

指定管理業務 令和5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（5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	5	元	2	3	4	5	元	2	3	4	5																
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	B	貸館事務、施設管理及び防火管理に対し、適切に職員を配置した。休館日及び夜間における警備管理業務においては、警報機器を設置し、また施設利用については、シルバー人材センターに貸館事務を委託した。	B	B	B	B	B	窓口対応等を行う非常勤職員のほか、社会福祉協議会職員の対応で円滑に利用申請の手続きや施設管理業務を行った。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	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	B	新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行したことから、マスク着用の自主判断、パーテーション及び体温測定機の撤去等、本会の対応方針について周知を図った。 職員の防火知識の向上と消火活動に対する技術力向上を図るため、消防訓練を年1回実施した。	B	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、非常時における施設利用者の安全確保を図っている。	B	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	B	利用者アンケートの実施及び利用者懇談会において、利用者の意見、要望等を聴取することで、施設の良い運営を図り、利用者が安心、快適に利用できるよう環境整備を図った。	B	B	B	B	B	ふれあいセンター利用登録団体の利用が主であるが、施設を円滑に活用できている。	B	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	B	令和5年度の利用回数は延べ1,048回であった。これは、令和4年度の990回に比して、105.9%の増加となった。なお、新型コロナウイルス感染症発生前の平成30年度においては1,247回であった。	B	B	B	B	B	令和5年5月に新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行したこともあり令和4年度と比べて全体の利用回数が増えた。	<table border="1"> <tr> <td></td> <td>R4年度</td> <td>R5年度</td> <td>増減</td> </tr> <tr> <td>研修・会議室(2階)</td> <td>201回</td> <td>192回</td> <td>△9回</td> </tr> <tr> <td>多目的ホール</td> <td>101回</td> <td>135回</td> <td>34回</td> </tr> </table>						R4年度	R5年度	増減	研修・会議室(2階)	201回	192回	△9回	多目的ホール	101回	135回	34回
	R4年度	R5年度	増減																											
研修・会議室(2階)	201回	192回	△9回																											
多目的ホール	101回	135回	34回																											

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	B	取得した個人情報の取扱いについては、取得目的のみに利用し、利用許可申請書類等の関係書類はファイリングし、書棚に保管することで適正な取扱いを行った。	B	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	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13本》 当該施設評価項目数10本	B	B	B	B	B	評価項目（細目）の全てがBであるため。	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	B	利用者アンケートの結果は次のとおり。 ・部屋の清掃状況については、87%が大変満足、又はやや満足であり、不満の意見はなかった。 ・部屋の設備については、74%が大変満足、又はやや満足であり、不満の意見はなかった。 ・職員の対応については、74%が大変満足、又はやや満足であり、不満の意見はなかった。 ・全体的な施設利用については、74%が大変満足、又はやや満足であり、不満の意見はなかった。 ・施設利用について、和式トイレを洋式トイレに変更、Wi-Fi 設備の設置及び駐車場の増設を望む意見、要望等が寄せられた。	B	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、改善点に対応している。 どの項目も普通以上で見れば概ね90%以上が評価している。 トイレの洋式化、Wi-Fi 設備の設置、駐車場の増設など指定管理者では対応の難しい施設設備の設置、更新については今後の課題である。	B	B	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	A	A	日常清掃業務はシルバー人材センターに委託し、適切に実施した。また、施設及び駐車場等の敷地内において、清掃等が必要な場合は速やかに実施した。 衛生管理については、感染症予防対策上、手指等の消毒は重要であるため、消毒液等の設置を引き続き行った。 備品等の設備の維持管理については、利用者アンケートの結果から74%が大変満足、又はやや満足であり、適切に維持管理ができた。なお、備品等が故障で修理が必要な場合	B	A	A	A	A	日常の清掃はシルバー人材センターにより行われているが、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	A

							は、応急処置を施す等、早急に対応した。											
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	B	備品の貸出については、福祉機器・機具等貸出状況表により適切に管理した。 また、消耗品等が不足した場合は、速やかに補充し、利用者の使用に不都合が生じないように適切に対応した。 職員の利用者への接客対応については、利用者アンケートの結果から、74%の利用者が大変満足、やや満足となっており、不満の意見はなかったことから、適切に対応したと判断できる。	B	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	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	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	B	予算に基づき、適切に執行した。	B	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	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	B	予算に基づき、適切に執行した。	B	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	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	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	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	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	評価項目（細目）の全てがBであるため。	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	評価項目（細目）の全てがB以上であることから、目標や計画どおりの成果があり、適正な管理が行われたと認められるため。	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	<p>利用者アンケート及び利用者懇談会に寄せられた意見、要望等については、可能な限り施設運営に反映させるよう努めた。アンケート結果から、施設の清掃状況、設備の状況及び職員対応等については、概ね良好であったと判断できる。</p> <p>施設、設備の不具合、不良個所については、施設所管課と連携した上で速やかに修繕、対応するよう努めた。その結果、利用者への影響を最小限に抑えることができた。</p> <p>電気料金の高騰により、水道光熱費が増加している状況にあるが、可能な限り節電に努めることで、電気料金については昨年比88.1%に抑えることができた。</p>	<p>引き続き、利用者や近隣住民と良好な関係を築いている。また、貸館の利用率も昨年度よりさらに5%程度上昇している。</p> <p>なお、電気料金については令和6年度にLED化工事を行う予定であるため低減することが予測される。</p>

課題	<p>平成4年に施設建築後、約32年が経過していることから建物の老朽化が進み、設備の不良箇所が多数発生している。建築基準法に基づく建物調査及び防火設備検査において、改修すべき、あるいは維持管理が不十分との指摘を受ける事項がある。今後は施設所管課と連携の上、建物、設備等の改修及び維持管理に努めていく。</p> <p>施設の利用者には高齢者、障害者が多いことから、和式トイレから洋式トイレへの変更等を希望する意見が毎年寄せられている。</p>	施設の老朽化に伴い適宜修繕等の対応を行っている。経年劣化により修繕を必要とするものも増えてきており、利用者が安全に、安心して利用できるよう、引き続き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・設備の修繕については、利用者の安全確保の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。建築基準法に基づく防火設備調査について、指摘を受けた防火シャッターは令和5年度に修繕を行った。建物調査について指摘を受けた点については令和6年度のLED化工事及び外壁調査により修繕予定である。

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、利用者アンケートの結果から、部屋の清掃状況及び設備について高い満足度を得ていると評価できる。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。</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>