

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 3年目）	
施設名	大町市ふれあいプラザ	設置年月	平成13年4月
所在地	大町市常盤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 ・ 非公募
住 所	大町市大町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	0
		計（A）	0	0
	支出	指定管理料	3,564	3,564
		修繕費		
		計（B）	3,564	3,564
差引（A－B）		△ 3,564	△ 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	2,743
		入浴料	900
		手数料	15
		計（A）	7,234
	支出	人件費	1,587
		通信費	71
		印刷消耗備品費	22
		図書研修費	22
		三世代交流費	32
		光熱水費	2,268
		燃料費	1,944
		消耗備品費	432
		保険料	100
		修繕費	162
		保守料(機械設備)	486
		リース料	22
		除雪費	86
		計（B）	7,234
	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	1,323	132%
入浴施設	2,500	5,182	207%
自主事業集客数	1,000	771	77%
南部地域包括支援センター	-	155	-
生きがいデイサービス	-	2,643	-
児童クラブ	-	5,520	-

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
端午の節句会	5月23日	45	デイサービス・児童クラブ利用者
そば打ち体験	5月26日、2月21日	40	デイサービス・シニアそば打ちクラブ利用者
菖蒲湯	6月3.4.5日	47	デイサービス、一般利用者
避難訓練	6月20日	20	児童クラブ利用者
七夕飾り	7月7日	78	デイサービス・児童クラブ利用者
七夕会	8月10日	34	デイサービス・児童クラブ利用者
りんご風呂	10月7～10日	92	デイサービス、児童クラブ、一般利用者
地震避難訓練	10月12日	18	児童クラブ利用者
保育園交流会	11月14.18.22日	109	あすなろ保育園・デイサービス利用者
小学校交流会	11月24.28日	55	大町南小1年・デイサービス交流会
小学校交流会	12月2.13日	50	大町南小2年・デイサービス交流会
しめ縄講習会	12月9日	40	デイサービス・児童クラブ利用者
正月飾り	1月1～7日	31	つぐら部会・職員
節分	2月1日	45	デイサービス・児童クラブ利用者
ひな祭り	3月23日	45	デイサービス・児童クラブ利用者

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1日	事務所ブラインド修理
4月8日	事務所電灯修理
8月26日	事務所電灯修理
12月14日	ボイラー灯油ホース修繕
12月16.17.18日	食堂・和室エアコン修繕
3月7日	実習体験室ブラインド修繕、ボイラー室給湯ポンプ水漏れ修繕
3月22日	女性用浴室シャワー修繕
3月31日	温水ボイラー修繕

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】

館内に「ご意見箱」を設置し、利用者の声の把握に努めるほか、受付に直接寄せられる要望等にも対応している。

【アンケート期間】

通年

アンケート集計結果内容

下記苦情が受付に寄せられた。

利用者からの主な苦情・意見とその対応

浴場利用マナーに対する苦情

アンケートによる改善点

館内巡回時にマナー遵守の注意喚起を実施して以降、同様の苦情は見られない。

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利用があった。特に入浴施設は、公衆浴場として住民交流の場の役割を果たしている。
- ・当施設は年末年始の休館日を除き、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、施設管理には管理責任者1名、管理副責任者1名と管理人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（菖蒲湯、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の合同による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。しかしながら、施設開設から15年以上が経過する中で空調やボイラー機器に修繕が生じ、市担当課と協議しながら対応してきたが、老朽化により、今後も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、経費節減と利用者確保への取り組みを進め、適正な施設管理にあたっていると評価する。

管理運営実績については、利用者サービスの向上や伝統行事の継承という観点で取り組む季節行事が、世代間交流や利用者数の増加につながっている。また、地域の拠点施設として、自治会などの地元組織と連携を深めながら運営している点が高く評価される。

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		
1 施設の運営について 評価 指定管理者 所管課		
経営方針 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 ○ ○		
【指定管理者の評価】 ・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。特に入浴施設は、公衆浴場として住民交流の場の役割を果たしている。 ・施設は南部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）が入る複合的施設として運営するとともに、貸館業務は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。 ・各種事業を通じて、当施設に対する地域住民の理解と利用の促進に努めた。		
【所管課の評価】 適切な管理運営方針のもと、施設の設置目的に沿った運営が行われている、また、地域関係者との連携を図りながら、地域の拠点施設としての役割を担っている。		
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 ○ ○		
【指定管理者の評価】 ・サービス向上、利用促進への取り組みとして、これまでに入浴施設へのポイントカード導入や利用者目線でのサービス向上策を採り入れ、利便性向上を図った。 ・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様々な団体に利用いただき、好評である。 ・利用者アンケートは実施していないが、ご意見箱を設置し、いつでも利用者の声が聞けるよう配慮しているほか、利用者から直接伺うことにも努めている。 ・年間事業計画を作成して三世代交流事業や入浴行事等の自主事業を実施し、市やJA広報、有線放送等で実施状況を周知した。		
【所管課の評価】 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。 施設の貸出しについては、常盤地区の利用者が多く、地域の連携がなされていると判断できる。また、公的施設として公平な利用を図るため、適切な広報活動にも努めている。 利用者アンケートは実施していないが、意見箱設置や利用者の声を直接伺う機会確保への配慮がされており、引き続き要望把握に努めていただきたい。		

評価の視点・項目

適当である「○」、改善が必要である「△」、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	○	○
【指定管理者の評価】 ・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。また、消防職員を講師に救急救命講習、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。 ・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。 ・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出しているほか、子供を守る安心の家の登録を受け、表示を行っている。		
【所管課の評価】 危機管理に対応するため、定期的に職員研修を実施するほか、利用者参加による避難訓練を実施するなど、安全面確保に対する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。		
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	○	○
【指定管理者の評価】 ・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。 ・利用促進に向け、JA広報誌等によるPR、常盤地区自治会長会議や民生委員会議、老人クラブ会長会議等で施設利用促進の周知を図った。		
【所管課の評価】 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。		

評価の視点・項目

適当である「○」、改善が必要である「△」、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

○

○

【指定管理者の評価】

・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。
・屋内照明は使用しない場所の消灯に努めるとともに、屋外照明の点灯、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。
・施設開設から15年以上が経過する中、入浴施設関係の修繕が増えてきており、市と協議した上で、空調や入浴施設関係の設備機器の修繕を行った。
・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。

【所管課の評価】

年間計画に基づいて点検活動を実施し、施設・設備の維持管理に努めている。
照明の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間で徹底されている。
収支については、自主事業や利用者サービスの充実を図ることにより、入浴利用者の増加につなげており、計画との整合が図られている。

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

○

○

【指定管理者の評価】

・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。
・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。
・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。

【所管課の評価】

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。
備品管理は、日常点検等により、適正な管理が行われている。

評価の視点・項目

適当である「○」、改善が必要である「△」、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】 ・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。 ・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。		
【所管課の評価】 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いに寄与している。 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。		
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 (※「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】 ・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が確保されており、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。 ・法定三帳簿は各職場に備えている。 ・給料は臨時雇用員就業規則により毎月10日締切、21日支払とし、遅滞なく支払いを行っている。 ・健康診断は毎年実施し、職員には勤務時間内に必ず全員が診断を受けるよう指導している。		
【所管課の評価】 各種労働条件については、農協の労務管理規定に基づき、労働関係法令が遵守されている。		

評価の視点・項目		
適当である「○」、改善が必要である「△」、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】 ・事故や修繕事由が発生した場合、直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、所管課に協議書を提出し協議を行っている。 ・所管課と協力して広報活動等に努め、施設の有効利用を図っている。		
【所管課の評価】 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。		
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】 ・季節に合わせた各種の行事（菖蒲湯、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の合同により、三世代交流事業として実施した。 ・常盤地区老人クラブやあすなろ保育園、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。 ・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。		
【所管課の評価】 自主事業は計画的に実施されているほか、地域との積極的な連携が図られている。		
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】 ・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。		
【所管課の評価】 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。		
その他施設の特殊事情	指定管理者	所管課
地域における福祉拠点施設として充実が図られたか	○	○
指定避難所としての適切な管理ができていたか	○	○
【指定管理者の評価】 ・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。		
【所管課の評価】 高齢者の通所・相談窓口や児童クラブのほか、入浴施設を運営し、地域の拠り所として広く認知されている。また、緊急時には速やかに職員が参集し、避難所が開設できる体制が整えられている。		