

指定管理者評価書

評価日：令和5年7月28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 喜由
				年度指定管理料
				71,928,000 円

◆本調査は平成4年4月1日から令和5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、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。
	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>利用者が満足する接遇がなされているか。</li> </ul>	概ね良好	
		要改善	
		不適切	
視点	(2) 効率的な運営	良好	自主事業は、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から実施を見送った。 エアコンの温度管理の協力呼びかけ、計画的な消灯、日よけの設置、浴室の節水啓発等を行った。
	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	概ね良好	
		要改善	
		不適切	
視点	(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。
	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理運営に係る収支状況が適切な状況※である。</li> <li>※±0%又は余剰額が指定管理料の概ね20%未満</li> <li>業務を行う上で適切な運営能力を有しているか。</li> </ul>	概ね良好	
		要改善	
		不適切	
視点	(4) 安全性確保・法令順守	良好	消防訓練を年2回実施し、災害発生時の安全確保が図れるよう努めている。また、「危機管理マニュアル」を作成するなど積極的に安全性確保の方策を講じている。 法人の個人情報取扱規程に基づき、個人情報の適切な管理がなされている。
	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>個人情報の適正取扱等、関係法令を順守しているか。</li> </ul>	概ね良好	
		要改善	
		不適切	
視点	(5) サービス向上	良好	毎年、利用者アンケートを実施し、利用者の意見を業務に反映するなど、満足度向上に努めている。 また、ご意見箱の利用者からの意見・苦情等、対応が適切になされている。
	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	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	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。ホームページを適宜更新し情報発信に努めている。
	<b>【例】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>事業のPRは積極的に行ったか。</li> <li>地域情報の収集発信に積極的だったか。</li> </ul>	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>また、苦情やトラブルの際は、速やかに現状確認を行い、対応策を検討し改善に努めている。</p> <p>利用者への適切な対応、接遇面については、マニュアルを活用し、職員の資質向上を図り、今後も、利用者の立場に立ったサービス提供に努められたい。</p> <p>継続してきた自主事業は、令和元年度から令和4年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から未実施だったが、終息後に向けて新たな事業を検討し、実施できるよう事業計画を立案されたい。</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、ゲリラ豪雨等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、同マニュアルの改訂を進められたい。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、事故についても引き続き十分考慮されたい。</p> <p>建物や設備の不具合については、建設から27年が経過し、老朽化に起因するものが多いと思われるが、利用者が安全に安心して施設を利用できるよう、法令等に基づく施設点検の他、毎月1回の日常点検を実施し、故障や損傷等を早期発見し、危険箇所等を速やかに把握、対応されたい。ボイラー機器については、建設当時から長時間の運転を続けてきており、故障、不具合が多くなってきているため、特に注意されたい。</p> <p>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。また、保守点検業者から機器等のリニューアルの提案を受けた場合は、速やかに報告書に記載するとともに、リニューアル計画書、見積書を依頼し報告されたい。</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修繕等を実施しているが、今後も、計画的かつ効率的な管理運営に努められたい。</p> <p>事業等の周知事項については、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。</p> <p>日高市新型コロナウイルス感染症対策本部会議の決定に基づき、貸室等のサービスについて、定員及び時間の制限などを解除した。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。</p>			

## 令和4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、最良のサービスを提供することを第一に心掛けました。

そのような中で、昨年に引き続き、新型コロナウイルス感染症の対策を講じながら運営をしていましたが、日高市新型コロナウイルス感染症対策本部会議の決定に基づき、貸室等のサービスについて、定員及び時間の制限などを令和4年6月1日から解除しました。

また、電子浴（電位治療器）、卓球、囲碁将棋、新聞、インターネット（PC端末利用）、館内や大広間での休憩利用についても上記同日から通常利用となりました。

そして、マスクの着用については、令和5年3月13日から一律の着用をお願いすることから、推奨するところとしました。

### 1. 建築・設備機器について

供用開始から20数年が経過し、建物の老朽化や設備機器の不具合が顕著となり、修繕等の対応が大幅に増加しました。

特に浴室の濾過装置付随機器やボイラー機器については、休館日を除く連日、かつ長時間稼働することから消耗が激しく、故障や不具合の対応に苦慮しました。

安定的な運営を維持するため、日常点検及び定期の保守点検を確実に実施し、良好な状態に努めました。また、職員並びに設備担当者が一丸となって異常の早期発見ができるように業務をすることで、交換修繕等の対応を遅滞なくおこなうことができました。

これにより、今年度は、浴室サービスの休止をすることなく、営業することができました。

### 2. 収入について

総合福祉センター使用料は、予算額に対し106,250円の増となりました。これは、貸室の定員制限を解除したことや浴室利用の人数が増えたことによる増加となりました。

雑収入については、16,350円の減でした。

これは、エントランスのコピー機や公衆電話利用者が少ないことによる収入減少となりました。

### 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ましたが、それに伴う修繕費支出は、前年度の支出額に対し2,387,313円の増となりました。これは、ボイラー循環ポンプや浴室ろ過・ジェットポンプ、中庭の浮きタイルやソファの修繕を実施したため、今年度の修繕が増加したことによるものです。

燃料費支出については、前年度の支出額に対し2,046,557円の増となりました。これは、灯油使用量が増大し、さらに1リットル当たりの単価が前年度を毎月上回っていたことによるものでした。

消耗器具備品費支出については、前年度の支出額に対し217,925円の減となりました。これは、前年度に電動草刈り機やブロワなどの除草機器を購入したことによるものでした。

業務委託支出については、前年度の支出額に対し、3,504,750円の減となりました。これは、前年度に臨時窓口の設置や浴室内の清掃、足マットの洗濯の頻度を増やし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つながるよう努めました。

### 4. ご意見箱について

センターのご意見箱には3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。また、日高市総合福祉センターの管理に関する協定第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、今後の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向上に取り組んで参ります。

### 5. その他

#### (1) 安全対策

令和5年3月20日に災害発生時に来館者の避難誘導路を確保するため、相談ブースを社協事務所前からエントランスに移設しました。

#### (2) 職員研修

職員の緊急時の迅速・適切な対応を目的として、令和4年9月27日と令和5年3月22日に消防訓練を実施しました。