

## 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	<input checked="" type="radio"/> 公募 ・ <input type="radio"/> 非公募
住所	大町市大町3091番地1	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	5,000	5,046
		修繕費	432	373
		計（B）	5,432	5,419
	差引（A－B）		-5432	-5419

項目		予算額	決算額	
指定 管理 者	収入	指定管理料	5,000	5,046
		利用料	14	17
		大北農協負担分	2,026	2,053
		入浴料	900	1,136
		手数料	16	11
		計（A）	7,956	8,263
	支出	人件費	1,621	1,943
		人件費2	792	789
		通信費	66	53
		印刷費	20	38
		図書研修費	7	4
		三世代交流費	22	26
		光熱水費	2,363	2,446
		燃料費	1,638	1,825
		消耗備品費	404	358
		保険料	95	100
		修繕費	240	48
		保守料	560	603
		リース料	68	21
		除雪費	60	9
計（B）	7,956	8,263		
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（正職員）職務内容：総括
管理副責任者兼施設事務職員：1名（正職員）職務内容：施設管理
施設管理人：4名（臨時職員非常勤職員）職務内容：施設管理

#### 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	788	78.8
入浴施設	2,500	5,385	215.4
自主事業集客数	1,000	588	58.8
南部包括	0	183	-
児童クラブ	0	5,088	-

#### 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	52	児童クラブ
菖蒲湯	5月31日～6月2日	39	一般利用者
避難訓練	6月26日	25	児童クラブ
七夕飾り	7月7日	106	デイサービスえくぼ・児童クラブ利用者
七夕会	8月8日	60	デイサービスえくぼ・児童クラブ利用者
リンゴの湯	10月4日～7日	101	一般、児童クラブ
地震避難訓練	11月13日	27	児童クラブ、職員
しめ縄講習会	12月16日	28	児童クラブ、つぐら部会、職員
節分	2月5日	37	児童クラブ、地域ボランティア、職員

#### 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22日	施設外部物置転倒防止工事
5月13日	女湯洗面所排水管修繕
6月13日～15日	ろ過機配管修繕・電気回路の不具合対応・保温材取付、機器調整
7月8日	機械室防振継手修繕
7月11日	管理人女子トイレレバー修繕
7月18日	建物東側路地土入れ整地
8月21日	自動ドア漏電箇所修繕
12月13日	ボイラー室水漏れ修繕
2月7日	軽運動室時計修繕

## 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】

来場者へアンケート用紙への記入を依頼。

【アンケート期間】

令和1年11月～令和2年3月

アンケート集計結果内容

①お客様情報：男性11% 女性89% ②年齢：60代28%、70代61%、80代11%  
③地域：市内94% 市外6% ④清掃状況：大変良かった11% よかった 72% 普通  
17% ⑤使い勝手：大変満足17%満足66% 普通17%  
⑥職員対応：大変良かった39% よかった44% 普通17%

利用者からの主な苦情・意見とその対応

・倉庫の整頓をお願いします。 ・PM9：00まで営業して欲しい。 ・特定利用者の出入り禁止のお願い。  
・職員さんの笑顔が1日の励みになっています。いつもありがとうございます。  
・自販機がなくなってしまったため、ふろ上がりに水分補給したい。何か考えてほしい。

アンケートによる改善点

・倉庫の整理整頓をした。 ・特定の利用者の出入り禁止についてはできないが、何かあれば職員に申し込んでいただくことにする。 その他の意見、要望に関しては現時点では対応が難しいため今後の課題とする。

## 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）】

・当施設は年末年始、浴槽修繕関係等の休止以外は休館日はなく、毎日夜8時まで開館をしており、入浴施設が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・衛星管理に万全を期した。  
・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。  
・当施設には南部地域包括支援センター、JAデイサービスえくぼ、JA大北指定訪問介護事業所、JA大北指定居宅介護支援事業所、また児童クラブが入り地域住民が利用する複合的な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。  
・端午の節句、七夕会の行事を児童クラブ、デイサービスえくぼの利用者と三世代交流として実施した。  
・また、三世代交流の一環として年末には「しめ縄作り」を地域の「つぐら部会」に依頼、児童クラブと実施した。

【施設所管課（総括）】

・地域ボランティアなどと連携し、季節ごとの行事や世代間交流を行っていることは、大変高く評価できる。  
・土・日曜日及び祝日に開館するなど利用者確保に努め、経費節減に対する職員の意識高揚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点は、高く評価できる。  
・施設管理人については、職員の確保に苦慮しているが、地域の高齢者等の雇用に努め、施設運営に対する地域住民の理解向上に繋げている点は、大変高く評価できる。  
・危機管理対応については、緊急時の連絡体制を整えているほか、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		
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> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設の設置目的である、市民の福祉保健衛生の保持促進、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。また、入浴施設は特に地域の公衆浴場の役割を果たしている。</li> <li>施設には南部地域包括支援センター、JA大北指定訪問介護事業所、JA大北指定居宅介護支援事業所、デイサービスが入り福祉・介護の相談窓口、介護サービスの拠点となった。</li> <li>施設の貸館については、平日の日中はデイサービスや児童クラブの利用に伴い、使用に制限をさせていただいているため、地域住民の利用は予約を取っていただき休日や夜間が中心となっている。</li> </ul>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>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、地域福祉の拠点としての役割を担っている。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設東側路地階段部分に、手すりを設置し利用者の安全に努めた。</li> <li>施設利用者に対して、意見箱の設置やアンケートを実施。その中で、風呂利用についての苦情があり、そのことについて、管理人職員と会議等を行い、利用者に分かりやすい掲示をし、サービス向上に努めた。</li> <li>年間事業計画により三世代交流や季節の特色を活かした菖蒲湯やリンゴ風呂を実施し、大系タイムス、有線放送、JAの広報などで周知した。</li> <li>デイサービスや児童クラブの利用で日中の一般地域住民の利用は制限されているため軽運動室、食堂は予約を受けて公平に利用できるように配慮している。軽運動室はエアロビクス等様々なグループに利用いただき好評です。</li> <li>入浴利用のサービス向上促進にあたり、ポイントカードの導入、無料鍵付きロッカー、シャワーチェア等高齢者をはじめ利用者の利便を図った。</li> </ul>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>利用者アンケートの実施や意見箱を設置するなど、利用者の意見や要望を施設利用に反映させるよう配慮している点は評価できる。利用者のサービス向上を図るため、指定管理者の努力により、土・日・祝日を閉館し、利用者の利便性に配慮し利用者確保に努めている点は、高く評価できる。</p>		

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している。  
 ・大町消防署へ救命救急講習を依頼し、職員研修を実施した（AED使用方法も含む）。  
 ・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】

危機管理に対応するため、救急救命講習など定期的に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、安全面を考慮しての適切な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、犯罪が起これ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付、市民誰でも公平に利用できるように配慮している。  
 ・利用促進にむけ、市、JA広報誌でのPR、常盤地区自治会や民生児童委員会議、常盤地区支え合い協議会等での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	○	○
<p>【指定管理者の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>入浴施設の安全・衛生確保を図るため、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。</li> <li>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。</li> <li>施設開所から18年以上が経過し入浴施設関係の修繕が増えてきている。また、空調屋外機等の点検においても、在庫部品僅少のため部品交換ができない場合があると業者より指摘がありました。</li> </ul> <p>【所管課の評価】</p> <p>年間計画に基づき、専門業者による定期点検を行い、設備等の維持管理に努めている。経費削減については、こまめな消灯を心掛け、軽微な修繕については、施設管理人が行うなど、経費節減の意識が職員に徹底されている。収支については、自主事業や利用者サービスを充実させることにより、利用者確保に努め、収支計画との整合が図られたことは評価できる。</p>		

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> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>毎月、事業報告書を市所管課へ提出している。</li> <li>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。</li> </ul> <p>【所管課の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>会計処理は、JA大北農協の規定に基づき適正に処理されている。</li> <li>事業報告書は、適切に報告されている。</li> <li>備品管理は、日常点検により、適正な管理が行われている。</li> </ul>		

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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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管理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。</li> <li>・ 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、それぞれの連絡等引継ぎを行っている。また、JA大北が実施する職員全体研修（年2回）に参加しコンプライアンス・マニュアルの確認を行い、法令順守、個人情報保護の徹底を図った。</li> <li>・ 管理人は地域の高齢者を雇用している。</li> </ul> <p>【所管課の評価】</p> <p>年末年始の休館日を除いた休日及び夜間の運営を行うための職員体制については、職員確保に苦慮しているものの、地域の高齢者を管理人として雇用するなど、施設運営に対する住民理解の向上に繋げている点は、大変高く評価できる。</p>		
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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 労働法規、定款、人事給与規定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。</li> <li>・ 法定三帳簿は各職場に備えている。</li> <li>・ 給料は臨時雇用員就業規則により毎月末日締めとし、当日18日に滞りなく支給している。</li> <li>・ 健康診断は毎月実施し、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、正職員の1週間の所定労働時間の1/2以下であるため、各自で受診するよう指導している。）</li> </ul> <p>【所管課の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、法定三帳簿を整備している。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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）</li> </ul>		

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	
<b>連絡調整体制の整備</b>	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】		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・事故や修繕事由また緊急閉館を余儀なくされた場合、直ちに市所管課に報告、協議を行い、利用者へは有線放送、掲示等を行うなど対応した。</li> <li>・市所管課と協力し施設の内容をホームページに掲載し有効活用に役立てた。</li> </ul>		
【所管課の評価】		
施設の運営や事故等の連絡体制は、速やかに連絡・報告体制が整えられている。また、所管課職員が、随時、施設へ足を運び、指定管理者との連携を図りながら、有効活用を図っている。		
<b>自主事業の実施・地域への配慮</b>	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】		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・季節に合わせた各種行事（七夕会、しめ縄作り、節分等）をデイサービスの利用者、児童クラブ、また地域ボランティアの方々と合同で三世代交流事業を実施した。</li> <li>・菖蒲風呂、リンゴ風呂は地域の利用者へ通常の入浴と変わった思考で楽しんで頂けた。</li> </ul>		
【所管課の評価】		
自主事業については、季節に合わせた行事を取り入れるなど、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。		
	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】		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・法令順守、個人情報の保護については、職員全体研修会にて行っているが、毎月開催している管理人会議においても、指導徹底している。</li> </ul>		
【所管課の評価】		
JA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。		
<b>その他施設の特殊事情</b>	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】		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>		
【所管課の評価】		
緊急時の連絡網を整備し、速やかに職員が参集し、災害時の指定避難所を開設できる体制が整えられている。		