

指定管理業務評価シート

|       |                        |        |            |
|-------|------------------------|--------|------------|
| 施設名   | 福祉交流センター有楽荘            | 評価対象年度 | 令和4年度      |
| 指定管理者 | 株式会社 誠                 | 所管課    | 福祉介護課      |
| 指定期間  | 令和2年4月1日～令和7年3月31日(5年) | 指定管理料  | 3,100,000円 |

管理経費

(円)(税込)

| 区分 |          | 前々年度<br>(令和2年度) | 前年度<br>(令和3年度) | 当該年度<br>(令和4年度) | 備考 |
|----|----------|-----------------|----------------|-----------------|----|
| 収入 | 指定管理料    | 4,100,000       | 3,100,000      | 3,100,000       |    |
|    | 利用料金     |                 |                |                 |    |
|    | 自主事業収入   | 12,459,360      | 11,864,899     | 13,303,208      |    |
|    | その他      | 0               |                |                 |    |
|    | 計        | 16,559,360      | 14,964,899     | 16,403,208      |    |
| 支出 | 管理経費     | 10,124,976      | 9,160,000      | 14,177,040      |    |
|    | (うち人件費)  | 7,922,712       | 7,358,000      | 7,709,000       |    |
|    | (うち光熱水費) | 2,202,264       | 1,802,000      | 2,015,200       |    |
|    | (うち修繕費)  | 0               |                |                 |    |
|    | (うち仕入)   | 0               |                | 4,452,840       |    |
|    | 自主事業費    | 9,931,024       | 6,259,000      | 1,284,000       |    |
|    | 計        | 20,056,000      | 15,419,000     | 15,461,040      |    |
| 差引 |          | ▲ 3,496,640     | ▲ 454,101      | 942,168         |    |

評価

| 評価項目           | 評価内容                                |                                    | 評価 |
|----------------|-------------------------------------|------------------------------------|----|
| 利用者の増加、サービスの向上 | 事業の実施                               | 事業計画に即して、事業を実施しているか                | A  |
|                | 利用時間等                               | 協定書等に従い、開館時間や休館日を遵守しているか           | B  |
|                | 施設利用                                | 利用者数が前年度実績や目標に対して適切か               | B  |
|                |                                     | 施設の稼働率が前年度実績や目標に対して適切か             | B  |
|                | 利用料金                                | 利用料金の減免は適切に行われているか                 | A  |
|                |                                     | 利用料金の徴収事務が適切に行われているか               | A  |
|                |                                     | 利用料金の設定(承認)は適切で確実に利用者への周知をしていたか    | A  |
|                | 利用者への対応                             | 施設の予約や利用許可などを、条例に従い公平に行っているか(平等利用) | A  |
|                |                                     | 利用許可や案内など、職員の対応は迅速かつ適切か            | A  |
|                |                                     | 言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切か                 | A  |
| 情報発信           | 利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか             | A                                  |    |
|                | 施設及び利用者の利便性を高めるため、ホームページを適切に運用しているか | A                                  |    |

|                        |             |   |   |
|------------------------|-------------|---|---|
|                        |             | 施設案内、事業の開催案内などのパンフレット類を整備し、周知広報を行っているか      | A |
|                        | 利用者意見の把握    | 利用者の苦情、要望等を聴く仕組みや対応が適切か                     | A |
|                        |             | 利用者アンケートなど、利用者満足度を調査し、その結果を活かす仕組みがあるか       | A |
|                        | 自主事業        | 利用者等のニーズを反映した自主事業を実施し、市民サービス向上につながったか       | A |
| 施設、設備等の管理              | 維持管理        | 施設、設備の保守管理(点検や修繕等)を適切に行っているか                | A |
|                        |             | 備品等の管理(点検や修繕等)を適切に行っているか                    | A |
|                        |             | 清掃、衛生管理業務を適切に行っているか                         | A |
|                        |             | 施設が清潔に保たれ、利用者が快適に利用できる環境となっているか             | A |
|                        |             | 外構・植栽の機能・美観が良好な状態に保たれているか                   | A |
|                        |             | 省エネルギー、省資源など環境への配慮がなされているか                  | A |
|                        |             | 警備業務を適切に行っているか                              | A |
|                        |             | 防災対策を適切に行っているか                              | A |
|                        | 危機管理        | 事故、災害時の緊急事態に対する対応(マニュアルの整備、訓練の実施など)ができていますか | A |
|                        |             | 事件、事故等が発生した場合、遅滞なく連絡されているか                  | A |
| 避難経路は適切に確保されているか       |             | A   |   |
| 損害保険等必要な保険に加入しているか     |             | A   |   |
| 業務遂行体制                 | 報告・連絡調整     | 事業計画、日報、月報、事業報告書、その他報告等を適切に提出しているか          | A |
|                        |             | 市・関係団体との連絡調整を適切に行っているか                      | A |
|                        | 人員体制        | 管理運営するために必要な人員及び資格者を適切に配置しているか              | A |
|                        |             | 労働関係法令を遵守しているか(労働条件・賃金関係等)                  | A |
|                        |             | 従業員の教育や研修が適切に行われているか                        | A |
|                        | 再委託等        | 市の承諾なしに、業務を第三者に委託、請け負わせていないか                | A |
|                        |             | 再委託先から適切に業務報告させるなど、再委託先の業務を適切に管理しているか       | A |
|                        | 個人情報保護      | 個人情報保護に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか        | A |
|                        |             | 個人情報の漏えい、滅失等の事故防止対策を講じているか                  | A |
|                        | 情報公開・管理     | 情報公開に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか          | A |
| 作成、受領した文書の適切な管理がされているか |             | A   |   |
| 地域社会への貢献性              | 地域産業・雇用への配慮 | 市産品を活用しているか                                 | A |
|                        |             | 地域住民の雇用により従業員が確保されているか                      | A |
|                        | 連携・協働       | 関係機関、施設や住民との連携、協働の取り組みがなされているか              | A |
| 経理・収支状況                | 経理区分        | 指定管理者の収支は経理区分が整理されているか                      | A |
|                        | 経費節減        | 事業計画に即した経費節減の取組みを実施し、効果があったか                | A |
|                        | 収支状況        | 収支状況が、当初の目標を達成しているか(利用料金収入、委託料等の実績)         | A |
| 総合評価                   |             |   | A |

|       |   |
|-------|---|
| 項目別評価 | S(優良): 仕様書、協定書、事業計画書等を遵守し、その水準よりも優れた管理が行われた。<br>A(良好): 仕様書、協定書、事業計画書等を遵守し、その水準に沿った管理が行われた。<br>B(課題含): 仕様書、協定書、事業計画書等を概ね遵守しているが、一部に課題がある。<br>C(要改善): 仕様書、協定書、事業計画書等に遵守されていない点が多く、改善の必要がある。 |
| 総合評価  | S(優良): 項目別評価がすべてA以上であり、かつSが2割以上である。<br>A(良好): 項目別評価がすべてB以上であり、かつA以上が8割以上である。<S以外><br>B(課題含): 項目別評価がすべてB以上である。<S及びA以外><br>C(要改善): 項目別評価にCが含まれている。  |

|                  |  |
|------------------|--|
| 特記事項等<br>(課題・成果) | 新型コロナウイルスの影響により、売上げや来客数が目標に届かなかった部分があるが、おおむね仕様書通りに事業を実施している。 |
|------------------|--|