

(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	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	<ul style="list-style-type: none"> ・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(貸館事業、こども広場(児童館)事業 等) ・施設及び設備の維持管理業務に関すること(設備の保守点検及び管理業務 等) ・その他業務に関すること(危機管理、個人情報保護、守秘義務、情報公開 等) 		
施設概要	<p>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</p> <p>敷地面積 11,350.00㎡(駐車場、緑地面積を含む)、建築面積 3,695.44㎡</p> <p>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</p> <p>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、こども広場、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</p> <p>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、ブローワー室、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</p>		
職員体制	<p>【館管理業務】 館長 1名(兼務) 館管理職員 8名</p> <p>【児童館業務】 館長 1名(兼務) 児童の遊びを指導する者 4名</p>		
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	33,660,000	33,660,000	33,660,000	0
		利用料金	8,442,960	7,663,970	7,200,085	△ 463,885
		その他	1,422,417	1,006,380	1,381,340	374,960
		計 (a)	43,525,377	42,330,350	42,241,425	△ 88,925
	支出	人件費	19,221,082	22,364,902	24,051,490	1,686,588
		管理運営費	22,099,271	19,024,630	19,794,336	769,706
		その他	1,207,244	1,000,000	0	△ 1,000,000
		計 (b)	42,527,597	42,389,532	43,845,826	1,456,294
収支差引額 (a) - (b)		997,780	△ 59,182	△ 1,604,401	△ 1,545,219	

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	<p>収入の部 利用料金 実績に伴う減。 その他 施設修繕費補填分の増</p> <p>支出の部 人件費 職員体制の変更、昇給、処遇改善による増。 その他 繰入金支出なしによる減</p>
----------------------------------	--

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。 ホームページでは最新情報の更新を行い、職員間の情報共有を心がけることでサービスの質の向上に努めた。 施設・設備の維持管理に関しては、日々の安全点検を行い修繕・交換等は可能な限り速やかに行った。 全体の利用者数は平成30年度99,120人で前年度比3,477人の増となった。</p> <p>御園こども広場においては、新たに「ペットボトルキャップ積大会」や「皇學館大学教育学部学生による読み聞かせ」を毎月の行事として実施する等、イベントの実施回数を増やし、児童館便りの発行やメール・ブログを発信し利用者増に取り組んだ結果、平成30年度の利用者数は16,904人で、前年度比1,745人増となった。 満足度調査では館全体が91.4%、御園こども広場が児童93.7%・保護者92.6%の方から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。 利用者数についても、新規の行事やイベントを行うなど、利用者増に努め、前年度を上回る結果となった。今後も、利用者のニーズに沿った事業実施をされたい。 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>

(様式4)

指定管理業務の項目別評価表

評価項目		施設名 ハートプラザみその			
		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
①施設の目的や基本方針の理解	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針を理解していたか。	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、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	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。	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	施設の利用状況、管理状況等から施設の設置目的は達成されたとと思われる。
③利用者数	利用者数は当初の目標を達成したか。	A	全体の利用者数は平成29年度95,643人に対し、平成30年度が99,120人で前年度を上回り、稼働率においても多目的ホールが目標30%以上に対し38.8%、その他貸室は目標20%以上に対し23.4%でそれぞれ目標を上回った。また、御園こども広場においては平成29年度15,159人、平成30年度16,904人で目標を上回った。	A	利用者数は前年を上回り、稼働率においてもそれぞれの目標を上回った。
④運営状況	施設の供用日数・供用時間は守られたか。また、適正な施設の運営が行われたか。	A	伊勢市ハートプラザみその開館については設備点検及び修繕・工事発生時以外は守られた。御園こども広場においては、7月と9月に台風接近により児童の安全を考慮して児童館教室を中止にした以外は、事業計画書とおりの供用日数・時間を達成した。	A	事業計画書に沿って運営されたことが認められた。
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。	A	概ね適正な配置、勤務がとれた。	A	職員構成、人員配置、指揮命令系統の届出があり、業務執行体制は明確になっていた。
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間で十分な連絡調整がなされていたか。	A	事業計画書どおりに毎月の報告を行い、突発的な案件に関しては適宜、電話等で連絡を取り合い十分な意思の疎通を図った。	A	月例報告に加え、突発的な案件についてその都度報告がなされ、連絡調整は十分取れていた。
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。	A	点検記録、修繕記録、業務計画書、児童の記録等の各種書類は、適正に整備・保管を行った。	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	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	御園こども広場主催の行事において、児童や保護者とともに要望のある内容の行事を実施し、地域住民の方の協力のもとで交流をしていただくことができた。	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	使用許可等申請が適正に行なわれていたか。	A	条例に従い、利用許可申請の利用目的及び内容を審査し利用許可を適正に行った。	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	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	条例に従い利用料金の徴収、減免、還付等を適正に行った。	A	帳簿等は適正に作成されており、整理も行われていた。
⑪個人情報	個人情報の取扱いがきちんとなされていたか。	A	個人情報の載った書類に関しては、関係者以外閲覧できない場所（鍵付きのキャビネット等）に保管するよう取扱った。	A	個人情報の取扱いは適正に行われていた。
⑫法令遵守	関係法令を遵守していたか。	A	消防法など理解し、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	法令を遵守した管理運営がなされていた。

指定管理業務の項目別評価表

評価項目		施設名				
		ハートプラザみその				
		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	利用者数の増加や利便性を高めるための具体的な取り組みが行なわれていたか。	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、利用者数が増加した。
	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、施設のサービス水準を確保するための取り組みを行なったか。	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	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	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なったか。	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。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を通し利用者の方々に情報提供をした。	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	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	全体として年に2回伊勢市ハートプラザみそのの利用者・職員対象の避難訓練を実施した。また、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。	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	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。	B	上長への相談・報告等を、迅速かつ適切に処理できる体制を整えた。また、意見・苦情については概ね都度対応を協議し、適宜行えたと、施設や機器の老朽化により対応しきれない内容もあった。	B	意見・苦情等については概ね、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。
	⑥自主事業	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「親子で参加のできる行事」「楽器による生の演奏」等を実施した。	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	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	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	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。	B	定期的に施設の安全点検を行っているが、老朽化・経年劣化・雨漏り等により一部良好な機能及び美観の保持はなされなかった。	B	定期的な点検により、安全性の確保や良好な機能及び美観お保持は概ねされていたが、経年劣化によるものは所有者側の計画的な修繕計画が必要である。
	②備品等の管理	備品の管理・点検・保守は適切に行なわれていたか。	A	管理・点検し、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。また、図書については年に一回、伊勢図書館のスタッフによる蔵書点検が行われた。	A	管理・点検・保守は適正に行われていた。
	③修繕業務	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	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	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。	A	清掃は適正に行われていた。
	⑤防犯体制	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。