

指定管理業務 令和7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	令和6年4月1日～令和11年3月31日(2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	2年目			1	2年目			1	2年目
		6	7年度			6	7年度			6	7年度

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	基準に概ね沿った内容である。 ・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、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	基準に概ね沿った内容である。 ・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
(2) 職員研修	業務に必要な研修・教育が行われたか	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・職員の防火知識の向上を図るため、消防訓練を年1回実施した。 令和7年度から会議室等の予約システム(まちかぎりモート)が導入されたことから、全員が貸館業務への対応ができるように取扱方法について共有化を図った。	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・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、予約システムに関しても研修により円滑な導入を図っており、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
(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	基準に概ね沿った内容である。 ・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、施設の良好な運営を図り、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	基準に概ね沿った内容である。 ・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

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	基準に概ね沿った内容である。 ・令和7年度の利用回数は延べ1,197回であった。これは、令和6年度の1,115回に比して、7.4%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	基準に概ね沿った内容である。 ・令和5年5月に新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行して以降、全体の利用回数としては回復基調にある。 <table><tr><td></td><td>R6年度</td><td>R7年度</td><td>増減</td></tr><tr><td>研修・会議室(2階)</td><td>226回</td><td>258回</td><td>32回</td></tr><tr><td>多目的ホール(2階)</td><td>133回</td><td>207回</td><td>74回</td></tr><tr><td>視聴覚室兼研修室A(3階)</td><td>315回</td><td>346回</td><td>31回</td></tr><tr><td>視聴覚室兼研修室B(3階)</td><td>297回</td><td>275回</td><td>△22回</td></tr><tr><td>福祉団体活動室(3階)</td><td>144回</td><td>111回</td><td>△33回</td></tr><tr><td>計</td><td>1,115回</td><td>1,197回</td><td>82回</td></tr></table>		R6年度	R7年度	増減	研修・会議室(2階)	226回	258回	32回	多目的ホール(2階)	133回	207回	74回	視聴覚室兼研修室A(3階)	315回	346回	31回	視聴覚室兼研修室B(3階)	297回	275回	△22回	福祉団体活動室(3階)	144回	111回	△33回	計	1,115回	1,197回	82回	B	B
	R6年度	R7年度	増減																																		
研修・会議室(2階)	226回	258回	32回																																		
多目的ホール(2階)	133回	207回	74回																																		
視聴覚室兼研修室A(3階)	315回	346回	31回																																		
視聴覚室兼研修室B(3階)	297回	275回	△22回																																		
福祉団体活動室(3階)	144回	111回	△33回																																		
計	1,115回	1,197回	82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	基準に概ね沿った内容である。 ・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、適切に実施した。	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・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																												

3 保守点検及び維持管理業務等

(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	<u>基準に概ね沿った内容である。</u> ・専門業者と業務委託契約を締結し、以下の設備の保守点検について適切に実施した。 ・非常通報装置保守点検業務（年2回） ・消防用設備保守点検業務（年2回） ・自動扉保守点検業務（年2回） ・自家用電気工作物の保安管理業務（市役所において契約締結・年6回） ・貯水槽清掃点検業務（年1回） ・空調設備等保守点検業務（年2回） ・エレベーター保守点検業務（年12回） ・シャッター保守点検業務（年1回）	B	B	<u>基準に概ね沿った内容である。</u> ・保守点検業務については、基本協定及び管理業務仕様書に基づき、適切に実施し管理している。	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	<u>基準に概ね沿った内容である。</u> ・毎月の施設巡回による点検のほか、清掃その他の維持管理業務を適切に実施した。 ○シルバー人材センターに委託 ・トイレ、階段、踊り場、ホール及び廊下等の清掃(週2回) ・敷地内、駐車場の除草作業(年2回) ○清掃業者に委託 ・ガラス清掃(年2回) ・床面洗浄(年2回) ・カーペット洗浄(年1回) ○職員による環境整備 ・植栽の剪定(年2回)	B	B	<u>基準に概ね沿った内容である。</u> ・清掃・維持管理業務については、基本協定及び管理業務仕様書に基づき、適切に実施し管理している。	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	<u>基準に概ね沿った内容である。</u> ・防犯及び防火に万全を期し、適切に施設管理に努めた。また、休館日及び夜間の警備管理業務は、警備管理の専門業者と契約し、警報機器により適切に実施した。 ・警報機器による警備管理業務(通年) ・防火設備検査報告業務(年1回)	B	B	<u>基準に概ね沿った内容である。</u> ・保安・警備業務については、基本協定及び管理業務仕様書に基づき、適切に実施し管理している。	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	<u>基準に概ね沿った内容である。</u> ・毎月の施設巡回において、目視による点検を実施した結果、不良箇所や不具合の早期発見に努め、修繕が必要な場合は市と相談の上、迅速に修繕工事を実施した。 ・1階シルバー人材センター作業室の引き戸戸車交換 ・各階湯沸室のガス・CO警報器の交換 ・駐車場の照明街灯取替修繕 ・各階湯沸室の水道蛇口水漏れ修繕 ・ふれあいセンター設置エレベーター修理 ・ふれあいセンター南側玄関周辺の外壁補修工事	B	B	<u>基準に概ね沿った内容である。</u> ・基本協定及び管理業務仕様書に基づき、適切に施設管理及び修繕業務を実施している。 - また、利用者が安心して利用できるよう、施設の巡回点検を実施し、設備の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。	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	-	-	該当しない又は評価できない ・	-	-	該当しない又は評価できない ・	-	-
(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	-	-	該当しない又は評価できない ・	-	-	該当しない又は評価できない ・	-	-
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	基準に概ね沿った内容である。 ・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	基準に概ね沿った内容である。 ・管理業務で知り得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 (管理目標)	管理目標に対する結果は妥当であるか。	-	-	該当しない又は評価できない ・	-	-	該当しない又は評価できない ・	-	-
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	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			基準に概ね沿った内容である。 ・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、21件(75.0%)が大変満足、又はやや満足であり、やや不満の意見が1件(3.6%)あった。(机の汚れ、床に小さな石ころがたくさん落ちていた。) ・部屋の設備については、15件(53.6%)が大変満足、又はやや満足であり、やや不満の意見が1件(3.6%)あった。(ブラインドの修繕、Wi-Fi環境の整備、マイクの機能が良くない) ・職員の対応については、22件(78.5%)が大変満足、又はやや満足であり、やや不満の意見はなかった。 ・予約システム「まちかぎりモート」の貸館予約については、9件(32.1%)が大変満足、又はやや満足であり、やや不満の意見が5件(17.9%)あった。特に、日曜日の利用はシステム対応ではないこと、またキャンセルと変更がシステム対応できないこと。操作方法の習熟に時間がかかる等の意見が寄せられた。 ・全体的な施設利用については、18件(64.2%)が大変満足、又はやや満足であり、やや不満の意見が3件(10.7%)あった。特に、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、要望等が多数寄せられた。			基準に概ね沿った内容である。 ・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%以上が評価しており、特に職員の対応については不満の意見はなく評価できる。 - 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	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	B	B	<u>基準に概ね沿った内容である。</u> ・日常清掃業務はシルバー人材センターに委託し、清掃業務仕様書のとおり、適切に実施した。また、敷地内及び駐車場の剪定、除草作業は、6月と10月の年2回、職員による剪定作業の他、シルバー人材センターに除草作業を委託することで実施した。 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15件(53.6%)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は、応急処置を施す等、早急に対応した。	B	B	<u>基準に概ね沿った内容である。</u> ・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	B
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	<u>基準に概ね沿った内容である。</u> ・貸館に対する備品の貸し出しについては、適切に管理を行った。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、22件(78.5%)の利用者が大変満足、やや満足となっており、概ね適切に対応したものと判断できる。	B	B	<u>基準に概ね沿った内容である。</u> ・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
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	-	-	<u>該当しない又は評価できない</u> ・	-	-	<u>該当しない又は評価できない</u> ・	-	-
II の総括	《標準評価項目数4本》 当施設評価項目数3本	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	基準に概ね沿った内容である。 ・予算に基づき、適切に執行した。	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・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
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	基準に概ね沿った内容である。 ・予算に基づき、適切に執行した。	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・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
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	基準に概ね沿った内容である。 ・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	基準に概ね沿った内容である。 ・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	・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。 施設、設備の不具合、不良箇所については、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。 施設に掛かる水道光熱費の電気料金については、令和7年2月にふれあいセンター全館の照明器具がLED化されたことから、令和6年度の電気料金と比較して88.5%と節電効果があったものと言える。しかしながら、夏季の冷房において想定以上の電気使用量があったため、年間の電気使用量は年度当初の想定比114.7%の使用実績であった。	・引き続き、利用者や近隣住民と良好な関係を築いている。貸館の利用率は回復基調である。 アンケート、利用者懇談会の実施等により、利用者の意見を聴取し、施設運営に反映させている。 施設、設備の修繕は、利用者が安全に、安心して利用できるように対応することができた。

課題	・平成4年に施設建築後、約34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防火設備検査及び3年に1度の特定建築物調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ている事項がある。 ・なお、令和7年度はふれあいセンター南側外壁の玄関周辺におけるタイルの修繕工事を実施した他、エレベーターの制御駆動装置等の修繕工事を実施した。 ・今後においては施設所管課と連携の上、南側以外の外壁修繕工事の実施等、建物全般及び設備等の改修及び維持管理に努めていく。 ・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、多数寄せられている。	・施設の老朽化に伴い適宜修繕等の対応を行っているが、経年劣化により修繕を必要とするものが増えてきている。 ・外壁修繕に関しては、令和6年度に実施した全面打診調査の結果を受けて部分的な修繕を段階的に進める予定であったが、令和7年度に実施した修繕でも、打診調査結果との乖離が見られたため、計画的かつ広範な修繕について再度検討する必要がある。
課題解決のための方策 (協議結果等)	・	・建物、設備等の改修について、緊急性の高いものは、速やかに対応していく。 ・令和8年度は、空調設備保守点検委託料を岩倉市一般会計当初予算に計上している。

指定管理者評価等委員会 評価	B	協定書及び仕様書に基づき、貸館事務、保守点検、清掃、警備、修繕、個人情報管理等はおおむね適正に実施されており、安定した施設管理が行われている。利用回数は前年度と比較して増加しており、施設利用は回復基調にある。また、利用者アンケート及び利用者懇談会により意見・要望を把握し、施設運営への反映に努めている点は評価できる。 今後も、施設の老朽化に伴う修繕や設備面の利用者要望について、市と指定管理者が連携し、緊急性や必要性を踏まえながら計画的な対応に努められたい。
----------------	---	---

《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。
③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。)