
		元年度	2	3	4			元	2	3	4			元	2	3	4		
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	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	B		窓口専用職員は配置していないものの、社会福祉協議会職員の対応で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	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	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。 職員の防火知識の向上と消防技術に係る対応措置の向上を図るため、消防訓練を年2回実施した。	B	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。 消防訓練を実施することで消防に関する必要な知識と技術の確保に努めている。	B	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	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	B		福祉の目的施設のため、登録団体の利用が主であり、一般の方向けの貸館利用促進は難しいが、登録団体向けには円滑に利用ができています。	B	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	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3年度の787回から令和4年度は990回と増加した。	B	B	B	B	新型コロナウイルス感染症の愛知県の警戒領域を踏まえ適切に対応することで、新型コロナウイルス感染拡大前に比べると若干減っているが、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3年度と比べて利用が増えた。 <table border="1" data-bbox="2018 357 2478 1312"> <thead> <tr> <th></th> <th>R3年度</th> <th>R4年度</th> <th>増減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>研修・会議室(2階)</td> <td>165回</td> <td>201回</td> <td>36回</td> </tr> <tr> <td>多目的ホール(2階)</td> <td>74回</td> <td>101回</td> <td>27回</td> </tr> <tr> <td>視聴覚室兼研修室A(3階)</td> <td>216回</td> <td>262回</td> <td>46回</td> </tr> <tr> <td>視聴覚室兼研修室B(3階)</td> <td>205回</td> <td>279回</td> <td>74回</td> </tr> <tr> <td>福祉団体活動室(3階)</td> <td>127回</td> <td>147回</td> <td>20回</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>787回</td> <td>990回</td> <td>203回</td> </tr> </tbody> </table>		R3年度	R4年度	増減	研修・会議室(2階)	165回	201回	36回	多目的ホール(2階)	74回	101回	27回	視聴覚室兼研修室A(3階)	216回	262回	46回	視聴覚室兼研修室B(3階)	205回	279回	74回	福祉団体活動室(3階)	127回	147回	20回	計	787回	990回	203回	B	B	B	B
	R3年度	R4年度	増減																																								
研修・会議室(2階)	165回	201回	36回																																								
多目的ホール(2階)	74回	101回	27回																																								
視聴覚室兼研修室A(3階)	216回	262回	46回																																								
視聴覚室兼研修室B(3階)	205回	279回	74回																																								
福祉団体活動室(3階)	127回	147回	20回																																								
計	787回	990回	203回																																								
(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	B	岩倉市の例規に基づき、適切に実施した。	B	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、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行われている。	B	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	B	月1回の施設巡回による点検のほか、以下の保守点検を行った。 <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・防火設備検査 年1回 	B	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	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	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	B	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	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	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	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	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	B	月1回の施設巡回や目視点検を実施し、不具合などの早期発見に努め、修繕が必要な場合は市と相談して迅速に対応している。 以下の軽微な修繕について実施した。 ・3階視聴覚室兼研修室のブラインド取替修繕。 ・1階湯沸室のスイッチ修繕。 ・第2駐車場のポール修繕。 ・3階女性用トイレ掃除用具入れの水栓蛇口の修繕。 ・蛍光灯の安定器をLED照明へ取替修繕(2か所) また、1階事務所の防火シャッタースイッチ及び1階廊下の防火シャッターの不具合など、大きな修繕については、業者から見積徴収後、市へ報告した。	B	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、市へ報告して、軽微な修繕については早期に対応している。	B	B	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	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	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	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	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	B	利用者アンケート及び利用者懇談会を実施し、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、76%が大変	B	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、改善点是对応している。 トイレを中心とした設備に対する満足度が下	B	B	B	B

							満足、やや満足であった。 ・部屋の設備については、72%が大変満足、やや満足であった。 ・職員の対応については、80%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、64%が大変満足・やや満足であった。設備に対して改善を要望する意見が多くみられた。						がったことで全体の満足度が昨年度に比べて低下傾向にあるが、アンケート項目の普通以上で見れば概ね90%以上が評価している。 指定管理者では対応の難しい、施設の設備更新については今後の課題となる。				
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	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、机やイス、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ている。 アンケート結果より、部屋の清掃状況については76%が大変満足・やや満足であり、適切に維持管理が行えている。	B	A	A	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。	B	A	A	A
3 運營業務（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	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、80%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	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、アンケート結果から満足度が高いものと考えられる。	B	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	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	B		予算に基づき、適切に執行した。	B	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	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	B		予算に基づき、適切に執行した。	B	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	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	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	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	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	B	B	B
I・Ⅱ・Ⅲを合わせた総合評価		B	B	B	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し、感染症対策のための消毒セットの貸出や空気清浄機やサーキュレーターの設置により、安全安心して利用してもらうことができた。	利用者や近隣住民と良好な関係を築いている。また、適切な感染症対策等を随時適切に対応することで、貸館の利用率も新型コロナウイルス感染症拡大前の8～9割程度に戻すことができている。
課題	原油価格等の高騰に伴い光熱費が上昇したことにより、節電には取り組んでいるが費用がかさんでいる。また、建築後35年が経過しており、エレベーターや蛍光灯の安定器、トイレ等が経年劣化により不具合等が生じており、安全安心な利用のための修繕に伴う費用がかさんでいる。 利用者懇談会にて、高齢者や障害者の利用が多いことから、正面玄関の手すりの設置や和式トイレから洋式トイレへの変更などバリアフリー化への提言がなされた。	施設の老朽化等により、利用者から設備に関する要望が増えてきている。経年劣化による修繕の必要な設備も増えてきているため、利用者が安全・安心して利用できるよう計画的な修繕が必要となる。
課題解決のための方策 (協議結果等)		施設の老朽化による設備の修繕は、安全に利用していただくために必要なものについては可能な限り速やかに対応していく。その他の修繕・改善については他の公共施設全体の中で緊急性や優先度等に応じて検討をしていく。

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、基本協定書及び管理業務仕様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対策等を適切に行いながら、設備の維持管理や消耗品の補充は迅速に対応されている。また、団体へのアンケート及び利用者懇談会も実施され、利用者の意見に寄り添った運営がされた。</p> <p>「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。</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。</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>