

指定管理導入施設実績評価シート（令和2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～令和4年3月31日	
指定管理料	年額21,436,123円(令和2年度)	(総額123,189,000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"> ・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 ・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 ・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 	

主な成果 <small>(自主事業含む)</small>	使用料収入	目標	5,282,000 円	⇒	実績	3,409,190 円
	稼働率	目標	55.0 %	⇒	実績	50.8 %
	利用件数	目標	3,500 件	⇒	実績	3,083 件
	【主な自主事業実施による成果】					
職員研修においては、接遇研修(楽しく学ぶ！接遇研修)開催し、職員の資質向上を図った。 一方、事業計画にも掲げていた自主事業については、昨年度同様に利用者拡大を目的に貸室利用サークルの作品展を予定していたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、延期することとなった。						

総合評価	I～IVによる総合評価	総合評価コメント
	B (良好)	年間収支がマイナスとなっているが、その原因は新型コロナウイルス感染症の影響によるものがあり、年度当初については貸室を停止したことも一因となっている。一方で、新型コロナウイルス感染症の影響で社会福祉協議会による貸付相談等の利用もあり、減免による利用ではあるものの、稼働率については貸室を停止した期間を除くと前年を上回った結果となった。新型コロナウイルス感染症の終息の見込みがない状態であるが、収支改善に努められたい。

	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
I 実施体制	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)	事業計画に基づき運営している
	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、出勤状況等も適正である
	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)	接遇研修を開催し、全員参加した	B (良好)	必要な研修・教育が実施されている
	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・条例等を遵守している	B (良好)	法令・条例等を遵守している
	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)	適正に管理を行っている	B (良好)	適正に管理を行っている
	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)	適切に整備・保管している	B (良好)	適切に整備・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)	常に市と連絡、調整を行い、報告書等についても提出している	B (良好)	修繕等管理に関する連絡・調整をとっている。報告書等の提出も受けている。
	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)	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)	防災訓練に参加するなどしている
《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（令和2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)	開館日・時間について、遵守している	B (良好)	開館日・開館時間を遵守している
	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	B (良好)	適正な水準であった	B (良好)	適正な水準であった
	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)	適切に実施した	B (良好)	適切に実施した
	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)	事業計画書に基づき、概ね実施した	B (良好)	事業計画書に基づき、概ね実施している(自主事業は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止となったが、今後開催予定である)
	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)	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)	適切に実施した
	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)	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)	ホームページにより情報発信に努めていた
	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)	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)	節電対策の徹底等、適切に実施していた
	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)	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)	ホームページ・ご意見箱など設置しており、要望に対しても適切に対応している
	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)	多くの方から満足・概ね満足の声をいただいた。	B (良好)	アンケート調査を実施した
《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)	適正に管理をおこなっている	B (良好)	適正に管理されている
	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)	年度初めは新型コロナ感染拡大の影響により利用件数等減となったが、徐々に利用件数も増えたことにより若干のマイナスで括ることができた	B (良好)	収支はマイナスとなっているが、新型コロナウイルス感染症の影響を鑑みて、収入に対し、管理コスト抑制等により支出を抑えられている。
	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)	積極的に実施している	B (良好)	適正に管理されている
	《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)		
Ⅳ その他	その他					
	《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】
新型コロナウイルス感染拡大に伴い、キャンセルが増えたことから利用件数及び利用者数が事業計画の見込みより減となった。今後も感染の終息が見込めないことから、厳しい状況ではあるが引き続き感染予防を徹底し、安心してご利用いただけるよう対策を行っていく。また、施設内の空調及び照明機器等の経年劣化等によりご利用者にご不便をかけることから、機器更新を市に依頼していく。

【施設所管課】
新型コロナウイルス感染拡大の影響で、各実績が減少しているが、利用者数は大幅に減少していたものの、利用件数及び稼働率については2期・3期にかけて前年同期を超えたため、減少幅は小さくなった。施設については老朽化が進んでいる設備があるが、予算上の課題及び建物全体に係る課題であるため、検討する。

