

# 指定管理者評価について

資料 3

## 指定管理者評価書【所管課用】

評価日：平成30年8月10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	大野 仁
				年度指定管理料
				67,619,000 円

◆本調査は平成29年4月1日から平成30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。	概ね良好	
	・利用者が満足する接遇がなされているか。	要改善	
		不適切	
視点	(2) 効率的な運営	良好	コピー機の設置(有料)、公衆無線LANの導入、電位治療器の入れ替えなどによるサービスの向上やデマンド監視装置の導入等により電気代などの経費節減に努めている。
	・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。	概ね良好	
	・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。	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。
	・管理運営に係る収支状況が適切な状況※である。	概ね良好	
	※±0%又は余剰額が指定管理料の概ね20%未満	要改善	
	・業務を行う上で適切な運営能力を有しているか。	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。
	・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。	概ね良好	
	・個人情報の適正取扱等、関係法令を順守しているか。	要改善	
		不適切	
視点	(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。平成29年度は利用者アンケートが未実施であったため、内容・方法等検討して実施していただきたい。
	・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。	概ね良好	
	・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。	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及びホームページ更新を、早急にできるように準備していただきたい。
	【例】	概ね良好	
	・事業のPRは積極的に行ったか。	要改善	
	・地域情報の収集発信に積極的だったか。	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、コピー機の導入（有料）、電位治療器の入れ替え、貸室の公平な利用を目的としたルールの整備、来館者向け公衆無線LANを導入した。また、安全対策として正面駐車場や障がい者用駐車スペースの再塗装、減速帯の整備、臨時駐車場の駐車台数を増やすための整備などを実施し、子育て総合支援センター開設による利用者の変化など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。</p> <p>継続の自主事業（クールオアシス事業）及び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（旧：こぼとんお達者クラブ）」の実施に加え、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。</p> <p>施設全体として利用者数は減少傾向となっているため、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、早急に更新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、全国的に台風による被害が多かったため、当該内容を踏まえた同マニュアルの改訂について準備を進められたい。また、子育て総合支援センターが開設したこともあり、不審者対策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 29 年度における自己評価（総合福祉センター管理業務）

平成 29 年度は、指定管理者として利用者が快適かつ安全に利用できるように管理・運營業務を心がけ、福祉活動や市民同士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下記のとおり努めました。

### 1. 建築・設備機器等

供用開始から 20 年以上が経過し、経年劣化による建物の老朽化や設備機器の不具合がより顕著となり、修繕や補修の対応が増加しました。

空調機に関しては、平成 29 年 7 月 5 日に屋外機のファンベルトの断絶による運転事故が発生し、補修等の対策が必要となりましたが、部品供給期間の終了により補修不能となり、館内の空調運転に影響が出ています。

また、子育て総合支援センター「ぬくぬく」の工事に伴い、私たちは、工事が円滑に進むよう、市・設計業者・施工業者・社会福祉協議会で緊密な連携をとり、利用者が工期中も引き続き快適かつ安全に過ごすことができることを念頭に貸室受付業務等にあたりました。

### 2. 収入について

総合福祉センター使用料を平成 28 年度と比較すると、総体的には 12,300 円増額となりました。その内訳は、浴室利用料金が 130,700 円減額、貸室利用料金は 137,100 円増額、カラオケ利用料金は 5,900 円増額となりました。

年度	浴室利用料金	貸室利用料金	カラオケ利用料金	利用料合計
平成 28 年度	5,503,300 円	93,000 円	520,200 円	6,116,500 円
平成 29 年度	5,372,600 円	230,100 円	526,100 円	6,128,800 円

また、雑収入となる公衆電話利用料金等を平成 28 年度と比較すると、有料のコピーサービスを開始したことで増額となりました。

年度	公衆電話利用料金	コピー機利用料金	雑収入合計
平成 28 年度	9,160 円		9,160 円
平成 29 年度	6,730 円	22,450 円	29,180 円

### 3. 支出について

平成 29 年度は、浴室利用者の減少に伴い燃料費も減額となりました。この減額分は、業務委託費、修繕費、消耗器具備品費へ流用し、施設の設備機器の修繕、部品の交換、消耗品や什器等の充実化を図りました。

なお、今まで事業費の業務委託費としていた保守業務の勘定科目につきましては、事務費の保守料へ仕訳の変更を行い、適切な勘定科目による処理ができるよう心がけました。

### 4. ご意見箱について

センターのご意見箱には、別紙のとおり、7 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、各部署との連携や共有により対策を実施しました。

なお、すぐにでも対応できることにつきましては、スピード感をもって対処し掲示板にて報告を行いました。今後も、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。

### 5. その他

その他、利用者の安全や快適性を高めるため以下の策を講じました。

(1) 来館者向けコピーサービスの開始

来館者の利便性向上を目的に、有料のコピーサービスを開始しました。

(2) 貸室の平等的な利用を目的としたルールの整備

研修室の利用について、イベント利用を目的とした団体と、稽古等の利用を目的とした団体との平等性を確保するため、研修室のイベント予約に関するルールを定めました。

(3) 来館者向け公衆無線 LAN の整備

社会福祉協議会のひかり回線設備を利用して利用者向け公衆無線 LAN サービスを開始しました。

(4) 駐車場の整備

子育て総合支援センター「ぬくぬく」の開始による利用者の多様化と増加を見据え、正面駐車場における駐車スペースの引き直しや、障がい者専用駐車スペースの標示を再塗布する等の安全対策を実施しました。

- (5) 第2回入浴マナー川柳コンテストの実施  
浴室利用者のマナーアップ及び利用者の定着を目的に実施しました。
- (6) 貸室利用団体の有料・無料区分確認の開始  
2階の全ての貸室に利用料金が設定されたため、団体の有料・無料の区分を確認することを目的に、初回利用団体に対して貸室利用要件の確認事務を開始しました。
- (7) 担当職員の資質向上を目的とした研修の実施  
衛生管理の講習会に参加し、担当職員の資質向上を図りました。
- (8) 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。

以 上