

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 ・ <u>非公募</u>
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	4763	4763
		修繕費	619	619
		計（B）	5382	5382
	差引（A－B）		-5382	-5382

項目			予算額	決算額
指定管理者	収入	指定管理料	4,763	4,763
		利用料	12	17
		大北農協負担分	2,325	2,166
		入浴料	900	1,008
		手数料	15	16
		計（A）	8,015	7,970
	支出	人件費	1,600	1,767
		人件費2	768	758
		通信費	71	55
		印刷消耗備品費	16	35
		図書研修費	22	8
		三世代交流費	32	29
		光熱水費	2,484	2,322
		燃料費	1,728	1,750
		消耗備品費	432	348
		保険料	106	100
		修繕費	108	65
		保守料（機械設備）	540	660
		リース料	32	21
		除雪費	76	52
		計（B）	8,015	7,970
差引（A－B）		0	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
 管理副責任者兼施設事務職員：1名 職務内容：施設管理 区分：正職員
 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

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	1,091	109%
入浴施設	2,500	4,680	187%
自主事業集客数	1,000	746	75%
南部包括	0	185	-
児童クラブ	0	5,782	-

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7日	41	児童クラブ端午の節句行事实施
菖蒲湯	6月9～11日	54	一般利用者
避難訓練	6月20日	33	児童クラブ
七夕飾り	7月6日	116	デイサービス・児童クラブ利用者
七夕会	8月8日	47	デイサービス・児童クラブ利用者
りんごの湯	10月5～8日	95	児童クラブ利用者・一般
地震避難訓練	10月29日	27	デイサービス・児童クラブ利用者
あすなろ保育園・デイサービス交流会	11月13日	49	あすなろ保育園・デイサービス利用者
南小学校・デイサービス交流会	11月19日	58	南小児童1,2年生・デイサービス利用者
しめ縄講習会	12月17日	40	つぐら部会・デイサービス・児童クラブ利用者
正月飾り	1月1～7日	113	施設利用者・職員
節分	2月6日	36	地域ボランティア・デイサービス・児童クラブ利用者
ひな祭り	3月25日	37	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
6月26日	自動手洗い機排水管路修繕
7月30日	軽運動室排煙窓修繕
9月20日	正面玄関自動ドア反射センサー交換修繕
9月20,21日	床暖房用不凍液交換修繕
11月1日	玄関修繕
12月27日	女子浴室シャワー水栓修繕
2月8日	誘導灯用内蔵バッテリー修繕

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】

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

- ・特定の利用者が脱衣所の温度を下げたり、洗面所で散髪をするなど利用マナーについて苦情があったため、注意書きを掲示し、それでも直らない場合は利用者に直接注意を呼びかけ、改善を図った。
- ・施設のトイレが汚れているとの苦情があり、点検を行ったところ、児童クラブの児童の使用後が汚れていたため、児童へ注意を促し点検・清掃を強化した。

アンケートによる改善点

アンケートの実施はしていないものの、意見箱を設置し、利用者の要望について利用向上に反映している。

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。
- ・当施設は年末年始と浴槽の修繕関係の休止以外は休館日はなく、毎日夜8時まで開館する施設であり入浴施設もあることから施設管理に管理者、副管理者と管理人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。お風呂営業休止時の施設の開館時間は市の許可を取り児童クラブの終わる夜6時を閉館時間にした。
- ・南部包括支援センターやJA大北デイサービスえくぼ、児童クラブ、JA大北訪問介護・居宅事業所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、節分等）を南小学校児童クラブ及びJAデイサービスえくぼ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。
- ・入浴施設の修繕により、1カ月間営業ができず、入浴料収入が減少すると思われたが、営業再開以降、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ることができた。施設開設から17年以上が経過し経年劣化により設備関係の修繕が増えてきている。
- ・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し、毎年職員による研修会議を開催し周知徹底している。施設防災機器の使用方法や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と利用が高まってきている。

【施設所管課（総括）】

各種行事を取り入れたり、日曜・祝日に開館するなど利用者確保に向けた取り組みや世代間交流に努めている。また、人件費等の経費削減に積極的に取り組んでおり、適正な施設管理に努めていると評価できる。また、地域の文化・福祉の拠点として、保育園や老人クラブなどの地元組織と連携しながら運営している点は、高く評価できる。危機管理対応については、緊急時の対応や連絡態勢が整えられているほか、災害時の指定避難所としての体制が確保されている。

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】 - 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。 - 南部包括支援センターやJA大北デイサービスえくぼ、児童クラブ、JA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。特に、施設利用(貸出し)についてはデイサービスや南小学校児童クラブの利用に伴い、平日日中の使用に制限があることから、地域住民の利用は予約をいただき休日や夜間が中心となっている。 - 各種事業を通じて当該施設に対する地域住民の理解と利用が高まってきている。 【所管課の評価】 施設の設置目的に沿った運営が行なわれている。また、地域の関係者との連携を図りながら、地域福祉の拠点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に向け、入浴施設にポイントカードの導入、無料鍵付ロッカー、シャワーチェア、手すりの設置を行い高齢者を始め利用者の利便を図った。 - デイや児童クラブの利用で一般地域住民の利用は制限されるため軽運動室や食堂、会議室は予約を受け付け公平に利用できるよう配慮している。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。 - ご意見箱を設置し利用者の意見や要望に耳を傾けるところを反映させた。また、入浴施設利用者の意見を直接聞き会議等で職員に周知しサービス向上に努めた。 - 年間事業計画を作成して三世代交流事業や特殊風呂等を実施し、市やJAの広報、有線放送等で周知した。 【所管課の評価】 利用者サービス向上を図るため、指定管理者の努力により、土・日曜日及び祝日を開館し、利用者増加に努めている点は大変高く評価できる。意見箱を設置し、施設利用者の声を業務に反映できるよう配慮している。また、児童クラブ活動を実施する部屋へ、エアコンを設置し、児童の健康面に配慮を行った。		

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。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。 ・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。		
【所管課の評価】 救急救命講習や施設消防機器及びAED使用方法などの職員研修を実施するほか、利用者の参加による避難訓練を実施するなど、安全面を考慮した対応が行われている。また、防犯面においても、子供を守る家に登録し、最寄りの交番とも連携しながら、犯罪が起こりにくい環境づくりに努めている。		
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でも公平に利用できるよう配慮している。 ・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。 - 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節電に努めた。 - 施設開設から17年以上が経過し入浴施設関係の修繕が増えてきている。 - 年度当初1カ月間は、入浴施設の修繕により営業できなかったが、営業再開後、11カ月で当初の収入見込みを上回り、収支計画と事業計画の整合は図ることができた。 【所管課の評価】 専門業者による定期点検を行い、施設・設備の維持管理に努めている。軽微な修繕等については、施設管理人が行い、こまめな消灯を心掛けるなど、経費削減の意識が職員に徹底されている。入浴施設の漏水修繕により、4月一杯は、営業ができなかったが、営業再開後は、利用者確保に努め、収支計画と事業計画の整合が取れたことは評価できる。		
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、副責任者兼事務担当者、管理人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】 会計処理は、農協の規定に基づき適正に処理されている。事業報告書は、適切に報告されている。備品管理は、日常点検等により、適正な処理が行われている。		

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】 ・ 管理人を雇用し休日や夜間も開館する施設であるため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いている。 ・ 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。 ・ 管理人は地域の高齢者を雇用している。 【所管課の評価】 年末年始の休館日を除いた休日や夜間の運営を行うための職員体制が確保されている。また、防火管理者の資格を有した職員を置くとともに、管理人の定例会議を毎月実施し、施設の清掃点検や安全管理など管理面において周知徹底を図っている。また、地域の高齢者を管理人として雇用するなど、施設運営において住民理解の向上にも寄与している。		
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、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。 ・ 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末日締めとし、当月18日に滞りなく支給している。 ・ 健康診断は毎年実施し、職員に勤務時間内に必ず診断を受けるよう指導している。（ただし、管理人については、パート雇用であり、正社員の一週間の所定労働時間の2分の1以下であるため、各自で受診するよう指導している。） 【所管課の評価】 ・ 労働法規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が締結されているほか、法定三帳簿の整理が図られている。 ・ 給料は月末締めにより、定期的に遅滞なく支給されている。 ・ 正社員に対する健康診断は、毎年実施されている。（※パート雇用の管理人については、正社員の所定労働時間の2分の1以下であるため、各自で受診するよう指導している）		

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、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。 ・市所管課と協力し広報活動等に努め施設の有効活用を図っている。 【所管課の評価】 施設の運営や事故等の連絡体制は、速やかな連絡・報告体制が整えられている。また、所管課職員が、随時、施設に足を運び、指定管理者との連絡調整を図り、有効活用を図っている。		
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（菖蒲風呂、りんご風呂、七夕会、節分等）を南小学校児童クラブやJA大北デイスサービスえくぼ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、南小学校とデイスサービスえくぼ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】 自主事業については、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点は、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】 ・法令の遵守、個人情報の保護については、職員全体研修(年2回)に参加し、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】 管理人の定例会議を毎月実施するとともに、大北農協が実施する職員研修やコンプライアンス・マニュアルを活用し、安全確保、法令遵守について周知徹底を図り、個人情報保護などの意識向上に努めている。		
その他施設の特殊事情	指定管理者	所管課
(施設所管課で施設の特殊性を考慮した内容を記載)	○	○
(施設所管課で施設の特殊性を考慮した内容を記載)	○	○
【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】 緊急時には、緊急連絡網を整備し、速やかに職員が参集し、避難所を開設できる体制が整えられている。		