

令和5年度指定管理業務評価表

施設名	友愛の家
施設所管課	福祉部 障がい福祉課
指定管理者名	岡崎ウェルフェアサポート株式会社
指定管理期間	平成30年4月1日から令和16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		○適・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		○適・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		○適・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	事業契約書、年間計画書等に基づき、維持管理・運営業務が適切に行われた。	

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	○良・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	○良・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	○良・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。	○良・適・不適
(2) 目標達成	目標は達成されたか	○良・適・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	良・○適・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	良・○適・不適
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	利用者ニーズを踏まえた講座の見直しにより、利用者数前年比151.7%と、目標を大きく上回る実績を達成することができた。また、5周年記念イベントの実施やコロナ禍で中止していたイベントの再開により、来館者数前年比109.2%増加した。アンケート調査では大きなクレームもなく、利用者の満足度が概ね高い結果となっていることから、適切な施設運営がされたものと評価できる。	

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	良・適・改善
2 施設運営の事業収支		適・改善
(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	利用者のニーズを踏まえ、開講講座を整理し、受講者の追加募集を促進した結果、利用者数は対前年比106.8%、対目標比151.7%と見込みを大きく上回った。また、5周年記念イベントを実施し、人気音楽ユニットのコンサートや障がい福祉事業所等によるマルシェを実施する等、来館者の拡大につなげることができた。利用者アンケートの満足度も高く、サービス向上にむけた事業実施がされたものと評価できる。

※ 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。