

# 指定管理導入施設実績評価シート(平成28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 26年4月1日 ~ 平成29年3月31日			
指定管理料	年額 2,916,000 円(平成28年度)		(総額 9,052,000 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"> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・センターの施設及び設備の維持管理に関する業務</li> </ul>			

主な成果 (自主事業含む)	使用料収入	目標	457,000 円	⇒	実績	244,750 円
	稼働率	目標	20 %	⇒	実績	9.35 %
	利用者数	目標	7,500 人	⇒	実績	5,090 人
【主な自主事業実施による成果】						
なし						

総合評価	I～IVによる総合評価	総合評価コメント				
	B (良好)	使用料収入や稼働率、利用者数は目標を下回っているが、管理運営については経費の節減に努め、また、計画に沿って適切な運営を行っていると認められる。				

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
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をしている	B (良好)	貸室の使用許可の判定や管理について、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、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)	センター内研修において人権研修、防災研修・消防訓練等を実施した	B (良好)	8/19消防訓練(AED使用法研修含む)、12/16個人情報研修、1/20人権研修 他 職員研修を実施している。
	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・条例を遵守している	B (良好)	仕様書及び条例に対する違反もなく、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)	個人情報について研修を通じて再度周知徹底するとともに、取扱いについて、協定書に基づき適切に行っている	B (良好)	個人情報研修を受講し、また、利用者名簿を鍵のかかるロッカーで保管している。
	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)	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、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、運用上で不明な点があれば、市と適宜連絡相談等を行っている。
	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)	特記事項に記載したとおり、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(平成28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	<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)	定められた開館日、開館時間を遵守しており、事故防止・安全確保のために、マニュアルを整備し、職員へ周知徹底をしている	B (良好)	開館日や開館時間を遵守し、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
	<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	C (課題含)	稼働率及び利用者数が目標数値に達成しなかった	C (課題含)	稼働率や利用者数が目標及び前年度に達していない。(H27)5,556人(目標)7,500人(H28結果)5,090人
	<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)	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
	<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)	概ね事業計画どおり実施している	B (良好)	計画通りに事業を行い、また、投書箱の設置やアンケートの実施など利用者の満足度を高める工夫を行っている
	<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)	施設・設備の維持管理を適切に行っている。また、利用者から新たな要望等あれば要望に応え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定期的かつ計画的に行い、清掃や警備などを含め維持管理を適切に行っている
	<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)	木戸デイサービスセンターホームページに「木戸コミュニティセンター」の内容を掲載し、市民に広く広報している	B (良好)	パンフレットやHPを作成し、また、デイサービスのHPへのリンク貼り付けやデイサービスの情報誌に情報を掲載するなど情報発信に努めている
	<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	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)	不要な箇所の電気の消灯を徹底やクールビズを実施するなど省エネに努めている
	<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)	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)	ご意見箱の設置やアンケートの実施を行っている(ただし、要望や意見等の回答はなかった)。
	<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)	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)	ご意見箱の設置や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	<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)	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、帳簿の記帳や管理も適切にされている
	<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)	支出を抑えることにより収支バランスが取れたが、利用料収入が大幅に減となり当初の目標を達成することができなかった	B (良好)	利用料収入は目標に対して大幅に減ではあるが、前年度より増加しており、また、支出の削減を図ることにより収支のバランスは取れている
	<b>経費節減の取組</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)	各種管理業務委託の業者選定については、可能な限り入札方式を採用し、事業団が管理運営を行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っている。また、人件費については木戸デイ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)	職員の配置方法や業務の再委託などを工夫するなど経費節減に取り組み、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					
《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)	<b>【指定管理者】</b> 平成27年度と同様に利用料収入が目標より大幅に減となった。ご利用者から意見等いただけるよう使用後に提出されるチェック用紙に意見欄を設けたが、お礼のみで意見が挙がって来ないのが現状であることから、意見聴取方法の見直しを検討していかなければならない。 平成29年度は、指定管理(H29-H33年度)の初年度であり、今まで以上に利用者獲得できるよう努力していかなければならない。
	<b>【施設所管課】</b> 前年度より利用料が増(242,200円⇒244,750円)となっていることは評価できるが、利用者数が減(5,556人⇒5,090人)となっており、利用率が低調であることは課題。情報発信を強化するなど利用者数の増加に努めてもらいたい。また、自家用電気工作物保安業務料の増加は外的要因のため止むを得ないものであるが、委託料や保守料の金額については適宜見直しが必要である。収入が目標に達しなかったとはいえ、経費節減を図った結果、収支のバランスが保たれたのは評価できるので、今後も経費節減に努めてもらいたい。

