

## 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29年度（指定期間 5年のうち 4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 ・ <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">非公募</span>
住所	大町市大町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	0
		計（A）	0
		指定管理料	25,024
	支出	修繕費	273
		計（B）	25,297
		差引（A－B）	

項目		予算額	決算額
指定 管理 者	収入	指定管理料	25,024
		公衆浴場利用料	6,292
		会議室利用料	260
		雑収入	264
		計（A）	31,840
	支出	人件費	9,653
		教養娯楽費	120
		水道光熱費	10,379
		燃料費	1,850
		消耗器具備品費	1,717
		賃借料	3,296
		修繕費	700
		通信運搬費	87
		会議費	8
		業務委託費	1,041
		手数料	125
		租税公課	773
		保守料	2,391
		計（B）	32,140
	差引（A－B）	△ 300	

#### 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	30,530	101.8%
会議室等貸館（団体）	2,000	1,939	97.0%
障害福祉サービス事業	8,600	9,381	109.1%
地域活動支援センター事業	1,700	1,478	86.9%
デイサービスセンター事業	6,200	5,756	92.8%

#### 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	231	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 ホウテイ・地域活動支援
心配ごと相談事業	毎月第2・4月曜日	55	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	2,458	8:30～17:00 福祉車両による送迎
日常生活自立支援事業	月～金曜日	2,291	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	800	8:30～17:30 ケアプラン作成
訪問介護事業	年中無休	1,330	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	789	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	5,143	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7日	障害福祉サービス事業所ひまわりの家利用者が、昼食休憩中3階男子トイレにて、てんかん発作発症により転倒。頭部打撲による出血。事業所看護師により応急処置後、職員付き添いのもと社用車にて大町病院へ搬送。
10月4日	公衆浴場利用者が入浴中に動悸が激しくなり、自力で3階健康増進コーナーで休憩しているところを、他の利用者が心配し事務所へ連絡。意識ははっきりしており、しばらく休憩後、体調回復したが、自宅まで職員が社用車にて送り届ける。
12月19日	公衆浴場入浴中に浴槽内にて転倒し溺れる。居合わせた他の利用者が救出し、職員へ通報。デイサービス看護師対応にて、状態回復し家族へ連絡し迎えに来てもらう。
3月20日	障害福祉サービス事業所ひまわりの家利用者が、作業時間中に、ひまわり棟と本棟を結ぶ渡り廊下で転倒。顔面より出血が確認され、事業所看護師応急処置後、大町病院へ職員付き添いのもと社用車で搬送。

#### 8 施設・設備の修繕状況

日付	内容・対応等
6月12日	公衆浴場男風呂入口引き戸車交換
7月3日	公衆浴場女風呂入口引き戸車交換
10月12日	公衆浴場男風呂サウナドア修理
10月27日	公衆浴場男風呂水栓修理
2月8日	デイサービス棟玄関自動ドア修理
2月16日	1階トイレ入口照明点灯不能修繕
2月19日	公衆浴場男風呂サウナ床及び男女脱衣所床張り替え

## 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28年8月～平成29年7月に寄せられた意見・要望

○設備に関する内容	18件	
○接遇に関する内容	1件	
○利用マナーに関する内容	10件	
○自主事業に関する内容	5件	
○感想・その他	12件	合計46件

利用者からの主な苦情・意見とその対応

○浴槽にたくさんのアカが浮いて入る気になれない ⇒循環ろ過されるよう排水口にスリ入製のパイプ設置  
○サウナのタオルマットを変えてほしい ⇒サウナマットを休止し、代替でクッションマットを設置  
○男湯脱衣所の床がガムテープ補修してあり見た目が悪い ⇒床面の補修工事実施

アンケートによる改善点

○都度、利用者の意見・要望が把握でき、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）】

○前年度からの繰越金を財源に、管内照明のLED化を計画的に実施したことで、電力料値上りの影響を最小限に抑制することができた。また、各階女子トイレと男女脱衣室のトイレをウォシュレット化し、利用環境の質の向上を図ることができた。  
○公衆浴場の利用者は、昨年度増加したが、再び減少に転じており、新たな利用増加策を講じる必要がある。  
○将来的には、地域住民の憩いの場の一つとなれるよう、本年度は子育て支援の一環として、エントランスホールにて子ども服等リユースコーナー「コアラのぽっけ」を開設。いままで来所の少ない客層の皆さんもセンターの利用促進につながってきている。  
○施設の老朽化が進んでおり、今後大規模な改修等が必要となるが、複数の業者からの提案を募り、最小限のコストで最大限の効果が得られるよう計画的に整備を行っている。

【施設所管課（総括）】

- ・当施設は大町地区のみならず、本市及び大北圏域における総合的な福祉の拠点としての役割が大きく、地域住民の期待も大きい。また、他の2総合福祉センターとの連携により多様化する地域のニーズに沿った適切で時代の要請に沿った法律改正等にも柔軟に対応できる施設運営に努めてきており評価できる。
- ・費用対効果及びコスト削減意識の徹底による必要最小限の経費で質の高いサービスの提供を公平公正を原則に実施できている。
- ・施設の老朽化による修繕等については、計画的に進めていくこととしている。

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"> <li>・協定書、仕様書及び事業計画書に基づき、概ね良好に管理業務を実施しており、経営方針は適切である。</li> <li>・地域福祉の拠点としての役割を認識し、施設の設置目的に沿った運営がなされている。</li> </ul>		
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結果、施設利用者の満足度向上につながった。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域内団体等から構成される評議員等の意見、提言等に加え、地元住民から構成される運営懇話会とも連携する中で、地域の振興にも寄与している。</li> <li>・アンケートなどにより利用者の要望、意見を取入れ、指摘や苦情があった点について改善するよう努力している。</li> <li>・広報を定期的に発行し、利用の促進、周知ができています。</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「×」

2 危機管理体制、平等利用等について	評価	
<b>安全対策・緊急対策</b>	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事務所に常時掲示し、周知徹底している。                      ○利用者参加による防災訓練を実施している。                      ○傷病者発生時には、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"> <li>・緊急時対応マニュアルに即した対応が図られている。</li> <li>・事故等への対応は適切であった。</li> <li>・警察や消防署、市関係機関との連絡網により、緊急時の対応について体制が整備されている。</li> </ul>		
<b>利用者の平等な利用の確保</b>	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は、各当事者との面談により円満に解決するとともに、利用マナーに関する掲示を行い、利用者間の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"> <li>・利用者に対して平等な利用の確保が図られ、適正に運営されている。</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「×」

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>○見積入札等により選定した、保守業者による定期点検の実施結果に基づき、随時担当課と協議しながら必要な措置を実施している。</p> <p>○経費削減を徹底する中で、計画的に照明LED化を実施。電気料金値上りの影響を最小限に止める等の措置を講じた。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>定期点検の確実な実施と当課との随時の協議がされており、必要な措置をとることができている。</li> <li>燃料等の使用量も削減できており、経費節減に努めていると評価できる。</li> <li>事業計画と収支計画に不整合はなかった。</li> </ul>		
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>○他の事業会計と明確に区分し、新会計基準により適切に経理している。</p> <p>○備品の帰属は明確であるが、修繕や更新に関わる経費負担について、市との協議により対応した。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>新会計基準にも対応しており、適正に会計処理がされている。</li> <li>備品の帰属は明らかであるが、使用目的・内容に見解の相違があるため、修繕や更新に係る協議が整わない部分があり、今後の大きな課題となっている</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> <p>○ボイラー技士・危険物取扱者・防火管理者の資格を有する管理人を配置している。</p>		
<p>【所管課の評価】</p> <p>・有資格者の配置は適正であり、他2つの総合福祉センターとの人的・物的な連携に加え、職員の地元雇用にも積極的であり、地域に根ざしたサービスの提供に積極的である。</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> <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> <p>・労働基準法及び労働安全衛生法を遵守し、適切な労務管理に努めている。</p>		

評価の視点・項目

適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」

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】		
○運営上の疑義や事故等の事案が生じた際には、迅速に担当者に口頭で報告した後、報告書・協議書を提出している。		
【所管課の評価】		
・運営に関する協議・調整、事故の報告・対応については、適切に行われている。		
<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】		
○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、会議室等の利用者の増加策に積極的に取り組み一定の成果を上げた。中でも年末年始の営業に可能な限り対応するなど、利用者のニーズに応えたサービスの提供ができている。また、必須の自主事業としての地域活動センターとして障害者に対する事業にあっては、市のみならず圏域における中核的な相談支援体制を構築するなど地域にあって不可欠な施設となっており、運営も適切に行われていることは評価できる。		
<b>法令等の遵守・個人情報の保護措置・情報公開</b>	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検査等を行い、安全確保に努める。		
○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】		
・法令遵守、個人情報の保護も適切になされている。		
<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】		
【所管課の評価】		