

(様式3)

平成28年度 指定管理業務の評価表

1 施設概要

施設名	伊勢市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日から平成33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	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、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 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	館長 1名(兼務) 館管理職員 常勤2名、非常勤5名 児童館長 1名(兼務) 児童の遊びを指導する者 常勤2名、非常勤2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26年度	平成27年度	平成28年度	比較(C-B)
事業収支	収入				
	指定管理料	35,628,000	35,602,971	33,660,000	△ 1,942,971
	利用料金	19,600	22,300	8,442,960	8,420,660
	その他	13,100	2,715,378	1,422,417	△ 1,292,961
	計(a)	35,660,700	38,340,649	43,525,377	5,184,728
	支出				
人件費	13,327,441	14,342,789	19,221,082	4,878,293	
管理運営費	22,623,444	22,720,101	22,099,271	△ 620,830	
その他	129,000	799,000	1,207,244	408,244	
計(b)	36,079,885	37,861,890	42,527,597	4,665,707	
収支差引額(a)-(b)		△ 419,185	478,759	997,780	519,021

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	ハートプラザみその貸館利用料について、平成28年度より施設の会計にて収入することとなったことに伴い、利用料金収入が増となった。 電力小売市場の自由化により、新電力への変更を行ったことで、電気料金の削減を図った。
----------------------------------	--

3 評価(別表様式4に基づく総合評価)

指定管理者	市
「ハートプラザみその」のホームページ作成及びパンフレットの更新を行うことでPRを強化するとともに、利用申請許可書等をダウンロードできるようにし利便性の向上を図った。全体の利用者数は平成27年度79,269人に対し、平成28年度が100,053人で目標を上回った。また、御園こども広場においても平成27年度13,507人、平成28年度14,190人で目標を上回った。 施設設備の保守については定期的に安全点検を行っているが、老朽化・経年劣化により一部良好な機能及び美観の保持がなされていないものがあり、利用者から要望として挙がっているものもあることから、今後、可能な部分から対応し、快適に利用できる施設を目指し努力していきたい。	施設の管理については適正に行われていた。 利用者数は前年度に比べ112.3%の伸びとなっており、利用者増への取組みは評価できる。 施設・設備の保守については、建設後20年余りが経過し、経年劣化が見られることから、施設所有者として現状を調査し、計画的な修繕計画を立ていく必要がある。

(様式4)

指定管理業務の項目別評価表

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	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	施設の設置目的に基づいた事業計画書が作成されており、設置目的を理解し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27年度79,269人に対し、平成28年度が100,053人で目標を上回った。また、御園こども広場においても平成27年度13,507人、平成28年度14,190人で目標を上回った。	A	前年度比112.3%となり、目標は達成されている。
	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、事業計画書とおりの供用日数・時間を達成した。	A	事業計画書の計画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の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	月例の報告はもとより、突発的な協議事項についても、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。	B	御園こども広場主催の行事においては、地域住民の方々と連携し、ボランティアとして参加していただいた。また、長期休暇中に行った特別イベントでは、民生委員児童委員の方々にも協力していただき、児童とも交流をしていただいた。	B	地域住民との連携・交流を図る取組が実施されていた。
	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なわれていた。
	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、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)に保管するよう取り扱った。	A	個人情報の取扱いは適正に行なわれていた。
	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、その心身の健康を増進し情操を豊かに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。

(様式4)

指定管理業務の項目別評価表

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」のホームページの作成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、たよりの発行やメールの配信を実施したほか、「月刊Simple」の特集への掲載もされた。	A	利用者増や利便性を高めるための具体的な取組みが行われた。
	②利用者の平等な利用	A	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みが行われていた。
	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、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イベントのポスター提示や月に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へ情報提供を行った。	A	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が行われていた。
	④非常時・緊急時の対応	A	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。また、御園こども広場においては月に1度地震、水害、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た。また、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	B	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	意見・苦情等については概ね、適切な対応がなされていたが、さらに体制を強化し、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	アンケートによる利用者のニーズ調査を行い、自主事業に反省させていた。
	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。
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	B	定期的な施設の安全点検を行っているが、老朽化・経年劣化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。	A	定期的な点検等により、安全性の確保や良好な機能及び美観の保持は概ねされていた。経年劣化に起因するものについては、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	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・保守は適切に行われていた。
	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。
	④清掃業務	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。

〈各項目ごとの判定〉

判定	評価基準
A	協定書・仕様書・事業計画書に定める内容を忠実に履行、又は水準以上の運営がなされ、優れていると認められる。
B	概ね、協定書・仕様書・事業計画書に基づいて運営がなされているが、一部に改善の必要性が認められる。
C	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされておらず、早急な改善が必要である。