

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：令和元年度）

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31年 4月 1日 ～ 令和2年 3月 31日
評価対象年度指定管理料	42,895,537 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1563番地
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）3,355人・マッサージ機 899人・ヘルストロン 4,221人 ・カラオケ 1,127人・ブレイルーム 680人・いこいの間 1,719人・会議室等 5,770人 合計 17,771人 【スポーツ文化センター】 ・アリーナ 11,485人・会議室等 9,285人・アスレチックジム 15,117人 ・テニスコート 2,628人・パターゴルフ場 686人・多目的広場等 2,067人 合計 41,268人
	サービスの質の向上	【保健福祉センター】 ○地域住民に協力をいただき、中央ホールにて写真展を開催。地域のイベントや風景等毎月テーマを変え、来館者の皆様楽しんでいただける施設づくりに努めた。 ○中庭を活用した園芸活動（朝顔、ゴーヤ、菜の花等）を通じて施設利用者の心の張りや生きがいづくり、また、景観美化にも努めた。 ○カラオケ機器を使用し、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。 ○事業運営及び光熱費の効率化を図るため、南側ガラス・北西側ガラスに日射調整フィルムの貼付けを実施した。 【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。 ○施設の老朽化に伴い、天井改修工事を実施した。 ○利用者ニーズに即した自主事業（卓球体験、健康体操、ハンドマッサージ、ピーズネックレス作り）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31年 4月 1日 ～ 令和 6年 3月 31日	

（単位：円）

		事業計画	事業収支実績					
			平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	
事業収支推計	収入	指定管理料	42,502,000	42,470,000	42,470,000	41,083,000	41,083,000	42,895,537
	施設使用料等	3,760,000	4,068,696	4,596,409	4,378,439	4,398,079	3,330,226	
	経理区分間繰入	0	0	0	673,206	0	0	
	チケット販売手数料	0	35,220	12,960	0	0	0	
	計 (A)	46,262,000	46,573,916	47,079,369	46,134,645	45,481,079	46,225,763	
支出	人件費	13,563,000	12,352,168	13,462,002	13,209,376	13,278,002	13,430,638	
	事務費	58,000	21,250	21,250	27,023	31,966,918	41,286	
	事業費	32,635,000	31,969,118	31,346,407	31,371,884		30,092,783	
	その他（負担金）	6,000	2,006,000	2,006,000	1,709,990	0	2,464,028	
	計 (B)	46,262,000	46,348,536	46,835,659	46,318,273	45,244,920	46,028,735	
収支差引額 (A) - (B)		0	225,380	243,710	-183,628	236,159	197,028	

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。	4	B	4	B
	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。	4		4	
	③利用者数	利用者数は当初目標数を達成されたか。	3		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。	3		4	
	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。	4		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。	3		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。	3		3	
	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。	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	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	B	3	B
	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。	4		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。	4		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。	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。	4		4	
	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。	4		4	
	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。	3		3	
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。	3	B	3	B
	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。	3		3	
	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。	3		3	
	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。	4		4	
	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。	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ニーズに対応することに努めた。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。 ○職員の防災等緊急時の危機管理の取り組みを推進。防災訓練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ニーズに対応することに努めた。 ○新型コロナウイルス感染拡大防止への対応に努めた（ジム、テニスコート、パターゴルフ使用休止）。 ○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、健康づくりの面から地域福祉活動を推進した。</p>	<p>【評価すべき点】</p> <p>【保健福祉センター】 ○保健福祉の拠点施設として、利用者の安全安心に配慮した施設運営をいただいている。</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、利用者・自主事業参加者の満足感につながった。特にアスレチックジムのマシンの借上げ台数を増やすなど、利用者の需要を把握し対応された点は評価できる。 ○昨年度よりも多くの自主事業を実施し、地域活性化に尽力された。 ○新型コロナウイルス対策において、指定管理者の判断による自粛を含め、休業要請に迅速かつ柔軟に対応された。</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計画的に対策を進めていきたい。</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計画的に対策を進めていきたい。</p>	<p>【指導すべき点】</p> <p>【保健福祉センター】 ○施設の老朽化が進んでいることから、緊急な修繕等で施設の利用に影響が出ないように、十分に連携をとり、協議していただきたい。</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、担当する者が設備の使用方法を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。 ○新型コロナウイルス対策において、時には利用者の利便性等を犠牲にしなければならないケースも生じると思われるが、利用者の安心安全を第一優先に対応すること。</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、25年が経過している。施設設備の老朽化に伴う修繕を応急的に行っているが、より大規模な修繕を必要とする箇所が多くなってきている。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ことから、今後の施設の在り方は費用対効果も含めながら総合的に考え、協議していく必要がある。</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