

# 指定管理施設の管理運営評価表(評価対象年度:令和4年度)

担当部署名	三雲地域振興局地域住民課、松阪市教育委員会北部教育事務所
評価対象期間	令和4年4月1日～令和5年3月31日
評価対象年度指定管理料	43,289,076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	全体敷地面積:27,213.82㎡(敷地面積) 保健福祉センター(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(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(1,481.25㎡):コート数2面(ハードコート) パターゴルフ場(3,078.00㎡):18ホール イベント広場(2,730㎡) 一般駐車(2,678㎡):118台 公用駐車場(125㎡):10台 倉庫・屋外便所棟(151.25㎡) 渡り廊下棟(45.9㎡) その他(11,691.01㎡)

## 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	【保健福祉センター】 合計 9,477人 ※一般入浴は中止 ・マッサージ機 563人 ・ヘルストロン 773人 ・カラオケ 302人 ・プレイルーム 471人 ・いこいの間 1,608人 ・会議室等 3,468人 ・栄養指導室 303人 ・軽運動コーナー 1,989人 【スポーツ文化センター】 合計 37,023人 ・アリーナ 18,808人 ・会議室等 4,573人 ・アスレチックジム 8,970人 ・テニスコート 1,902人 ・パターゴルフ場 377人 ・多目的広場等 2,393人
	サービスの質の向上	【保健福祉センター】 ○地域共生社会の啓発、世代や属性を問わない活動の場、交流の場の提案 ア 親子が参加できる自主事業の実施によるキッズルームの啓発、利用促進 イ 健康増進目的に、健康増進器具、軽運動コーナーの設置 ウ 貸館のない部屋を学生や社会人へ学習室として開放 エ カラオケ機器の利用再開 オ 自主グループと協働による夏祭りの開催 カ 地域の風景写真展を実施 ○施設設備の改善充実(老朽箇所の改修、バリアフリー化、感染防止対策) ア 入浴設備の改修 イ 空調設備の改修 ウ 和式トイレから洋式への換装 エ 便座消毒ディスプレイの設置 オ キッズルーム床材変更改修(繊維素材から防災クッション材へ) ○危機管理、防災対策 ア 南海トラフ地震を想定した津波からの避難訓練を実施し、避難時の課題を確認 イ 総合防災訓練を実施し、避難時の課題の確認、洪水時避難(事業所)、津波避難、総合防災訓練、計画の見直し 【スポーツ文化センター】 ○スポーツ文化活動の拠点施設としての事業運営・地域交流活動による地域活力の醸成 ア 感染症対策を講じ、交流事業を再開実施 ○施設設備の改善充実 ア 空調設備の改修 ○危機管理・防災対策 ア 南海トラフ地震を想定した津波からの避難訓練を実施し、避難時の課題を確認 イ 総合防災訓練を実施し、避難時の課題の確認、洪水時避難(事業所)、津波避難、総合防災訓練、計画の見直し
	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					
		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		
事業収入	指定管理料	43,289,000	42,895,537	42,796,275	43,289,076	43,289,076	
	施設使用料等	3,233,000	3,330,226	3,163,776	3,223,379	3,939,658	
	経理区分間繰入		0	0	0	17,398	
	その他委託料		0	384,690	0		
	計(A)	46,522,000	46,225,763	46,344,741	46,512,455	47,246,132	0
事業支出	人件費	13,050,000	13,430,638	12,918,825	13,671,434	10,887,709	
	事務費	75,000	41,286	43,607	40,257	43,607	
	事業費	33,397,000	30,092,783	32,690,679	31,674,978	34,837,478	
	その他(負担金)		2,464,028	1,074,138	1,187,441	1,485,649	
	計(B)	46,522,000	46,028,735	46,727,249	46,574,110	47,254,443	0
収支差引額(A)-(B)		0	197,028	-382,508	-61,655	-8,311	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。	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。	3		3	
	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。	4		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		3	
	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。	3		3	
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)	3	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		3	
	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。	3		3	
	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。	3		3	
	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。	3		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	4	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		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。	3		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。	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><b>【努力した点・成果等】</b></p> <p><b>【保健福祉センター】</b>            ○新型コロナウイルス感染拡大防止対策による、事業の継続及び再開。            ○環境美化及び安心安全面の整備、異常箇所の速やかな修繕・交換・調整を実施。            ○職員の防災等緊急時の危機管理の取り組み実践的な防災訓練や職員勉強会を複数回実施。            ○入浴設備の故障時には、他の社協支所へ移送し事業を継続。            ○市民からの意見に対し早急な対応を実施。</p> <p><b>【スポーツ文化センター】</b>            ○新型コロナウイルス感染拡大防止対策による、事業の継続及び再開。            ○環境美化及び安心安全面の整備、異常箇所の速やかな修繕・交換・調整を実施。</p>	<p><b>【評価すべき点】</b></p> <p><b>【保健福祉センター】</b>            ○新型コロナウイルス感染拡大防止対策に努めながら、利用者の増加につながる新たな事業を企画し取り組まれた。            ○施設、設備の故障や苦情に対し、速やかな代替え措置、対応等を行っていた。            ○保健福祉の拠点施設として、地域住民と共に利用者へのサービス向上に取り組まれた。            ○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・来場者からの評価を得ている。</p> <p><b>【スポーツ文化センター】</b>            ○新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、消毒など指定管理者の判断で柔軟に対応された点は評価できる。            ○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・来場者からの評価を得ている。</p>
<p><b>【改善すべき点】</b></p> <p><b>【保健福祉センター】</b>            ○地域共生社会の啓発、世代や属性を問わない活動の場、交流の場の提案            ア 地域福祉活動計画事業に基づいた、自主事業の実施            ○施設設備の改善充実、施設・事業マネジメントの実施            ア 老朽化に伴う不調箇所の検証、改修箇所を松阪市と協議            ○危機管理、防災対策            ア 見直しを行った防災計画に基づいた、訓練の実施            イ 防災備蓄品の保管管理、内容の見直し</p> <p><b>【スポーツ文化センター】</b>            ○スポーツ文化活動の拠点施設としての事業運営・地域交流活動による地域活力の醸成            ア 自主事業の充実 イ 運営管理の見直し            ○施設設備の改善充実            ア 老朽化に伴う不調箇所の検証、改修箇所を松阪市と協議            ○危機管理、防災対策            ア 見直しを行った防災計画に基づいた、訓練の実施            イ 一時避難場所としての備品、緊急時物品の整備            ○施設・事業マネジメントについて、関係部署と連携しながら取り組む</p>	<p><b>【指導すべき点】</b></p> <p><b>【保健福祉センター】</b>            ○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。            ○子育て世代の方も多く利用していただくことから、安全面、衛生面にもより気を配っていただきたい。</p> <p><b>【スポーツ文化センター】</b>            ○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。            ○利用者のニーズを把握し、さらに自主事業の開催や施設の利用促進を、図っていただきたい。</p>
<p><b>【所属長意見(今後の方向性等)】</b></p> <p>平成7年の竣工後28年が経過しており、施設設備の老朽化が進むなか応急的な修繕を行っているが、より大規模な修繕等が必要となる箇所が増えてきている。            特に、保健福祉センターについては、高齢者、障がい者、子育て世代の方の利用も多いことから、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、利用者への影響が少なくなるように、創意工夫により運営をお願いしたい。            またスポーツ文化センターにおいても、機器等の点検も十分に行い利用者が安心安全で利用できるよう引き続き努めていただきたい。            自主事業など多くの方に施設利用をしていただけるよう取組を進めていただき、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、市民が気軽にスポーツや運動ができるよう、安全で快適に利用しやすい効率的な施設の運営に努めていただきたい。</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