

指定管理者評価書【所管課用】

評価日：平成29年8月3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28年4月1日から平成29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。
	<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	H28年度からの自主事業「入浴マナー川柳コンテスト」への取組を進め、効率的な運営がなされている。
	<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。 ・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。
	<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。 	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。
	<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。 ・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。利用者アンケートを実施し、利用者の満足度向上に努めている。
	<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。 ・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	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及びホームページの作成を進めていただきたい。
	<p>【例】</p> <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【所管課用】

所管課による総合評価			
良好	概ね良好	要改善	不適切
<p>利用者への適切な苦情対応、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、施設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>利用者の利便性、快適性、安全性等のため、館内案内図の更新を、臨時駐車場使用時の案内看板の導入、ご意見箱記入用筆記具の設置場所変更、カラオケ機器更新、教養娯楽室への空気清浄器設置、照明のLED化、調理実習室の一斉整理、男女浴室のウォータークーラー及びコインロッカーの設置などを実施し、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。</p> <p>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」を実施している。施設全体として利用者数は増加傾向となっているが、更なる利用者増加に向け、自主事業の充実及びPR方法の工夫を図られたい。また、ホームページについては、年内に作成できるよう準備を進めていただきたい。</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、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。また、建物や設備の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 28 年度における自己評価（総合福祉センター管理業務）

【総括】

平成 28 年度は、指定管理期間の 3 年目の年であり、管理運営のまとめの年度でありました。管理・運営を行うにあたり、指定管理者として利用者が快適安全に利用できるよう、効率的な管理・運営を心がけました。福祉活動や市民相互の交流の場として支援及び活動の援助、利用者の福祉向上に努めました。

建築物・建築設備では、建設から 20 年が経過し機器の経年劣化は顕著になり、修繕や部品の交換が多く発生しました。その中で、①施設の長寿命化を目標に利用者の安全を第一すること、②使用状況から見た優先度を設定して修繕・工事の実施を行いました。中でも空調機の部品交換は毎年発生しており、新規の更新を含めて検討を要しております。

また、屋上防水工事が行われ、工事が円滑に進むよう、市・設計業者・施工業者・社協で密な連携をとりました。その工事の中で、館内エントランスホールの天井に設置されているルーバーに不具合を発見し、利用者の安全を第一に全て撤去をしていただきました。

夏の暑さ対策として、熱中症注意喚起の館内放送を行い、1 階の通路一部にヨシズを立て掛け室温の上昇を抑え節電に努めた他、施設の利用団体の活動の披露の場としてクールオアシスを開催し、市内各公民館へ事業実施の周知を行った結果、例年以上の来館者となり憩いの場として提供をすることができました。

【収入について】

総合福祉センター使用料を平成 27 年度と比較すると、総体的には 152,500 円減額となりました。その内訳は、浴室利用料金が 44,500 円減額、貸室利用料金は 102,000 円減額、カラオケ利用料金は 6,000 円減額となりました。

浴室利用者について、65 歳以上(100 円)の利用者は増加しましたが 64 歳未満(200 円)の利用者は減少し、単価の差により減収が大きくなる結果となりました。貸室利用料金の減少は、有料団体の予定が合わず、他の施設に流れたと推察しております。カラオケの利用料減少は、元々決められた時間内で行うため、時間内で発生した機器の不具合やその他に個人的な事情で来られないかたもいるため、減少・減収が発生したと推察されます。

また、雑収入となる公衆電話利用料金については当初予算に近い形で増額となりました。

利用料金の当初予算額	6,428,000円
利用料金の確定額	6,116,500円
雑収入の当初予算額	9,000円
雑収入の確定額	9,160円

【支出について】

平成28年度は、灯油単価が大幅に下がったことにより燃料費の減額に繋がりました。燃料費で発生した残額は、業務委託費や消耗器具備品費への流用を主として行い、センター内の消耗品の充実化・設備機器の交換などを図りました。

修繕費より他の勘定科目への流用について、機器の交換を行う場合の勘定科目は業務委託費となります。

【その他】

その他、利用者の安全や快適性を高める策として以下の策を講じました。

1. 介護予防機能付きカラオケ機器の導入
大広間で使用しているカラオケ機器を介護予防機能付きの機種に変更し、介護予防教室など幅広く活用していただきました。
2. 調理実習室の整備
調理実習室を利用する団体が衛生的にも快適に利用できるよう。2日間をかけて調理器具の整理および収納の改善を行いました。
3. 交互歩行器の導入
それぞれ異なる障がいを抱えるかたへ、館内貸出用として交互歩行器を導入しました。
4. 踏み台の導入
利用者の健康向上、福祉向上のため、踏み台を導入しました。
5. 第1回入浴マナー川柳コンテストの開始
浴室利用者のマナーアップ及び利用者の定着を図るため開始しました。
6. 職員の資質向上
衛生管理の講習会に参加し、職員および担当の資質向上を図りました。
7. 利用者団体の案内
研修を目的とした団体に対し、案内および説明を行い研修活動の援助を行いました。

【ご意見箱等について】

センターのご意見箱には、多様な意見が寄せられ、昨年度より少なく15件の意見が寄せられました。

一つ一つの意見を真摯に受け止め、対応できる意見には、直ぐに対処し掲示板にて報告を行いました。今後も、市民の方々に快適に利用していただくよう丁寧に対応していく所存です。