

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：令和5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 5年 4月 1日 ~ 令和 6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	<p>全体敷地面積：27,213.82㎡（敷地面積）</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>テニスコート(1,481.25㎡)：コート数2面（ハードコート）</p> <p>パターゴルフ場(3,078.00㎡)：18ホール</p> <p>イベント広場(2,730㎡)</p> <p>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㎡)</p>

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	<p>○保健福祉センター及びスポーツ文化センター事業の運営企画に関すること。</p> <p>ア 社会福祉の増進に関すること。</p> <p>イ 介護予防及び生活支援事業に関すること。</p> <p>ウ ボランティアの育成及び活用の促進に関すること。</p> <p>エ スポーツ及び文化活動の推進による地域交流に関すること。</p> <p>オ 設置目的を達成するために必要な事業に関すること。</p> <p>○施設の利用の許可に関すること。（利用料金に関することを含む）</p> <p>○施設、設備及び備品の維持管理、修繕に関すること。</p>	
管理業務の実施状況	<p>【保健福祉センター】 合計 14,774人 ※一般入浴は中止</p> <p>・マッサージ機 989人 ・ヘルストロン 931人 ・カラオケ 314人</p> <p>・プレイルーム 857人</p> <p>・いこいの間 1,957人 ・会議室等 5,956人 ・栄養指導室 815人</p> <p>・軽運動コーナー 2,955人</p> <p>【スポーツ文化センター】 合計 45,214人</p> <p>・アリーナ 22,505人 ・会議室等 6,265人 ・アスレチックジム 12,255人</p> <p>・テニスコート 1,252人 ・パターゴルフ場 347人 ・多目的広場 2,590人</p>	
業務運営実施状況	サービスの質の向上	<p>【保健福祉センター】</p> <p>○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</p> <p>ア 社協事業所や地域福祉活動団体との協働による多世代を対象とした交流イベントの実施、啓発、利用促進</p> <p>イ 健康増進器具、軽運動コーナーの充実</p> <p>ウ カラオケ機器を活用した健康体操の実施</p> <p>エ ヘルストロン新機種への更新</p> <p>オ ボランティアによる地域の風景写真展、絵手紙展示</p> <p>○施設設備の改善充実</p> <p>ア 空調設備の不調：遮熱カーテンの設置や職員の早出などソフト面での対応</p> <p>イ プレイルーム：絵本や玩具等の充実 壁面創作や座布団の設置等環境整備</p> <p>○危機管理、防災対策</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>【スポーツ文化センター】</p> <p>○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</p> <p>ア 感染症対策を講じ、交流事業を実施</p> <p>○施設設備の改善充実</p> <p>ア 駐車場へ事故防止ポールを設置</p> <p>イ アリーナ観覧席の開放</p> <p>ウ スポーツジムの新機種への機器更新</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ○ 危機管理・防災対策 <ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 施設、設備及び備品の維持管理、修繕 <ul style="list-style-type: none"> ア 施設、設備修繕 保健福祉センター8か所 スポーツ文化センター8か所 イ 備品の再点検、整理(廃棄) ウ 社協事業所による日常的な保守整備、清掃 エ 公共建築物定期点検、専門業者による保守点検に基づいた修繕計画の要望 ○ 専門業者による定期的な空調設備、浄化槽、消防設備等の保守点検。 ○ 業務委託による屋内外の清掃、環境美化管理。 ○ 専門業者による定期的なスポーツ器具及び公園遊具等屋外設備の保守点検。

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	令和5年度	
事業収支推計	収入	指定管理料	43,289,000	42,895,537	42,796,275	43,289,076	43,289,076	43,289,076
		施設使用料等	4,294,000	3,330,226	3,163,776	3,223,379	3,939,658	4,041,546
		経理区分間繰入	4,783,000	0	0	0	17,398	0
		その他委託料		0	384,690	0	0	0
		計(A)	52,366,000	46,225,763	46,344,741	46,512,455	47,246,132	47,330,622
	支出	人件費	10,882,000	13,430,638	12,918,825	13,671,434	10,887,709	13,481,657
		事務費	75,000	41,286	43,607	40,257	43,607	36,819
		事業費	41,522,000	30,092,783	32,690,679	31,674,978	34,837,478	33,304,212
		その他(負担金)	56,000	2,464,028	1,074,138	1,187,441	1,485,649	487,788
		計(B)	52,535,000	46,028,735	46,727,249	46,574,110	47,254,443	47,310,476
収支差引額(A) - (B)		-169,000	197,028	-382,508	-61,655	-8,311	20,146	

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。	3	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。	4		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。	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。	4		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。	3		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。	4	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。	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。	4		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。	3		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な清潔な状態が保たれていたか。	3		4	
	⑥鍵管理	鍵の管理は適切であったか。	3		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> <ul style="list-style-type: none"> ○ 福祉活動（団体）がつながる企画や館内の環境整備を行ったことで、子育て支援や子ども食堂、リユース団体の活動が定期的に開催されるようになり、さまざまな世代の集いの場となった ○ ボランティア活動や老人クラブ活動の活性化、支え合いのしくみづくりとして、福祉活動団体や支援機関、企業と協働で交流イベントを開催。新たなボランティア活動へとつながった。 ○ 事業所使用箇所のLED化、入浴設備等積極的な修繕、事業所職員による日常的な保守点検、清掃等施設設備の維持管理。 ○ 設備の不具合等について職員の早出等ソフト面に対応。 ○ 器具備品の再点検、整理(廃棄)及び施設設備老朽箇所の再点検、報告 ○ 指定管理者業務の再点検、職員意識の醸成 ○ 利用料改定に伴うシステム運用の準備 ○ SNS等を活用した積極的な情報発信 	<p>【評価すべき点】</p> <p>(保健福祉センター)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○5月に開始していただいた、大型ベビー用品のリユース事業は、譲受件数355件、譲渡件数319件と好評であり、子育て支援につながった。 ○施設・設備の故障に対し、速やかに対応・報告をしていただいた。 ○利用料金の改定・公共施設予約システムの導入にむけて、積極的に取り組んでいただいた。 <p>(スポーツ文化センター)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○設備の安全点検や各種法定検査など利用者が安全・安心に利用できるよう努めるとともに、設備の不具合等の発生時には、迅速に行動し安全の確保に努められた。 ○指定管理者の指定の意義を再認識し、利用者が利用しやすい環境を心掛けて事業を実施することで、利用者数の増加に結び付いた。
<p>【改善すべき点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 施設設備の特徴を活かした交流イベントの実施 ○ 施設管理業務マニュアルの作成 ○ 公共施設予約システムの積極的な運用による市民サービスの向上、統計データの活用 ○ 地域施設としての役割を確認するための避難訓練の実施 ○ 屋外施設の活用 ○ 松阪市と修繕や施設活用について計画的な協議の実施 	<p>【指導すべき点】</p> <p>(保健福祉センター)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○施設の老朽化が進んでいることから、利用に影響が出ないように計画的に修繕を行えるよう市と連携をとっていただきたい。 ○幅広い世代の方が利用される施設であるため、安全面・衛生面にも気を配っていただきたい。 ○積極的に自主事業の案内を行い、施設利用の促進を図っていただきたい。 <p>(スポーツ文化センター)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○施設内の細やかな日常保守点検を継続し、適正な施設の維持管理のため計画的な整備業務を行い、安全対策には万全を期していただきたい。 ○利用者のニーズを継続して把握し、地域の交流に関する事業の実施や新たな自主事業の導入に努めていただきたい。
<p>【所属長意見（今後の方向性等）】</p> <p>平成7年に竣工後29年が経過しており、施設設備の老朽化が進んでいる。施設の運営にあたっては、日々点検し、利用者の安全を確保に努めていただきたい。また、今後修繕が増えていくと思われるので、市と十分連携・協議していただきたい。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