

## 令和4年度指定管理業務評価表

|        |                                |
|--------|--------------------------------|
| 施設名    | 岡崎市地域福祉センター 5館（中央、北部、南部、西部、東部） |
| 施設所管課  | 福祉部長寿課                         |
| 指定管理者名 | 社会福祉法人岡崎市福祉事業団                 |
| 指定管理期間 | 令和3年4月1日から令和8年3月31日まで          |

## I 業務の履行確認【適正性】

| 評価項目           | 評価基準                                    | 所管評価 |
|----------------|---|------|
| 1 施設全般の管理運営    |   | ◎・改善 |
| (1) 基本管理       | 基本協定書等に基づき、適切な管理（個人情報の取扱い含む）がされたか       |      |
| (2) 職員配置       | 基準に基づき、適切な人員配置がされたか                     |      |
| (3) 職員研修       | 業務に必要な研修・教育が適切に行われたか                    |      |
| (4) 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                |      |
| (5) 法令順守       | 管理運営にあたり、法令は順守されたか                      |      |
| (6) 危機管理       | 事故、災害時の対応体制が確立されているか。安全性の確保に努めているか。     |      |
| (7) 情報保護・情報公開  | 個人情報保護・情報公開制度に基づき、適切に運用されたか             |      |
| 2 利用状況         |   | ◎・改善 |
| (1) 利用状況       | 利用者数・稼働率等は、適切な水準か                       |      |
| (2) 利用料金（使用料）  | 利用料金の設定、徴収・減免・還付、利用許可の手続きは適切か           |      |
| 3 保守点検並びに清掃業務等 |   | ◎・改善 |
| (1) 保守点検業務     | 基準に基づき、保守点検（昇降機、電気機械、電話、消防設備等）が適切に行われたか |      |
| (2) 清掃・維持管理業務  | 基準に基づき、清掃、廃棄物処理、維持管理が適切に行われたか           |      |
| (3) 保安・警備業務    | 基準に基づき、保安・警備業務が適切に行われたか                 |      |
| (4) 修繕業務       | 基準に基づき、修繕業務が適切に行われたか                    |      |
| I の総括          | I 業務の履行に対する施設所管課の評価理由                   |      |
| 適              | 基本協定書等に基づき、適正に管理されている。                  |      |

## II サービスの質に関する評価【有効性】

| 評価項目                     | 評価基準   | 所管評価    |
|--------------------------|--|---------|
| 1 利用者評価（1ゾーンの施設は削除してもよい） |  | アンケート結果 |
| (1) 接客業務                 | 利用許可等における接客、クレーム対応等の対応は適切か   | ◎・適・不適  |
| (2) 維持管理業務               | 日常清掃業務や衛生管理は適切か  | ◎・適・不適  |
| (3) 施設運営業務               | 実施された事業内容は円滑に行われ、適切か   | ◎・適・不適  |
| 2 目標達成度                  |  | 所管評価    |
| (1) 取組姿勢                 | 施設目的や運営課題に沿った目標となっているか。目標達成に向けた取り組みを行ったか。  | ◎・◎・不適  |
| (2) 目標達成                 | 目標は達成されたか  | ◎・◎・不適  |
| 3 事業の実施                  |  | 所管評価    |
| (1) 提案事業                 | 基準に基づく提案事業が効果的に行われたか   | ◎・◎・不適  |
| (2) 自主事業                 | 施設の目的に沿った自主事業が効果的に行われたか  |         |
| II の総括                   | II サービスの質に対する施設所管課の評価理由  |         |
| 良                        | 利用者アンケートの結果から、満足度が全体的に高いことが分かる。特に接客業務に関する項目の評価は高く、「やや良い」以上の回答が全体で96%となっていた。新型コロナ対策により一部のサービスが制限される中、従業員の親切丁寧な対応等により、利用者にとって質の高いサービスが提供されていたことが確認できる。 |         |

### Ⅲ サービス提供の効率性・安定性に関する評価【効率性・安定性】

| 評価項目          | 評価基準                           | 所管評価 |
|---------------|--------------------------------|------|
| 1 効率的な運営状況    | 経費の節減及び効率的な管理運営のための創意工夫がみられるか  |      |
| 2 施設運営の事業収支   |                                |      |
| (1) 施設運営の事業収支 | 事業収支は妥当か。使用料や利用料金の増等につながっているか。 |      |
| (2) 施設経営状況    | 施設経営状況分析指標の結果は、妥当か             |      |
| (3) 経営状況      | 指定管理者の経営状況は妥当か                 |      |
| Ⅲの総括          | Ⅲ サービス提供の効率性・安定性に対する施設所管課の評価理由 |      |
|               |                                |      |

| 総合評価 | 市の評価（特に評価した点がある場合、その点も記入）   |
|------|---|
| A    | <p>定量目標である延べ利用者数について、増加目標を達成できた。</p> <p>新型コロナの影響が続く中で、イベントの中止・縮小といった措置に苦しみながらも、新規講座やクラブを立ち上げるなど、新規利用者の獲得に努めた結果といえる。</p> <p>そのほか以前から実施していた Instagram の活用に加え、LINE によるセンター情報の発信など、ICT を活用することで利用者への周知に注力し、より利便性の高い施設となるような工夫が見られた。</p> |

※ 本業務評価は毎月の報告書、随時の現地調査、年度事業報告書等を基に評価しています。

#### I の総括基準

- 適 = 所管評価がすべて適である。  
 改善 = 所管評価で改善がある。（要改善）

#### II の総括基準

- 良 = アンケート結果・所管評価がすべて適以上であり、4つ以上良がある。  
 適 = アンケート結果・所管評価がすべて適以上であり、良が3つ以下である。  
 不適 = アンケート結果・所管評価で不適があり、早急に改善する必要がある。

#### III の総括基準

- 良 = 所管評価がすべて適以上であり、かつ特に評価すべき点がある。  
 適 = 所管評価がすべて適である。  
 改善 = 所管評価で改善がある。

#### 総合評価基準

- A (優良) = すべての総括項目が適以上であり、かつ特に評価すべき点がある。  
 (II サービスの質に関する評価【有効性】を評価する場合は、良でなければならない。)  
 B (良好) = 総括基準が適である。  
 C (要改善) = 総括評価で改善、又は不適がある。