

## 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28年度（指定期間5年のうち1年目）

|     |             |      |          |
|-----|-------------|------|----------|
| 施設名 | 大田市総合福祉センター | 設置年月 | 平成14年10月 |
| 所在地 | 大田市大町1129番地 | 所管課  | 民生部福祉課   |

### 2 指定管理者

|     |                   |      |                      |
|-----|-------------------|------|----------------------|
| 団体名 | 社会福祉法人 大田市社会福祉協議会 | 選定方法 | 公募 ・ 非公募             |
| 住 所 | 大田市大町1129番地       | 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        | 0        |
|    |         |       |          |          |
|    |         | 計（A）  | 0        | 0        |
|    | 支出      | 指定管理料 | 27,139   | 27,401   |
|    |         | 修繕費   | 498      | 498      |
|    |         | 計（B）  | 27,637   | 27,899   |
|    | 差引（A－B） |       | △ 27,637 | △ 27,899 |

| 項目            |         |         | 予算額    | 決算額    |
|---------------|---------|---------|--------|--------|
| 指定<br>管理<br>者 | 収入      | 指定管理料   | 27,139 | 27,401 |
|               |         | 公衆浴場利用料 | 6,000  | 6,665  |
|               |         | 会議室等賃貸料 | 348    | 263    |
|               |         | 雑収入     | 250    | 263    |
|               |         | 計（A）    | 33,737 | 34,592 |
|               | 支出      | 人件費     | 9,771  | 9,796  |
|               |         | 教養娯楽費   | 120    | 118    |
|               |         | 水道光熱費   | 11,645 | 10,300 |
|               |         | 燃料費     | 1,514  | 1,413  |
|               |         | 消耗器具備品費 | 1,140  | 3,374  |
|               |         | 賃借料     | 3,296  | 3,296  |
|               |         | 修繕費     | 500    | 370    |
|               |         | 通信運搬費   | 87     | 79     |
|               |         | 会議費     | 8      | 3      |
|               |         | 業務委託費   | 1,041  | 1,011  |
|               |         | 手数料     | 92     | 33     |
|               |         | 租税公課    | 782    | 802    |
|               |         | 保守料     | 3,741  | 3,161  |
|               |         | 計（B）    | 33,737 | 33,756 |
|               | 差引（A－B） |         | 0      | 836    |

#### 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）

- 常勤管理人（臨時職員 1 名） …施設設備維持管理、公衆浴場・貸館利用受付
- 夜間・夜間管理人（非常勤職員 3 名） …公衆浴場・貸館利用受付
- 清掃員 （臨時職員 3 名） …施設内外の清掃

#### 5 施設の利用状況

| 利用区分等        | 目標値    | 実績     | %      |
|--------------|--------|--------|--------|
| 公衆浴場（人）      | 30,000 | 31,306 | 104.4% |
| 会議室等貸館（団体）   | 2,000  | 2,108  | 105.4% |
| 障害福祉サービス事業   | 7,340  | 8,896  | 121.2% |
| 地域活動支援センター事業 | 1,700  | 1,294  | 76.1%  |
| デイサービスセンター事業 | 6,200  | 5,858  | 94.5%  |

#### 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                          |
|---------------|--------------|-------|-----------------------------|
| 年末年始公衆浴場臨時営業  | 12/29・30、1/3 | 338   | 年末10:00～17:00、年始13:00～17:00 |
| ふれあいのまちづくり事業  | 月～金曜日        | —     | 8:30～17:30 ボランティア・地域活動支援    |
| 心配ごと相談事業      | 毎月第2・4月曜日    | 61    | 13:00～16:00 司法書士相談併設        |
| 福祉輸送サービス事業    | 月～金曜日        | 2,288 | 8:30～17:00 福祉車両による送迎        |
| 日常生活自立支援事業    | 月～金曜日        | 2,570 | 8:30～17:30 福祉サービス利用援助       |
| 居宅介護支援事業      | 月～金曜日        | 943   | 8:30～17:30 ケアプラン作成          |
| 訪問介護事業        | 年中無休         | 1,248 | 24時間体制 ホームヘルプサービス           |
| 訪問入浴介護事業      | 月～金曜日        | 763   | 8:30～17:30 入浴車両による訪問入浴      |
| 大北圏域障害者相談支援事業 | 月～金曜日        | 4,770 | 8:30～17:30 障がい者の総合相談        |

#### 7 事故発生時の対応

| 日付     | 内容・対応等                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6月30日  | 2階の障がい者地域活動支援センター（ハーモニー・ルーム）の利用者がトイレから出てきたところでじゃがみ込むように倒れる。障がい者地域活動支援センター職員が駆け付け、すぐに119番通報。濡れタオルで首回りを冷やす。デイ看護師によるバイタルチェック。救急隊到着し、大町総合病院へ搬送。                                                                                                                                            |
| 12月17日 | 3階公衆浴場利用者が女湯浴槽内で意識を失い、居合わせた利用者が緊急通報。管理人、清掃員が駆け付け、洗い場で横たわる本人に声を掛ける。意識あり、介助により起き上がって脱衣室に移動し、自ら着衣。休養娯楽室でしばらく休み、帰宅。                                                                                                                                                                        |
| 2月3日   | 公衆浴場利用者が帰宅しようとして正面玄関東側に駐輪していたバイクに乗り、北側通路を西に向かって発進したが、停車していたバスを避けようと急ハンドルをきったところ、バス停のベンチと建物北壁面の縦樋に衝突し、転倒。事務局職員が駆け付ける。本人は地面にうつ伏せで倒れたバイクに足を挟まれた状態。声を掛けると返事をし、意識はあるが動けない様子。119番通報し、バイクを撤去。本人は足の痛みを訴え立ち上がれないため、毛布を掛けてその場に座っていただく。救急隊到着。大町総合病院へ搬送。警察による現場検証。後日、本人の加入する任意保険により、破損したベンチと縦樋を修繕。 |

#### 8 施設・設備の修繕状況

| 日付     | 内容・対応等                          |
|--------|---------------------------------|
| 5月12日  | デイサービス棟多目的トイレ温水洗浄便座漏水。温水洗浄便座交換。 |
| 6月13日  | 残留塩素計測定不能。測定用電極交換。              |
| 10月10日 | ひまわり棟北外壁塗装剥がれ。外壁塗装。             |
| 12月21日 | たんぼぼ室コンセント絶縁不良。電気配線交換。          |
| 12月22日 | たんぼぼ室トイレ温水洗浄便座故障。温水洗浄便座交換。      |
| 1月16日  | 公衆浴場男湯サウナタイマー故障。サウナタイマー交換。      |
|        |                                 |
|        |                                 |
|        |                                 |
|        |                                 |

## 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】

意見箱「利用者の声」を各階に設置。

【アンケート期間】

通年

アンケート集計結果内容

平成27年8月～平成28年7月に寄せられた意見・要望

- |               |     |        |
|---------------|-----|--------|
| ○ 設備に関する内容    | 11件 |        |
| ○ 接遇に関する内容    | 13件 |        |
| ○ 利用マナーに関する内容 | 23件 |        |
| ○ 自主事業に関する内容  | 1件  |        |
| ○ 感想・その他      | 9件  | 合計 57件 |

利用者からの主な苦情・意見とその対応

- 公衆浴場脱衣室の椅子を増やしてほしい。→男女脱衣室にベンチチェアを新設。
- お風呂が汚い。垢が浮いている。→循環浴槽水を湯面から取り込むパイプを設置。
- 夜間東側の通路が暗い。→夜間点灯照明を設置。
- 料金を払わずに長時間居座り、トレイや浴室で足を洗う人がいる。→本人に直接注意。
- わがままな人がいる。水風呂に痰を吐く人がいる。ほか→利用マナーに関する掲示。
- 安くて便利。広くていいお風呂。温まった。気持ち良かった。
- 駐車場がいつもいっぱい足りない。

【アンケートによる改善点】

- その時々を利用者の意見・要望が把握でき、随時対応することで満足度が向上した。

## 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）

- 電気・灯油の使用量の節減と単価の下落により、電気料・燃料費を大幅に削減し、これらと前年度からの繰越金を財源に当初の計画を上回る設備・備品等の整備ができた。
- 各事業所に担当エリアを割り振り、夏季の緑化活動や冬季の除雪を行い、それぞれのアイデアで快適な施設環境を保つことができた。
- 公衆浴場の利用者は、利用増加策により昨年度から増加に転じ、特に65歳以上の利用者は過去5年で最高となった。また、貸館の利用人数も過去5年で最高となった。
- 各施設とも老朽化が進んでいる。大町市に次年度以降3カ年の整備要望書を提出したが、再度想定される修繕等を列挙して優先順位を定め、計画的な整備を要望していく。

施設所管課（総括）

- ・ 当施設は大町地区のみならず、本市における総合的な福祉の拠点としての役割が大きく、地域住民の期待も大きい。また、他の2総合福祉センターとの連携により多様化する地域のニーズに沿った適切で時代の要請に沿った法律改正等にも柔軟に対応できる施設運営に努めてきており評価できる。
- ・ 費用対効果及びコスト削減意識の徹底による必要最小限の経費で質の高いサービスの提供を公平公正を原則に実施できている。
- ・ 施設の老朽化による修繕等については、計画的に進めていくこととしている。

## 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> <p>○ 地域福祉推進の拠点として、市民の福祉、健康、体力の増進に寄与する住民参加型の事業を展開するとともに、費用対効果を意識した施設運営に努めた。</p>                                                                                              |       |     |
| <p>【所管課の評価】</p> <p>・ 地域福祉の拠点としての役割を認識し、多様化する市民ニーズを的確にとらえようとする姿勢は評価できる。</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> <p>○ 運営懇話会や意見箱から得られた利用者の声を適切に反映し、設備・備品の整備や利用マナーに関する掲示など、サービス向上の取り組みを実施した結果、施設利用者の満足度向上につながった。</p>                                                                           |       |     |
| <p>【所管課の評価】</p> <p>・ 地域内団体等から構成される評議員等の意見、提言等に加え、地元住民から構成される運営懇話会とも連携する中で、地域の振興にも寄与していることは評価できる。</p> <p>・ アンケートなどにより利用者の要望、意見を取入れサービス向上に努めていると評価できる。</p> <p>・ 広報を定期的に発行し、利用の促進、周知にができている。</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「×」

| 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> <p>○ 緊急時対応マニュアルを事務所に常時掲示し、周知徹底している。</p> <p>○ 利用者参加による防災訓練を実施している。</p> <p>○ 傷病者発生時には、自主事業と連携し、看護師によるバイタルチェックや通報・搬送等、適切に対応している。</p>                        |       |     |
| <p>【所管課の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急時対応マニュアルに即した対応が図られている。</li> <li>・事故等への対応は適切であった。</li> <li>・警察や消防署、市関係機関との連絡網により、緊急時の対応について体制が整備されている。</li> </ul> |       |     |
| 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> <p>○ 利用者間のトラブル発生の際は、各当事者との面談により円満に解決するとともに、利用マナーに関する掲示を行い、利用者間のトラブルを未然に防ぐ措置を実施している。</p>                                                                  |       |     |
| <p>【所管課の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・社協報を通じて、利用者への広報も適切に行われており、平等性の確保に努めている。</li> <li>・法令遵守、個人情報の保護も適切になされている。</li> </ul>                               |       |     |

| 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> <p>○ 保守業者による定期点検の実施結果に基づき、随時担当課と協議しながら必要な措置を実施している。</p> <p>○ 経費節減を徹底し、電気料・燃料費を大幅に削減することができた。これらの節減分を財源にサービス向上や経費節減のための設備・備品整備に活用している。（大会議室演台1台・イス20脚・厨房機器購入、管理事務室・エントランスホールLED化、公衆浴場女湯浮遊ごみ対策他）</p> |       |     |
| <p>【所管課の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>定期点検の確実な実施と当課との随時の協議がされており、必要な措置をとることができている。</li> <li>燃料等の使用量も削減できており、経費節減に努めていると評価できる。</li> <li>事業計画と収支計画に不整合はなかった。</li> </ul>                               |       |     |
| 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> <p>○ 他の事業会計と明確に区分し、新会計基準により適切に経理している。</p> <p>○ 備品の帰属は明確であるが、修繕や更新に関わる責任分担が曖昧である。</p>                                                                                                               |       |     |
| <p>【所管課の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>新会計基準にも対応しており、適正に会計処理がされている。</li> <li>備品の帰属は明らかであるが、使用目的・内容に見解の相違があるため、修繕や更新に係る協議が整わない部分があり、今後の大きな課題となっている</li> </ul>                                         |       |     |

| 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                                                                               | ○     | ○   |
| 【指定管理者の評価】<br>○ ボイラー技士・危険物取扱者・防火管理者の資格を有する管理人を配置している。                                          |       |     |
| 【所管課の評価】<br>・有資格者の配置は適正であり、他2つの総合福祉センターとの人的・物的な連携に加え、職員の地元雇用にも積極的であり、地域に根ざしたサービスの提供に積極的である。    |       |     |
| 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<br>(※「労働関係法令遵守に係る確認事項」を記入のうえ、添付すること)                                 | ○     | ○   |
| 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                                                                                | ○     | ○   |
| 【指定管理者の評価】<br>○ 労働基準法及び労働安全衛生法を遵守し、適切に労務管理している。<br>○ 最低賃金の引き上げに伴い、28年度から管理人及び清掃員の賃金単価を引き上げている。 |       |     |
| 【所管課の評価】<br>・労働基準法及び労働安全衛生法を遵守し、適切な労務管理に努めている。                                                 |       |     |

| 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    |     |
| 連絡調整体制の整備                                                                                                                                                                                                                                            | 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                                                                                                                                                                                                                     | ○     | ○   |
| 【指定管理者の評価】<br>○ 運営上の疑義や事故等の事案が生じた際には、迅速に担当者に口頭で報告した後、報告書・協議書を提出している。                                                                                                                                                                                 |       |     |
| 【所管課の評価】<br>・事故等への対応は適切であり、報告も速やかに行われた。<br>・警察や消防署、市関係機関との連絡網により、緊急時の対応について体制が整備されている。                                                                                                                                                               |       |     |
| 自主事業の実施・地域への配慮                                                                                                                                                                                                                                       | 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                                                                                                                                                                                                                                          | ○     | ○   |
| 【指定管理者の評価】<br>○ 地域福祉推進の拠点として、市民の福祉、健康、体力の増進に寄与する住民参加型の事業を展開している。                                                                                                                                                                                     |       |     |
| 【所管課の評価】<br>・自主事業については、地域に密着した運営と利用者の福祉ニーズの把握、併設する公衆浴場、会議室等の利用者の増加策に積極的に取り組み一定の成果を上げた。中でも年末年始の営業に可能な限り対応するなど、利用者のニーズに応えたサービスの提供ができています。また、必須の自主事業としての地域活動センターとして障害者に対する事業にあっては、市のみならず圏域における中核的な相談支援体制を構築するなど地域にあって不可欠な施設となっており、運営も適切に行われていることは評価できる。 |       |     |
| 法令等の遵守・個人情報の保護措置・情報公開                                                                                                                                                                                                                                | 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                                                                                                                                                                                                                                   | ○     | ○   |
| 【指定管理者の評価】<br>○ 建築基準法及び消防法に基づく設備の定期点検や、公衆浴場法に基づく浴槽水の日常検査等を行い、安全確保に努めている。<br>○ 番号法施行に対応する特定個人情報取扱規程を制定するとともに、従前からの個人情報保護規程に従い、勤務内外を問わず守秘義務を徹底している。                                                                                                    |       |     |
| 【所管課の評価】<br>・従事職員の定例会議を実施し、施設の安全管理、法令順守の徹底を図っている。                                                                                                                                                                                                    |       |     |
| その他施設の特長事情                                                                                                                                                                                                                                           | 指定管理者 | 所管課 |
| (施設所管課で施設の特長性を考慮した内容を記載)                                                                                                                                                                                                                             |       |     |
| (施設所管課で施設の特長性を考慮した内容を記載)                                                                                                                                                                                                                             |       |     |
| 【指定管理者の評価】                                                                                                                                                                                                                                           |       |     |
| 【所管課の評価】                                                                                                                                                                                                                                             |       |     |