

様式 2 : 指定管理業務 事業評価書 (町及び指定管理者作成)

令和 5 年度 指定管理者業務 事業評価表

施設名	東浦町福祉センター
施設所管課	健康福祉部 ふくし課 (内線 129)
指定管理者名	社会福祉法人東浦町社会福祉協議会
指定期間	平成 31 年 4 月 1 日～令和 6 年 3 月 31 日 (5 年目)

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	
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、適切な人員配置がされたか	B	B
	(2) 職員研修	業務に必要な研修・教育が適切に行われたか	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
	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
	(2) 利用料金	利用料金の設定、徴収・減免・還付の手続きは適切であるか	-	-
	3 保守点検並びに清掃等業務等			
	(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
	(2) 清掃・維持管理	基準に基づき、清掃業務・維持管理が適切に行われたか	B	B
	(3) 保安・警備業務	基準に基づき、保安・警備業務が適切に行われたか	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
	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	B	B
	(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	B	B
	5 個人情報の取扱	個人情報の取扱いが適正に行われたか	B	B
	6 管理目標	設定目標に対する結果は妥当であるか	C	B
	I の総括		B	B
	*指定管理者の 自己評価	<p>基本協定書及び仕様書に定める管理業務は、事業計画書に基づきながらおおむね適切に履行することができました。</p> <p>保守点検並びに清掃等業務にかかる修繕業務は、水道管破損による漏水への対応、正面玄関自動ドアの故障への対応等がありましたが、迅速に対処し、利用に支障がないようにしました。</p> <p>研修室等の利用者は、前年度並みの水準でしたが、地域支え合いセンターにじいろひろばのプログラム参加者は 600 名以上増加しました。定期利用者も増え、その方にとっての居心地のいい場所となっています。新規利用から定期利用に変化させるようなプログラムづくり、環境づく</p>		

	りを今後も努めます。
*施設所管課の 評価	<p>基本協定書及び仕様書に定める管理業務は、事業計画書に基づきながらおおむね適切に履行されました。</p> <p>保守点検並びに清掃等業務にかかる修繕業務は、利用者の方に支障がないよう、迅速に対処することができました。</p> <p>地域支え合いセンターにじいろひろばでは、幅広い多様なプログラムを開催したことで、利用者拡大につながりました。</p>

評価項目		評価基準	自己評価	所管評価	
II サービスの質の評価	1 利用者満足度	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	
	2 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適正であるか 備品などの設備の維持管理は適正であるか	B	A	
	3 運營業務	備品の貸出状況や消耗品等の補充状況は適切であるか 利用許可など利用者への接客対応は適切であるか	B	A	
	4 指定・自主事業	実施された事業内容は、質の高いものであったか	B	B	
			IIの総括	B	B
	*指定管理者の 自己評価	<p>基本協定書及び仕様書に定める管理業務は、事業計画書に基づきながらおおむね適切に履行することができました。</p> <p>利用者アンケートでは206名に回答いただき、どの項目においてもおおむね満足いただけている結果となりました。ただし、回答者の中で、各種満足度について「分からない」との回答が1割程度あります。新規利用者であることが推測されるため、その方々の満足度をあげる方法を検討していきます。</p>			
*施設所管課の 評価	<p>基本協定書及び仕様書に定める管理業務は、事業計画書に基づきながらおおむね適切に履行されました。</p> <p>利用者アンケートでは、様々な意見を伺えました。利用者へのサービス向上のため、アンケート結果を事業に反映させていただきます。</p> <p>なかでも、「空調や照明は適切である」に「思う」または「少しそう思う」と回答した方が94%、「清掃が行き届いており、清潔な施設である」に「思う」または「少しそう思う」と回答した方は96%となっており、利用者から高い満足度を得ています。</p>				
総合評価		I・IIを合わせた総合評価	B	B	
その他特 記事項 (成果・改 善等)	指定管理者	<p>成果として挙げられるものとして、指定管理期間中に、地域支え合いセンターにじいろひろばを開設し、研修室等の利用される福祉関係団体や社会福祉協議会の関係者等に限られていた利用者の枠を取り払うことができました。利用者も年度毎に増加しています。ふくしに会うきっかけづくりになっています。</p> <p>改善点としては、各種福祉サービス及び福祉情報の提供等がまだまだ不十分です。紙媒体での提供や福祉センターに来館することでの提供に留まっており、今後は社会福祉協議会が得意とするアウトリーチの手法を用いながら、ふくし及び福祉センターの周知を図ります。</p> <p>来館いただく皆様に今後も気持ちよくご利用いただくため、施設管理</p>			

		に努めます。
	施設所管課	<p>にじいろひろば等の多様なプログラムを開催し、地域住民の交流の場として、提供できるようになってきました。</p> <p>アンケート結果により、福祉センターの利用者は石浜地区にお住まいの方が多く伺えます。今後は他地区にお住まいの方の利用が増えるよう、福祉センターの周知を図っていく必要があります。</p>
総合評価の理由		<p>仕様書及び基本協定書に記載された業務について適正に事業を実施することが出来ました。</p> <p>東浦町地域福祉計画及び東浦町社会福祉協議会発展強化計画に基づき、より地域のニーズに沿った事業を進める必要がある中、にじいろひろばでは、地域のつながりを活かしてプログラム提供を行うなど、自主事業を効果的に展開し、利用者の確保につなげることが出来ました。</p> <p>今後は、利用についての情報発信を効率的かつ効果的に行い、特定の利用者に偏ることなく、多世代・多属性の方が利用する福祉センターとなることを期待します。</p>

《評価区分》

①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</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</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) = 協定書等の基準が遵守しておらず、改善の必要な内容である</p>									
評価基準補足	<p>事業計画を作成しており、数値目標を設定している項目がある場合は、事業結果と比較し、右記の達成率に基づき、算出するものとする。</p> <p>ただし、自然災害等により事業が遂行できなかった場合については、過去の実績等から見込みの数値を基に、算出するものとする。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>90%以上</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>70%～90%</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>50%～70%</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>50%未満</td> </tr> </table>	A	90%以上	B	70%～90%	C	50%～70%	D	50%未満
A	90%以上									
B	70%～90%									
C	50%～70%									
D	50%未満									
②総 括	<p>A (優 良) = 評価基準がすべてB以上であり、かつAが過半数以上である</p> <p>B (良 好) = 評価基準がすべて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) = 評価基準がすべてC以上である</p> <p>D (要改善) = 評価基準にDが含まれている</p>									
③総合評価	<p>A (優 良) = 評価基準がすべてB以上であり、かつAが過半数以上である</p> <p>B (良 好) = 評価基準がすべて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) = 評価基準がすべてC以上である</p> <p>D (要改善) = 評価基準にDが含まれている</p>									