

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：平成30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30年 4月 1日 ～ 平成31年 3月 31日
評価対象年度指定管理料	41,083,000 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	<ul style="list-style-type: none"> ○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		<ul style="list-style-type: none"> ○保健福祉センター事業に関する事。 ○スポーツ文化センター運営事業に関する事。 ○利用料金に係る料金の収入に関する事。 ○施設及び設備の維持管理並びに修繕に関する事。 ○利用の許可に関する事。
業務運営実施状況	管理業務の実施状況	<p>【保健福祉センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一般入浴（65歳以上）4,906人・マッサージ機1,246人・ヘルストロン4,336人 ・カラオケ1,242人・プレイルーム718人・いこいの間3,411人・会議室等6,419人 合計22,278人 <p>【スポーツ文化センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アリーナ24,543人・会議室等13,433人・アスレチックジム16,154人 ・テニスコート2,442人・パターゴルフ場670人・多目的広場等3,703人 合計60,945人
	サービスの質の向上	<p>【保健福祉センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○中央ホールを一般展示コーナーとして提供し、地域行事の写真やデイサービス利用者の作品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（朝顔、ゴーヤ、胡瓜、菜の花、百日草、マリーゴールド等）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。 <p>【スポーツ文化センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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、ジム機器の備品購入、マシンシートの張替をした。 ○利用者ニーズに即した自主事業（卓球体験、エアロビクス体験、健康ウォーキング）を実施した。
	施設・設備等の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ○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29年度	平成30年度	
事業収支推計	収入	指定管理料	41,083,000	42,470,000	42,470,000	42,470,000	41,083,000	41,083,000
	施設使用料等	3,749,000	3,860,530	4,068,696	4,596,409	4,378,439	4,398,079	
	繰入金	3,243,000	4,166,719	0	0	673,206	0	
	チケット販売手数料	0	24,950	35,220	12,960	0	0	
	計 (A)	48,075,000	50,522,199	46,573,916	47,079,369	46,134,645	45,481,079	
支出	人件費	13,941,000	15,055,058	12,352,168	13,462,002	13,209,376	13,278,002	
	維持管理経費	33,011,000	21,250	21,250	21,250	27,023	31,966,918	
	事業費		35,499,238	31,969,118	31,346,407	31,371,884		
	その他	1,123,000	6,000	2,006,000	2,006,000	1,709,990	0	
計 (B)	48,075,000	50,581,546	46,348,536	46,835,659	46,318,273	45,244,920		
収支差引額 (A) - (B)		0	-59,347	225,380	243,710	-183,628	236,159	

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	4	B	4	B
	②施設設置目的の達成度	4		4	
	③利用者数	4		3	
	④運営状況	4		4	
	⑤職員の配置状況・勤務実績	4		3	
	⑥意思疎通	3		3	
	⑦各種管理記録等の整備・保管	4		3	
	⑧地域の振興・活性化	4		4	
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	4	B	4	B
	②利用者の平等な利用	4		4	
	③適切な情報提供	4		4	
	④利用促進・PR	4		3	
	⑤非常時・緊急時の対応	5		4	
	⑥苦情解決体制及び対応	4		4	
	⑦自主事業	4		4	
	⑧利用者アンケートの実施	3		3	
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	2	C	2	C
	②備品・什器等の保守点検	4		4	
	③修繕業務	4		2	
	④樹木・植栽等管理業務	4		4	
	⑤清掃業務	4		4	
	⑥鍵管理	4		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
<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。また、日頃から朝礼時に館内、施設周辺での異常が認められた際には、事務局へ報告し迅速な対応が出来るよう努めた。 ○昨年より増して、職員の防災等緊急時の危機管理の取り組みを推進。 地震・津波避難マニュアルの改訂や職員勉強会を複数回実施し、利用者の安全に努めた。 ○利用者と一緒に緑のカーテン作り等の活動を行うことによりセンターのエコフィス、景観美化を推進できた。 ○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。職員間でも気付いた点を報告し合い、より快適な環境になるよう努めた。</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高めた。</p>	<p>【評価すべき点】</p> <p>【保健福祉センター】 ○地域住民をはじめとし関係団体等から健康福祉の活動拠点として安全に安心して利用できるように、指定管理者は施設環境を整え、利用者への対応には十分配慮していただいているため、地域住民との信頼関係が確立されている。 ○施設の立地条件と高齢者、障がい者の利用が多いことから特に災害時の対応については、危機管理マニュアルの更新、職員の勉強会を開催し意識の向上を図られている。 ○緑のカーテンづくりなど、利用者とともに施設の環境美化、節電などに取り組み、管理経費についても意識した運営が行われた。</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まれた。 ○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まれた。 ○節度ある対応が利用者・来場者との良好な関係をもたらした、利用者・自主事業参加者の増加につながった。 ○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】 ○地理的に海岸に隣接していることもあり、引き続き防災等緊急時の危機管理の取り組みを利用者も巻き込んで推進していく必要がある。 ○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>【指導すべき点】</p> <p>【保健福祉センター】 ○高齢者、障がい者の利用が多い施設であるため、災害時等の対応については、日頃から訓練等を実施し、随時マニュアルの更新等を行い、危機管理体制を整えてください。 ○老朽化のため、施設、設備の故障など修繕すべき箇所が多くなっていることから、日常点検は、十分に行っていただき利用者の安全確保に努めてください。 また、修繕箇所については、早急に報告をいただき十分な協議を行います。</p> <p>【スポーツ文化センター】 ○引き続き、貸館を行っている、サービスを提供しているという意識を強く持ち接客を行うこと。 ○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。 ○修繕を要する箇所について、指定管理者において修繕可能な箇所にはその都度対策を講じていただきたい。</p>
<p>【所属長意見（今後の方向性等）】</p> <p>平成7年5月の竣工後、24年が経過している。施設設備は老朽化により大規模な修繕を必要とする箇所が多くなっている。特に保健福祉センターでは、高齢者、障がい者の利用する施設であることから、施設の運営にあたっては利用者の安全を確保することに努め、管理を行っていただきたい。 大規模な修繕を必要とする故障については、十分説明のうえ、利用者への影響を少なくするように、創意工夫により運営をお願いしたい。 地域の文化、健康福祉の活動拠点として重要な施設である。今後については公共施設マネジメントの視点から十分協議すべきことが必要である。</p>	

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