

## 令和 2 年度 指定管理者評価シート

|           |                                         |
|-----------|-----------------------------------------|
| 施 設 の 名 称 | 印西地域福祉センター                              |
| 施 設 所 管 課 | 福祉部 社会福祉課                               |
| 指定管理者の名称  | 社会福祉法人 印西市社会福祉協議会                       |
| 指 定 期 間   | 令和 2 年 4 月 1 日 ～ 令和 5 年 3 月 3 1 日（1 年目） |

## 1. 施設の設置目的と概要

|      |                                                                                                                |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 設置目的 | 市の福祉活動の拠点施設として、市民の福祉意識の高揚を図り、地域福祉を推進する。                                                                        |
| 概要   | <ul style="list-style-type: none"> <li>市民の福祉の増進を図るための施設及び設備の提供、福祉活動の推進。</li> <li>市民の福祉増進のための各種相談業務。</li> </ul> |

## 2. 施設の計画値と実績値等

| 年度 | 計画①<br>(貸館使用人数) |         | 計画②<br>(貸館使用日数) |       | 指定管理料 | 利用者アンケートによる<br>満足率 |     | 備考                                                               |
|----|-----------------|---------|-----------------|-------|-------|--------------------|-----|------------------------------------------------------------------|
|    | 計画値             | 実績値     | 計画値             | 実績値   |       | (A)                | (B) |                                                                  |
|    |                 |         |                 |       |       |                    |     |                                                                  |
| R2 | 3,600 人         | 1,474 人 | 232 日           | 154 日 |       | 86%                | 98% | ・指定管理料は中央老人福祉センターに含む。<br>・新型コロナウイルスの影響により、令和2年4月1日から6月22日まで臨時休館。 |

※計画①・②については所管課で設定、計画値は協定書・仕様書・事業計画書等での数値。

※利用者アンケートによる満足率（A）は、アンケート項目の「施設の総合的な満足度」において、「やや満足」以上の評価とした者の割合。（B）は、当該アンケート項目の「普通」以上の評価とした者の割合。  
（\*小数点以下第 1 位を四捨五入）

## 3. 各項目の評価

※評価（3 点…基準よりも高い水準 2 点…基準と同程度 1 点…基準よりも劣る。）

| 評価項目        | 評価基準                     | 評価 |
|-------------|--------------------------|----|
| 1 業務履行状況の確認 |                          |    |
| ①事業、業務の履行状況 | 協定等で定める開館日が遵守されているか      | 2  |
|             | 施設の利用状況（利用者、稼働率）は適切な水準か  | 2  |
|             | 事業計画で定められた事業が実施されているか    | 2  |
|             | 利用者拡大のための施策等が行われているか     | 2  |
|             | 利用料金等の徴収等の手続きは適切に行われているか |    |
|             | 協定等で定める職員配置となっているか       | 2  |
|             | 緊急時の体制は整備されているか          | 2  |
|             | 協定等で定めた保険に加入しているか        | 2  |
|             | 苦情等への対応は適切に行われているか       | 3  |
|             | 個人情報適切に管理されているか          | 2  |
| ②施設の維持管理状況  | 協定等で定める保守管理業務が適切に行われているか | 2  |
|             | 協定等で定める清掃業務が適切に行われているか   | 2  |
|             | 協定等で定める保安警備業務が適切に行われているか | 2  |
|             | 協定等で定める修繕業務が適切に行われているか   | 2  |

|                        |                           |      |
|------------------------|---------------------------|------|
| ③労務管理状況                | 労働環境チェックシートの各項目は遵守されているか  | 2    |
| 2 サービスの質に関する評価         |                           |      |
| ①実地調査に基づく評価            | 職員の接客態度について               | 3    |
|                        | 施設案内やホームページの見やすさについて      | 2    |
|                        | 設備、備品等が適切に管理されているか        | 2    |
|                        | 施設は清潔に保たれているか             | 2    |
|                        | 協定等で定めるアンケート調査等が行われているか   | 2    |
| ②アンケート等に基づく評価          | 職員の接客態度について               | 3    |
|                        | 施設案内やホームページの見やすさについて      | 3    |
|                        | 予約のしやすさについて               | 3    |
|                        | 実施事業の満足度について              |      |
|                        | 施設は清潔に保たれているか             | 3    |
|                        | アンケート結果を踏まえ、改善が図られているか    |      |
| 3 サービス提供の継続性、安定性に関する評価 |                           |      |
| ①施設運営、事業収支の状況の確認       | 事業収支について応募段階の収支計画との乖離がないか | 2    |
|                        | 事業に係る経営分析指標は適切な水準となっているか  | 2    |
| ②指定管理者の経営状況            | 監査報告書に異常な指摘事項はないか         | 2    |
|                        | 財務に係る経営分析指標は適切な水準となっているか  | 3    |
|                        | 適正な利益率を確保できているか           | 3    |
| 評価値                    |                           | 2.29 |

※評価値については、各項目の平均値。(最大31項目) (\*小数点以下第3位を四捨五入)

#### 4. 所管課による総合評価

※総合評価 (A:極めて優秀、B:優秀、C:可、D:不可)

| 総合評価 | 総合評価理由等 |                                                                                                                              |
|------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A    | 評価値     | 2.29                                                                                                                         |
|      | 総括      | 新型コロナウイルス感染症の拡大防止のための臨時休館(83日間)があり、貸館使用人数と貸館日数は、実績値が計画値を下回っているが、利用者アンケートの満足率は高く、利用者に対して良好なサービスを提供しており、施設管理、運営についても適切に行われている。 |
|      | 優れている点  | 利用者アンケートの結果から「職員の接客態度について」と「施設は清潔に保たれているか」の評価が特に高かった。                                                                        |
|      | 課題と改善案  | 新型コロナウイルス感染症の影響もあるが、貸館の使用人数や貸館使用日数が減少しているため、今後より多くの福祉団体、ボランティア団体等に利用を促すため周知に努めるよう求めている。                                      |

※「3. 各項目の評価」で「1点」があった項目は、その理由等を必ず記載すること。