

令和2年度 指定管理業務 実績評価シート

部課名 市民生活部市民協働課

施設名	ワークトーク弘前
施設の設置目的	世代間の交流事業や高齢者に対する生きがいづくりの事業を行い、その保健福祉の向上を図るため。
所在地	弘前市大字清野袋三丁目8番地5
指定管理者名	清野袋町会
指定期間	平成31年4月1日から令和6年3月31日まで
1 事業計画の実施状況	<p>施設の設置目的を理解し、協定書、管理業務基準書及び事業計画書に基づいて、概ね適正な管理運営が実施されている。</p>
2 自主事業の実施状況	<p>利用者の増加を図るため継続して自主事業を実施しているが、令和2年度は新型コロナウイルス感染症防止の観点から自主事業の実施を見送った。</p>
3 市民サービス向上のための取組状況	<p>施設地内の草刈りをするなど指定管理料を工面して、施設をより利用しやすいよう工夫するなど、環境美化に努めている。</p> <p>また、玄関への手指消毒用アルコールの設置、検温の実施、利用団体代表者に対する利用者の連絡先把握の声掛け、換気の実施等、新型コロナウイルス感染症対策に努めている。</p>
4 市民ニーズの把握の実施状況	<p>利用者からの意見を把握するため、アンケート調査を実施。施設の利用回数や満足度、職員の接遇態度などを調査した。</p>
5 施設の利用状況（利用者数、稼働率など）	<p>令和2年度の利用許可件数は119件、利用者数は3,237人となっており、前年度と比較すると、件数、利用者数ともに減少した。（参考：令和元年度 利用許可件数202件、利用者数5,093人）</p>
6 指定管理業務の収支状況	<p>施設の管理に支障がないよう経費削減に努めながら、計画的な予算執行に努めている。</p>

7 実地調査の結果

施設内外の維持管理、各種書類の作成・保管の整理、経理の状況等適正に実施されていた。

8 成果指標の達成度

利用件数・・・目標件数198件に対し、利用件数が119件のため、達成度は60.1%
 利用者数・・・目標利用者数5,210人に対し、利用者数が3,237人のため、達成度は62.1%

9 評価

(1) 指定管理者の自己評価

評価区分	評価	評価の説明	今後の課題と対応
施設の運営	B	・予約開始90日前～を守り、公平に予約を受けている。(定期団体は除く。) ・職員間での報告・連絡・相談を徹底している。 ・何かあればその都度市役所へ確認・相談している。 ・わかりやすく見やすいワークブックの新しいリーフレットを作成している。	・自主事業を計画し、地域住民の交流の場としてたくさんの方に利用して頂けるように努める。
施設の管理	B	・個人情報がかかれていたものの処分はシュレッダーを使用。文書等は書庫に保管し施錠するなど努めている。 ・指定管理料内で簡易な施設修繕を行っている。	・今後も安全対策等によりしっかりと取り組んでいく。 ・コロナウィルス感染防止対策によりしっかりと取り組む。
経理の状況	B	・消耗品はできるだけ安価なものを必要な分購入している。 ・照明の間引き、暖房の温度設定を行い経費削減に努めている。	・今後も経費削減に努める。
団体の財務状況	B	・特に問題なし。	・特になし。

(2) 市の指定管理者に対する評価

評価区分	評価	評価の説明	今後の課題と対応
施設の運営	B	アンケート実施により、利用者の意見、要望の把握に努めている。新型コロナ感染症対策のため、検温、手指消毒用アルコールの設置、利用団体代表者に対する利用者の連絡先の把握を呼びかけるなど、適切な対応を実施している。	引き続き新型コロナウイルス感染症対策を実施したうえで、可能な範囲で自主事業の実施について検討していただく。
施設の管理	A	施設内外の環境美化や維持管理を徹底している。また、個人情報や文書等の管理も適切に行っている。	今後も、適正な管理に努めていただく。
経理の状況	B	経費削減に努めながら、計画的な予算執行に努めている。	今後も、適正な経理に努めていただく。
団体の財務状況	B	安定した経理的基盤を有している。	今後も、安定した財務状況を維持していただく。

【評価の視点】

評価区分	評価の視点
施設の運営	法令等の遵守、使用許可、市の指定事業、付随業務、自主事業、公平性、職員配置・研修、開館時間・休館日、職員の接遇、利用者ニーズの把握・反映、事業計画の実施状況、業務報告など
施設の管理	利用者の安全対策、施設・設備の維持管理、個人情報の管理、文書等の管理、備品等の管理、緊急時対策、災害対策など
経理の状況	帳票等の整備、経理の区分、収支状況、経費の削減、帳簿等の保管状況など
団体の財務状況	安定的な施設の管理が可能な経理的基盤を有しているか

【評価の基準】

A	協定書・基準書等の内容を超える管理運営が行われたと判断できるもの (適正な管理運営に加えて、更なる取組みや成果があると評価できるもの)
B	協定書・基準書等の内容を概ね適正に実施していると判断できるもの (軽微な改善点はあったが、速やかに改善されているもの)
C	協定書等の内容に対して改善点はあったが、適切な改善策が講じられているもの
D	協定書等の内容に対して不履行があるものや、改善がなされていないものがあるもの

※「団体の財務状況」の評価基準

B	問題がない
C	今後に注意を要する
D	早急な改善を要する