

(施設名 : 大町市総合福祉センター)

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3年度（指定期間 5年のうち 3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	23,667	23,666
		工事請負費	18,590	17,765
		使用料・賃借料	870	853
		備品購入費	305	449
		計（B）	43,432	42,733
	差引（A－B）		△ 43,432	△ 42,733

項目			予算額	決算額
指定管理者	収入	指定管理料	23,666	23,666
		公衆浴場利用料	5,370	5,344
		会議室利用料	89	100
		雑収入	312	279
		計（A）	29,437	29,389
	支出	人件費	9,933	9,860
		教養娯楽費	111	114
		水道光熱費	10,013	10,319
		燃料費	2,035	2,050
		消耗器具備品費	742	764
		賃借料	482	481
		修繕費	1,000	1,827
		通信運搬費	89	84
		会議費	4	0
		業務委託費	1,652	1,688
		手数料	263	262
		租税公課	1,012	1,006
		保守料	2,881	2,879
		計（B）	30,217	31,334
差引（A－B）		△ 780	△ 1,945	

(施設名 : 大町市総合福祉センター)

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	25,318	84.4%
会議室等貸館(団体)	2,000	1,472	73.6%
障害福祉サービス事業	8,765	9,306	106.2%
地域活動支援センター事業	1,500	1,199	79.9%
デイサービスセンター事業	5,616	4,849	86.3%

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	192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 ホール・地域福祉活動支援
心配ごと相談事業	毎月第2・4月曜日	54件	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	4304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	796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	1048人	8:30～17:30 ケアプラン作成
訪問介護事業	年中無休	15,519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	762人	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	1,198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
4月10日	入浴後3階フロアで体調不良となっていたところを一緒に利用していた家族が発見。看護師
11月5日	入浴中の方が浴槽内で嘔吐。他のお客のナースコールにより職員駆け付け、救急車を要請
12月10日	入浴中に気分が悪くなったと本人がナースコール。看護師対応し休憩後帰宅
12月15日	入浴中の方が浴槽内で嘔吐。3階フロアで休憩後、タクシーで帰宅
1月14日	入浴中の方が浴室内で意識喪失。他のお客のナースコールにより職員駆け付け、看護師対応後、救急車を要請
2月6日	入浴中の方が体調不良。一緒に来ていた家族が看護師であり、しばらく休憩後帰宅
3月16日	他のお客より、3階フロアソファでずっと寝ている人がいると通報を受け、職員対応。意識がなく、AED等救急措置を行うとともに救急車を要請

8 施設・設備の修繕状況

日付	内容・対応等
4月26日	エコキュート2号機コンプレッサー交換修繕
4月28日	デイサービス棟浴室扉修繕
6月4日	デイサービス棟フロア照明修繕
6月7日	3階公衆浴場女湯シャワー水栓修繕
6月19日	デイサービス棟トイレ照明修繕
7月19日	3階公衆浴場男湯シャワー水栓修繕
8月7日	館内放送用CDプレーヤー修繕
10月18日	公衆浴場男湯冷水器修繕
10月21日	自動ドア修繕
12月28日	デイサービスフロア手洗い水栓修繕
2月20日	厨房冷凍冷蔵庫修繕
3月7日	給湯ポンプ水漏れ修繕

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

令和3年3月～令和4年3月までに寄せられた意見

○設備に関する内容 18件

○接遇に関する内容 0件

○利用マナーに関する内容 0件

○感想・その他 5件 合計23件

利用者からの主な苦情・意見とその対応

○コロナ禍なのに、大声で話している人がいる⇒感染防止対策のお願いを掲示

○女湯の貴重品ロッカーが少ない。新しいものに変えてほしい⇒令和4年度以降検討

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)】

○新型コロナウイルス感染症感染拡大防止の観点より、公衆浴場無料開放等イベントは昨年に引き続き、自粛。大町市総合福祉センターについてPRをすることが困難であった。近隣人口の減少もあいまって、入浴者数は減少傾向。

○貸館については、まん延防止等重点措置期間等により2度貸館停止期間を設けたが、市内の中心に位置するなど、利用のしやすさがあるためか、新たな利用団体もあり大きな減少はない。

○施設竣工より20年が経過する中で、様々な設備や建物自体の老朽化が進み、今まで以上に計画的な修繕等を行う必要を強く感じている。引き続き担当課との協議を重ね適切な施設運営に努めたい。

【施設所管課(総括)】

・施設の利用状況について、目標値の達成は困難であったが、障害福祉サービス事業やデイサービスセンター事業並びに会議室等貸館は前年実績を上回ることとなり、コロナ禍での感染対策により、安心して利用できる環境の確保が見られた

・当施設には、大北5市町村が共同設置する成年後見支援センターを併設するなど、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いる点が評価される。

・運営面において、費用対効果やコスト意識を持ちながら、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。

・建設から20年が経過し、施設や備品の不具合が見られるが、指定管理者の迅速な対応により、運営面への影響は最小限にとどめている状況があることから、計画的な修繕や設備更新を進めていきたい。

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、仕様書に沿った事業計画に基づき、概ね良好な運営が行われている。		
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】 ○意見箱に寄せられたご意見は定期的に回収し、都度対応に努めた。 ○利用者の安心安全を確保するため、施設内の消毒、飛散防止パネルの設置、体温測定器の設置等適切に努めた。		
【所管課の評価】 ・コロナ感染対策を徹底し、安心して利用できる環境確保に努めたことにより、前年以上に来館者数が伸びた要因と考えられる。また、広報誌の定期的な発行やマスコミを通じた情報発信により、利用者確保に努めている。 ・意見箱に寄せられた要望や意見に対し、迅速に改善を図っており、真摯に対応している。		

評価の視点・項目

適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」

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】 ○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。 ○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。 ○感染症対策として、施設内各所に手指消毒の設置のほか、貸館利用時には、利用後テーブル等の消毒をしていただく措置を講じ、安心して施設利用いただくように対応した。		
【所管課の評価】 ・緊急時の対応マニュアルに基づいた、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に取り組み、緊急時に備えた対応がされている。また、警察や消防署、市関係機関との緊急時連絡体制を整えており、迅速な対応が確保されている。 ・コロナ感染対策として、手指消毒機器の設置や貸館後の室内・備品の消毒を徹底するなど、安心して利用いただけるよう努めている。また、感染症が発生した事態に備え、会議室利用者はもとより公衆浴場利用者が特定できるよう対応できている。		
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】 ・平等な利用に繋げるための職員教育が日頃からされており、適正な運営が図られている。		

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。		
【所管課の評価】 ・設備点検は定期的の実施されており、適正な運営が図られている。 ・燃料費が高騰する中、削減意識の徹底が図られているほか、購入業者の選定にあたっては、複数業者から見積りを取るなど、適正価格での契約に務めている。		
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】 ○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。 ○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】 ・会計基準に沿った適正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、帰属も明確となっている。		

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】 ○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】 ・人員や有資格者が適正に配置されており、ボイラー技士・危険物取扱者等による緊急時対応の訓練が実施されている。 ・雇用にあたっては、地域からの人材確保に努めている。			
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】 ○労働基準法及び労働安全衛生違反を遵守し、適切に労務管理している。			
【所管課の評価】 ・労働関係法規を遵守し、適正な給与支払いや健康診断など福利厚生 の充実 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「×」

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】 ・報告や連絡は迅速に行われており、共通理解の下での適正な運営方針が認められる。			
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】 ・年末年始の公衆浴場営業は、住民の入浴機会を確保するために継続して実施されている。 ・コロナ禍による制限がある中、自主事業の取り組みに工夫が見られた。			
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】 ○建築基準表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適正に実施され、安全な施設運営が図られている。 ・日頃より法令順守への取り組みがなされており、個人情報は適切に取り扱われている。			
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】			