

指定管理者評価書

評価日：令和7年7月23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
				令和6年度指定管理料
				79,200,000 円

◆本調査は令和6年4月1日から令和7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。
	・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	自主事業は、市民ギャラリーの実施、健康づくり教室、大広間でのカラオケを実施した。節水、節電対策の周知や対応を迅速に遂行しており、効率的な運営が図られている。
	・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	
視 点	(3) 運営における健全性	良好	余剰額が指定管理料の1%未満であり、管理運営に係る収支状況が適切になされている。また、収支報告が徹底されており、適切な運営能力を有している。
	・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か。	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。
	・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	
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、対応が適切かつ迅速になされている。
	・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	
視 点	(6) その他（施設の特性に応じた評価項目を設定） 【例】	良好	動線を考慮した情報コーナーを配置し、市内外の情報紙やパンフレット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、利用者に最新の情報を発信している。
	・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
利用者への適切で速やかな対応を実施し、接遇向上に向けたマニュアルの作成や事案発生後の情報と対応策の共有化が図られている。また、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。 特に、苦情やトラブルの際は、速やかに現状確認を行い、職員間の情報共有を徹底し、対応や再発防止に努めている。 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、トラブルや苦情が減少する方策を遂行願いたい。 継続してきた自主事業は、来館者の健康増進や外出の機会、市民交流を増やすことを目的として、市民ギャラリーの実施や健康づくり教室を実施した。また、大広間でのカラオケの定期開催を通年で実施することができた。 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、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、セキュリティシステム等を活用した不審者対策に対処し、事故についても引き続き十分考慮されたい。 普通救命講習は、令和2年度から実施していないため、計画的に実施されたい。 建物や設備の不具合については、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、毎日の日常点検及び毎月1回の定期点検を実施し、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。ボイラーを初めとした浴室設備や中央監視盤設備については、建設当時から運用を続けており、故障、不具合が多くなっているため、特に注意されたい。 浴室に関しては、レジオネラ属菌や感染症が検出されないよう、留意するほか、塩素濃度の管理徹底をしていただきたい。また、浴室清掃について、清掃方法、手順等を徹底し、委託業者に指導されたい。 月次報告書について、保守点検業者から機器等の異常報告、または、リニューアルを要する箇所が発生した時や提案を受けた場合、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。また、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管理運営に努められたい。 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、情報発信に努めている。今後は、新規利用者の増加が図れるよう SNS を活用した情報発信も検討されたい。			