

## 指定管理者の管理運営に対する評価シート（年度評価）

1 公の施設		評価対象年度：平成27年度（指定期間 5年のうち 2年目）	
施設名	大田市ふれあいプラザ	設置年月	平成13年4月
所在地	大田市常盤3546番地33	所管課	民生部福祉課

### 2 指定管理者

団体名	大北農業協同組合	選定方法	公募 ・ <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">非公募</span>
住所	大田市大町3091番地1	指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日

### 3 当該施設の管理運営に関わる収支（単位：千円）

項目		予算額	決算額
市	収入	納付金	0
		計（A）	0
	支出	指定管理料	3,564
		計（B）	3,564
		差引（A－B）	-3,564

項目		予算額	決算額
指定 管理者	収入	指定管理料	3,564
		利用料	12
		大北農協負担分	2,764
		入浴料	900
		手数料	20
		計（A）	7,260
	支出	人件費	1,575
		通信費	71
		印刷消耗備品費	10
		図書研修費	10
		三世代交流費	17
		光熱水費	2,430
		燃料費	2,160
		消耗備品費	260
		保険料	100
		修繕費	130
		保守料（機械設備）	432
		リース料	22
		除雪費	43
		計（B）	7,260
差引（A－B）	0		

#### 4 職員の配置状況（人数、役職、職務内容、正職員・非常勤職員等）

管理責任者：1名	職務内容：総括	区分：正職員
管理副責任者：1名	職務内容：施設管理	区分：臨時職員
施設管理人：4名	職務内容：施設管理	区分：臨時職員非常勤職員
施設事務職員：1名	職務内容：事務	区分：正職員

#### 5 施設の利用状況

利用区分等	目標値	実績	%
施設利用者	1,000	1,235	124%
入浴施設	2,500	4,599	184%
自主事業集客数	1,000	957	96%
南部包括	0	538	-
生きがいデイサービス	0	2,524	-
児童クラブ	0	7,278	-

#### 6 自主事業の状況

事業名・イベント名	開催日時	参加者	内容
交流会	4月21日	16	デイサービス・児童クラブ交流
端午の節句会	5月22日	44	端午の節句行事実施
菖蒲湯	6月5～8日	56	デイサービス、一般利用者
避難訓練	6月22日	28	児童クラブ利用者
七夕飾り	7月7日	88	デイサービス利用者
七夕会	8月10日	30	児童クラブ・デイサービス利用者交流
交流会	8月11日、9月24日	33	児童クラブ・デイサービス利用者交流
りんご湯	10月9～12日	106	デイ、児童クラブ、一般利用者
ハロウィン交流会	10月13,14,19,22,23日	168	あすなろ保育園・デイサービス利用者交流
児童クラブ地震訓練	10月19日	31	児童クラブ利用者
小学校児童交流会	11月10,30日	63	大町南小1年生・デイサービス利用者交流
しめ縄講習会	12月4日	48	つぐら部会・児童クラブ・デイサービス利用者
そば打ち体験	12月18日	29	デイサービス・シニアそば打ちクラブ利用者
正月飾り	1月1～7日	31	つぐら部会・職員
カラオケ、フラダンス	1月25日	24	デイサービス・松川芸能ボランティア
節分交流会	2月3日	46	児童クラブ・デイサービス利用者交流
デイ児童クラブ交流会	3月22～28日	81	児童クラブ・デイサービス利用者交流
ひな祭り交流会	3月29日	35	児童クラブ・デイサービス利用者交流

#### 7 事故発生時の対応

日付	内容・対応等

#### 8 施設・設備の修繕状況

日付	内容・対応等
4月2日	濾過機修繕
4月3日	受付窓口取り換え修繕
7月29日	鍵修理
10月26日	空調修理
10月29日	ボイラー修理
3月31日	浴槽保水制御改修、空調屋外機(KHP)修繕、電気温水器交換修繕

## 9 利用者満足度調査（利用者アンケート）

アンケート実施の有無（ 有 ・ 無 ）

【アンケート方法】

アンケートは実施していないが、窓口にご意見箱を設置

【アンケート期間】

アンケート集計結果内容

利用者からの主な苦情・意見とその対応

【アンケートによる改善点】

## 10 管理運営に対する評価、制度導入の効果について（総括）

【指定管理者（総括）】

- ・施設の設置目的である、市民の福祉保健衛生の保持増進、文化向上の拠点施設としての施設運営管理に努め、児童から高齢者まで幅広い層の利用があった。特に入浴施設は地域の公衆浴場の役割を果たしている。
- ・当施設は年末年始を除き、毎日夜8時まで開館する施設であり、入浴施設も設置していることから、施設管理に管理責任者1名、副管理責任者1名と施設管理人4名を配置し、交代勤務体制により、管理運営・衛生管理に万全を期した。
- ・南部地域包括支援センターや生きがいデイサービス、児童クラブ、JA福祉担当課（ふれあい課）が入り地域住民が利用する複合的施設のため、利用者間の調整を図り施設の有効利用に努めた。
- ・季節に合わせた各種の行事（菖蒲風呂、りんご風呂、七夕会、そば打ち、節分等）を、南小学校児童クラブ及び生きがいデイサービスと合同で三世代交流事業として実施した。
- ・常盤地区の老人クラブやあすなろ保育園、南小学校とデイサービス利用者との交流事業を行った。
- ・入浴施設の利用者が増加傾向にあり、入浴料収入が予算見込みを上回り、収支計画と事業計画の整合をとることができた。しかし、施設開設から14年以上が経過し入浴施設関係の修繕が増えてきており、市担当課と協議し、空調や入浴施設関係の設備機器の修繕を行ったが、老朽化が進んでるため、今後修繕箇所が増えていくと予想される。
- ・危機管理対応体制実施マニュアルや職員緊急連絡網を整備するとともに、毎年職員による研修会議を開催し周知徹底している。また、施設防災機器やAED使用方法の職員研修、児童クラブと合同の避難訓練を実施した。
- ・各種事業を通じて、当該施設に対する地域住民の理解を深めることに努めた。

【施設所管課（総括）】

事業収支については、利用者の増加を図るとともに、経費節減に努め、適正な施設運営にあたっていると評価する。

管理運営実績については、入浴施設での菖蒲風呂など季節行事を取り入れた利用者サービスへの取り組みを行なうなど、施設全体での利用者数に増加が見られるほか、自治会等地元組織と連携を密にするなど、地域の拠点施設としての役割を担っている点が高く評価できる。施設の立地上、常盤地区中心の利用傾向であるが、全市に向けた周知活動を行なうなど、利用増加策への対応が行われている。

危機管理対応については、平時における対応や連絡体制が整えられているほか、災害時の指定避難所としての緊急対応体制が確保されている。

1.1 評価内容

評価の視点・項目 良い・適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」		
1 施設の運営について	評価	
経営方針	指定管理者	所管課
施設運営のための経営方針は適切であったか	○	○
市の方針、施設の設置目的、業務等を的確に理解し運営されているか	○	○
<p>【指定管理者の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設の設置目的である、市民の福祉及び保健衛生の保持増進、文化向上の拠点施設としての施設運営管理に努め、児童から高齢者まで幅広い層の利用が見られた。</li> <li>施設は、南部地域包括支援センターや生きがいデイサービス、児童クラブ、JA福祉担当課（ふれあい課）が入る複合的施設にて、特に、施設利用（貸出し）については生きがいデイサービスや児童クラブの使用時間外である夜間や休日の利用調整を図り、施設の有効利用に努めた。</li> <li>各種事業を通じて、当該施設に対する地域住民の理解を深めることに努めた。</li> </ul>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>施設の設置目的に沿い、適切な管理運営方針に基づいた運営がされており、また、地域関係者との連携を図るなど、地域の拠点施設としての役割を担っている。</p>		
利用者のサービス向上、利用促進に向けた取り組み	指定管理者	所管課
サービス向上のための取り組みは適切であったか	○	○
利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足度が得られているか	△	△
利用者の要望・意見の把握・対応は適切であったか	○	○
利用者のトラブルの未然防止と対処方法は適切であったか	○	○
施設の設備等の活用は適切であったか	○	○
広報など利用に関する周知計画は適切であったか	○	○
利用促進への取り組みは適切であったか	○	○
施設利用（貸出）に関する具体的な計画は適切であったか	○	○
<p>【指定管理者の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>サービス向上利用促進に向け、入浴施設へのポイントカード導入、無料鍵付ロッカー、シャワーチェア、手すりを設置するなど、利便性向上を図った。</li> <li>住民の公平な利用を確保するため、軽運動室や食堂、会議室は予約による利用調整を行なうよう配慮している。軽運動室はダンスやエアロビクス等色々なグループに利用いただき、好評である。食堂とカラオケ利用も多い。</li> <li>アンケート調査は実施していないが、ご意見箱を窓口に置き、いつでもご意見やご要望を聞けるよう配慮している。アンケート実施は次年度以降検討したい。また、入浴施設利用者の意見を直接聞き、職員に周知し、サービス向上に努めた。</li> <li>年間事業計画を作成して三世代交流事業や特殊風呂等の自主事業を実施し、市やJAの広報、有線放送等で実施状況を周知した。</li> </ul>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>入浴ポイントカードなど利用者サービス向上への取り組みにより、利用者の増加に結びついている。</p> <p>施設の貸し出しについては、常盤地区の利用者が多く、地域との連携がなされていると判断できる一方で、平等な利用確保を図るため、適切な広報活動が行われている。</p> <p>利用者アンケートは実施していないが、意見箱を設置し、利用者の意見・要望を反映するよう配慮しているが、アンケート実施の必要性について、検討をお願いしたい。</p>		

評価の視点・項目

良い・適当である「○」、改善が必要である「△」、悪い・未実施「×」

2 危機管理体制、平等利用等について	評価	
安全対策・緊急対策	指定管理者	所管課
利用者の安全確保に関する研修を実施し、職員が内容を熟知しているか	○	○
防災訓練等が実施されているか	○	○
施錠、警備体制等は適切であるか	○	○
その他緊急時の対応が適切であったか	○	○
<p>【指定管理者の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・危機管理対応体制実施マニュアルや職員緊急連絡網を整備し、毎年職員による研修会議を開催し周知徹底している。消防職員に来て頂き、救急救命講習、施設防災機器の使用方法やAED使用方法の職員研修を実施した。</li> <li>・ふれあいプラザ自衛消防組織を作り、南小学校児童クラブと合同による防火、地震避難訓練を実施した。施錠、防犯管理は管理人が点検している。</li> <li>・その他、避難場所の指定、警察官立寄所の指定施設となっており玄関入口にステッカーを張りだしている。子供を守る安心の家に登録され表示を行っている。</li> </ul>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>危機管理に対応するため、定期的に職員研修実施するほか、利用者参加による避難訓練を実施するなど、安全面を確保するための適切な対応が行われている。また、防犯面においても、犯罪が起こりにくい環境づくりに寄与している。</p>		
利用者の平等な利用の確保	指定管理者	所管課
利用者の平等な利用の確保がされたか	○	○
不適切な利用の制限が行われていないか	○	○
<p>【指定管理者の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域住民のための施設として、軽運動室や会議室は予約を受け付け、市民誰もが公平に利用できるよう配慮している。</li> <li>・利用促進に向け、市、JA広報誌でのPR、常盤地区自治会長会議や民生委員会、老人クラブ会長会議等で施設利用促進の周知を図った。</li> </ul>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>平等な利用を確保するために、広報活動を通じ、施設利用の周知に努めている。</p>		

評価の視点・項目

良い・適当である「○」、改善が必要である「△」、悪い・未実施「×」

3 施設の管理経費及び事務処理等について	評価	
施設の管理運営に係る経費の内容	指定管理者	所管課
施設・設備の維持管理の取組みは適切であったか	○	○
経費節減のための取組みは適切であったか	○	○
収支計画と事業計画の整合はとれていたか	○	○
<p>【指定管理者の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入浴施設の安全確保を図るため、毎日の清掃・点検(塩素残留濃度測定)を行い、法定のレジオネラ菌検査を行っている。また、年間計画を作成し、専門業者による定期点検を実施している。</li> <li>・内部照明は使用しない場所の消灯に努めるとともに、外部照明の点灯、消灯時間を季節、日照時間に併せて調整し、経費節減に努めた。</li> <li>・施設開設から14年以上が経過し、入浴施設関係の修繕が増えてきており、市との協議の上で空調や入浴施設関係の設備機器の修繕を行った。</li> <li>・入浴施設の利用者が増加傾向にあり、入浴料収入が予算見込みを上回り、収支計画と事業計画の整合をとることができた。</li> </ul>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>年間計画に基づき、点検活動を行ない、施設・設備の維持管理に努めている。</p> <p>経費節減については、こまめな消灯を心掛けるなど、光熱水費の節減意識が職員に徹底されている。</p> <p>収支については、自主事業や利用者サービスを充実させることにより、入浴利用者の増加につながるなど、計画との整合が図られている。</p>		
経理及び事務処理等	指定管理者	所管課
適正に会計処理が行われているか	○	○
業務報告書や事業報告書が適切に作成されているか	○	○
引き渡した備品が適正に管理されており、その帰属が明確であるか	○	○
<p>【指定管理者の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設管理責任者、副責任者、管理人、事務担当者を配置し、農協の経理規定により適正な会計処理を行っている。</li> <li>・毎月、業務報告書と事業報告書を市福祉課に提出している。</li> <li>・引き渡された市の備品については、適正な管理に努めるとともに、農協保有の備品と区分して管理している。</li> </ul>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>会計処理・報告書類は、農協の経理規定に基づき、適正に実施されている。</p> <p>備品管理は、日々の点検のほか、適正な管理が行われている。</p>		

評価の視点・項目

良い・適当である「○」、改善が必要である「△」、悪い・未実施「×」

4 労務管理について	評価	
職員の配置について	指定管理者	所管課
人員の配置、有資格者の配置は適切であったか	○	○
職員の研修計画は適切であったか	○	○
地域雇用への配慮がなされているか	○	○
<p>【指定管理者の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・休日や夜間も開館する施設であるため、管理人を雇用し、交代勤務体制で施設管理、安全管理や入浴施設の衛生確保に万全を期している。また、防火管理者の資格を取得した管理人を置くとともに、地域の高齢者を雇用している。</li> <li>・管理人定例会議を月1回開催し、施設の清掃点検、安全確保、法令遵守、個人情報保護の徹底を図っている。また、JA大北が実施する職員研修（コンプライアンス研修）に参加させるとともに、JAコンプライアンス・マニュアルを配布し法令等の遵守、個人情報保護、情報公開の周知徹底を図った。</li> </ul> <p>【所管課の評価】</p> <p>年末年始の休館日を除き、無休で運営を行なうための職員体制が確保されている。地域での雇用が確保されていることは、施設運営面や施設に対する住民理解の向上に大きく寄与している。</p> <p>職員研修は、施設内部研修のほか、農協職員研修への参加を通じ、法令遵守の意識向上が図られている。</p>		
労働条件について	指定管理者	所管課
労働法規等を遵守した適正な労働条件を確保しているか	○	○
法定三帳簿（労働者名簿・賃金台帳・出勤簿）が整っているか	○	○
給料が遅滞なく定められた期日に支払われているか	○	○
健康診断は適正に行われているか	○	○
<p>【指定管理者の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・労働法規、農協の定款、人事・給与規約等に基づき適正な労働条件を確保するとともに、雇用者との間で労働条件を示した労働契約を締結している。</li> <li>・法定三帳簿は各職場に備えている。</li> <li>・給料は臨時雇用員就業規則により毎月10日締め切り21日支払いとし、遅滞なく支払いを行っている。</li> <li>・健康診断は毎年実施し、職員に勤務時間内に全員必ず診断を受けるよう指導している。</li> </ul>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>各種労働条件については、農協の労務管理規定に基づき、適正に実施されている。</p>		

評価の視点・項目

良い・適当である「○」、改善が必要である「△」、悪い・未実施「×」

5 その他	評価	
<b>連絡調整体制の整備</b>	指定管理者	所管課
施設の運営や事故等、必要な報告・連絡が速やかに行われたか	○	○
指定管理者と施設所管課で調整が行われたか	○	○
指定管理者と施設所管課が互いに協力し、施設の有効活用が図られたか	○	○
<p>【指定管理者の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事故や修繕事由が発生した場合、ただちに市所管課に報告を行い、利用者に迷惑をかけないように調整協議を行っている。また、多額な修繕費用が必要になる場合は、市所管課に協議書を提出し協議を行っている。</li> <li>・市所管課と協力し広報活動等に努め、施設の有効利用を図っている。</li> </ul> <p>【所管課の評価】</p> <p>速やかな報告体制が整えられており、その他連絡調整についても円滑に行われている。</p>		
<b>自主事業の実施・地域への配慮</b>	指定管理者	所管課
自主事業の内容は適切であったか	○	○
地域との連携ができたか	○	○
<p>【指定管理者の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・季節に合わせた各種の行事（菖蒲風呂、りんご風呂、七夕会、そば打ち、節分等）を南小学校児童クラブや生きがいデイサービスと合同で三世代交流事業として実施した。</li> <li>・常盤地区の老人クラブやあすなる保育園、南小学校と生きがいデイサービス利用者との交流事業を行った。</li> <li>・地域の自治会や民生委員会、老人クラブに利用促進のPR活動を行った。</li> <li>・ボランティアに来て頂き、フラダンスやオカリナ演奏をしてレクリエーションを行った。</li> </ul> <p>【所管課の評価】</p> <p>自主事業は計画的に実施されている。しかしながら、事業内容が固定化する傾向も見受けられるため、利用者ニーズを探ることにより、サービスの向上を図りたい。</p>		
<b>法令等の遵守・個人情報の保護措置・情報公開</b>	指定管理者	所管課
関係法令等が遵守されたか	○	○
個人情報保護の取組みは適切であったか	○	○
<p>【指定管理者の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法令の遵守、個人情報の保護については、農協職員全体研修(年2回)に職員を参加させ、法令遵守や個人情報保護について研修を行っている。また、職員全員にコンプライアンス・マニュアル本を配布し、関係法令や倫理遵守に努めるよう指導している。</li> </ul> <p>【所管課の評価】</p> <p>農協の職員研修参加を通じ、法令遵守の意識向上が図られている。</p>		
<b>その他施設の特殊事情</b>	指定管理者	所管課
指定避難所としての適切な管理ができていたか	○	○
<p>【指定管理者の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定避難所の指定を受けていることから、緊急連絡網を整備し、施設近隣に住む職員がすぐに駆けつけ施設を開館する体制を整えている。</li> </ul> <p>【所管課の評価】</p> <p>地元自治会や民生委員など地域との連携が図られており、緊急時対応が可能な体制が整えられている。</p>		