

令和2年度 指定管理者による公の施設の管理運営評価一覧(抜粋)

施設名	とよなか国際交流センター	とよなか男女共同参画推進センター すてっぷ	文化芸術センター、ローズ文化ホール、 文化芸術センター等駐車場	ニノ切・豊島温水プール 豊島・楽原・庄内・千里体育館、武道館ひびき、高川ス ポーツルーム、武道館ひびき等、庄内体育館等駐車場	グリーンズスポーツセンター、大門公園・豊島公園・千里北 町公園野球場、ふれあい緑地少年野球場、豊島公園・千 里東町公園・野畑・ふれあい緑地庭球場、ニノ切少年・ふ れあい緑地庭球場	豊中市立環境交流センター	豊中市立ちばな園	
所管課	人権政策課	人権政策課	都市活力部文化芸術課	都市活力部スポーツ振興課	都市活力部スポーツ振興課	環境部環境政策課	福祉部 障害福祉課 障害福祉センターひまわり	
指定管理者	公益財団法人とよなか国際交流協会	一般財団法人とよなか男女共同参画推進財団	JTB・日本センチュリー・日本管財・大阪共立グ ループ	公益財団法人豊中市スポーツ振興事業団・ 公益財団法人フィットネス21事業団共同事業体	奥アンツーカー・とよさぼグループ	特定非営利活動法人とよなか市民環境会議アジェンダ21	(株)オールケアライフ	
1 事業の状況								
(1) 管理運営								
施設の運営業務 施設の維持管理業務	木曜日～火曜日 午前9時～午後9時30分 (水曜日、12月29日～1月3日休館) 1 清掃・警備等の委託業者との連絡調整・履行確認 2 空調設備保守点検の委託及び委託業者との連絡調 整・履行確認 3 施設の使用終了時の点検 4 建物等のき損等に関する市への報告 5 その他建物等を常に良好な状態に維持するために必 要な附帯業務	センター：午前9時～午後9時30分 情報ライブラリー：午前10時～午後8時(日曜は午後5時ま で) 休館日：水曜、12月29日～1月3日 1. 清掃・保安警備管理・空調設備保守点検等の委託業者 との連絡調整・履行確認 2. 施設の使用開始前及び終了時の点検 3. 建物等のき損等に関する市への報告 4. その他建物等を常に良好な状態に維持するために必要 な附帯業務(修繕や巡回点検等)	市民ホール(文化芸術センター・ローズ文化ホール)・文化 芸術センター等駐車場の管理運営 ・開館時間 市民ホール：9時～22時、駐車場8時～22時30分 ・休館日 文化芸術センター：月曜日、12月29日～翌年1月3日 ローズ文化ホール：火曜日、12月29日～翌年1月3日 文化芸術センター等駐車場：12月29日～翌年1月3日 施設総合管理(保安警備・設備・清掃)、植栽管理、舞台 設備(舞台機構・舞台照明・舞台音響)の管理、備品管理 等	開館時間： 温水プール9時～20時 体育館・武道館・スポーツルーム9時～21時 武道館ひびき等駐車場8時～22時 庄内体育館等駐車場8時～22時30分 休館日： ニノ切温水プール(毎週火曜日) 豊島温水プール(毎週月曜日) 体育館・武道館・スポーツルーム(月末) 施設総合管理、機械警備管理、植栽管理、各種設備関係 管理、非常用・消防関係保守管理	・開場時間： 大門公園・千里北町公園野球場、ふれあい緑地少年野球場 豊島公園・千里東町公園・野畑・ふれあい緑地庭球場、 ニノ切少年・ふれあい緑地庭球場 [5月～8月]9時～ 19時[9月～4月]9時～17時 豊島公園野球場 [4月～11月]9時～21時[12月～3月]9 時～17時 グリーンズスポーツセンター(球技場)、グリーンズスポーツセン ター(庭球場) 9時～21時 ・休場日：12月27日から翌年1月5日まで 施設総合管理 機械警備管理 植栽管理 各種設備 関係管理 非常用・消防関係保守管理	毎週月曜日(その日が国民の祝日に関する法律(昭和23年 法律第178号)に規定する休日に当たるときは、その翌日 以後の最初の休日に当たらない日) 年末年始(12月29日から翌年1月3日まで) 1. 清掃・警備・空調設備保守点検等の 委託業者との連絡調整・履行確認 2. 施設の使用終了時の点検 3. 建物等のき損等に関する市への報告 4. その他建物等を常に良好な状態に 維持するために必要な附帯業務	開館：月～金 9時～17時15分 (1月1日～1月3日を除く) 専門業者による委託契約を締結し、施設清掃、警備、定期 点検および補修を行っている	
(2) 事業運営								
事業内容	1. 国際交流に関する情報の収集及び提供事業 2. 国際交流活動への住民の参加促進事業 3. 国際理解のための講座の開催 4. 在住外国人に対する相談及び支援事業	1. 男女共同参画の推進に関する情報の収集・加工及び提 供事業 2. 性別に起因する人権の侵害及び悩みに関する相談事業 3. 男女共同参画社会の実現をめざす市民活動の支援及 び交流の場の提供事業 4. 男女共同参画の推進のための講座等の開催及び啓発 事業等 5. 男女共同参画の推進に関する調査及び研究事業 6. 男女共同参画の推進に関する会議・研修・催し等へのセ ンター施設提供事業	1. 人材育成・ボランティア組織コーディネート事業 2. 鑑賞事業 3. 普及育成事業 4. 貸館事業 5. 情報提供事業 6. 相談事業 7. 友の会事業 8. 広報・宣伝事業	・施設の貸出業務 ・市が指定するスポーツ教室(指定事業)の実施 ・指定管理者が独自で企画・運営するスポーツ教室、イベ ント等(自主事業)の実施	・施設の貸出業務 ・市が指定するスポーツ教室(指定事業)の実施 ・指定管理者が独自で企画・運営するスポーツ教室、イベ ント等(自主事業)の実施	1. 地球環境の保全等に関する活動の ための交流の場の提供 2. 地球環境の保全等に関する情報の 収集及び提供 3. 地球環境の保全等に関する講座等の 開催及び啓発の実施 4. 地球環境の保全等に関する会議、 研修、催し等へのセンターの施設の提供 5. その他	障害者の日常生活および社会生活を総合的に支援する ための法律に基づく生活介護事業	
(3) 収支状況								
収入合計	73,512千円	109,731千円	437,611千円	704,855千円	126,007千円	16,047千円	136,724千円	
支出合計	69,741千円	109,802千円	466,050千円	731,920千円	119,762千円	16,106千円	117,497千円	
2 利用者サービスの状況								
アンケート調査	令和2年12月1日～令和3年1月31日 センター利用者 206人	令和2年11月1日～令和2年12月19日 対象：すてっぷ利用者 回答枚数：390枚	令和2年4月～令和3年2月 (1)施設利用者アンケート：文芸センター213人、ローズ文 化ホール93人 (2)自主事業アンケート：2,465件	令和2年10月1日～令和2年10月31日 8施設 計800人	令和2年11月1日～令和2年11月30日 11施設 計1,100人	令和2年2月10日(水)～3月11日(木) 来館数78名(高校生以上)	令和3年(2021年) 3月 対象者：39名 回答者：33名	
満足度向上の取組	センター事業については、緊急事態宣言下の入国規制に より留学生の受け入れが出来ない状況や、センターの休 館に伴い、事業の実施が難しい状況にありましたが、早急 にオンラインでの実施体制をボランティアと検討し、制限さ れた状況の中で活動を継続して実施しました。相談対応 については、令和2年度より対応時間・曜日を拡充し、ケ ースワーク、心理カウンセリング、情報提供、関係機関との 連携を行い、外国人が抱える様々な課題に対して多言語 で対応しました。また、より広い視野で事業展開が出来る ように、「サムライプロジェクト(豊中市スポーツ振興事業団 との共催)」や、外国人向け「百相談会(豊中市社会福祉 協議会、大阪弁護士会等)などを実施しました。また、市内 の複数の関係団体と連携した「とよなかソネット」を 実施するなど、他団体との連携事業に積極的に取り組みま した。	基本協定書第28条の規定に基づきアンケート調査の結果 を踏まえ、自己評価を行うとともに、指摘事項について改 善に取り組んでいる。	新型コロナウイルス感染症拡大防止の取り組みとして、館 内に消毒用アルコールの設置、開館入り口に非接触体温 計を設置するなどした。また、末年度から迎える指定管理 期間第二期に向けて、施設のWEB予約やキャッシュレスに 対応すべく取り組みに努めた。	全施設に意見箱を設置し、利用者ニーズの把握に努め た。また、対応が可能なご意見については、迅速に対応し た。	全施設に意見箱を設置し、利用者ニーズの把握に努め た。また、対応が可能なご意見については、迅速に対応し た。	ファンクラブ制度の会員数が662人と増加した。新型コロナ ウイルス感染拡大予防による臨時休館のため、新規登 録の対応ができない期間があったにも関わらず、会員数 は増加傾向にあり、親しみやすく、利用しやすい施設と なっている。 また、環境映画祭、地球温暖化防止講演会、暮らしやモ ノを考える講座、ESDセミナーなどオンライン等による新し い生活様式に沿った創意工夫のある催しを開催し、さら に他団体と連携した取組みを行うとともに、南塚塚校区地域 連絡協議会への参加を継続することで、市民・市内の団 体、施設周辺地域とのつながりが深まった。	ミーティングや会議等で適宜サービスの向上のために検 討している。	
3 その他 (個人情報保護・緊急時対応等)	・個人情報保護管理責任者を設置し、個人情報保護要綱 に基づき適正に管理されています。 ・令和元年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大 に対する外国人支援として、ウェブサイトや言語別の Facebook等を用いて、多言語での情報発信を行いました。 また、定期的な館内消毒、換気、事業実施前の検温・定員 の削減などを行い、市民が安心して施設を利用できるよう 努めています。	・特定個人情報取扱規則及び個人情報保護要綱に則り、 個人情報取扱い各業務において、細心の注意を払ったうえ で業務を遂行するとともに、文書取扱規則に従って適切に 保存及び廃棄を行っている。 ・令和3年(2021年)2月にエトレ豊中ビル合同消防訓練に、 日頃から講座等で従事している一時保育者にも参加を促 すなど、実践レベルでの訓練を行った。 危機管理マニュアルや事業継続計画を策定し、職員への 周知及び更新を行っている。 また、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、定 期的な館内消毒、換気、事業実施前の検温・定員の削減 などを行い、市民が安心して施設を利用できるよう努め ています。	・参加者に送付する白紙の申込書を、間違えて他の参加 者の個人情報が入力されたものを送付してしまっ。即 即謝罪とデータ削除のお願い、市及びJCD本社へ報告し、発 覚した日に収束させた。職員への指導と再教育を行い、 データの取り扱いなど基本動作を職員全員に周知した。 ・年に2回防災訓練を実施。防災マニュアルに基づいた事 前対策を行うとともに、消防訓練の実施や職員の救急教 命講習を受講し、緊急時に備えた。	・「情報セキュリティ対策基準～情報セキュリティ・ポリ シー」に則って対応している。 ・緊急時対応計画を策定し、「事前対策」「緊急時の対応」 「事後対策」を明らかにし、緊急時に備えている。	・マニュアルに沿って、個人情報の管理を徹底した。 ・緊急時対応計画を策定し、「事前対策」「緊急時の対応」 「事後対策」を明らかにし、緊急時に備えている。	・個人情報保護管理責任者を設置し、指定管理者の組織 で運用している規則に基づき適正に管理している。 ・緊急時の連絡フロー図を作成し対応できるようにしてい る。また、消防訓練等も実施している。	・豊中市の制度に準じた個人情報保護要綱を作成して対 応している ・防災マニュアルの整備、防災訓練の実施、医療機関との 連携等を行い対応している。	
総合評価判定	A	B	B	B	B	B	A	
所管部局コメント	基本協定書などに定める水準が達成できている。 本市の多文化共生指針を理解し、現状、課題の把握・分 析を行い、創意工夫を行いながら団体、地域等との協働 による事業展開ができていないことを評価する。	・問題のない管理運営状況である。 ・新型コロナウイルス感染症の影響により、施設の臨時休 館や利用制限があったにもかかわらず、確保すべきサー ビス基準を概ね達成できていることを評価する。	平成29年1月の文化芸術センター開館にあわせ平成28年 度より開始した5年の指定管理期間は、今年度が最終年 度となった。 本来であれば、4年間の経験から得たノウハウを活かした 多数の事業展開が期待されたが、令和2年2月頃より新 型コロナウイルス感染症が国内で拡大する事態となつた。 指定管理施設においても休館や外出自粛要請による来場 者数の減少、事業の延期や中止など、多大な影響を受け た。 そうした状況の中でも、市民の文化芸術活動の場や鑑賞 の機会を無くすことのないよう、感染対策を徹底したうえ で貸館や主催事業を実施した。利用者・参加者の理解と協 力を得ながら、クラスターを発生させることなく管理運営し 文化芸術施設としての使命を果たした。 自主事業においては、鑑賞事業をはじめ、レジデントア ーティストの育成や、こどもクラシックの日の開催、YouT ubeを活用した動画配信など多彩な事業展開を期待した い。	・問題のない管理運営状況である。 ・工事期間の変更や新型コロナウイルス感染症拡大に伴 う休館などで当初の事業計画から大幅な変更があったが 、教室定員の見直しや、他施設での代替教室を実施する など、参加者の運動機会をそなわれないように努められた。 ・問題のない管理運営状況である。 ・苦情件数において、最高評価サービス水準を達成したこ とが評価できる。 ・研修計画どおり研修を実施し、サービス水準合意書の 評価項目である人権研修や安全管理に係る研修も含めた た研修の参加率が100%(補講者含む)であったことが 評価できる。	・問題のない管理運営状況である。 ・苦情件数において、最高評価サービス水準を達成したこ とが評価できる。 ・研修計画どおり研修を実施し、サービス水準合意書の 評価項目である人権研修や安全管理に係る研修も含めた た研修の参加率が100%(補講者含む)であったことが 評価できる。	・問題のない管理運営状況である。 ・苦情件数において、最高評価サービス水準を達成したこ とが評価できる。 ・研修計画どおり研修を実施し、サービス水準合意書の 評価項目である人権研修や安全管理に係る研修も含めた た研修の参加率が100%(補講者含む)であったことが 評価できる。	新型コロナウイルス感染症の拡大により、臨時休館や定 員の制限などの影響を受けながらも、予定されていた事 業などを考慮すると来館者数および稼働率は確保する サービス水準値を大きく上回っていたと推察される。また 、いち早く新しい生活様式に沿った事業を展開することで 、今後の影響に対応しながら新たな参加者確保に努めて いる。 利用者から、スタッフの接客態度や施設の管理など肯定 的な意見も多く、来館者のニーズに応える事業の企画が 実施されており、創意工夫の努力が見られることから、管 理運営状況は良好であると評価できる。今後も引き続き世 間の状況を把握し、柔軟な事業展開を行うとともに、誰 もが来館しやすいくつくりの場づくりに努めてもらいたい。	高度な医療的ケアを必要とする利用者数の増加に対 して、職員体制や支援方法の工夫をしながら、重症心身障 害者のセーフティネット機能の役割を果たしている。また 、その他の利用者支援においても、個別ニーズに丁寧に寄 り添いながら、より一層満足できる支援を継続していただ きたい。

※評価判定は、「A」優れた管理運営状況である。「B」問題のない管理運営状況である。「C」改善を要する管理運営状況である。の3段階で判断しています。

令和2年度 指定管理者による公の施設の管理運営評価一覧(抜粋)

施設名	豊中市立養護老人ホーム永寿園とよなか	豊中市母子父子福祉センター	市営西谷住宅ほか26団地及びこれらの共同施設	豊中市立螢池駅西自動車駐車場	豊中市立青少年自然の家	火葬場
所管課	福祉部長寿社会政策課	こども未来部子育て給付課	都市計画推進部住宅課	都市計画推進部都市整備課	教育委員会事務局社会教育課	福祉部 地域共生課
指定管理者	社会福祉法人大阪府社会福祉事業団	社会福祉法人豊中市母子寡婦福祉会	株式会社東急コミュニティー	エヌエイテグループ	特定非営利活動法人豊中市青少年野外活動協会	とよなか斎苑管理グループ
<b>1 事業の状況</b>						
<b>(1) 管理運営</b>						
施設の運営業務 施設の維持管理業務	366日 24時間 開館 職員が巡視を行い、日々の点検と専門業者と委託契約を締結し、定期点検及び補修を行っている。設立8年目を迎え備品の故障があり、修繕や買替えを行った。	月曜日～日曜日(12月29日～1月3日休館) 9:00～17:15 専門業者による委託:施設清掃警備・設備点検	市営住宅の募集・入居手続き業務、入居者対応業務、家賃収納業務他 8時45分から17時15分(窓口対応時間) 市営住宅の維持管理・修繕、設備の保守及び点検業務	年中無休 入庫時間 6時より23時まで 機械式駐車装置、料金管制システム等の駐車場の設備の適切な保守点検、修繕及び清掃作業	休所日 ・毎週月曜日(学校夏季休業日・春季休業日の間の月曜日を除く) ・12月29日～翌年1月3日まで 利用時間 ・宿泊する場合は、使用を開始する日の午前9時30分から使用を終了する日の午後4時まで(宿泊日及びテントについては、使用を開始する日の午後3時から使用を中止する日の午後2時まで) ・宿泊しない場合は、午前9時30分から午後4時まで ・各施設及び付属設備の維持管理及び修繕 ・施設の清掃、警備 ・施設の安全確保	開場時間:午前9時から午後5時15分まで 休場日:1月1日 1.火葬炉の修繕、消耗品等の交換 2.施設および敷地内の修繕等環境維持管理 3.空調設備等保守点検・清掃・除草植栽剪定・火葬残骨灰処理・機械警備・自家用電気工作物・保守管理・消防設備機器保守点検
<b>(2) 事業運営</b>						
事業内容	養護老人ホーム事業	母子家庭及び父子家庭並びに寡婦に対しての各種相談、生活、生業指導、講習会、レクリエーション等	・入居申込書、収入申告書等の受付及び審査に関する業務 ・入居者の決定、市営住宅の家賃及び敷金並びに駐車場使用料の決定その他の市の業務に関する補助業務 ・市営住宅の家賃及び敷金並びに駐車場及び社会福祉事業等に活用する公営住宅の使用料の徴収に関する業務 ・市営住宅及び共同施設の維持管理に関する業務他	自動車利用者に対し、機械式駐車場316台、平面式2台を提供している。	令和2年度の重点項目(下記4つの役割を果たしながら管理運営にあたる) 1. 人と人の絆(=関係)を育む場としての役割 2. 子どもたちにとっての里山の自然学校としての役割 3. 市民参加・市民活動の場としての役割 4. 里山の窓口・情報発信源としての役割	・火葬に関する業務 ・火葬場の使用承認 ・火葬証明等の発行 ・火葬場使用料、火葬証明書交付手数料の徴収に関する業務 ・予約システムの設置と運営
<b>(3) 収支状況</b>						
収入合計	224,929千円	12,384千円	243,069千円	24,271千円	57,955千円	106,546千円
支出合計	180,298千円	12,385千円	239,449千円	32,057千円	57,949千円	106,546千円
<b>2 利用者サービスの状況</b>						
アンケート調査	令和3年(2021年)2月14日 回答者16人	令和2年4月～令和3年3月 82人	令和3年2月1日～2月19日 市営住宅・市営借上住宅入居者 計499世帯	令和2年12月17日(木)～令和2年12月21日(月) 回収499件	令和2年4月～令和3年3月 利用団体数 196団体 回答団体数 121団体	令和2年4月から令和3年3月まで ご家庭ごとに配布した。回答数:3072件
満足度向上の取組	日々の相談受付以外に毎月入所者懇談会を実施し、入所者の意見を伺う機会を設ける。新型コロナウイルス感染症予防の為、例年通りの行事が実施できなかった分、感染症予防や介護サービスについてなどミニ講座を実施し、アンケートにご意見をいただくなど新たな取り組みを行った。	コロナ禍でも創意工夫しながら各事業を実施した。利用者からも開催については感謝の声があり、引き続き感染症対策に留意しながら事業の継続に取り組む。	迷惑行為等に対する注意喚起や注意文の提示、ポストイング等を通じ、自治会活動のサポートを行った。 また、自治会活動の継続が困難となった住宅や、自治会活動に支障をきたしている住宅について、入居者の相談を受け、自治会活動継続のためのサポートを行った。 開催予定であった認知症講習や詐欺防止講習、地震等の災害に対する基本知識から災害時の行動・対応などについて説明する防災講習について、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、各講習の開催に代えて関係資料を配付した。	利用者への声かけなどを行い、利用者のニーズ把握に努めている。	1. わつばる運営懇談会での意見聴取 2. 全利用団体にアンケート調査の協力依頼 3. 計画的な施設修繕・修繕の実施 4. スタッフ育成研修の拡充 5. 新たなプログラムの開発(新たなクラフトメニューの追加など)	利用者アンケート、火葬場Webサイトの問い合わせフォーム、要望メモを活用した。対応可能な事業についても速やかに対応した。
<b>3 その他(個人情報保護・緊急時対応等)</b>	・規程に沿って適切に対応した。 ・32件の相談があり、18件受け入れを行った。その他14件中、辞退が5件、他施設利用が6件あり、3件は満床、健康診断が受けられない、新型コロナウイルス感染症対応中の理由により受け入れにつながらなかった。	・独自規定を作成 ・緊急時の連絡網及び警察など連絡先一覧の確立 年2回の防災訓練及び防災を想定して避難経路の確認	・市に準じるとともに自社で定めた個人情報保護方針(プライバシーポリシー)や個人情報保護規程を確立し、個人情報の保護が図られている。 ・セキュリティ会社への委託により、閉庁時(夜間・休日)であっても緊急時等に応じることができる体制を整えている。なお、平日の就業時間中は、窓口で直接対応している。	・個人情報の保護に関する法律および個人情報保護条例に基づき管理するとともに、社内教育・研修を実施。 ・避難訓練・避難誘導訓練・消火訓練を2回実施したほか、既存の危機管理マニュアルの各項目において検討し、追加や改訂を行った。また、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、施設利用にあたっての注意事項を策定し、利用者向けの資料として、運用・発信を行った。	・個人情報保護管理責任者を設置し、適正に管理するとともに、職員の指導監督をしている。 ・避難訓練・避難誘導訓練・消火訓練を2回実施したほか、既存の危機管理マニュアルの各項目において検討し、追加や改訂を行った。また、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、施設利用にあたっての注意事項を策定し、利用者向けの資料として、運用・発信を行った。	・「個人情報保護規定」及び「個人情報保護マニュアル」を策定し、これらに沿って運営した。また職員向けの「個人情報保護研修」も計画通り実施した。 ・緊急時対応計画および「危機管理マニュアル」及び「危機管理マニュアル(防犯)」を策定しこれらに沿って運営した。また職員研修も計画通り実施した。
総合評価判定	A	B	B	B	B	B
所管部局コメント	指定管理者制度を十分に理解し、事業運営に取り組んでいる。また、社会福祉法人として、地域貢献事業を積極的に行っており、利用者及び地域の福祉サービスの質の向上に努めている。	令和2年度は、公募による指定管理となつて2期目の5年目にあたる。団体の設置目的、姿勢が事業内容に沿ったものであり、事業運営にも確実に取り組んでいる。コロナ禍であっても、利用者寄りになった新たな取り組みを模索しようとする姿勢が評価できる。令和2年度については、新型コロナ感染症対策で、一部事業の中止や就労支援講座の人数制限を行ったが、コロナ禍においても継続した事業については、感染症対策の消毒・換気を行い安全管理を徹底し、制限のあるなか創意工夫して親子で楽しめるレクリエーション事業を展開する等評価できる内容であった。KPIの実績値は、事業利用者延べ人数については確保すべきサービス水準を下回ったが、相談件数については最高評価サービス水準を上回り評価できる。相談機関としては、センターの役割を把握し、関係機関との連携もできており、ひとり親家庭支援の役割を果たしているといえる。	KPIの項目について、4項目中3項目で提案数値を達成したため、高いレベルのサービス水準であったといえる。特に家賃収納率と駐車場使用料収納率については、前年度から引き続き最高評価の水準を上回っており、これは市の財源確保という点からも非常に高く評価できる。入居者アンケートについて、全ての項目で「満足・やや満足」の割合は下落したが、「やや不満・不満」の割合も下落し、かつ「普通」は前年度を上回った。全体的にはやや改善傾向にあると判断でき、これは、指定管理者の公平公正かつ安定した業務の遂行が、集計結果に表れているものであると評価できる。一方で、接遇に関する苦情も散見されたため、接遇研修の実施等により、改善することが望ましい。施設の維持管理について、日々の修繕の状況や設備の保守点検等の定期的な報告等市への詳細な情報提供により、安全性の確保や効率的な建物の維持管理に尽力していると判断できるため、高く評価できる。新型コロナウイルス感染症に関する対応としては、市の支援策に全面的に協力しながら、シフト制による平日出勤人数の抑制やバーテーションコンパネルの設置等により、率先して感染拡大防止に努めた。また、自主事業においては、各種講習の開催に代えて関係資料を配付する等、感染状況を踏まえながら柔軟に取り組んだ。以上より、令和2年度は「問題のない管理運営状況である」と評価する。	・個人情報保護に関する法律および個人情報保護条例に基づき管理するとともに、社内教育・研修を実施。 ・緊急事態発生時の対応については、駐車場管理などにある「緊急時対応マニュアル」に沿って対応した。時間外窓口は緊急コールセンターにて対応している。	平成28年度に実施した利用料金の見直しや短期定期駐車場の導入により、令和元年度までは利用料金収入が増加傾向にあったが、令和2年度は新型コロナウイルスの感染拡大の影響で、利用台数が減少し、利用料金収入は前年度の3,318万円から2,318万円の3割減となった。なお、令和3年4月1日以降は民間事業者による管理運営となる。	新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受け実績値が確保すべきサービス水準を下回っているが、新型コロナウイルス感染拡大に伴う外出自粛等の影響や、45日の臨時休館、宿泊不可及び宿泊予約不可期間68日、受入れ定員の50%制限などの影響を勘案すると、改善を要する運営状況と評価する値ではないと判断する。このような状況下、ZOOMを活用したオンライン事業や新規プログラムの開発、ホームページでの積極的なPRなど、創意ある運営を行うとともに、迅速に所管課との報告・連絡・相談を行っており、管理運営状況に概ね問題はなかった。 今後も、感染症対策を含めた危機管理体制を徹底し、個人情報の管理などにも注意を払いながら、利用者満足度の高い運営に努めていきたい。

※評価判定は、「A」優れた管理運営状況である。「B」問題のない管理運営状況である。「C」改善を要する管理運営状況である。の3段階で判断しています。