

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：平成26年度）

担当部署名	三雲地域振興局地域住民課、松阪市教育委員会事務局三雲教育事務所
評価対象期間	平成26年 4月 1日 ～ 平成27年 3月 31日
評価対象年度指定管理料	42, 470, 000 円

1. 施設の概要等

施設の概要	名 称	松阪市ハートフルみくも
	所 在 地	松阪市曾原町 2 6 7 8 番地
	設置目的	市民の健康保持と保健意識の向上及び福祉の増進並びに体育スポーツの振興と併せて、教育文化の向上を含めた福祉交流によるまちづくりの実現を図る。
	設備の概要	○保健福祉センター：敷地面積2,564.04㎡ いこいの間、いきいきルーム、やすらぎの湯、栄養指導室、会議室等 ○スポーツ文化センター：敷地面積2,669.37㎡ アリーナ、控室（楽屋）、アスレチックジム、会議室等 ○テニスコート：敷地面積1,481.25㎡ コート数2面（ハードコート） ○パターゴルフ場：敷地面積3,078.00㎡ ホール数18ホール ○多目的広場、一般駐車場、倉庫・屋外便所棟、渡り廊下棟、その他 ○全体敷地面積：27,213.82㎡

2. 指定管理者の概要等

指定管理者	名 称	社会福祉法人 松阪市社会福祉協議会
	所 在 地	松阪市殿町 1 3 6 0 番地 1 6
指定管理業務の内容		○保健福祉センター事業に関すること。 ○スポーツ文化センター運営事業に関すること。 ○利用料金に係る料金の収入に関すること。 ○施設及び設備の維持管理並びに修繕に関すること。 ○利用の許可に関すること。
業務運営実施状況	管理業務の実施状況	【保健福祉センター】 ・一般入浴（65歳以上）6,544人・マッサージ機2,434人・ヘルストロン3,068人 ・カラオケ2,177人・プレイルーム1,849人・いこいの間1,257人・会議室等7,688人 合計25,017人 【スポーツ文化センター】 ・アリーナ19,972人・会議室等10,238人・アスレチックジム10,564人 ・テニスコート1,932人・パターゴルフ場844人・多目的広場等5,639人 合計49,189人
	サービスの質の向上	【保健福祉センター】 ○中央ホールを一般展示コーナーとして提供し、地域や家庭の魅力を写真や絵画（庭先の風景画展・笠松河津桜写真展）などの市民作品展示を通じて、誰もが気軽に訪れ楽しめる施設づくりに努めた。 ○施設利用者が中庭を活用した園芸活動（アサガオ、菜の花、バラ、ひまわり、かすみ草等）を通じて花を見る楽しみなど、景観美化に努めた。 ○カラオケ機器を、認知症予防やリハビリなどに生かすためグループ登録者を増やして地域の元気づくりにつなげた。 ○市民意見箱の提案や苦情等の声を生かして、より魅力ある施設づくりに努めた。 ○土曜日の開館を継続した。 ○職員接遇研修を実施し、職員の資質向上に努めた。 【スポーツ文化センター】 ○開館前の30分、ロビー、会議室、トレーニングジム等の清掃を行い環境美化の保全に努めた ○意見箱の利用者の要望により、イベント広場のレンガを修復した。 ○利用者ニーズに即した自主事業（太極拳体験、ヨガ体験、健康ウォーキング）を実施した。
	施設・設備等の維持管理	○定期的な空調設備、浄化槽、消防設備等の保守点検の実施。 ○清掃業務及び定期的な屋外施設の管理業務委託を行い、環境美化管理と安全対策を実施。 ○スポーツ器具の定期的な点検による安全管理を実施。 ○公園等屋外施設の定期的な点検を行うことで、安全管理を実施。

指定期間	平成 2 6 年 4 月 1 日 ～ 平成 3 1 年 3 月 3 1 日	(単位：円)
------	---------------------------------------	--------

			事業計画	事業収支実績				
				平成26年度	平成 年度	平成 年度	平成 年度	平成 年度
事業収支推計	収入	指定管理料	42, 470, 000	42, 470, 000				
		施設使用料等	3, 750, 000	3, 860, 530				
		経理区分間繰入	3, 801, 000	4, 166, 719				
		チケット販売手数料	23, 000	24, 950				
		計 (A)	50, 044, 000	50, 522, 199	0	0	0	0
	支出	人件費	15, 046, 660	15, 055, 058				
		事務費	21, 250	21, 250				
		事業費	35, 095, 340	35, 499, 238				
		その他（負担金）	6, 000	6, 000				
		計 (B)	50, 169, 250	50, 581, 546	0	0	0	0
	収支差引額 (A) - (B)		-125, 250	-59, 347	0	0	0	0

3. 指定管理者業務運営項目別評価

評 価 項 目			指定管理者自己評価		担当部署評価	
業務運営項目		内 容	採点	判定	採点	判定
管理業務の実施状況	①施設の目的や基本方針の確立	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。 また、職員は理解していたか。	5	A	4	A
	②施設設置目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設の設置目的は達成されたか。	5		4	
	③利用者数	利用者数は当初目標数を達成されたか。	4		3	
	④運営状況	施設の供用日数・供用時間は守られたか。また、適正な施設の維持管理、運営が行われたか。	5		5	
	⑤職員の配置状況・勤務実績	職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、業務執行体制（作業責任者・業務担当者）は明確になっていたか。	5		5	
	⑥意思疎通	管理運営業務全般について、市と指定管理者の責任者の間で十分な連絡調整がなされていたか。	5		5	
	⑦各種管理記録等の整備・保管	各種業務計画書、点検記録、整備・修繕・事故・故障等の履歴等の各種管理記録等が整備・保管されていたか。	5		4	
	⑧地域の振興・活性化	地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を行ったか。	5		5	
サービスの質の向上	①施設利用状況及び利用者数増加への取組み	自主事業や運営方法の工夫等利用者数増加に向けた具体的な取組みはあったか。（注1）	5	A	5	A
	②利用者の平等な利用	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないように、施設のサービス水準を確保するための取組みを行ったか。	5		4	
	③適切な情報提供	全ての利用者が情報を得ることができるよう適切な利用情報の提供を行ったか。	5		4	
	④利用促進・PR	当該施設・事業について、広報誌やパンフレットを作成するなど、具体的な取組みが実施され、積極的な利用促進が図られたか。	5		5	
	⑤非常時・緊急時の対応	事故、災害等の緊急事態発生時の危機管理マニュアルの整備や対応体制の確立はされていたか。	5		5	
	⑥苦情解決体制及び対応	利用者からの意見・苦情等を受けて迅速かつ適切に処理できる体制が整っていたか。 また、事故、苦情に対する対応は適切であったか。	5		5	
	⑦自主事業	利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	5		5	
	⑧利用者アンケートの実施	利用者アンケートを実施し、利用者の意見・要望、満足度の把握に努めたか。 課題がある場合は対応策を講じたか。	4		4	
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持がされていたか。	5	A	5	A
	②備品・什器等の保守点検	備品・什器等が適切に管理され、良好な機能が保持されていたか。	5		4	
	③修繕業務	点検によって異常が認められた場合には、速やかに修繕・交換・整備・調整等の適切な処置を講じたか。	4		4	
	④樹木・植栽等管理業務	草取りや除草等を行い、利用者が快適に利用できるような良好な景観が保たれていたか。	5		5	
	⑤清掃業務	敷地内は全て利用者が快適に利用できるよう清潔な状態が保たれていたか。	5		5	
	⑥鍵管理	鍵の管理は適切であったか。	5		4	

【（注1）のみ指定管理施設の管理運営評価表作成要項の評価基準1-（2）の採点基準にて評価】

4. 総合評価

指定管理者自己評価		担当部署評価	
【努力した点・成果等】	2	【評価すべき点】	

【保健福祉センター】 ○環境美化および安全面の整備（異常が認められた時は速やかに修繕・交換・調整等）を充実させることで利用者の満足度を高めた ○昼休みの消灯、冷暖房の設定温度を厳守することで節電に努めた ○全職員に対し、利用者・来場者への節度ある対応に心がけるよう周知を図った ○中庭を園芸活動に活用することで、利用者や来訪者が野菜や花を育てることで景観美化などに努めた 【スポーツ文化センター】 ○環境美化および安全面の整備（異常が認められた時は速やかに修繕・交換・調整等）を充実させることで利用者の満足度を高めた ○昼休みの消灯、冷暖房の設定温度を厳守することで節電に努めた ○全職員に対し、利用者・来場者への節度ある対応に心がけるよう周知を図った ○自主事業を実施し、スポーツ文化センターのPRも兼ねて住民の方に満足感を高めた	【保健福祉センター】 ○保守・点検等専門業者との連携により、修繕箇所の早期発見に取り組まれていることは、利用者の安全確保は勿論、施設利用の妨げにならないよう努めていることは評価できる。 ○中庭の園芸活動は、景観美化以外にも園芸療法の前段階として高齢者や障害者の方のリハビリにも活用できることが期待できることから評価できる。 ○カラオケについては、グループ登録者を増やしたことで前年比1.5倍の利用者数の増加となり、認知症予防やリハビリなどの効果が期待できる。 【スポーツ文化センター】 ○本来休館日である月曜日を開館とすることや施設案内冊子の改訂など、利用者層の拡大・利用の促進に努力された。 ○施設の環境美化、安全面の整備に注力され、安心安全な施設運営に取組まれた。 また、本来市が対応すべき床材の剥離への対応など施設改修を実施された。 ○積極的にエネルギーの節減に努められた。 ○地域との協働による自主事業を実施し、自主事業の参加者数も前年度より大きく増加した。
【改善すべき点】 【保健福祉センター】 ○引き続き、高齢者・障がい者の利用頻度が高いことからさらにバリアフリー化を進める必要がある（トイレの段差解消、点字ブロックの整備等） ○当施設は、建設後20年が経過しており修繕を要する箇所が増えてきている ○上記について、松阪市との協議を行うことで早期の対策を講じたい 【スポーツ文化センター】 ○引き続き、バリアフリー化を進める必要がある（トイレの段差解消、点字ブロックの整備等） ○当施設は、建設後20年が経過しており修繕を要する箇所が増えてきている ○上記について、松阪市との協議を行うことで早期の対策を講じたい	【指導すべき点】 【保健福祉センター】 ○ソーシャルメディアを活用した即時性のある広報を積極的に行うことで、利用者の拡大に努められたい。 ○施設の修繕については、利用者の安全性、修繕の緊急性などを検討し、引続き修繕箇所の優先順位を定めるよう努められたい。また、市も計画的に対策を講じたい。 【スポーツ文化センター】 ○施設の修繕管理については、管理者の創意工夫により利便性の向上や安全対策に努められたい。 ○施設の活性化については、施設改善やサービスの向上、事業及び広報活動の充実により、利用者の増加と満足度の向上に努められたい。
【所属長意見（今後の方向性等）】 【保健福祉センター】 ○ハートフルみくもの設置目的である福祉交流によるまちづくりの拠点として機能するよう、管理者の創意工夫により、今後も地域に根ざした管理者の特性を活かした運営と、利用者の視点に立ったきめ細かい施設運営にまい進されたい。 なお、老朽化による施設の修繕については、修繕事案の緊急性などを検討し、計画的に取り組むたい。 ○事故等の防止については、十二分に注意されているところではあるが、不測の事故等が発生した際には遅滞なく必要な措置を講じるとともに、本市をはじめ関係機関に速やかに連絡を行うようしていただきたい。 【スポーツ文化センター】 ○ハートフルみくもの設置目的である福祉交流によるまちづくりの拠点として機能するよう、管理者の創意工夫により、今後も地域に根ざした管理者の特性を生かした管理運営と、利用者の視点に立ったきめ細かい施設運営に邁進されたい。 ○各施設の性格を生かした事業については、自主事業を含め幅広く検討を進められ利用者へのサービスの向上に取組まれたい。 ○既に経費及びエネルギー使用量の削減に取り組まれているところですが、今後も継続して取組みを実施されたい。 ○施設の老朽化による修繕事案の増加については、修繕事案の緊急性などを検討し、計画的に改修を行いたい。	