

# 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	福祉子ども部 福祉政策課
施設名	大津市ふれあいプラザ	
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24,519,000円(平成30年度) (総額122,652,000円)	
設置目的	市民の福祉の増進及び市民の交流の促進を図るため、大津市ふれあいプラザを設置する。	
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大津市ふれあいプラザ条例第3条第3号に規定する事業の実施に関する業務</li> <li>・大津市ふれあいプラザ条例別表に掲げるホール等の施設の使用の許可に関する業務</li> <li>・大津市ふれあいプラザの施設及び設備の維持管理に関する業務</li> </ul>	
主な成果 <small>(自主事業含む)</small>	使用料収入 目標 5,242,000 円 ⇒ 実績 4,586,720 円	
	稼働率 目標 55.0 % ⇒ 実績 56.6 %	
	利用件数 目標 3,500 件 ⇒ 実績 3,600 件	
	<b>【主な自主事業実施による成果】</b> 歌と音楽を使つての健康トレーニングの講座を実施した。多くの方に参加いただき、ほとんどの方から満足の評価をいただいた。昨年度来られた方に電話でご案内することで、広報おおつで見落とされた方からも喜んでいただけた。積極的にご案内することが出かけるきっかけとなった方もいらっしゃったことから、いろいろな形での案内の必要を感じた。	

	IVによる総合評価	<b>総合評価コメント</b>
総合評価	B (良好)	平成30年度は、年間の収支がマイナスとなっている。主な理由としては、施設利用料の減益及び駐車料金の負担増加が挙げられる。 前者の事由については、自主事業も活用した利用者・稼働率の向上を図られたい。後者の事由については、駐車料金のあり方について、関係部局と協議のうえ、適切な運営となるよう検討していく必要がある。

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
<b>施設の設置目的の達成</b> <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)	事業計画に基づき運営している
<b>職員の勤務実績・配置状況・労働条件</b> <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)	事業計画に基づき運営し、出勤状況等も適正である	B (良好)	事業計画に基づき運営している
<b>職員の研修</b> <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)	職員研修を実施した	B (良好)	随時実施している
<b>法令等遵守</b> <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・条例等を遵守している	B (良好)	法令等遵守している
<b>個人情報保護・情報公開</b> <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)	適正に管理を行っている	B (良好)	適正に管理している
<b>管理記録</b> <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)	適切に整備・保管している	B (良好)	適正に管理している
<b>連絡体制</b> <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)	常に市とも連絡、調整を行い、報告書等についても速やかに提出している	B (良好)	適切である
<b>緊急時対応</b> <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)	事業計画に基づき実施している 定期的な訓練等にも積極的に参加している	B (良好)	マニュアルが整備されている
<b>【I 総括】</b>	業務の実施体制に関する評価【標準B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	
<b>Ⅱ 内容・水準</b>	<b>施設管理</b> <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)	開館日・時間について、遵守している	B (良好)	適切である
	<b>利用状況</b> <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)	適正な水準であった	B (良好)	稼働率は減少しているものの、利用者数は増加している。
	<b>利用者対応</b> <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)	適切に実施した	B (良好)	適切である
	<b>事業運営</b> <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)	事業計画書に基づき、概ね実施した	B (良好)	適切である
	<b>維持管理</b> <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)	適切に実施した  庭については指定管理の範囲ではないが、美観を保つために定期的に草引きを行っている 備品等は清掃や軽微な修理を時々で行っている	B (良好)	適切である
	<b>情報提供</b> <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)	ホームページにより空き室状況を日々更新している	B (良好)	適切である
	<b>環境配慮</b> <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	A (優良)	利用される方にも協力いただけるよう掲示をするなどし、節電・ゴミの分別を積極的に行っている。	B (良好)	適切である
	<b>意見・要望・苦情</b> <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)	ご意見箱の設置やホームページからのご意見を受け付けている 要望に対しても適切に対応している	B (良好)	適切に対応している
	<b>利用者アンケート</b> <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)	多くの方から満足・概ね満足の声をいただいた。 机の位置にマークをし、元に戻しやすいようにした。	B (良好)	アンケートが実施され、内容分析も実施されている
<b>《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>			B (良好)	B (良好)		
<b>Ⅲ 収支等</b>	<b>経理事務</b> <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)	B (良好)	適正に管理をおこなっている	B (良好)	適切である
	<b>収支状況</b> <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	C (課題含)	厳しい収入の中、経費の削減に努めたが、収支はマイナスとなった。	B (良好)	収支改善に努めていたが、主に施設利用料減及び駐車場料金負担増のため、収支はマイナスとなっている。
	<b>経費削減の取組</b> <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)	積極的に実施している	B (良好)	適切である
<b>《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>			B (良好)	B (良好)		
<b>Ⅳ その他</b>	<b>その他</b> <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				
	<b>《Ⅳ総括》 その他に関する評価【当施設 項目】</b>			B (良好)	B (良好)	

**特記事項等 (課題・成果)**

**【指定管理者】**  
全体的に稼働率が下がっているが、和室の稼働率は上がっている。安価であることが稼働率の増加につながっている。しかし、一方で量の部屋でも椅子を望む意見もあり、2019年度からは和室で机とイスでも対応できるように準備した。利用者のニーズに応じて対応していく。  
平成29年度より市内・市外の利用料金が設定されたが、従来は市外の方が申請されていた団体であっても、市内の方で申請されることがあり、予想以上に市外料金の収入が少ない結果となった。申請者についての取り決めかたを、継続して市と協議していく必要があると考える。

**【施設所管課】**  
稼働率の増加が課題であるが、貸室によって状況が異なること、自主事業が好評であることから、現状の期別の利用状況を考慮した自主事業の実施時期の見直しをはじめ、稼働率の増加に向けた工夫を図られたい。また、利用者ニーズへの対応については、上記のとおり適切になされており、今後も利用者ニーズに沿った対応を期待する。

