

# 指定管理導入施設実績評価シート（平成28年度）

	<b>施設所管課</b>	福祉子ども部 福祉政策課
<b>施設名</b>	大津市ふれあいプラザ	
<b>指定管理者</b>	社会福祉法人大津市社会福祉事業団	
<b>指定期間</b>	平成24年4月1日 ~ 平成29年3月31日	
<b>指定管理料</b>	年額 25,568,000円（平成28年度）（総額 123,520,000円）	
<b>設置目的</b>	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。	
<b>業務内容</b>	<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>	

<b>主な成果</b> <small>(自主事業含む)</small>	<b>使用料収入</b>	<b>目標</b> 4,518,000 円	⇒	<b>実績</b> 4,146,580 円
	<b>稼働率</b>	<b>目標</b> 56.0 %	⇒	<b>実績</b> 56.6 %
	<b>利用者数</b>	<b>目標</b> 83,000 人	⇒	<b>実績</b> 86,780 人
	<b>【主な自主事業実施による成果】</b>			
介護事業者向き介護講座「リハビリ介護塾」を開催し、良い評価をいただいた。今後も開催を望む声もいただいたので、継続して実施していく。				

<b>総合評価</b>	<b>I~IVによる総合評価</b>	<b>総合評価コメント</b>		
	<b>B (良好)</b>	開所後10年を超え、大規模な修繕が増加している中、適宜修繕・管理を実施している。また、節電等によるコスト削減にも努めている。 施設の利用人数が増加していることもあり、今後も利用者満足度の向上に向けて、引き続き業務に取り組むよう求めたい。		

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
<b>施設の設置目的の達成</b> □ 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>B (良好)</b>	事業計画に基づき運営している	<b>B (良好)</b>	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> □ 事業計画書に沿った職員を配置していたか。 □ 必要な資格、経験を有する職員を確保していたか。 □ 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であったか。 □ 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>B (良好)</b>	事業計画に基づき運営し、出勤状況等も適正である	<b>B (良好)</b>	事業計画に基づき運営し、出勤状況等も適正である
<b>職員の研修</b> □ 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>B (良好)</b>	事業団職員研修、介護研修を実施	<b>B (良好)</b>	利用者対応や各種情報共有等研修を実施している
<b>法令等遵守</b> □ 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>B (良好)</b>	法令・条例等を遵守している	<b>B (良好)</b>	法令・条例等を遵守している
<b>個人情報保護・情報公開</b> □ 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>B (良好)</b>	適正に管理を行っている	<b>B (良好)</b>	適正に管理を行っている
<b>管理記録</b> □ 業務日誌等を適切に整備、保管していたか。 □ 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>B (良好)</b>	適切に整備・保管している	<b>B (良好)</b>	適切に整備・保管している
<b>連絡体制</b> □ 市と指定管理者間で十分に連絡、調整を行っていたか。 □ 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>B (良好)</b>	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>B (良好)</b>	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。
<b>緊急時対応</b> □ 事故・災害等の緊急時の連絡体制が確保されていたか。 □ 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>B (良好)</b>	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>B (良好)</b>	防災訓練に参加するなどしている
<b>【I 総括】</b> 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>B (良好)</b>	

# 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	
<b>Ⅱ 内容・水準</b>	<b>施設管理</b> □ 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>B (良好)</b>	開館日・時間について、遵守している	<b>B (良好)</b>	開館日・開館時間を遵守している。修繕管理している。
	<b>利用状況</b> □ 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>B (良好)</b>	適正な水準であった	<b>B (良好)</b>	適正な水準であった
	<b>利用者対応</b> □ 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>B (良好)</b>	適切に実施した	<b>B (良好)</b>	適切に実施した
	<b>事業運営</b> □ 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>B (良好)</b>	事業計画書に基づき、概ね実施した	<b>B (良好)</b>	事業計画書に基づき、概ね実施している。接遇や清潔さ等において、利用者満足度を高めるよう努めていた。
	<b>維持管理</b> □ 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>B (良好)</b>	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	<b>B (良好)</b>	適切に実施した
	<b>情報提供</b> □ 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>B (良好)</b>	ホームページにより空き室状況を日々更新している	<b>B (良好)</b>	ホームページにより情報発信に努めていた
	<b>環境配慮</b> □ 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>A (優良)</b>	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>A (優良)</b>	節電対策の徹底等、適切に実施していた
	<b>意見・要望・苦情</b> □ 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>B (良好)</b>	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>B (良好)</b>	ホームページ・ご意見箱など設置している。 また、避難経路図等、市民から意見の出たものについて対応している。
	<b>利用者アンケート</b> □ 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>B (良好)</b>	28年度実施したアンケートに結果については、H29年度早々に対応していく。	<b>B (良好)</b>	アンケート調査を実施した
<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9項目】</b>				<b>B (良好)</b>		
<b>Ⅲ 収支等</b>	<b>経理事務</b> □ 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>B (良好)</b>	適正に管理をおこなっている	<b>B (良好)</b>	適正に管理されている
	<b>収支状況</b> □ 予算と決算に大幅な相違がなく、収入一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>B (良好)</b>	かなり厳しい状況ではあるが、プラスとなっている	<b>B (良好)</b>	指定管理料を主とした収入に対し、管理コスト削減等により支出を抑え、収支はプラスとなっている
	<b>経費節減の取組</b> □ 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>A (優良)</b>	積極的に実施している	<b>A (優良)</b>	修繕費の抑制や節電の徹底等により、管理コストの削減を図ることができている
	<b>《Ⅲ総括》 経費の収支等に関する評価【標準3項目/当施設3項目】</b>				<b>B (良好)</b>	
<b>Ⅳ その他</b>	<b>その他</b> □ 努力事項として掲げた○○○○の取り組みを推進した	実地調査				
	<b>《Ⅳ総括》 その他に関する評価【当施設 項目】</b>					

<b>特記事項等 (課題・成果)</b>	<b>【指定管理者】</b> 稼働率・稼働件数は微減しているが、利用人数は増加している。ただし、減免利用が大きく増えているため、使用料収入は前年度と比較して大きく減少する結果となっている。減免申請に当たっては今一度十分な聞き取りを行うとともに、市とも連絡を密にし、適正利用を図る。
	<b>【施設所管課】</b> 減免申請に関連して、市による利用については、市民・各団体の利用を最優先として、引き続き日程調整等していく必要がある。経年劣化により修繕箇所が絶えない状況である。万が一にも利用者の事故等につながらないよう、より注意して施設管理に取り組むよう求めたい。

