

(様式3)

平成30年度 指定管理業務の評価表

1 施設概要

施設名	福祉健康センター	所在地	伊勢市八日市場町13-1
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・地域交流等の活動の拠点施設として、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こと ・運営管理に関すること(管理責任者業務、庶務業務、貸館業務 等) ・事業に関すること(伊勢市身体障害者福祉センター事業、伊勢市老人福祉センター事業 等) ・施設及び設備の維持管理に関すること(設備の保守点検及び管理業務、施設清掃業務 等) ・その他業務に関すること(危機管理業務、個人情報保護、守秘義務、情報公開 等)		
施設概要	本棟 昭和63年3月完成(開館は昭和63年4月)、別棟 平成元年12月完成 敷地面積6,015㎡(駐車場、緑地等含む)、建築面積(延床面積)4617.01㎡(本棟4407.58㎡、別棟209.43㎡) 本棟 鉄骨鉄筋コンクリート造4階建て、別棟 鉄筋コンクリート造2階建て 本棟 1階(1718.75㎡) 総合事務室、相談室、ボランティア室、社会適応訓練室、日常生活訓練室、調理実習室、伊勢市ひまわり、和室 等 2階(1608.20㎡) 娯楽室、集会室、保健センター 等 3階(940.63㎡) 遊戯室、工作室、事務室、集会室、図書コーナー、会議室、資材室 等 4階(140.00㎡) 倉庫、電気室 等 別棟 1階(101.63㎡) 市直営休日・夜間応急診療所 2階(107.80㎡) 伊勢市歯科医師会使用		
職員体制	館長 1名(兼務) 事務職員 3名 館管理職員 4名 ヘルストロン担当職員 3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28年度	平成29年度	平成30年度	比較(C-B)	
事業 収支	収入	指定管理料	36,223,000	36,223,000	36,223,000	0
		利用料金	568,690	171,395	124,330	△ 47,065
		その他	1,477,356	1,993,974	1,311,809	△ 682,165
		計(a)	38,269,046	38,388,369	37,659,139	△ 729,230
	支出	人件費	10,905,899	7,420,438	13,874,573	6,454,135
		管理運営費	25,581,251	25,407,315	25,413,246	5,931
		その他	2,153,704	365,000	687,804	322,804
		計(b)	38,640,854	33,192,753	39,975,623	6,782,870
収支差引額(a)-(b)		△ 371,808	5,195,616	△ 2,316,484	△ 7,512,100	

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	支出人件費: 正規職員配置による増。
----------------------------------	--------------------

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。施設の設置目的、設備の維持管理に努め、利用者増加を目指し努力したが、身障センター、老人センターとも利用者が減少した、全体的な利用者は前年度比較で18,289人減少となった。</p> <p>利用の減少については、中央保健センターが前年度比較で1,693人の利用者減、次いでヘルストロンが1,652人の減となった。部屋の利用人数については、娯楽室は1,638人の減となった。</p> <p>今後もアンケート等を実施し、利用者のニーズにあった事業やサービスの提供による利用者の増加に努めたい。</p> <p>建設から30年以上経過し、設備や建物に経年劣化が有り、改修が必要な個所がある。</p>	<p>施設の維持管理については適正に行われていたと認められる。</p> <p>施設の設置目的を理解したうえで、利用者減の原因を検討し、利用者増につなげる取組をされたい。</p>

(様式4)

指定管理業務の項目別評価表

評価項目		施設名 福祉健康センター			
		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運営に努めた。	A	施設の設置目的を理解したうえで、事業計画書が作成され、日々の業務が遂行されていた。
	②施設設置目的の達成度	A	障がい者、高齢者、児童、ボランティア等を対象とした施設の目標達成に努めた。	A	利用状況、管理状況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	年間利用者数は、平成29年度の200,809人に対し、平成30年度は182,520人ととどまり18,289人の減少となった。	B	3年連続で利用者が減少している。利用者増のための工夫が必要である。
	④運営状況	A	施設の供用日数・供用時間は守られたか。また、適正な施設の運営が行われたか。	A	施設の供用日数・供用時間を守り適切な施設運営を行った。
	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	職員の配置・勤務シフト等を適正に行い、業務執行体制についても役割を設定し業務を執行した。
	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	管理運営業務全般においては、月報による報告や、その他報告を伊勢市と協議や連絡調整を行いながら管理運営をした。
	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	点検記録、修繕記録等、各種管理記録を整理保管を行った。
	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、地域の振興が図られていたか。	A	ボランティアまつりの開催支援や、福祉健康センターフェスティバルを実施し地域住民との交流や地域の振興を図った。
	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	使用申請の提出を施し、適正に受付を行い使用の許可をした。
	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	利用料、還付の帳簿等を作成し徴収、還付を適正に行った。
	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	棚、引出し等に施錠し個人情報の保管に留意した。
	⑫法令遵守	A	関係法令を遵守していたか。	A	法令を理解し遵守した。

指定管理業務の項目別評価表

評価項目		施設名 福祉健康センター					
		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	B	身体障害者デイサービス、高齢者教室の開催については、要望に対応したり内容を工夫するよう心がけた。イベント開催時には、駐車場への職員の配置などを行った。	B	利用者増に向けた取組は見られたが、3年連続の減少となっているため、一層の工夫が求められる。		
	②利用者の平等な利用	A	職員間での情報の共有等を行い、利用者への平等なサービス提供に取り組んだ。	A	利用者の平等な利用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	社協だよりに各教室への募集を掲載した。福祉健康センターだよりを発行し公共機関等への配布を行なった。ホームページでの情報提供を行なった。	B	利用者が手軽に情報を得られるよう、概ね適正な利用情報の提供が行われていたが、社協独自の広報誌の発行など、さらに努力されたい。		
	④非常時・緊急時の対応	A	緊急時のマニュアルが整備され、従業員訓練の実施や事故発生時・緊急時の対応は適切か。	A	緊急時を想定した訓練が実施された。また、職員への講習も行われた。		
	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	利用者からの意見を聞き取り、苦情解決を心がけた。また職員間で情報を共有し早期対応や再発防止に心がけた。	A	意見・苦情については概ね、適切な対応がされていたが、さらに改善を図り、迅速かつ適切な対応をされたい。
	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	アンケートや要望を聞き取り教室を開催した。	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	事業実施後には、反省会等を行い見直しや新しい取り組みなどの意見を交換し、次年度につなげる努力をした。	A	指定管理者側での事業の確認、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	建物・設備・植栽等が適切に管理され、安全性の確保、良好な機能及び美観の保持がされていたか。	A	設備の定期点検、建物の安全点検を行った。また植栽管理し安全の確保と美観の保持を心掛けた。	A	定期的な点検により、安全性の確保や良好な機能、美観は概ね保持されていた。
	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	定期的な点検を行い丁寧に扱うことを心掛け保守管理を行った。	A	管理・点検・保守は適切に行われていた。
	③修繕業務	A	点検に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	異常があったは場所の確認や記録をとり伊勢市に報告し速やかに修繕を行った。	A	適切な応急修理がされており、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	年間計画を立て、予定通り清掃や点検、測定を行った。	A	清掃は適切に行われていた。
	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	鍵は所定の場所に保管し、貸出簿の記入を行った。最終退館者が退館簿に記入をすることを徹底した。夜間は業者に委託し防犯対策をし問題はなかった。	A	鍵の管理は適正に行われていた。