

指定管理者評価書【所管課用】

評価日：平成28年9月1日

款	項	目	施設名	指定管理者名
03	01	01	総合福祉センター	社会福祉法人日高市社会福祉協議会
予算事業名			所管課名	所属長名
総合福祉センター維持管理業務			福祉政策課	吉野 靖彦
				年度指定管理料
				67,619,000 円

◆本調査は平成27年4月1日から平成28年3月31日までの状況について報告するものとする。

所管課長は、当該施設の管理・運営が、協定書、仕様書及び計画の内容に基づき適正に行われているかを確認し、特に評価できる事項、改善すべき事項等を記入すること。		評価欄	コメント欄
視 点	(1) 平等利用確保	良好	利用手続がマニュアル化され、 接遇向上に努めるなど円滑な施設利用や平等利用確保への取組が適切になされている。
	・公共性及び公益性を保ち、利用者の平等な利用の確保がなされているか。 ・利用者が満足する接遇がなされているか。	概ね良好	
		要改善	
		不適切	
視 点	(2) 効率的な運営	良好	新規の自主事業「入浴マナー川柳コンテスト」への取組及び施設の LED 化を進め、効率的な運営がなされている。
	・サービスの向上及び自主事業に積極的に取り組み、利用者及び利用率の増加に努めている。 ・管理に係る経費削減及び自主財源の確保に努めている。	概ね良好	
		要改善	
		不適切	
視 点	(3) 運営における健全性	良好	修繕箇所の増加に伴い、修繕費の増加に対して他の費目を削減するなどの努力が感じられ、適切な収支運営がなされている。
	・管理運営に係る収支状況が適切な状況※である。 ※±0%又は余剰額が指定管理料の概ね20%未満 ・業務を行う上で適切な運営能力を有している。	概ね良好	
		要改善	
		不適切	
視 点	(4) 安全性確保・法令順守	良好	危機管理マニュアルを作成するなど積極的に安全性の確保方策を講じており、適切な個人情報の管理もなされている。
	・防災、防犯、事故、緊急時の対応等、安全性の確保に努めている。 ・個人情報の適正取扱等、関係法令を順守している。	概ね良好	
		要改善	
		不適切	
視 点	(5) サービス向上	良好	施設利用者への苦情対応が適切になされている。利用者アンケートの実施を自ら行い、利用者の満足度向上に努めている。
	・利用者アンケート等を実施するなど利用者の声を聞くことに努めている。 ・利用者の声に的確に対応し、利用者満足度向上に努めている。	概ね良好	
		要改善	
		不適切	
視 点	(6) その他（施設の特性に応じた評価項目を設定）	良好	ホームページ等の充実や地域情報の収集発信について、社会福祉協議会の事業と連携し、更に進めていただきたい。
	【例】 ・事業のPRは積極的に行ったか。 ・地域情報の収集発信に積極的だったか。	概ね良好	
		要改善	
		不適切	

指定管理者評価書【所管課用】

所管課による総合評価			
良好	概ね良好	要改善	不適切
利用者への適切な苦情対応、接遇向上に向けたマニュアル作成、施設利用者アンケートの実施などにより、利用者が満足のいく施設運営がなされている。また、危機管理マニュアルを作成するなど利用者が安心して利用できる施設運営に努めていることは大きく評価できる。 継続の自主事業（クールオアシス及びコバトンお達者倶楽部事業）に加え、平成28年度から新規の自主事業「入浴マナー川柳コンテスト」を展開しているものの、施設全体として利用者数が減少傾向となっていることから、利用者増加に向けた更なる自主事業の充実及びホームページ等を活用したPRを図られたい。 危機管理マニュアルを策定し、安全面の向上を図っているが、平成28年度は台風による対応が多かったため、当該内容を踏まえた同マニュアルの改訂について検討を進められたい。 施設管理面では、維持管理に要するコスト削減を図りつつ、利用者の満足度向上に資する修繕、省エネ化を促進する施設のLED化などを実施しており、効率的な運営がなされている。			

指定管理者総合評価書【所管課用】

※次期指定管理者選定の際の参考
指定管理者である社会福祉法人日高市社会福祉協議会は、社会福祉法に基づき、日高市における社会福祉事業等の健全な発展及び社会福祉に関する活動の活性化により、地域福祉の推進を図ることを目的とする民間の非営利団体であり、日高市総合福祉センター「高麗の郷」の開館当初からセンターに事務所を置き、積極的に地域福祉活動を推進し、市民から高い信頼を得てきた。同センターの開設当時から長期にわたって施設の管理に携わっているため、施設を熟知しており、施設の設置目的を効果的に達成しうるものである。 平成26年度から平成28年度の3か年の指定管理として、同センターを受託しているが、その間、利用者アンケートを2回実施し、利用手続のマニュアル化を行うなど接遇向上に努め、施設利用者が求めているニーズに応じた改善や苦情対応も適切に行われている。 平成26年度には「危機管理マニュアル」を策定し、施設の安全利用への取組が進められている。 平成27年度には、経費削減により捻出した費用を元に施設のLED化を進めるとともに、利用者の満足度向上に資する修繕なども多く実施している。 平成28年度には、新規の自主事業「入浴マナー川柳コンテスト」を展開し、今後、施設利用者の増加へ向けた新規事業についても実施に向け検討を進めている。 施設の老朽化が進行する中で、適切な維持管理及び修繕も実施しており、総合的な視点において指定管理者として適切に運営がなされている。