

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：平成28年度）

担当部署名	企画振興部三雲地域振興局地域住民課、教育委員会事務局北部教育事務所
評価対象期間	平成28年 4月 1日 ~ 平成29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2678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1360番地16
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）6,296人・マッサージ機1,051人・ヘルストロン4,032人 ・カラオケ1,674人・プレイルーム1,692人・いこいの間1,563人・会議室等6,283人 合計22,591人 【スポーツ文化センター】 ・アリーナ22,139人・会議室等11,300人・アスレチックジム16,364人 ・テニスコート2,316人・パターゴルフ場681人・多目的広場等5,202人 合計58,002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、地域行事の写真などの市民作品展を通じ、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。 ○市民からの要望があり新曲を配信できるようにし、カラオケ機器を認知症予防やリハビリなど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。 【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 ○利用者の要望により、イベント広場の階段のレンガを修復した。 ○利用者ニーズに即した自主事業（フラダンス、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26年 4月 1日 ~ 平成31年 3月31日

（単位：円）

		事業計画	事業収支実績					
			平成26年度	平成27年度	平成28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	42,470,000	42,470,000		
		施設使用料等	3,759,000	3,860,530	4,068,696	4,596,409		
		経理区分間繰入	4,569,000	4,166,719	0	0		
		チケット販売手数料	15,000	24,950	35,220	12,960		
		計 (A)	50,813,000	50,522,199	46,573,916	47,079,369	0	0
	支出	人件費	13,811,000	15,055,058	12,352,168	13,462,002		
	事務費	55,000	21,250	21,250	21,250			
	事業費	36,941,000	35,499,238	31,969,118	31,346,407			
	その他（負担金）	6,000	6,000	2,006,000	2,006,000			
	計 (B)	50,813,000	50,581,546	46,348,536	46,835,659	0	0	
収支差引額 (A) - (B)		0	-59,347	225,380	243,710	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	5	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		5	
	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		4	
	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		4	
	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		5	
	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		4	
	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。	4		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。	5		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		5	

【(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
<p>【努力した点・成果等】</p> <p>【保健福祉センター】 ○環境美化及び安心安全面の整備（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感を高めた。 ○中庭を園芸活動に活用を継続することで、デイサービス利用者と一緒に中庭で花や野菜を育てることで、景観美化など楽しめるような空間作りに努めた。 ○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。 ○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。</p> <p>【スポーツ文化センター】 ○環境美化及び安心安全面の整備（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感を高めた。 ○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。 ○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。</p>	<p>【評価すべき点】</p> <p>【保健福祉センター】 ○保健福祉の拠点として施設の環境整備に努められた。 ○施設の老朽化から数か所の修繕がありましたが、通所介護、就労継続支援事業実施施設でもあるため利用の一時休止や事故にならないように早急に対処された。</p> <p>【スポーツ文化センター】 ○環境美化、安心安全面の整備に注力され、安心安全な施設運営に取り組みました。 ○公の施設の管理者として、環境エネルギーを意識した運営に取り組み、施設の状況に目を配り適時修繕を行い安心安全面の整備を心がけた。 ○積極的に自主事業を実施し、地域活性化に尽力された。</p>
<p>【改善すべき点】</p> <p>【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） ○当施設は、建築後20年以上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、修繕が必要な場合松阪市との協議を行うことで早期の対策を講じたい。</p> <p>【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） ○当施設は、建築後20年以上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、修繕が必要な場合松阪市との協議を行うことで早期の対策を講じたい。</p>	<p>【保健福祉センター】 ○平成28年度は浴室、トイレなど水回りの故障がたびたびあり、修繕を実施した、今後も早急に対処して利用者の事故防止をしていただきたい。また改修の必要な箇所については、協議を行い計画的に実施できるようにしたい。</p> <p>【スポーツ文化センター】 ○接客マナーについては、一部考慮する点も見受けられたため、今後利用者、来場者への節度ある対応の周知を徹底していただきたい。 ○指定管理者である意識を強く持ち、設備の使用方法を担当するものが熟知していることを期待したい。</p>
<p>【所属長意見（今後の方向性等）】</p> <p>【保健福祉センター】 ○今後も、地域の保健福祉の拠点としてこどもから高齢者まで、より多くの方が利用していただけるように運営をしていただきたい。また介護保険通所介護事業所、就労継続支援B型事業所として利用者はもちろん家族のかたが安心して利用できるよう、施設の管理を適切に行っていただき適正なサービスを継続して行っていただきたい。</p> <p>【スポーツ文化センター】 (1) 利用状況について アリーナについては利用者数が伸び悩んでいるため、利用者アンケートも活用し利用促進にかかる取組みを提案してほしい。今後の利用状況の経過をみながら適宜指導を行っていく。 (2) 職員教育について 利用者の意見・要望を積極的に取り入れ、利用者へのサービス向上に努めるとともに、利用者アンケートの調査結果を施設内で掲示するなど職員のモチベーションを高めてほしい。 (3) 施設管理について 施設は経年により修繕箇所が増加しているが、指定管理者による早期の発見・修繕により使用者への影響を最小限に抑えてほしい。</p>	