

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30年度（指定期間5年のうち5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		
	計（A）	0	0
	支出		
	指定管理料	23,188	24,061
	修繕費	636	636
	使用料・賃借料	908	904
	工事請負費	3,002	3,002
	備品購入費	1,307	1,307
	計（B）	29,041	29,910
差引（A－B）		△29,041	△29,910

項目		予算額	決算額
指定管理者	収入		
	指定管理料	23,188	24,061
	公衆浴場利用料	6,250	6,100
	会議室利用料	240	228
	雑収入	270	331
	計（A）	29,948	30,720
	支出		
	人件費	9,624	9,476
	教養娯楽費	120	119
	水道光熱費	10,437	10,669
	燃料費	1,705	2,002
	消耗器具備品費	1,193	1,455
	賃借料	885	893
	修繕費	700	1,172
	通信運搬費	87	84
	会議費	8	6
	業務委託費	834	664
	手数料	119	104
	租税公課	770	796
	保守料	3,466	3,575
	計（B）	29,948	31,015
差引（A－B）		0	△ 295

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）…施設整備維持管理、公衆浴場・貸館利用受付
○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、登録職員1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	28,486	95.0%
会議室等貸館（団体）	2,000	1,894	94.7%
障害福祉サービス事業	9,700	10,181	105.0%
地域活動支援センター事業	1,600	1,829	114.3%
デイサービスセンター事業	6,020	5,810	96.5%

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	232	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	67	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	2,721	8:30～17:30 福祉車両による送迎
日常生活自立支援事業	月～金曜日	1,729	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	855	8:30～17:30 ケアプラン作成
訪問介護事業	年中無休	1,530	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	1,099	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	1,269	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
12月7日	荷物配送業者が、センターへ配送後玄関前ステンレスガードと接触し破損。福祉課へ連絡し、配送業者の保険会社と調整の上、破損部分の修繕。
1月18日	公衆浴場利用者が入浴中湯船から上がれないところを他の利用客より通報。看護師職員対応の上、休憩後帰宅。
1月24日	公衆浴場利用者が入浴中にふらつきを訴え、他の利用客より通報。看護師職員対応の上、休憩後帰宅。
3月5日	他の利用客より、脱衣場で倒れ着替えられない為手伝ったとの通報。本人の希望により当館閉館まで休憩後回復し帰宅。

8 施設・設備の修繕状況

日付	内容・対応等
4月6日	デイこすもすボイラ異常による点検修繕
5月2日	公衆浴場 塩素供給ポンプ不具合修繕
5月14日	デイこすもすシャワー水栓修繕
6月29日	公衆浴場 女子脱衣室ウォータークーラー修繕
8月21日	2階男子トイレ小便器修繕
8月28日	3階多目的トイレオストメイト漏水修繕
8月30日	厨房冷蔵庫修繕
9月5日	2階男子トイレ漏水修繕
9月10日	3階男女浴槽給水蛇口漏水修繕
9月10日	センター非常灯及び非常電源バッテリー修繕
9月18日	3階男子トイレ水漏れ修繕
11月19日	センター3階フロアLED化
1月10日	センター1階たんぽぽフロア手摺設置
1月19日	センターナースコール入れ替え工事
1月20日	公衆浴場換気扇交換修繕
1月31日	男子サウナ室壁修繕
2月1日	ひまわり棟北側扉修繕

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】

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29年10月～平成30年6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 3件

○利用マナーに関する内容 7件

○感想・その他 11件 合計32件

利用者からの主な苦情・意見とその対応

○ドライヤーの風が弱い ⇒ 新たなドライヤーへ更新及び部品交換等により対応

○トイレの電気がわからない ⇒ 掲示物にて対応

○土日廊下等の照明がついていない ⇒ 休日管理人へ申し送りし徹底

アンケートによる改善点

○都度、利用者からの意見・要望を把握でき、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）】

○エントランスホールの有効活用として、子ども服リユースコーナーの常設を始め、市民の作品等の展示、コンサートなどを実施。今後もセンターを知っていただく活動の一つとして企画実施していく。

○公衆浴場の利用者が減少傾向にある。人口減少も理由の一つと考えられるが、常連客を大切にすると同時に新たな利用者獲得に向け現在実施している無料開放日に加えた新たな企画を行っていく必要がある。

○施設の老朽化が進んでおり、今後大規模な修繕、改修が必要となる可能性がある。必要な部分は市担当課と密に情報共有し計画的な施設整備に努める。

【施設所管課（総括）】

・公衆浴場利用者数、課会議室等貸館、デイサービスセンター事業では目標値に届かなかったものの、障害福祉サービス、地域活動支援センター事業では目標値を上回る結果となった。

・当施設内では大北5市町村による北アルプス連携自立圏事業として、成年後見支援相談センターを設置するなど大北圏域における福祉サービスの拠点を担いつつ、八坂、美麻の各総合福祉センターとの連携により、多様化する福祉サービスのニーズに対応する施設運営に努めており評価できる。

・施設運営におけるコスト削減意識を高く持ち費用対効果を意識し、公平公正の原則に沿って質の高いサービスの提供に努めている。

・施設建設から15年以上が経過しており、老朽化による設備や施設の修繕等が増えていることから、今後も計画的な修繕等の実施を行う。

1 1 評価内容

評価の視点・項目		
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	○	○
【指定管理者の評価】 ○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。 【所管課の評価】 ・協定書等や事業計画書、経営方針に基づき管理業務が概ね良好に実施されている。 ・地域や大北圏域における福祉施設の役割を担った施設として、施設の設置目的に沿った運営がされている。		
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】 ○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、サービス向上の取組を実施した。		
【所管課の評価】 ・福祉関係団体等からの意見や提言のほか、地元住民が参画する運営懇話会と連携し、地域や大北圏域における福祉サービス向上や福祉の増進に寄与している。 ・施設内に設置している意見箱の要望、意見や利用者ら寄せられる苦情等について真摯に受け止め、改善するよう努力している。 ・広報誌の定期的な発行やホームページの更新に努め、施設利用者の拡大や施設情報の提供に努めている。		

評価の視点・項目		
適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」		
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	○	○
施設、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】 ○緊急時対応マニュアルを作成し、事務所に常時掲示し周知徹底を図った。 ○利用者参加型の避難訓練を実施するとともに、職員を対象とした災害時訓練を実施。 ○傷病者発生時は、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。		
【所管課の評価】 ・緊急時の対応マニュアルに基づく適正な施設運営がされている。 ・毎年施設利用者も参加した防災訓練が実施され、緊急時の訓練が図られている。 ・年度中における特段の施設利用者の事故等も無く適正な施設運営であった。 ・市関係機関や消防、警察等の緊急時の連絡体制が整備され、迅速な対応が可能となっている。		
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】 ○利用者間のトラブル発生の際には、職員が個別に面談し円満に解決するとともに、マナー向上の掲示を行い、トラブルを未然に防ぐ措置を実施している。		
【所管課の評価】 ・職員の法令の遵守、個人情報の保護について意識が徹底されている。 ・施設内には施設利用にあたってのマナーが掲示され利用者間のトラブル発生を未然防ぐ措置が講じられている。		

評価の視点・項目		
適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」		
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】 ○施設整備については、見積入札等を実施し保守業者を選定の上、定期点検を実施した。 ○修繕等必要な場合は、都度担当課と協議し必要な措置を講じている。 ○引き続き経費削減を徹底する中で、計画的に照明のLED化を進めている。		
【所管課の評価】 ・設備等についての保守点検は定期的に実施されている。また、維持管理に関して福祉課と事前協議の機会が随時設けられ、適正な施設運営ができています。 ・職員による経費節減の意識は高く、燃料費等の使用料削減に努力している。 ・事業計画に基づく施設運営が概ねなされており、収支計画との大きな差異はなかった。		
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】 ○他の事業会計とは明確に区分し、会計基準により適切な経理をしている。 ○備品の帰属は明確であるが、修繕や更新に関わる負担割合等は、都度担当課と協議し対応した。		
【所管課の評価】 ・新会計基準に基づいた適正な会計処理がされている。 ・引き渡し備品に係る管理は適正に行われており、帰属も明確となっている。 ・備品、設備の修繕や更新時に使用形態、内容に対し経費負担について協議が難航する場合があります。		

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】 ○危険物取扱者・防火管理者等、施設管理に必要な資格を有する職員を配置している。		
【所管課の評価】 ・施設の運営、管に関して有資格者が適正に配置され、ボイラー技士、危険物取扱者等による緊急時の対応訓練が実施されている。 ・職員の採用や雇用にあたっては、地域人材の採用に積極的である。		
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 (※「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。		
【所管課の評価】 ・労働基準法及び労働安全衛生法に基づき必要帳簿の整備がされており、給与支払いや職員健康診断も毎年実施し、適正な労務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「×」		
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】 ○運営上の疑義や事故等の事案が発生した場合は、迅速に担当者へ口頭で報告した後、報告書・協議書を提出している。		
【所管課の評価】 ・ 協定書に基づき運営関する修繕協議、調整、事項等の報告は適正に行われている。		
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】 ○地域福祉推進の拠点として、市民の福祉、健康、体力の推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】 ・ 自主事業については、併設する公衆浴場や会議室等の利用拡大に積極的に取り組んでいる。年末年始も可能な限り営業するなど、利用者のニーズに応えたサービスの向上が図られている。		
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】 ○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点検及び水質点検等を行い安全確保に努めた。 ○番号法施行に対応する特定個人情報取扱規程を制定し勤務内外に問わず、守秘義務を徹底している。		
【所管課の評価】 ・ 法令に基づく設備等の定期点検や公衆浴場の日常点検が実施されており、利用者の安心安全が確保されている。 ・ 個人情報の取扱規程に基づいた守秘義務の徹底が行われている。		
その他施設の特異事情	指定管理者	所管課
(施設所管課で施設の特異性を考慮した内容を記載)		
(施設所管課で施設の特異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】		