

令和3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	豊中市市民ホール等(文化芸術センター、ローズ文化ホール、伝統芸能館、市民ギャラリー)、文化芸術センター等駐車場	ニノ切・豊島温水プール 豊島・栗原・庄内・千里体育館、武道館ひびき、高川スポーツルム、武道館ひびき等、庄内体育館等駐車場	グリーンスポーツセンター、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・ふれあい緑地野球場、ニノ切少年・ふれあい緑地野球場	豊中市立環境交流センター	豊中市立たばな園
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	とよなかスポーツみらい創造パートナーズ	奥アンツーカ株式会社	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・伝統芸能館・市民ギャラリー)・文化芸術センター等駐車場の管理運営 ・開館時間 文化芸術センター・ローズ文化ホール：9時～22時、駐車場8時～22時30分 伝統芸能館：9時～21時 市民ギャラリー：10時～19時 ・休館日 文化芸術センター：月曜日、12月29日～翌年1月3日(中ホールは大規模修繕のため7月1日～翌年3月31日まで休館) 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 伝統芸能館・市民ギャラリー：月曜日、12月27日～翌年1月5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・ふれあい緑地野球場、ニノ切少年・ふれあい緑地野球場 [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 グリーンスポーツセンター(球技場)、グリーンスポーツセンター(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ター事業 2.障害者事業 3.相談事業 4.相談事業 5.「友の会」運営事業 6.報・宣伝事業 7.貸館事業	・施設の出貸業務 ・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	・施設の出貸業務 ・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	83,969千円	134,374千円	541,671千円	812,620千円	128,041千円	16,118千円	142,564千円
支出合計	84,150千円	119,789千円	551,651千円	770,929千円	121,353千円	16,389千円	140,895千円
2 利用者サービスの状況							
アンケート調査	令和3年12月1日～令和4年1月31日 センター利用者 207人	令和3年10月1日～令和3年11月30日 対象：すてっぷ利用者 回答枚数：394枚	令和3年4月～令和4年3月 (1)施設利用者アンケート：文芸センター215件、ローズ文化ホール162件、伝統芸能館39件、市民ギャラリー10件 (2)自主事業アンケート：2,602件	令和3年9月15日～令和3年9月30日 7施設 配布枚数3,200枚 回収枚数1,443枚	令和3年10月1日～令和3年10月31日 12施設 計1,200人	令和4年2月10日(木)～3月3日(木) 来館数90名(高校生以上)	令和4年(2022年) 3月 対象者：42名 回答者：32名
満足度向上の取組	施設の快適性や安全性に対する意見に対しては丁寧な対応に努めるとともに、必要に応じて施設・設備・備品の取り換えや修繕等を行いました。施設利用に関する安全性について、設置しているモニターカメラの映像を事務局で都度確認し、また、日常点検や安全管理の視点を職員に周知しています。感染症対策に関する意見について、現在は定期的な館内の消毒、消毒液の設置、換気、事業実施前の検温・消毒や定員の削減を行っています。	基本協定書第28条の規定に基づくアンケート調査の結果をふまえて、自己評価を行うとともに、指摘事項について改善を取り組んでいる。また、新型コロナウイルス感染症拡大をうけて、フリースペースや貸室の利用縮小や消毒等の施設衛生管理等を適切に行い、利用者の安全を確保し、利用者サービス向上に努めた。	新型コロナウイルス感染症防止の取組みを引き続き徹底した。また、利用料金のキャッシュレス決済への対応やホール催事のオンライン配信対応など、ニューノーマル対応の仕組みを整えた。施設WEB予約システムでも予約から支払いまでワンストップで行えるシステムを次年度に向けて構築中である。	全施設に「お客様の声BOX」を設置し、利用者ニーズの把握に努めた。また、ご意見をいただいた館だけの対応にとどめず、全館で共有し対応した。	意見箱を設置し、内容については情報共有が行われており、利用者ニーズを把握するしくみが構築されている。	ファンクラブ制度の会員数が771人と増加した。新型コロナウイルス感染症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、リユースバザーのような市民参加の取組みや、キッズクラブのような体験型イベント、さらには、地球温暖化防止講演会やESDセミナーなどデジタル手法を取り入れ、他団体と連携した取組みを行うとともに、南桜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2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、個人情報を扱う各業務において、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4年(2022年)2月にエトレ豊中ビル合同避難訓練及び動画視聴による消防訓練や、豊中市消防局の実施する普通救命講習に参加した。 また、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。	・特に個人情報保護関連の問題は発生していない。伝統芸能館・市民ギャラリーについて個人情報保護マニュアルを新設。各種台帳管理の徹底だけでなく、個人情報保護に関する社内研修も実施。伝統芸能館については社会監査も実施した。 ・年に2回防災訓練を実施。伝統芸能館、市民ギャラリーについて防災マニュアルを新設。また、全館共通の緊急連絡網を新たに作成し、緊急時への備えを強化した。	・「個人情報保護規定」に則り対応している。また、個人情報保護に関する理解度テストを定期的に実施し、職員の意識の向上に努めている。 ・緊急時対応マニュアルを作成している。	・マニュアルに沿って、個人情報の管理を徹底した。 ・日頃の研修や訓練の成果を活かし、人命救助を行った。	・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	基本協定書及び年度協定書(仕様書)などに定める事項が概ね達成できている。本市の多文化共生指針を理解し、現状や課題の把握・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ます。また、多文化共生の先駆的な取組みやその中から課題抽出を行い、改善に向けての検討を行うなど、常に全国のさまざまな団体等と連携・協力をし、本市の多文化共生施策の推進や市民サービスを向上している点を高く評価する。	貸室の使用率や講座・イベント参加者等は、新型コロナウイルス感染症の影響を受ける結果となったが、オンラインでの講座開催やYouTubeでの動画配信など、新しい生活様式に考慮した事業展開がなされていることを評価する。今後も、変化する社会情勢に柔軟に対応し、男女共同参画の推進のため事業展開していくことを期待する。	平成28年度より開始した指定管理期間5年間の1期目を終え、令和3年度より2期目の指定管理となった。指定管理者は1期目より携わっていた三社によるグループであり、1期目の経験を活かした安定感のある運営に加え、センチュリー豊中名曲シリーズやレジデントアーティスト事業、ブラック・ボトム・プラス・ハンドなどをはじめとした事業面の充実がみられ、より「豊中ならでは」の事業がはつきりしてきたように思われる。長期にわたる新型コロナウイルス感染症拡大の影響による厳しい時期を経験し、感染対策と事業実施の両立を模索した結果、オンラインでの事業展開や危機管理に関するノウハウが蓄積され、少しずつ感染者数が減少してきた令和3年度下半期以降においても緊張感を損なうことなく運営ができています。また、コロナ禍において文化芸術の在り方を改めて見直し、市民の文化芸術活動の場や鑑賞の機会をなくすことのないよう努め、積極的にファンを集める工夫を凝らした点を評価する。新型コロナウイルスのクラスター感染や個人情報漏えい事故など、大きな事故なく1年を終えられたことも評価できる。今後も引き続き、創意工夫と緊張感のある運営に期待する。	・問題のない管理運営状況である。 ・指定管理者が変更になったことにより、年度当初は様々なご意見をいただいたが、状況確認や各館での情報共有を行い、再発防止に努められた。また、施設にいただいた意見を全館で共有し、対応するしくみができている点が評価できる。 ・温水プールの持ち帰り状況をホームページで案内したり、体育館のスポーツ教室において、期の中からの申込みも可とするなど、サービス向上に取り組みされた。 ・公募時の提案については、新型コロナウイルス感染症拡大防止により実施できないものもあったが、概ね実施された。全館で施設を管理しているノウハウを活かし、引き続きスポーツ環境の充実に取り組まれた。	・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。 ・研修や消防・救命を含めた防災訓練を各施設で計画しており実施し、参加率についても100%であった。また、日頃の研修や救命訓練が実践に活かされたことが評価できる。 ・グリーンスポーツセンターでのイベント実施など積極的に取り組み、南部地域の活性化に尽力された。 ・公募時の提案については、新型コロナウイルス感染症拡大防止による計画変更もあったが、概ね実施された。これまでの実績と経験を活かし、引き続きスポーツ環境の充実に取り組まれた。	昨年度に引き続き新型コロナウイルス感染症の影響により、臨時休館や定員の制限などを行いながらも、予定されていた事業等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、新たなSNSを活用した情報発信などデジタル手法を取り入れることで、市民の環境への関心の視野を広げることが出来ている。アンケートでは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。今後も引き続き内容の充実を図るとともに、誰もが来館しやすい雰囲気づくりに努めていきたい。	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、コロナ禍で活動が制限される中、創意工夫をしながら利用者目線を取り組んでいる。今後も、個別ニーズに丁寧な寄り添いながら、社会性のある日中活動への取組等、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3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	市営住宅及びその共同施設	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	こども未来子育て給付課	都市計画推進部住宅課	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	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
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	365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9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・施設清掃整備・設備点検を行った。	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	休所日 ・毎週月・火曜日(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 ・冬季期間(1・2月) 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(条例別表第1に掲げる宿泊室及びテニールについては、使用を開始する日の午後3時から使用を終了する日の午後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、整備 ・施設の食堂運営	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 ・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・機械整備・自家用電気工作物・保守管理・消防設備機器保守点検
(2)事業運営					
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長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	令和3年度から5年間の基本テーマを「人と人・人と自然が繋がるわびるの森」と設定。本施設をベースに人と人との繋がりを育み、人と自然を繋げる取り組みを運営目標として事業展開。特に令和3年度は、新型コロナウイルスによって生活様式が変わってきた中でも、できるだけ多くの人に利用してもらえよう、新たな魅力創出と発信、安全・安心な管理運営を行った。	・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
(3)収支状況					
収入合計	223,316千円	12,690千円	312,912千円	48,640千円	112,744千円
支出合計	190,084千円	12,691千円	311,636千円	48,638千円	112,744千円
2 利用者サービスの状況					
アンケート調査	令和4年(2022年)2月14日 回答者30人	令和3年4月～令和4年3月 177人	令和4年2月1日～2月18日 市営住宅・市営借上住宅入居者 計438世帯	令和3年4月～令和4年3月 回答団体数227団体	令和3年4月から令和4年3月まで ご当地区ごとに配布した。回答数:3,025件
満足度向上の取組	新型コロナウイルス感染症予防の長期化により、行事の規模を全体からフロア単位に変更して実施した。日常生活においては、外出の機会が少なくなったため、通信販売や買い物代行を行い、嗜好品を含めた必要物品が入手できるような対応を行った。	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・対応などに関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。	1. わびる運営懇話会での意見聴取 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。頂いたご意見については月例定例運営会議にて地域共生課と共有した。
3 その他 (個人情報保護・緊急時対応等)	・規程に沿って適切に対応した。 ・25件の相談があり、15件受け入れを行った。その他10件中9件が施設利用を拒否され辞退となる。残り1件は、認知症状、抑うつ症状、高血圧あるも医療の介入なしに加え、配偶者の急逝により独居困難となられたケースにて、急激な環境の変化に対応できないのではと判断した。	・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 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履行し、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対応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。 シフト制による平日出勤人数の削減や「ユーザーセッション」の設置等を行うことにより、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に努めた。	・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・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を再点検し、追加や改訂を行い職員で共有した。また、新型コロナウイルス感染症への対応としてガイドライン、対応マニュアルを策定、また利用者向けの資料として施設利用にあたっての注意事項を策定し運用・発信した。	・「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
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進めており、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3年度は、公募による指定管理となつて3期目の1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、事業運営に関しても確実に取り組んでいる。コロナ禍であっても、利用者に寄り添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3年度については、新型コロナウイルス感染症対策で、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値を維持し、相談件数については最高評価サービス水準値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。	法改正への対応や、計画修繕の実施、建替事業に伴う移転者にかかる入退去事務の実施など、市の施策に沿って積極的に協力していると評価できる。 「その施設として重要と思われる業績の評価指標(KPI)」については、全4項目の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、全指定管理期間を通して最高値を達成したことから、市の歳入確保の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は、全体的にやや改善傾向にあるものの、相談対応や接遇に関する苦情が市へ多く寄せられたため、管理方針に根拠を「ホスピタリティ」を掲げ、公平・公正なサービスの提供を実現できるような根本的な改善を求めた。 自主事業については、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、講習会の開催ができなかったため、今後は事業内容を充実し、入居者のニーズに沿った積極的な自主事業の展開を期待する。 従業員への配慮については、人材研修や接遇研修をはじめとした豊富な研修の実施によるスキルアップのほか、ノー残業デーを週に2日設定するなど、従業員ワークライフバランスの実現を図っている。今後は従業員間の業務量の偏りを改善することで、従業員が充実感を持ちながら、さらに意欲的に業務に取り組む環境づくりを進めることが望ましい。 以上より、令和3年度は、入居者からの相談対応や接遇にかかる改善を求めたものの、「問題のない管理運営状況である」と評価する。	新型コロナウイルス感染症の影響により、利用人数が確保すべきサービス水準値を下回っているが、受入れ定員50%程度の制限を継続し安心・安全を第一に事業運営しており、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。新規利用者獲得のため、民間事業者と連携した新たな事業や人々の行動様式の変化に対応した新規プログラムの開発、リニューアルしたホームページやSNS、他社ウェブサイトでの積極的な発信など、新たな取組みと創意工夫ある運営を行っており、また所管課への報告・連絡・相談も迅速に行っており、管理運営状況に問題はなかった。 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、新規利用者の獲得と利用者満足度を高める運営に努めていきたい。	施設、設備に関しては事故や故障もなく安心・安定した管理運営が行われている。併業業務においても、丁寧な対応を心がけており、利用者アンケートの評価の高さが結果として表れている。今後も利用者目線で高いサービスを期待する。 一定、安定した管理運営ができていることから、今後は経費削減や施設の延命化等を始めた。指定管理者制度導入による効果を発揮できる取組みについても積極的に提案していただきたい。

※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。