

指定管理導入施設実績評価シート（平成29年度）

	施設所管課	市民部 自治協働課
施設名	木戸コミュニティセンター	
指定管理者	社会福祉法人 大津市社会福祉事業団	
指定期間	平成 29 年 4 月 1 日 ~ 平成 34 年 3 月 31 日	
指定管理料	年額 3,000,000 円(平成 29年度)	(総額 15,000,000円)
設置目的	住民相互の交流の促進及び連携意識の高揚を図り、地域社会の発展に寄与するため、大津市木戸コミュニティセンターを設置する。	
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・大津市木戸コミュニティセンター条例第3条に規定する事業の実施に関する業務 ・大津市木戸コミュニティセンター条例第4条に規定する集会室等の使用の許可に関する業務 ・センターの施設及び設備の維持管理に関する業務 	

主な成果 <small>(自主事業を含む)</small>	使用料収入	目標 434,000 円	⇒	実績 225,550 円
	稼働率	目標 15 %	⇒	実績 11 %
	利用者数	目標 5,000 人	⇒	実績 4,331 人
【主な自主事業実施による成果】				

総合評価	I～IVによる総合評価	総合評価コメント		
	B (良好)	使用料収入については目標値には及ばないものの、稼働率及び利用者数については目標を概ね達成している。有料利用者数については伸び悩んでいるので、目標値を達成できるようにさらなる施策の実施が求められる。その他の項目については概ね達成していると思われるが、サービス向上のため計画通り各種研修を実施することが課題である。		

評価項目及び評価の視点	確認資料	自己評価	自己評価事由	所管課評価	所管課確認事項
施設の設置目的の達成 <input type="checkbox"/> 施設の設置目的を十分に理解し、それを踏まえ管理運営に努めていたか。	事業計画書、事業報告書	B (良好)	事業計画に基づき、運営をしている	B (良好)	貸室の使用許可の判定について、目的に反しないように適切に行われている
職員の勤務実績・配置状況・労働条件 <input type="checkbox"/> 事業計画書に沿った職員を配置していたか。 <input type="checkbox"/> 必要な資格、経験を有する職員を確保していたか。 <input type="checkbox"/> 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であったか。 <input type="checkbox"/> 障害者の雇用促進に努めていたか。	事業計画書、日報、勤務表、資格証、実地調査	B (良好)	事業計画に基づいた職員配置を行っており、職員の労働条件等においても適正に実施している	B (良好)	事業計画どおりに事務員と開閉員が配置されている。また、労働条件についても適切である。
職員の研修 <input type="checkbox"/> 事業計画書に基づき、業務に必要な研修、教育が実施できたか。	事業計画書、事業報告書、研修資料等	C (課題含)	消防訓練・防災訓練については行っているが、その他の研修については実施できず	C (課題含)	計画されていた接遇研修が実施できていない。
法令等遵守 <input type="checkbox"/> 関係法令、条例等を遵守していたか。	仕様書、関係書類等、実地調査	B (良好)	法令・条例を遵守している	B (良好)	仕様書及び条例に対する違反はなく、法令等を遵守している。
個人情報保護・情報公開 <input type="checkbox"/> 個人情報・情報公開の取り扱いについて、協定書に基づき適切に行っていたか。	協定書、管理方法（実地調査）	B (良好)	個人情報の取扱いについては、協定書に基づき適切に行っている	B (良好)	協定書に基づき取り扱われている。
管理記録 <input type="checkbox"/> 業務日誌等を適切に整備、保管していたか。 <input type="checkbox"/> 点検結果や修繕履歴等を適切に記録・保管していたか。	日報、点検結果等関係書類、実地調査	B (良好)	管理記録について適切に整備・保管している	B (良好)	業務日誌、修繕記録をそれぞれのファイルにまとめ、鍵のついた棚に適切に保管している。
連絡体制 <input type="checkbox"/> 市と指定管理者間で十分に連絡、調整を行っていたか。 <input type="checkbox"/> 事業計画書、月報、事業報告書、その他報告書等の提出や内容が適正であったか。	事業計画書、事業報告書等関係書類	B (良好)	市へ報告すべき事項については、連絡・調整を行ない、報告書等については、速やかに提出を行っている	B (良好)	事業報告書は定期的に提出されている。また、修繕等の相談など運営上協議が必要な点については指定管理者より随時連絡がある。
緊急時対応 <input type="checkbox"/> 事故・災害等の緊急時の連絡体制が確保されていたか。 <input type="checkbox"/> 緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行うなど、職員への指導徹底を図っていたか。	事業計画書、事業報告書、緊急時対応マニュアル	B (良好)	緊急時の連絡体制を確保するとともに、マニュアルを整備し、対応している	B (良好)	連絡網及びマニュアルが作成されており、職員が容易に確認できるようになっている。
【I 総括】 業務の実施体制に関する評価【標準8項目/当施設 項目】			B (良好)	B (良好)	

指定管理導入施設実績評価シート（平成29年度）

評価項目及び評価の視点	確認資料	自己評価	自己評価事由	所管課評価	所管課確認事項	
Ⅱ 内容・水準	施設管理 □ 開館日、開館時間を遵守していたか。 □ 事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じていたか。	事業計画書、日報	B (良好)	定められた開館日、開館時間を遵守している また、事故防止・安全確保のためのマニュアルを整備し、職員への周知徹底している	B (良好)	開館日や開館時間を遵守している。また、マニュアル作成するなど安全確保等の対策も講じられている。
	利用状況 □ 利用者数、稼働率等が前年度実績や目標と比較し適正な水準であったか。	事業計画書、事業報告書	A (優良)	昨年度の利用件数を上回っている	A (優良)	有料利用件数については目標を達成していないが、無料利用件数については目標を大幅に達成し、利用件数全体が前年度に比べ大幅に増加している。実績460件(有151件、無309件)、目標500件(有200件、無300件)、前年324件(有151件、無173件)
	利用者対応 □ 利用許可や案内等、職員の対応は迅速かつ適切に行っていたか。 □ 服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切であったか。 □ 利用者に対して設備、備品等を適切に提供したか。	業務マニュアル、意見・苦情等受付簿、アンケート、実地調査	B (良好)	施設管理運営マニュアルに基づき、利用者対応等適切に対応している	B (良好)	電話対応を含め、適切に対応している。
	事業運営 □ 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 □ 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。 □ 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 □ 自主事業の実施により市民サービスの向上に効果があったか。	事業計画書、事業報告書、自主事業計画書、実地調査	B (良好)	概ね計画どおり実施している	B (良好)	概ね事業計画書どおりに実施されている。
	維持管理 □ 施設、設備の保守管理(点検・修繕)を計画的に実施したか。 □ 修繕が必要な箇所について、適切に対応したか。 □ 日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか。 □ 備品台帳に基づき備品を管理、修繕したか。 □ 植栽、樹木等の維持管理を定期的に行い、美観が保たれていたか。	仕様書、備品台帳、点検結果、委託契約書、実地調査	B (良好)	施設・設備の維持管理を適切に行なっている また、利用者から新たな要望等があれば応じられるよう努力している	B (良好)	空調設備点検など維持管理に必要な点検を計画的に行い、清掃や警備などを含めて維持管理を適切に行っている。
	情報提供 □ 施設案内、事業の開催案内等のパンフレット類を整備し、情報発信に努めていたか。 □ ホームページの管理は適切に行っていたか。	パンフレット・ホームページ等、実地調査	B (良好)	事業団ホームページ及び地域自治会への回覧等により情報発信している	B (良好)	パンフレットやHPを作成している。また、デイサービスの情報誌や地域の回覧に情報を掲載するなど情報発信に努めている。
	環境配慮 □ 省資源、省エネルギー等環境への配慮、リサイクル等の推進等に努めていたか。	関係書類、実地調査	B (良好)	省エネ等職員一丸となって取り組んでいる	B (良好)	不要箇所の消灯の徹底やクールビズを実施するなど省エネに努めている。
	意見・要望・苦情 □ 意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか。 □ 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映していたか。	事業計画書、事業報告書、日報、アンケート	B (良好)	要望・苦情については、迅速かつ適正に対応しており、管理運営に反映している	B (良好)	利用者の声を集める投書箱を設置し、アンケートの集計を行っている。ただし、今年度要望や意見等はなし。
	利用者アンケート □ 利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者ニーズを積極的に把握し、その結果を管理運営に反映していたか。	事業計画書、アンケート、実地調査	B (良好)	センター窓口の投書箱及びアンケートを実施し、利用者からのニーズ等を管理運営に反映することで利用者の満足度を高めるよう努力している	B (良好)	投書箱の設置や利用者へのアンケートの実施により、利用者ニーズの把握に努めている。
	《Ⅱ総括》 業務の内容・水準に関する評価【標準9項目／当施設 項目】			B (良好)	B (良好)	
Ⅲ 収支等	経理事務 □ 専用口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行ったか。 □ 経理区分を設け、指定管理料を適正に執行していたか。 □ 料金徴収、減免、還付の手続きは適切に処理していたか。	預金通帳、出納帳、利用申請書・減免申請書等、実地調査(金庫等)	B (良好)	利用料金徴収・減免・還付について適切に処理している	B (良好)	現金を金庫で保管しており、帳簿の記帳や管理も適切にされている。また、料金徴収についても適切に処理されている。
	収支状況 □ 予算と決算に大幅な相違がなく、収入―支出はプラスとなっているか。 □ 収支状況が対前年度及び当初の目標を達成しているか。	事業計画書、事業報告書	B (良好)	施設利用料収入が当初予算額に到達することが出来なかったが、支出抑制(光熱水費等)により収支均衡となった	B (良好)	貸室事業に係る収入は昨年度に比べ減収しており目標も達成していないが、支出の抑制により当初予算と決算の均衡が概ね図られている。(実績225,550(円)、目標434,000(円)、前年244,750(円)。)
	経費節減の取組 □ 経費削減に向けた取り組みを積極的に実施し、その効果が上がったか。 □ 清掃、警備、保守点検、修繕等の再委託が適切な水準、内容で実施されたか。	仕様書、事業計画書、委託契約書、実地調査	B (良好)	各種管理委託業務の業者選定は、可能な限り入札方式を採り、事業団が管理運営を行なう他の施設との共通業務については、一括契約することにより経費の抑制を行なっている また、人件費は木戸イの職員が兼務することで縮減している	B (良好)	職員の配置方法や清掃等の業務の再委託などを行い、経費節減に取り組む、支出の削減が図られている。
	《Ⅲ総括》 経費の収支等に関する評価【標準3項目／当施設 項目】			B (良好)	B (良好)	
Ⅳ その他	その他 □ 努力事項として掲げた○○○○の取り組みを推進したか。	実地調査				
	《Ⅳ総括》 その他に関する評価【当施設 項目】					

【指定管理者】
木戸コミュニティセンターの情報を地域自治会の回覧で周知するなど行ない、利用件数増となった。
しかし、有料の利用件数は、昨年度と同数であり施設を運営するにあたり、収入源確保が今後の課題である

【施設所管課】
有料件数については昨年度と同程度であるが、利用者、利用件数ともに前年度同期と比べ大幅に増加し、無料の利用件数については目標を達成している。しかしながら、収支面では収入が前年度同期と比べ大幅に減少している点が課題となっている。引き続き有料利用者数の増加のため、各種施策に注力されたい。また、研修の実施につき計画通り実施されていないので、今後の改善を要する。

