

指定管理導入施設実績評価シート（平成30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 30年度) (総額 15,210,000 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>(自主事業含む)</small>	使用料収入	目標 361,000 円	⇒	実績 148,845 円
	稼働率	目標 15 %	⇒	実績 11.5 %
	利用者数	目標 7,000 人	⇒	実績 6,432 人
	【主な自主事業実施による成果】			
木戸コミュニティセンターご利用のサークル等からの要望で、デイサービスで実施している介護予防体操の実演・指導をデイ職員が行なうなど社会貢献への取り組みとして行なった。				

総合評価	I～IVによる総合評価	総合評価コメント
	C (課題合)	ご利用団体、利用者数については、昨年度と比較し大幅増となった。平成29年度に木戸コミュニティセンターの内容を記載したチラシを近隣自治会で回覧いただくなどの工夫によるものと思われる。今後も引き続き利用者獲得に向けた方策を検討し、実施されたい。施設利用料の誤徴収により、ご利用いただいている方々に多大なるご迷惑をお掛けした。今後、木戸コミュニティセンターの信用・信頼を取り戻すため、今回の件を真摯に受け止め、今後このようなことがないよう法令を遵守するとともに、担当する職員への周知徹底を図られたい。

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	B (良好)	消防訓練や防災訓練の実施	B (良好)	予定されている研修は実施できた。
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	C (課題合)	法令・条例を遵守している	C (課題合)	貸室料金徴収にあたり過誤徴収があった。
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)	協定書に基づき適切に行われている。
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	C (課題合)	管理すべきファイルを保存期間中に一部、廃棄した。	C (課題合)	文書保存期間についての考え方が間違っていたため、1年早く廃棄されていた。
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、速やかに提出している	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8項目】		C (課題合)		C (課題合)	

指定管理導入施設実績評価シート（平成30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 <input type="checkbox"/> 開館日、開館時間を遵守していたか。 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 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	B (良好)	利用件数、人数とも昨年度を大幅に上回った	B (良好)	有料・無料利用者数においては目標には届かなかったものの昨年度の利用回数・件数を上回っている。実績519件(着183、無336)、目標500件(着200、無300)、前年460件(着151、無309)
	利用者対応 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切であったか。 <input type="checkbox"/> 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行なっている	B (良好)	電話対応を含め、適切に対応している。
	事業運営 <input type="checkbox"/> 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 <input type="checkbox"/> 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。 <input type="checkbox"/> 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 <input type="checkbox"/> 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	A (優良)	概ね事業計画書どおりに実施され、また、利用者からのニーズに対応した取り組みを実施されている。
	維持管理 <input type="checkbox"/> 施設、設備の保守管理(点検・修繕)を計画的に実施したか。 <input type="checkbox"/> 修繕が必要な箇所について、適切に対応したか。 <input type="checkbox"/> 日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか。 <input type="checkbox"/> 備品台帳に基づき備品を管理、修繕したか。 <input type="checkbox"/> 植栽、樹木等の維持管理を定期的に実施し、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 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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等により情報発信している	B (良好)	パンフレットやホームページを作成している。また、データベー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 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか。 <input type="checkbox"/> 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(H30年度苦情等なし)	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うようにしているが、今年度の要望や意見等はなし。
	利用者アンケート <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 専用口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行ったか。 <input type="checkbox"/> 経理区分を設け、指定管理料を適正に執行していたか。 <input type="checkbox"/> 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)	C (課題含)	条例に定めらえた異なる徴収方法を行っていた	C (課題含)	貸室の料金徴収について、条例に定められた方法とは異なる方法で徴収されていた。
	収支状況 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 収支状況が対前年度比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)	年間通してのサービス活動における当期収支差額がプラスとなった。	B (良好)	前年に比べ利用料収入は減額となったが、事業費・事務費の削減により、今年度の指定管理業務における収支差額はプラスとなった。
	経費節減の取組 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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は、可能な限り入れ替えを促し、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、木戸サービスセンターの職員が業務することにより削減している	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】			C (課題含)	C (課題含)	
Ⅳ その他	その他 <input type="checkbox"/> 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】					

特記事項等(課題・成果)

【指定管理者】
 年間通してのサービス活動における当期収支差額はプラスとなり、ほぼ安定した状況である。しかし、施設利用料の誤徴収により、ご利用いただいている方々に多大なるご迷惑をお掛けした。今後、木戸コミュニティセンターの信用・信頼を取り戻すため、今回の件を真摯に受け止め、今後このようなことがないように担当する職員への周知徹底を図っていく。研修では、木戸サービスセンターが、大津市のハザードマップにおける土砂災害警戒区域にあることから、避難誘導方法や避難経路の確認を行なう等、万が一に備えての研修を行なった。

【施設所管課】
 昨年度と比較して年間利用者数、利用件数ともに増加し、特に利用件数は目標を大きく上回った。他方、施設利用料の誤徴収もあったことから、返金には速やかに丁寧に対応することで、木戸コミュニティセンターの信用・信頼回復に努めていただきたい。また、今後こうしたことが発生しないような体制作りと職員への指導や研修を徹底されたい。なお、デイサービスで実践している介護予防体操の実演指導を木戸コミュニティセンターの利用者向けに実施された独自の取組には評価したい。今後も引き続きこのような事業を展開され、利用増に努めていただきたい。

