

指定管理導入施設実績評価シート（令和4年度）

	施設所管課	福祉部 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	令和4年4月1日 ～ 令和7年3月31日	
指定管理料	年額 21,346,103円(令和4年度)	(総額 62,790,103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 	

所管課 総合評価	I～IVによる総合評価	総合評価コメント
	B (良好)	令和4年度においても前年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症に係るワクチン接種会場としての利用があり、利用件数、利用者数とも多かった。ワクチン接種会場の貸し出しにあたっては、利用者との調整や丁寧な案内に努め、円滑に安定的な運営ができた。今後も一層、利用者への丁寧な接遇を励行し、円滑な事業運営を期待している。

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	所管課評価事由
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。	条例、仕様書、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。	仕様書、事業計画書、日報、勤務表、資格証、実地調査、労働条件モニタリング	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
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。	仕様書、事業計画書、事業報告書、研修資料等	B (良好)	昨年度に引き続き「接遇研修」を自前で行った	B (良好)	必要な教育・指導が実施されている
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、関係法令等、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
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。	仕様書、協定書、管理方法(実地調査)	B (良好)	適切に管理を行っている	B (良好)	適正に管理している
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)	適切に整理・保管している	B (良好)	適正に管理している
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。	仕様書、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)	適正に対応している
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。	仕様書、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)	適正に対応している
《I 総括》	業務の実施体制に関する評価【標準8項目／当施設8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4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	所管課評価事由
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。	条例、規則、仕様書、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
	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)	適正な水準であった	B (良好)	適正な水準である
	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)	適切に実施した	B (良好)	適切である
	業務運営(全体) <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"/> 利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、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)	事業計画に基づき実施されている
	自主事業運営 <input type="checkbox"/> 自主事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 <input type="checkbox"/> 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。	仕様書、自主事業計画書、自主事業報告書、実地調査	B (良好)	計画のうち、「チェアヨガ」を試験的に実施した。その他の自主事業については、コロナ感染拡大及び市コロナワクチン接種会場で使用(予約)される等で自主事業実施会場を押さえられず実施することができなかった	C(課題含)	実施が可能な方法で自主事業を実施されたい
	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行っている	B (良好)	適切に実施されている
	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"/> ホームページ等の管理及び更新は適切に行っているか。	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
	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)	利用される方にも協力いただけるよう掲示をするなど、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
	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)	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
	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)	多くの方から満足・概ね満足の声をいただいた。また、要望(大会議室の照明機器の取替)についても市へ依頼し、早急に対応した	B (良好)	適切に対応している
《II総括》 業務の内容・水準に関する評価【標準10項目/当施設10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)	B (良好)	適切に管理を行っている	B (良好)	適切である
	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)	ワクチン接種会場としてホール、視聴覚室を使用されたこと等から、施設利用収入について目標を達成することができた	B (良好)	妥当な水準である
	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、修繕等の第三者への委託が適切な水準、内容で実施されたか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、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
	《III総括》 経費の収支等に関する評価【標準3項目/当施設3項目】			B(良好)		B(良好)
IV その他(独自の取組)	その他 <input type="checkbox"/> 努力事項として掲げた感染対策の取り組みを推進したか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、実地調査	B (良好)	取組みとして、ご利用に対し、手指や使用後の机や椅子等の消毒依頼、さらには接触の多い箇所を職員が定期的に消毒する等の努力により、ふれあいプラザの利用によるコロナ感染は発生していない	B (良好)	適宜実施している
	《IV総括》 その他に関する評価【当施設1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4年度）

主な成果 (全体)	使用料(利用料)	目標	4,922,000 円	⇒	実績	6,522,125 円
	稼働率	目標	58.4 %	⇒	実績	63.3 %
	利用者数	目標	3,650 人	⇒	実績	4,015 人
	【指定管理者コメント】					
<p>収入面においては、コロナワクチン接種会場としての利用があり、目標とする収入額を上回ることができた。また、令和4年度に計画した自主事業については、一部実施できたものの、コロナワクチン接種会場として使用されることとなったため、実施を見送ることとなった。</p> <p>アンケートを実施し、満足あるいは概ね満足との評価をいただいた。また、コロナ感染拡大防止への取組みとして、手指や使用後の備品の消毒について、ご利用者の協力も得ながら実施することができた。</p>						
【施設所管課コメント】						
<p>新型コロナウイルス感染症に係るワクチン接種会場として利用されたことにより、使用料、稼働率、利用者数のいずれも目標を上回る実績となっている。ワクチン接種会場となり、多くの利用者への対応や利用調整が必要となったが、大きな混乱もなく、無事にワクチン接種を終了できた。</p>						

自主事業 実施による 成果	<主な自主事業の実施状況>					
	事業名	指定自主事業・自主事業の別	事業内容	実施状況 (実施・追加・未実施)	特記事項(「未実施」の場合はその理由)	
	ヨガ体験	自主事業	運動不足解消やリラックス効果など、日々の疲れをリセットするヨガ体験	実施	試験的实施(職員向け)	
	手づくり体験	自主事業	みんなで楽しめる文化体験を色々な形で開催し、参加者間の交流を深める(アクセサリー、アロマキャンドル等)	未実施	会場の確保が出来ず実施を見送った ※市コロナワクチン接種会場として使用(予約)されたため	
	健康体操体験	自主事業	地域の高齢者を対象に軽運動の体験会を開催し、運動不足解消を図る	未実施		
	シニア教養講座	自主事業	地域の高齢者を対象に健康推進、教養向上を目的とした講座(介護予防体操・認知症講座等)	未実施		
【指定管理者コメント】						
<p>今年度は、「チェアヨガ」を試験的(職員向け)に実施した。以前は健康体操を実施し好評を得ており、今回は初めてヨガ体験を健康体操とはちがう形の運動として開催したところ、こちらも良い評価を得ることができ、次年度からの本格実施に向けた準備が整った。</p> <p>その他の自主事業については会場の確保ができず見送りとなった。次年度のコロナの状況がわからない中ではあるが、出来るだけ多くの事業を実施していきたい。</p>						
【施設所管課コメント】						
<p>令和4年度は、新型コロナウイルス感染症の動向に左右される状況ではあったが、空き室等を利用して少人数でも実施できるような講座などの積極的な自主事業実施を進めていただきたいところであった。コロナ禍における実施に向けた検討はなされていたものの、実施には至らなかったため、次年度は、早期に自主事業の計画を作成し、多くの市民の方が参加できるような事業の実施に積極的に取り組んでいただきたい。</p>						

課題及び 課題解決 の結果	【指定管理者コメント】					
	<p>今後においては、コロナワクチン接種会場として使用される見込みがなく、大幅な収入減となるとともに、原油及び物価高騰による支出が増えることから、早急に収支の安定化に向けた策を検討していかなければならない。</p> <p>さらに、施設設備の更新・修繕については、ふれあいプラザの設置目的である ①市民の福祉の増進 ②市民交流の促進を図り、より良い施設を目指すためにも市と協議を行う必要がある。</p>					
【施設所管課コメント】						
<p>新型コロナウイルス感染症の影響による利用制限がなくなると見込まれることから、引き続き、利用者への積極的な周知・案内や、魅力的な自主事業を実施し、収支の安定につなげていただきたい。</p> <p>また、空調設備等の設備機器も経年劣化より、故障が発生していることは本市も承知しており、計画的な修繕や更新を実施していくので、引き続き本市と協議しながら、利用される方々への丁寧な案内・対応を実施していただきたい。</p> <p>なお、令和4年度においては、冬季に空調設備の不具合の際、利用者の調整や丁寧な案内に努めていただき、開館しながら、空調設備の更新工事を実施することができた。</p>						

特記事項等	
--------------	--

※評価基準：項目別評価、《総括》、総合評価の評価基準(A～D)は、モニタリングチェックシートと同様とする。

