

令和3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	
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。	良・◎・不適
(2) 目標達成	目標は達成されたか	◎・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・◎・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が前年度から大幅に上昇している。清掃に関する設問は良好と答えた割合が7ポイント増加した他、サービス内容に関する設問でも良好と答えた割合が10ポイント増加しており、新型コロナ対策を徹底しつつも利用者が満足できる企画運営が行われていることが確認できる。	

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	定量目標である延べ利用者数について、新型コロナの影響が続く中ではあったが増加目標を達成できた。各館がそれぞれ積極的に来館促進のための新規企画に取り組んだことが奏功した。 また、コロナ禍でも地域との係わりを失わないよう各機関への継続的な働きかけを行ったことで、感染拡大状況に応じた柔軟な企画運営が可能となり、世代間交流の機会も確保することが出来た。

※ 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。