

指定管理者評価書【所管課用】

評価日：令和2年8月17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事業			生活福祉課	堀口 和子
				年度指定管理料
				67,619,000 円

◆本調査は平成31年4月1日から令和2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	視 点	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。
		概ね良好	
		要改善	
		不適切	
(2) 効率的な運営	視 点	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。継続してきた自主事業の実施(見直し)に努められたい。
		概ね良好	
		要改善	
		不適切	
(3) 運営における健全性	視 点	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。
		概ね良好	
		要改善	
		不適切	
(4) 安全性確保・法令順守	視 点	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、関係法令を順守している。
		概ね良好	
		要改善	
		不適切	
(5) サービス向上	視 点	良好	利用者への苦情対応が適切になされている。また、毎年、利用者アンケートを実施し、利用者満足度向上に努めている。新型コロナウイルス感染防止対策について、引き続き適切に対応されたい。
		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)	視 点	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に向けて、ホームページを充実し積極的な情報発信に努められたい。
		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。 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、安全対策として、総合福祉センター駐車場入口の縁石上にポール4基の設置、シルバー人材センター入口の隅切り工事を実施し、出入りの際の視認性等の向上を図り、来館者及び職員並びに子育て総合支援センター利用者に対応した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。 継続の自主事業である、「クールオアシス事業」、「高麗の郷すこやか事業」や「入浴マナー川柳コンテスト」であるが、平成30年度、令和元年度は、これらの自主事業が未実施だったが、新型コロナウイルス感染症対策を講じながら、次年度からは、新たな事業を検討し、実施できるよう努められたい。 施設全体としては、さらに利用者増加に向け、自主事業の見直し及びPR方法の工夫を図られたい。 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、大雨、大雨による洪水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。 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。 月次報告書について、設備・機器異常報告、事故・緊急対応等記載漏れの無いよう報告されたい。 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修繕等を実施しているが、今後も、計画的かつ効率的な運営に努められたい。 事業のPRについては、ホームページを随時更新し、情報発信に努めるほか、SNSの活用も検討されたい。 年度末には、新型コロナウイルスの影響により、感染拡大防止に向け高い危機管理意識を持ち、迅速に対応できた。また、開館制限が度々変化する中、利用ガイドを作成し、公共機関への配架、ホームページへの掲載、館内へのポスター掲示等利用者への周知を速やかに行った。			

令和元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るとともに、福祉活動や市民の交流の場としても活かせるよう、一年を通して最高のサービスを提供することを第一に、職員並びに設備担当者が一丸となって取り組みました。

そうした中、新型コロナウイルス感染症が流行したことは、まさに想定外のことでありましたが、アルコール消毒や「手洗い」「マスクの着用を含む咳エチケット」のポスターを掲示する等、感染症拡大防止に向け、高い危機管理意識をもって対応いたしました。

しかしながら、日高市新型コロナウイルス感染症対策本部会議での決定に基づく生活福祉課の指示により、3月3日から15日までの間を臨時休館とし、さらに、その期間が3月末まで延長されました。

総合福祉センターを管理及び運営する立場として、「一年を通して最高のサービスを提供する」こと無く当該年度が終了したことは、非常時におけるやむを得ない判断とはいえ、残念な結果でありました。

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。

主な対応については、総合福祉センターと作業所間の通路北側の一部脱落していた外壁タイル及びセンター2階女子トイレの床タイルを張替える等、安全性、快適性の確保に努めました。浴室の設備・機器は、休館日を除く連日、かつ長時間稼働するということから消耗が激しく、対応に苦慮しましたが、安定的な運営に向けて、日常点検及び定期的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努めました。

新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う臨時休館中の維持管理については、従前と変わらず定期的に保守点検等を実施することで、施設・設備の安全性を確保するとともに、衛生面についても気を配るよう努めました。同時に、再開時におけるトラブルを未然に防ぐことも念頭に、細心の注意をもって対応することを心掛けました。

2. 収入について

総合福祉センター使用料は、前年比506,000円、予算に対しては491,650円の減となりました。これは、新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う臨時休館による、浴室使用料の減が主な理由でした。

雑収入については、前年比 420,805 円の増でした。これは、令和元年 1 1 月 1 4 日付けの定期報告書で報告したとおり、総合福祉センターの管理を委託する日本美装（株）による総合管理業務のうち、給湯設備保守点検業務の中の貯湯槽清掃について、未実施だったことが判明したことによる返金が主な理由でした。

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大きく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 123,551 円の減となりました。これは、臨時休館に伴って営業を中止した、浴室に係る灯油使用料の減が主な理由でした。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。

事務の執行に当たっては、利用される方の福祉の増進を最大の目標に、「最小の経費で、最大の効果を挙げる」よう努めました。

4. ご意見箱等について

まず、センターのご意見箱には 2 件の意見が寄せられ、その内容及び回答については別添のとおりでした。また、日高市総合福祉センターの管理に関する協定書第 6 条第 1 項第 6 号の規定によりアンケート調査を実施いたしました。

利用される皆様からのご意見や調査の結果は、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、サービスの向上に取り組んで参ります。

5. その他

(1) 安全対策

主な対策として、総合福祉センター駐車場西側入口の縁石上にポール 4 基を設置し、またシルバー人材センター入口の隅切り工事を実施しました。これにより、出入りの際の視認性等が向上し、交通事故防止の一助となりました。

(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、飯能日高消防署日高分署において、普通救命講習等を受講させたものです。

(3) その他

「災害時における指定避難場所としての対応」について

指定管理者として、総合福祉センターの効果的、効率的な管理及び運営は、平時はもとより、災害時には、より迅速かつ適切に対応することが求められます。

このことから、避難所開設時における役割分担、また指定された際のセンター運営等について、明確かつ具体的に定めておく必要があると考えることから、自己評価を提出するにあたり、改めて指示等をお願いするものです。