

指定管理者評価書

資料6

評価日：令和3年8月2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
				71,928,000 円

◆本調査は平成2年4月1日から令和3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		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。
視点	<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	
(2) 効率的な運営		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。
視点	<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	
(3) 運営における健全性	<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>	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	
(4) 安全性確保・法令順守	<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>	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	
(5) サービス向上	<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>	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	
(6) その他（施設の特性に応じた評価項目を設定）	<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>	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	
視点		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>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られたい。</p> <p>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。</p> <p>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、令和元年度から令和2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、当該内容を踏まえた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25年が経過し、老朽化に起因するものが多いと思われるが、毎月1回の日常点検を実施し、故障や損傷による危険箇所等を速やかに把握し、利用者が安全に安心して施設を利用できるよう、施設管理に一層の注意を払われたい。</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、見積書の提出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>年度中、新型コロナウイルス感染症まん延防止による緊急事態宣言が発出されたが、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、利用制限が度々変化中、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。</p>			

## 令和2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、最高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、新型コロナウイルス感染症の感染拡大により対策を講じながら運営をする必要がありました。

そのため、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、生活福祉課の指示により令和2年7月5日までは臨時休館としました。翌日以降は、営業を再開しましたが、正面玄関に臨時窓口を設置し、来館者にマスク着用や手指消毒の協力、検温を実施しました。また、貸室や浴室利用に関しては、人数制限を設けた上での利用としました。

令和3年1月8日から3月21日までの期間は、感染症拡大による緊急事態宣言発令により貸室時間を20時までの制限としました。浴室に関しても営業を休止し、感染症対策を徹底して実施しました。

### 1. 建築・設備機器について

供用開始から20余年が経過し、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。

特に浴室の機械設備については、休館日を除く連日、かつ長時間稼働することから消耗は激しく対応に苦慮しました。

安定的な運営を維持するため、日常点検及び定期的保守点検を確実に実施し、常に良好な状態に努めました。また、職員並びに設備担当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。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大を防止するため、臨時休館中の維持管理については、以前と同様に定期的に保守点検を実施することで、施設利用の安全性や衛生面の管理に努めました。また、安定的な運営ができるように注意して対応することに心掛けました。

### 2. 収入について

総合福祉センター使用料は、予算額に対し4,695,900円の減となりました。

これは、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を図るため、臨時休館による浴室利用料や貸室利用料の減が主な理由でした。

雑収入については、79,130円の減でした。これも上記と同様の理由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、それに伴う修繕費は、結果的に当初予算を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、予算額に対し4,234,462円の減となりました。これは、1リットル当たりの単価が前年を下回る月が多かったことによるものでした。

印刷製本費支出については、前年度に総合福祉センターのパンフレットや貸室利用申請書を作成し、在庫があったため支出はありませんでした。

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念頭に、「最小の経費で、最大の効果を挙げる」よう努めました。

### 4. ご意見箱について

センターのご意見箱には5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

正面玄関入口に感染症対策の臨時窓口を設置し、検温や手指の消毒を利用者にご協力いただくことで、館内での感染防止を図りました。

#### (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、消防訓練を実施しました。