

浦和ふれあい館（指定管理者：（公社）さいたま市シルバー人材センター、評価機関：株式会社ブレインファーム）訪問調査日：令和7年11月11日

その他福祉施設 評価結果一覧表

評価項目	指定管理者自己評価結果	評価機関評価結果
I. 総則		
1. 施設の目的に基づいた基本方針の確立	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。	A A
2. 施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。	B B
3. 従事者の勤務実績・配置状況	管理職を含む常勤従事者及び非常勤従事者の勤務実績、配置状況は適切か。	A A
4. 従事者のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する従事者の接客マナーは適切か。	A A
5. 施設の設置目的を実現するために必要な人材の育成・研修	施設の設置目的を実現するために必要な人材を育成する取組がなされているか。	A A
II. 施設・設備の維持管理		
1.建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。	A A
2.備品の管理	施設の備品が適切に管理されているか。	A A
3.清掃業務、植栽・樹木等の維持管理業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか、施設周りの植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。	A A
4.警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか。	A A
5.施設衛生管理業務	施設の衛生管理や感染症対策を適切に行っているか。	A A
III. 運営業務及びサービスの質の向上		
1.利用実績及び施設の稼働率	評価実施直前の2年間の施設稼働率及び利用実績の推移につき、半期毎（4月から9月、及び10月から3月）の状況を確認する。	B A
2.利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。	B A
3.適切な利用情報の提供	すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。	B B
4.サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応従事者によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組を行っているか。	A A
5.従事者間での情報共有	従事者間で、適切に各種情報の共有が実現されているか。	A A
6.個人情報の保護	個人情報の保護に対する体制が整っているか。	B A
7.事故防止対策への取組	事故防止のための体制の構築・取組を行っているか。	A A
8.事故発生時の対応体制の構築	事故発生時の対応体制が確立されているか。	B B
9.災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制が確立されているか。	A A
10.利用者の意見・苦情を抽出し、解決する体制の構築	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか、利用者の意見や苦情を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。	B B
11.利用者アンケートの実施	サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか。	B B
12.自主事業の適切な実施	利用者の望む自主事業を適切に実施しているか。	B B
IV. 地域及び地域住民との連携		
1.地域や地域住民との交流・連携の取組	地域や地域住民との交流・連携に関する取組を実施し、地域交流の支援を実施しているか。	B B
V. 収支状況		
1.管理経費（指定管理料）等の執行状況	管理経費（指定管理料）は適正に執行されているか。	B A
2.収支決算状況	予算と決算に大幅な相違がないか、収入－支出がプラスになっているか。	— —
3.利用料金収入実績 ⇒該当施設（施設）のみ評価を実施する	事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。	4.1% 4.1%
4.経費節減の取組	経費節減のための努力を行っているか。	実施 実施

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
I. 総則	平成 27 年度から指定管理者として施設運営を行っており、施設の在り方や運営について日々改善を行いながら運営に努めている。	人員が手厚く配置され、適正に業務実施ができています。また、従事者の接遇が高いレベルで行われています。今後は施設独自の基本方針を打ち出すことを期待します。
II. 施設・設備の維持管理	仕様書等に沿って業務を行い、日常点検を徹底して行っている。	仕様書等の業務実施が年間計画に基づき適切に実行されているほか、各種異常への対応・日常点検のチェック表等がとても充実しており、安全管理が適正に行われています。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	問い合わせには常時対応しており、最新の利用情報を提供している。また、利用者アンケートの結果から、サービスの改善をしている。	この施設をより多くの方にとっていただき、快適に利用できるための情報発信と、予約方法等の改善、自主事業の拡充が望まれます。サービス水準については従事者間の情報共有が適切に行われており、仕組み化ができています。
IV. 地域及び地域住民との連携	地域貢献活動をするボランティア団体の資材置き場等を提供し、活動を支援している。また、施設内において社会福祉協議会や他団体のイベントのチラシ等を配架するなど、地域団体の情報発信を行っている。	施設内で、地域団体や利用団体のイベントチラシの配架しているほか、イベントへの協力等協力ができています。今後は、施設として地域に入って活動し、施設のことを地域の方にとっていただくことが望まれます。
V. 収支状況	中規模修繕は実施済みだが、施設の老朽化に伴う漏水や空調機故障等による修繕が多数発生し決算額は修繕費がかさみマイナスだが、消耗品や備品の購入は最低限に抑え、節電を徹底するなど、経費節減に努めている。	適切な会計処理が行われています。赤字となっておりますが、毎年 250 万円には満たないが、漏水、自家発電機の故障等、金額や規模が大きい修繕が発生している結果、修繕費が毎年予算の多くを占めています。
VI. その他	従事者にとって無理のない勤務シフトを作成し、基本的な業務を着実にこなしている。	指定管理者の特色を活かした人員配置や仕組みづくりができています。また、管理者と従事者の連携がしっかりとできています。

評価結果についての講評

利用者が快適に過ごせる高水準の運営と、適切な維持管理が行われています。特に、人員配置や仕組みづくり、業務マニュアルには、指定管理者が長年培ってきた経験が反映されていると感じます。

一方で、高齢化の進行や福祉ニーズの多様化により、施設の役割は重要になるものの、稼働率は部屋によって差があり、過去 2 年は横ばいです。施設の認知向上に向けた積極的な広報や、予約方法の改善、地域への参入などにより、潜在的なニーズの掘り起こしが求められます。その際、運営の制約となっている和室等の条例上の設定についても、市と協議しながら見直すことが望まれます。

今後は、貸室に加え、登録団体をつなぎ、活動を活性化させる役割や、ニーズの高い自主事業の実施が期待されます。登録団体や社会福祉協議会と連携しながら検討を進める必要があります。一方、近年は修繕費が高く、赤字が続いているため、自主事業に充てる財源が不足しているだけでなく、施設の安全性にも影響しています。市も含めた柔軟な対応が必要ですよ。

指定管理者からの意見

施設管理に関して高い評価をいただきありがとうございました。今後は、周辺地域等との連携を深めつつ、潜在的なニーズの掘り起こしに努め、自主事業の検討等を通し施設利用者の増加を図りたいと考えております。また、従事者の積極的な研修・講習の受講により、質の高い管理運営につなげるとともに、市との連携を深め施設の安全性等を強化してまいります。