

(様式3)

## 令和2年度 指定管理業務の評価表

### 1 施設概要

施設名	ハートプラザみその	所在地	伊勢市御園町長屋2767
指定管理者名	社会福祉法人 伊勢市社会福祉協議会	指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日
設置目的	市民の福祉、健康、世代交流・地域交流の活動等の拠点施設として、社会福祉活動の輪を広げるため		
業務内容	・職員の雇用に関する事 ・運営管理に関する事(管理責任者業務、庶務業務、貸館業務 等) ・事業に関する事(貸館事業、子ども広場(児童館)事業 等) ・施設及び設備の維持管理業務に関する事(設備の保守点検及び管理業務 等) ・その他業務に関する事(危機管理、個人情報保護、守秘義務、情報公開 等)		
施設概要	当初建築 (福祉棟・多目的ホール)平成4年6月30日完成、増改築 (デイサービスセンター)平成12年3月27日完成、(事務所棟・デイサービスセンター)平成16年7月28日完成 敷地面積 11,350.00㎡(駐車場、緑地面積を含む)、建築面積 3,695.44㎡ 当初建築 (福祉棟・多目的ホール)RC造2階建、増改築 (デイサービスセンター)鉄骨造1階建、(事務所棟)鉄骨造2階建 福祉棟(1,780.8㎡) 1階 事務室、機能回復訓練室、生活相談室、記録保存室、トイレ 等 2階 図書室、子ども広場、保健会議室、栄養指導室、児童図書室、教養娯楽室、倉庫、トイレ 等 多目的ホール(1,268.2㎡) 1階 多目的ホール、ステージ、電動椅子収納スペース、大道具庫、控室、浴室、脱衣室、湯沸室、ブロー室、機械室、ボイラー室、ホワイエ、トイレ 等 2階 映写室、調光機械室、倉庫 等		
職員体制	【館管理業務】 館長 1名(兼務) 館管理職員 8名 【児童館業務】 館長 1名(兼務) 児童の遊びを指導する者 4名		
施設所管課名	福祉総務課		

### 2 収支状況

		(A)	(B)	(C)	(単位:円)	
		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(C-B)	
事業収支	収入	指定管理料	33,660,000	33,822,000	33,984,000	162,000
		利用料金	7,200,085	7,370,594	1,841,770	△ 5,528,824
		その他	1,381,340	994,290	5,116,165	4,121,875
		計(a)	42,241,425	42,186,884	40,941,935	△ 1,244,949
	支出	人件費	24,051,490	22,630,839	19,744,995	△ 2,885,844
		管理運営費	19,794,336	18,696,576	17,660,389	△ 1,036,187
		その他	0	21,920	0	△ 21,920
		計(b)	43,845,826	41,349,335	37,405,384	△ 3,943,951
	収支差引額(a)-(b)		△ 1,604,401	837,549	3,536,551	2,699,002

最新年度(C)と前年度(B)に収支の増減があったものについて記載	収入の部 利用料金 新型コロナウイルス感染症による貸館の減少による減。 その他 新型コロナウイルス感染症による減収分市補填金の増。 支出の部 人件費 新型コロナウイルス感染症による児童館の閉館、 施設開館時間の短縮等実績に伴う減。 管理運営費 貸館の減少による水道光熱費の減。
----------------------------------	--

### 3 評価（別表様式4に基づく総合評価）

指定管理者	市
<p>事業計画書に従った管理を行った。</p> <p>施設・設備の維持管理に関しては、定期的に安全点検を実施し、不具合があれば速やかに市へ報告を行い修繕・交換等を行った。また、植栽管理に関して、市民からの声を反映し歩道に面した西側垣根を伐採する等、安全面と美観の保持を心がけ、適切に施設管理を行った。</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策については、県・市の指針に基づき、館内のレイアウト変更・消毒薬の設置・換気等の環境整備、貸室チェックリストの作成、貸室の人数制限等を行い、利用者へ丁寧に説明することで協力を求めた。感染症対策に関するご意見に対しては、その都度協議し、対応した。今後も安心して利用していただけるよう心掛けていく。</p> <p>利用者数は新型コロナウイルス感染拡大防止による貸室の停止、機能回復訓練室の閉室、御園こども広場の閉館、貸室利用の取り消し等の影響を受け、減となった。稼働率においても、多目的ホール・その他の貸室それぞれ目標を下回った。</p> <p>御園こども広場は、新たなイベントとして、新型コロナウイルス感染症対策を踏まえ、個人で楽しめる「けん玉」について御園こども広場独自の「けん玉検定」を実施、関連行事として地域のけん玉上級者による「けん玉教室」を開催し、児童から好評を得た。また、アンケートで希望の多かった「休日に親子で参加できる行事」を増やした。</p> <p>利用者満足度調査では、施設の利用しやすさについて館全体が85.4%、御園こども広場は児童97.6%・保護者97.4%の方から満足またはほぼ満足であるとの回答を得られ、目標値を超えることが出来た。</p>	<p>施設の管理については適正に行われていた。</p> <p>利用者数については、新型コロナウイルス感染拡大に伴い、貸館の利用停止などの影響もあり減少したが、適切な感染症対策を行い、コロナ過でも可能な新イベントを実施するなど、創意工夫も見られた。</p> <p>施設・設備の保守については、不具合があった場合にその都度、報告があり、利用に支障をきたさないよう処理がなされていた。</p> <p>今後も、利用者のニーズに沿った事業実施及び新たなイベントの実施など創意工夫をされたい。</p>

(様式4)

指定管理業務の項目別評価表

施設名

ハートプラザみその

評価項目		評価				
		指定管理者		市		
業務運営項目	評価の基準	判定	評価理由	判定	評価理由	
施設設置目的の達成	①施設の目的や基本方針の理解	A	施設の目的や基本方針を理解し、管理を行った。	A	施設の設置目的を理解したうえで、適切な管理運営が行われていた。	
	②施設設置目的の達成度	A	管理運営を通して、設置目的である「老人の福祉の向上及び児童の健全育成、文化の高揚を図る」に資することができた。	A	施設の管理運営状況等から施設の設置目的は達成されたと思われる。	
	③利用者数	B	新型コロナウイルス感染症の拡大にともなうイベントや外出の自粛や施設における感染拡大防止対策の影響により、全体の利用者数は令和元年度76,673人に対し、令和2年度は40,340人で前年度を下回った。また、稼働率においても、多目的ホールが目標30%以上にに対し18.8%、その他貸室は目標20%以上にに対し9.4%でそれぞれ目標を下回った。	B	新型コロナウイルス感染拡大に伴う影響のため減少した。	
	④運営状況	A	伊勢市ハートプラザみその開館については、設備の点検や修繕・工事発生時に該当室の閉室以外は守られた。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策による、貸室の停止や利用可能対象者の制限、各室の利用者数の上限設定等、適切な施設の運営をおこなった。御園こども広場においては、4/15～5/17まで新型コロナウイルス感染症拡大防止策により33日間閉館指示に従った。	A	適切な施設運営が行われていた。	
	⑤職員の配置状況・勤務実績	A	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。	A	職員構成、人員配置、指揮命令系統の届出もあり、業務執行体制は明確になっていた。	
	⑥意思疎通	A	管理運営業務全般について、市と指定管理者の責任者間で十分な連絡調整がなされていたか。	A	月例報告に加え、突発的な案件についてはその都度報告がなされ、十分な連絡調整がなされていた。	
	⑦各種管理記録等の整備・保管	A	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。	A	各種記録について適正に整備、保管されていた。	
	⑧地域の振興	A	地域や地域住民との交流・連携に関する取り組みを実施し、地域の振興が図れていたか。	A	地域住民との連携・交流を図る取組みが実施されていた。	
	⑨使用許可等	A	使用許可等申請が適正に行なわれていたか。	A	使用許可申請に係る事務は適正に行われていた。	
	⑩利用料金等の徴収状況	A	徴収、減免、還付等は帳簿等が作成され、適正に行なわれていたか。	A	帳簿等は適正に作成されていた。	
	⑪個人情報	A	個人情報の取扱いがきちんとなされていたか。	A	個人情報の取扱いは適正に行われていた。	
	⑫法令遵守	A	関係法令を遵守していたか。	A	消防法などを理解し、施設利用者にも説明し安全面の協力を得ながら遵守した。また御園こども広場においては、児童福祉法に基づき子どもに健全な遊びを提供し、心身ともに健やかに育成することなど各種法令を理解し、遵守した。	A

## 指定管理業務の項目別評価表

施設名

ハートプラザみその

評価項目		評価					
		指定管理者		市			
業務運営項目	評価の基準	判定	評価理由	判定	評価理由		
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り組み	A	「伊勢市ハートプラザみその」のホームページやパンフレットの更新を随時行い、利便性を高める施策を行った。また、御園こども広場においては毎月、児童館だよりの発行やメール及びブログを配信し、イベント時には今後の行事案内を行い利用者数増加に取り組んだ。	A	利用者増や利便性を高めるための取組が行われていた。		
	②利用者の平等な利用	A	月1回の館管理職員によるミーティングを行い、また、日々の打ち合わせや引継ノート等を用い、職員間の情報共有を行うなど、サービス水準の確保及び向上を図った。	A	サービス水準を確保するための取組が行われていた。		
	③適切な情報提供	A	全ての利用者に情報を提供できるよう、ホームページで施設の案内や利用料金を掲載し、必要に応じてホームページとパンフレットの更新も行った。とくにコロナ禍においての施設の利用案内は適宜、ホームページを通じて行った。また、御園こども広場においては行事やイベントのポスター掲示や、月に1度のたよりの発行、行事案内等のメール配信サービス、ホームページに行事内容のブログ掲載を通し情報提供を行い、御園こども広場だよりにはQRコードを掲載し、ブログ閲覧の利便性の向上を図った。	A	利用者が手軽に情報を得られるよう、適切な利用情報の提供が行われた。		
	④非常時・緊急時の対応	A	緊急時のマニュアルを作成し、全体として年に2回伊勢市ハートプラザみその利用者・職員対象の避難訓練を実施した。御園こども広場においては月に1度避難経路の確認、地震・津波、火事、不審者等の避難訓練を実施した。また職員全員が、随時AEDの講習を受講し非常時、緊急時の対応に備えた。	A	緊急時を想定した訓練が実施され、定期的な訓練も実施されていた。		
	⑤苦情解決体制及び対応	A	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。	A	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。また、事故、苦情に対する対応も適切であった。		
	⑥自主事業	A	利用者ニーズに即した自主事業が行なわれていたか。	A	御園こども広場においては、各行事実施後にアンケートを行い、その結果に基づき、利用者の希望が多かった「休日親子で参加のできる行事」の実施を増やした。	A	アンケートによる利用者のニーズ調査を行い、自主事業に反映させていた。
	⑦事業の評価	A	事業実施後に確認・見直しが行なわれ、次年度へつなげる取り組みがなされていたか。	A	業務報告書を作成し、それを基に反省・提案・見直しを行い、次年度につなげた。	A	事業の確認、見直しが行われていた。
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	A	「安全チェックシート」を活用して定期的に施設の安全点検を実施し、適切に管理を行った。植栽管理に関しては、市民からの声を反映し、道路に面した西側垣根を伐採する等、安全面と美観の保持を心がけた。	A	「安全チェックシート」を活用した定期的な施設の安全点検を実施され、適切に管理が行われていた。		
	②備品等の管理	A	備品の管理・点検・保守は適切に行なわれていたか。	A	一覧表を基に管理し、定期的な目視確認を行い、劣化による破損が見受けられるものに関しては適切な処理を行った。	A	管理・点検・保守は適正に行われていた。
	③修繕業務	A	点検のよって異常が認められた場合は、速やかに修繕・交換・整備・調整等の適切な処置を講じ、その内容を記録されていたか。	A	修繕・交換等は可能な範囲で速やかに行ない、業者に依頼した件は報告書にて記録を行った。	A	適正な応急処理がされており、市への報告も迅速に行われていた。
	④清掃業務	A	清掃は適切に行なわれていたか。	A	日常清掃は職員が行い、年に1回委託契約した業者による特別清掃を行った。また、グリストラップの清掃も業者に依頼し行った。	A	清掃は適正に行われていた。
	⑤防犯体制	A	鍵の管理及び防犯に対する対策、対応は適切だったか。	A	鍵は定められた箇所に保管し、閉館時は委託により警備業務を行った。	A	鍵の管理は適正に行われていた。