

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：令和元年度（指定期間 5年のうち 1年目）

施設名	大町市総合福祉センター	設置年月	平成14年10月
所在地	大町市大町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 大町市社会福祉協議会	選定方法	公募 ・ 非公募
住所	大町市大町1129番地	指定期間	平成31年4月1日～令和6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）		
	支出	指定管理料	23,451	23,451
		修繕費	577	462
		使用料・賃借料	908	905
		負担金	3,960	3,960
		計（B）	28,896	28,778
差引（A－B）	△ 28,896	△ 28,778		

項目		予算額	決算額	
指定 管理 者	収入	指定管理料	23,451	23,451
		公衆浴場利用料	6,236	6,279
		会議室利用料	221	221
		雑収入	378	382
		計（A）	30,286	30,333
	支出	人件費	9,327	9,265
		教養娯楽費	121	122
		水道光熱費	10,256	10,262
		燃料費	1,823	1,864
		消耗器具備品費	1,197	1,163
		賃借料	649	648
		修繕費	864	1,092
		通信運搬費	88	82
		会議費	8	8
		業務委託費	1,287	1,329
手数料	57	99		
租税公課	790	851		
保守料	3,107	2,780		
計（B）	29,574	29,565		
差引（A－B）	712	768		

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、登録職員1名）…公衆浴場・貸館利用受付
 ○清掃員（臨時職員3名、外部委託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	28,942	96.5%
会議室等貸館（団体）	2,000	1,926	96.3%
障害福祉サービス事業	9,855	8,629	87.6%
地域活動支援センター事業	1,600	1,361	85.1%
デイサービスセンター事業	6,060	3,610	59.6%

6 自主事業の状況

事業名・イベント名	開催日時	参加者等	内容
年末年始公衆浴場臨時営業	12/29・30,1/3	250人	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 ホラテア・地域福祉活動支援
心配ごと相談事業	毎月第2・4月曜日		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	3,802人	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	825人	8:30～17:30 福祉サービス利用援助
居宅介護支援事業所	月～金曜日	1,033人	8:30～17:30 ケアプラン作成
訪問介護事業	年中無休	17,910時間	24時間体制 ホームヘルプサービス
訪問入浴介護	月～金曜日	945人	8:30～17:30 入浴車輛による訪問入浴
大北圏域障害者相談支援事業	月～金曜日	1,415人	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
11月28日	公衆浴場男湯にて、気分が悪いと訴える方がおり、看護師対応、休憩後回復したため帰
1月22日	障がい者駐車場にて、障害サービス事業所利用者が徒歩中に転倒。左膝裂傷、看護師対応後受診
3月31日	公衆浴場男湯にて、動けなくなっている方がおり、意識はあるものの自力で動くことができず、救急搬送。

8 施設・設備の修繕状況

日付	内容・対応等
8月22日	厨房冷蔵庫修繕
9月26日	たんぽぽトイレ水漏れ修繕
12月12日	救助袋標示板修繕
12月27日	除雪機修繕
1月28日	ひまわり棟多目的トイレ水漏れ修繕
3月12日	1, 3階トイレ照明修繕
3月27日	3階テレビ修繕
3月30日	スプリンクラーポンプ修繕
3月30日	ボイラータイマー修繕
3月30日	ボイラーポンプ修繕
3月30日	ボイラー配管修繕

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30年7月～令和元年7月までに寄せられた意見

○設備に関する内容	8件	
○接遇に関する内容	0件	
○利用マナーに関する内容	5件	
○感想・その他	4件	合計17件

利用者からの主な苦情・意見とその対応

○男湯シャワーが水漏れしている ⇒早急に修繕を実施
○玄関プランターを片付けてください ⇒環境美化活動に合わせ清掃を実施
○無銭入浴をしている人がいる ⇒事務所職員に周知し管理体制を強化

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）】

○昨年に引き続き、エントランスホールの有効活用として、市民の作品展示やコンサートなどの発表の場として活用でき、今後もセンターを周知する意味でも継続していく。
○昨年まで公衆浴場の利用者が減少傾向であったが、本年度は増加に転じてきている。引き続き、利用しやすい環境を整備していく。
○施設の老朽化が進んでおり、大規模な修繕が必要な機器は軒並み部品供給期間が満了を迎え、改修ではなく更新が必要となってきている。整備計画を随時更新していくとともに、担当課と情報共有していく。

【施設所管課（総括）】

・公衆浴場利用者数について、近年減少傾向にあったが利用促進の取り組みを行い増加に転じている。一方、デイサービスセンター事業や地域活動支援センター事業では、職員の退職などの影響により目標を大きく下回る結果となった。
・施設内には大北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いる。
・施設建設から18年が経過し、老朽化による設備や施設の修繕等が増えてきている。今後も、計画的な修繕や設備更新など実施していく。
・施設運営における費用対効果やコスト削減意識を持ち、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。

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	○	○
<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> <ul style="list-style-type: none"> ・協定書、仕様書及び事業計画書に基づき、概ね良好な管理業務が執行されており、経営方針は適切である。 ・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	○	○
<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。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・福祉関係団体等からの意見や提言のほか、地域住民が参画する運営懇話会と連携する中で、地域における福祉サービスの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へ寄せられる要望、意見や苦情等について真摯に受け止め、迅速に改善するよう努力している。 ・広報誌の定期的な発行などにより、地域に情報を提供しながら利用者の拡充に努めている。 		

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作成し、事務所内に常時掲示し周知徹底を図った。 ○休日に職員対象の災害時訓練を実施し、初動確認を行った。 ○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。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・休日に職員を対象とした災害訓練を行うなど緊急時への対応ができています。 ・年度中における特段の施設利用者の事故等も無く適切な施設運営であった。 ・警察や消防署、市関係機関と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	○	○
<p>【指定管理者の評価】</p> <p>○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。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員による利用者の公正公平な利用の確保が図られ、適正に施設運営されている。 ・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	○	○
<p>【指定管理者の評価】</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・設備等の保守点検は定期的実施されている。また、維持管理に関しては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。 ・職員による経費削減の意識が高く、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実施されており、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	○	○
<p>【指定管理者の評価】</p> <p>○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行っている。</p> <p>○備品の帰属は明確であるが、修繕や更新に関わる負担割合等は、都度担当課と協議し対応した。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新たな基準に基づいた適切な会計処理がされている。 ・備品に係る管理は適正に行われており、帰属性も明確となっている。 ・備品や施設等の修繕及び更新の際、使用目的や内容に見解の相違があるため、経費の負担について協議が難航する場合がある。 		

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	○	○
<p>【指定管理者の評価】</p> <p>○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。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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	○	○
<p>【指定管理者の評価】</p> <p>○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。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> 労働基準法や労働安全衛生法等を遵守しており、給与支払い、健康診断の実施など職員管理についても適正に行われている。 		

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報告した後、報告書・協議書を作成提出している。		
【所管課の評価】		
・施設を運営する上で必要な協議や調整、事故等の報告について迅速に行われており適切である。		
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】		
・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、併設する公衆浴場や会議室等の利用者の増加策に積極的に取り組んでいる。中でも年末年始に浴場を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提供ができています。		
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】		
・関係法令に基づく定期点検が確実に実施されており、施設の安全が確保されている。 ・職員による法令順守、個人情報の保護が適切になされている。		
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】		
【所管課の評価】		