

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	大田市ふれあいプラザ	設置年月	平成13年4月
所在地	大田市常盤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 ・ 非公募
住所	大田市大町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	
		計（A）	0	
	支出	指定管理料	4,686	4,686
		修繕費	227	1,236
		計（B）	4,913	5,922
	差引（A－B）		-4,913	-5,922

項目		予算額	決算額	
指定 管理 者	収入	指定管理料	4,686	4,686
		利用料	12	18
		入浴料	900	728
		手数料	15	15
		大北農協負担分	2,357	1,846
		計（A）	7,970	7,293
	支出	人件費	1,603	1,448
		人件費2	720	720
		通信費	71	57
		印刷消耗備品費	16	23
		図書研修費	22	5
		三世代交流費	32	28
		光熱水費	2,268	2,473
		燃料費	1,944	1,371
		消耗備品費	432	416
		保険料	106	94
		修繕費	162	39
		保守料（機械設備	486	568
		リース料	32	25
除雪費	76	26		
計（B）	7,970	7,293		
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	885	89%
入浴施設	2,500	3,319	133%
自主事業集客数	1,000	632	63%
南部包括	0	153	-
児童クラブ	0	5,057	-

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24日	26	児童クラブ端午の節句行事実施
菖蒲湯	6月2,3,4日	36	一般利用者
避難訓練	6月20日	19	児童クラブ
七夕飾り	7月7日	78	デイサービス・児童クラブ利用者
七夕会	8月10日	31	デイサービス・児童クラブ利用者
りんご風呂	10月6～9日	103	児童クラブ・一般利用者
地震避難訓練	10月18日	18	児童クラブ
小学校交流会	11月7,9日	60	大町南小1,2年・デイサービス交流会
保育園交流会	11月8,13,17日	90	あすなる保育園・デイサービス交流会
しめ縄講習会	12月14日	38	つぐら部会・デイサービス・児童クラブ利用者
南小4年交流会	12月15日	29	南小4年・デイサービス利用者
クリスマス会	12月16日	20	児童クラブ
正月飾り	1月1～5日	31	つぐら部会
節分	2月21日	14	児童クラブ・ボランティア
ひな祭り	3月20日	39	児童クラブ・デイサービス利用者

7 事故発生時の対応

日付	内容・対応等
9月20日	北西外柱、大町市の公用車に当てられ破損。市と対応を進める。

8 施設・設備の修繕状況

日付	内容・対応等
4月28日	浴槽補給水制御修繕
6月22日	ボイラー基盤修繕
7月27日	男子風呂浴室ドア修繕
8月8日	軽運動室窓修繕
11/16.20.22	駐車場柱修繕
12/15~3/17	浴室水漏れ修繕
3月16日	駐車場破損部分修繕
3月22日	ボイラー室水漏れ修繕

9 利用者満足度調査（利用者アンケート）

<p>アンケート実施の有無（有・無）</p> <p>【アンケート方法】</p> <p style="text-align: center;">窓口で利用者にアンケート用紙を記入して頂く。</p> <p>【アンケート期間】</p>
<p>アンケート集計結果内容</p> <p style="text-align: center;">別紙提出</p>
<p>利用者からの主な苦情・意見とその対応</p> <p style="text-align: center;">別紙提出</p>
<p>アンケートによる改善点</p> <p style="text-align: center;">別紙提出</p>

10 管理運営に対する評価、制度導入の効果について（総括）

<p>【指定管理者（総括）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、そば打ち、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り、収支計画と事業計画の整合をとることができた。施設開設から16年以上が経過し入浴施設関係の修繕が増えてきている。しかし、老朽化が進んでいるため今後修繕箇所が増えていくと予想される。 ・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法やAED使用法の職員研修、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。
<p>【施設所管課（総括）】</p> <p>経費削減や利用者確保のに向けた積極的な取り組みが行われており、適正な施設管理に努めていると評価できる。利用者サービスの向上や各種行事を取り入れ世代間交流や利用者数の増加に努めている。また、地域の文化・福祉の拠点施設として、自治会などの地元組織と連携を深めながら運営し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、緊急時の対応や連絡体制が整えられているほか、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。</p>

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】		
<ul style="list-style-type: none"> 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】		
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、地域の拠点施設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	○	○
【指定管理者の評価】		
<ul style="list-style-type: none"> 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。 アンケート調査を実施し、利用者の意見や要望に耳を傾けでき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】		
入浴ポイントカードなど利用者サービス向上への取り組みにより、利用者の増加に結び付いている。施設の貸し出しについては、常盤地区の利用者が多く、地域の連携がなされていると判断できる。また、平等な利用確保を図るため、適切な広報活動が行われている。利用者アンケートを実施し、意見箱を設置するなど、利用者の意見や要望を反映させるよう配慮している。		

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	○	○
<p>【指定管理者の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 		
<p>【所管課の評価】</p> <p>危機管理に対応するため、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、安全面を確保するための適切な対応が行われている。また、防犯面においても、犯罪が起りにくい環境づくりに努めている。</p>		
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>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、老人クラブ会長会議等で施設利用促進の周知を図った。 		
<p>【所管課の評価】</p> <p>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。</p>		

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"> 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16年以上が経過し入浴施設関係の修繕が増えてきている。今年度は浴槽の水漏れの故障が出た為、修繕を行って頂いた。 入浴施設の利用者が増加傾向にあったが、修繕に期間を要したため営業ができず、収支計画と事業計画の整合をとることが難しかった。 		
<p>【所管課の評価】</p> <p>年間計画に基づき、定期点検を行い、施設・設備の維持管理に努めている。経費節減については、こまめな消灯を心掛けるなど、光熱水費の節減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、入浴利用者の増加に努めたが、浴槽の漏水修理のために、入浴ができない期間が長かったことから、収支計画との整合を図ることが厳しい状況であった。</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"> 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。 		
<p>【所管課の評価】</p> <p>会計処理・報告書類は、農協の規定に基づき、適正に処理されている。備品管理は、日常点検等により、適正な管理が行われている。</p>		

評価の視点・項目

適当である「○」、改善が必要である「△」、未実施「×」

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"> ・ 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。 		
<p>【所管課の評価】</p> <p>年末年始の休館日を除き、無休で運営を行うための職員体制が確保されている。地域からの雇用が確保されていることは、施設運営面や施設に対する住民理解の向上のうえで、高く評価できる。</p> <p>職員研修は、施設内部研修のほか、農協職員研修への参加を通じ、法令遵守の意識向上が図られている。</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"> ・ 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、職員は勤務時間内に必ず診断を受けるようにしている。（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） 		
<p>【所管課の評価】</p> <p>労働条件については、農協の労働管理規定に基づき、労働関係法令が遵守されている。</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	
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	○	○
<p>【指定管理者の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事故や修繕事由が発生した場合、ただちに市福祉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福祉課に協議書を提出し協議を行っている。 ・市福祉課と協力し広報活動等に努め施設の有効利用を図っている。 <p>【所管課の評価】</p> <p>速やかな報告体制が整えられており、その他連絡体制についても円滑に行われている。</p>		
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	○	○
<p>【指定管理者の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・季節に合わせた各種の行事（菖蒲風呂、りんご風呂、七夕会、そば打ち、節分等）を南小学校児童クラブやJA大北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る保育園、南小学校とデイサービス利用者との交流事業を行った。 <p>【所管課の評価】</p> <p>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。</p>		
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	○	○
<p>【指定管理者の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・施設内に大町市南部地域包括支援センター、JA大北で行っている介護保険事業所が入っているが個人情報の安全管理、保護措置に際しセコム等防犯機能が無いため検討したい。 <p>【所管課の評価】</p> <p>農協の職員研修参加を通じ、法令遵守の意識向上が図られている。</p>		
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)	○	○
<p>【指定管理者の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>【所管課の評価】</p> <p>緊急時には、緊急連絡網を整備し、速やかに職員が参集し、避難所が開設できる体制が整えられている。</p>		