

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：平成29年度）

担当部署名	企画振興部 飯南地域振興局 地域住民課
評価対象期間	平成29年 4月 1日 ～ 平成30年 3月 31日
評価対象年度指定管理料	9,373,371 円

1. 施設の概要等

施設の概要	名 称	松阪市飯南高齢者・障害者福祉施設ふれあいセンター
	所 在 地	松阪市飯南町横野885番地
	設置目的	高齢者・障がい者及び住民の福祉を増進するために松阪市飯南高齢者・障害者福祉施設ふれあいセンターを設置する。
	設備の概要	施設の目的を達成するため、ボランティアルーム・多目的ホール・機能訓練室・生活指導室・健康相談室・健康学習室・作業室等を配置し高齢者、障がい者及び住民の福祉を増進する事業を行う。（木造瓦葺平屋建て・建築面積1,289.1㎡）

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		○ふれあいセンターの次に掲げる事業の運営企画に関すること。 ア 高齢者の介護予防等に関する事業 イ ボランティアの育成及び活用の促進に関する事業 ウ 高齢者及び障がい者の生きがいと社会参加の促進に関する事業 ○ふれあいセンターの利用の許可に関すること。 ○ふれあいセンターの利用料金に関すること。 ○ふれあいセンターの維持管理に関すること。 ○前各号に掲げるもののほか、市長の権限に属する業務を除くふれあいセンターの管理に関すること。
業務運営実施状況	管理業務の実施状況	（利用状況） ○ボランティアルーム：257件（3,494人） ○多目的ホール：61件（5,585人） ○ふれあいルーム：26件（427人） ○健康相談室：58件（886人） ○診察室：39件（796人） ○生活指導室：0件（0人） 【合計441件】（11,188人）
	サービスの質の向上	低コストで高いサービス水準を保持するため、サービスの質の向上を目指し施設の目的である高齢者、障害者の住民の福祉を増進する事業を行うとともに施設の環境美化に努め利用者が気持ちよく利用していただくため定期的に清掃を行っている。
	施設・設備等の維持管理	施設設備の維持管理を行うため、施設の清掃業務、施設の警備保障、空調機の保守、電気保安業務、消防設備、受水槽保守点検、自動ドア、事務機器保守等の点検業務を行っている。 （修繕）指定管理者が修繕を行ったもの ・氷蓄熱槽補給配管漏水修繕・事務所内 風呂場・洗面台引戸修繕、通路出入り口戸車修繕 ・蛍光灯基板取替修繕、・事務所内配線工事、・玄関看板修繕 （修繕）松阪市が修繕を行ったもの ・空調室外機修繕
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29年度	平成30年度
事業収支推計	収入	指定管理料	9,373,000	9,373,371	9,373,371	9,373,371	9,373,371	
		事業収入	3,000	37,020	6,480	1,620	3,240	
		前期末残		0	0	0	0	
		繰入金	2,257,000	2,296,216	2,399,827	1,930,643	1,744,128	
		計（A）	11,633,000	11,706,607	11,779,678	11,305,634	11,120,739	
	支出	人件費	6,370,000	6,750,952	7,040,412	6,184,504	5,911,330	
		通常維持経費	4,436,000	4,319,997	4,241,728	4,219,662	4,492,401	
		その他経費	827,000	635,658	497,538	901,468	717,008	
	計（B）		11,633,000	11,706,607	11,779,678	11,305,634	11,120,739	
	収支差引額（A）－（B）		0	0	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	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。	5		5	
	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。	4		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）	4	A	4	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		5	
	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		5	
	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。	4		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。	4		4	
	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。	4	A	4	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		5	
	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		5	
	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。	4		4	
	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
【努力した点・成果等】 ○各種行事及び教室の開催など、地域住民に幅広く利用されており、福祉の拠点として意識付けられている。 ○松阪市社会福祉協議会のエコフィスの取り組みにおいて、職員の時間外勤務について見直し、時間外勤務については削減でき人件費削減につながっていると考えられる。 ○今年度は、消防法に規定している年二回の消防訓練のうち一回を地震を想定した訓練を取り入れた。今後有事の際の避難確保、対応をこのような訓練を利用して行っていきたい。	【評価すべき点】 ○ 本施設は、主に飯南管内の健康・福祉において、地域住民、民生委員、ボランティア、保健師の活動拠点として、地域から高い信頼と親しみをもって存在しているが、指定管理者は、その点を十分に理解し、その期待を裏切らない親切で丁寧なサービスを気取らずに展開していただいている。 ○ 特に、安全安心、利用環境としての清潔さ、静寂さなどについても、配慮していただいている上に、エコフィスなどの環境に関する取組についても積極的に推進され、環境負荷の低減、低コストの施設管理・運営の尽力されている。 ○ 当該施設は地震の避難所に指定されており、また横野地区で最大の収容人数が期待されている。地震を想定した訓練は、職員を含む利用者の防災に対する知識の向上や、避難経路の確保のために施設の整理整頓に繋がっている。
【改善すべき点】 ○今後も、充実した施設として利用者ニーズに即するよう努力・改善を意識していきたい。 ○経年劣化に伴い、修繕の必要な箇所が多発する状況下であり、業務委託先の業者による保守点検だけでなく、日常的に施設の見回りや修繕計画を作成し、修繕の進捗状況の管理などを行いたい。 ○社会福祉協議会のエコフィスの取り組みを行ってきたが、夢風船の利用者の多様化や気候変動などにより光熱水費が上昇している。今後空調設備も劣化し多額の修繕を要していることなどから、設備の見直しなども視野に入れた方がいいのではないかと考える。	【指導すべき点】 ○本施設は、木造であり、経年変化とともに老朽化が進み、どうしても修繕が必要な箇所が増えてきている。大きな修繕については、そのコストを行政が負担するというルールで指定管理はしているが、管理運営そのものは、指定管理者が責任を持って行う必要があり、今後もさらに一層の注意を持って、利用者・職員の安全性を高めるとともに、快適な施設環境の維持に努められたい。
【所属長意見（今後の方向性等）】 ○本施設は、地域住民の健康と福祉の増進における拠点施設と位置付けられ、指定管理者である社会福祉協議会が、その拠点機能を最大限に生かした管理運営を行っていただいている。今後は広報広聴活動に力を入れて、より地域に愛される施設運営にあたっていただきたい。 ○本施設は、老朽化が進み、メンテナンスや修繕に関する費用が増加する傾向にある。施設の今後については、公共施設マネジメントの視点も含め検討する必要があるが、その際、本施設は高齢者・障がい者にとって重要な地域福祉の拠点であり、かつ、地域福祉関係者が集う施設としても必要不可欠であるということを忘れてはならない。	

点数	採点基準	
5	優良	協定等で定めた水準以上のサービスが提供されているとともに、独自の新たなサービスが提供されている。
4	良	協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている。
3	普通	協定等で定めた水準のサービスが提供されている。
2	やや劣る	協定等で定めた水準のサービスが一部提供されていない。
1	劣る	協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されていない。早急に改善が必要である。

評価	評価の判定基準
A	5 が半分以上かつ残りも 3 以上
B	全てが 3 以上
C	2 が含まれる
D	1 が含まれる