

指定管理者評価書

評価日：令和元年8月15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 | | | 生活福祉課 | 大沢 宗明 |
| | | | | 年度指定管理料 |
| | | | | 67,619,000 円 |

◆本調査は平成30年4月1日から平成31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 |
|---|---|-----------|--|
| (1) 平等利用確保 | | 良好 | 利用手続がマニュアル化され、職員間で情報の共有を徹底し、接客向上に努めるなど、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。 |
| 視点 | <ul style="list-style-type: none"> 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客がなされているか。 | 概ね良好 | |
| | | 要改善 | |
| | | 不適切 | |
| (2) 効率的な運営 | | 良好 | エアコンの温度管理の協力呼びかけ、日よけの設置、浴室の節水啓発により経費削減に努めた。自主事業「入浴マナー川柳コンテスト」「クールオアシス事業」「高麗の郷すこやか事業」等への取り組みを行った。 |
| 視点 | <ul style="list-style-type: none"> 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か。 管理に係る経費削減及び自主財源の確保に努めているか。 | 概ね良好 | |
| | | 要改善 | |
| | | 不適切 | |
| (3) 運営における健全性 | | 良好 | 余剰額が指定管理料の20%未満であり、管理運営に係る収支状況が適切な状況であると認められる。 |
| 視点 | <ul style="list-style-type: none"> 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か。 | 概ね良好 | |
| | | 要改善 | |
| | | 不適切 | |
| (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。 |
| 視点 | <ul style="list-style-type: none"> 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か。 個人情報の適正取扱等、関係法令を順守しているか。 | 概ね良好 | |
| | | 要改善 | |
| | | 不適切 | |
| (5) サービス向上 | | 良好 | 利用者への苦情対応が適切になされている。また、利用者アンケートの実施、パンフレットの作成など、利用者満足度向上に努めている。 |
| 視点 | <ul style="list-style-type: none"> 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か。 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か。 | 概ね良好 | |
| | | 要改善 | |
| | | 不適切 | |
| (6) その他（施設の特性に応じた評価項目を設定） | | 良好 | 情報コーナーを設置し、市内外の情報を分かりやすく配架している。更なるPR及びホームページによる積極的な情報発信に努められたい。 |
| 視点 | 【例】 <ul style="list-style-type: none"> 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

| 所管課による総合評価 | | | |
|--|------|-----|-----|
| 良好 | 概ね良好 | 要改善 | 不適切 |
| <p>利用者への適切な対応、接遇向上に向けたマニュアルの作成、事案発生後の情報と対応策の共有化、利用者アンケートの実施などにより、利用者が満足できるような施設運営がなされている。</p> <p>利用者サービス向上のため、貸室の公平な利用を目的としたルールの整備を行った。また、子育て総合支援センター利用者の増加に対応した安全対策として、こまのさと作業所の西側及びシルバー人材センター入口に減速帯の整備、ミラー設置などを実施し、来館者及び職員が安心安全に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。</p> <p>自主事業として、「クールオアシス事業」、シニア世代の健康づくりをサポートする、「高麗の郷すこやか事業」及び入浴マナー向上のための「入浴マナー川柳コンテスト」を継続して実施している。</p> <p>施設全体としては、子育て総合支援センターが開設したことにより、利用者数は増加傾向となっているが、さらに利用者増加に向け、自主事業の充実及びホームページの随時更新やSNSを活用するなどPR方法の工夫を図られたい。</p> <p>安全性確保等については、「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、近年、全国的に台風による被害が多くなっているため、当該内容を踏まえた同マニュアルの改訂について準備を進められたい。また、子育て総合支援センターが併設されているため、不審者対策、事故についても十分考慮されたい。</p> <p>建物や設備については、老朽化に起因するものが多いと思われるが、故障や損傷による危険箇所等を速やかに把握し、利用者が安心して施設を利用できるよう、安全面に一層の注意を払われたい。</p> <p>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自主事業や修繕等を実施しており、効率的な運営がなされている。</p> | | | |

平成30年度における自己評価

指定管理者として、来場された方が安全かつ快適に利用できるよう管理及び運営に努めました。また、福祉活動や市民の交流の場としても活かせるよう、利用される皆様へ、最高のサービスを提供することを第一に心掛けました。

1. 建築・設備機器について

供用開始から20年以上が経過し、建物の老朽化や設備機器の不具合がより顕著となり、修繕等の対応が増加しました。

特に、浴室の機械設備については、休館日を除く連日、かつ長時間稼働することから消耗は激しく、対応に苦慮しましたが、安定的な運営に向けて、日常点検及び定期の保守点検を確実に実施することで、常に良好な状態を維持するよう、また異常の早期発見に努める等、職員並びに設備担当者一丸となって取り組みました。

2. 収入について

総合福祉センター使用料は、前年比44,350円の増となりました。これは、浴室使用料が126,200円の増となったことが主な理由でした。

同様に雑収入は、前年比55,704円の増で、平成30年10月1日施行の「日高市総合福祉センター駐車場等環境整備協力金に関する内規」による、協力金収入が主な増額理由でした。

3. 支出について

「1. 建築・設備機器」で述べたように建物及び施設の老朽化が進み、それに伴う修繕費は、結果的に当初予算を上回ることとなりました。

しかしながら、利用する方へのサービス低下を招かないため、また安全を担保するためには必須でありました。

燃料費については、前年比1,339,501円の増となりました。これは、1リットル当たりの単価が前年を上回る月が多かったことによるものでした。

その他の支出については、概ね前年と同額程度でありましたが、事務の執行に当たっては、利用される方の福祉の増進を念頭に、「最小の経費で、最大の効果を挙げる」よう努めました。

4. ご意見箱について

センターのご意見箱には6件の意見が寄せられ、内容等については別添のとおりでした。

市民の皆様からのご意見は、センターを管理及び運営するうえで大いに参考となる、貴重なものと考えております。

今後も、常に利用者目線で取り組んで参ります。

5. その他

(1) 安全対策

こまのさと作業所西側、シルバー人材センター入口に減速帯を取り付けました。

シルバー人材センターから出る際、特に右側からの車両や歩行者が、作業所の建物が死角となって見にくいことから、事故防止対策として実施しものです。

(2) 職員研修

職員の資質の向上及び緊急時の迅速・適切な対応を目的として、普通救命講習等を受講させたものです。