

(様式3)

令和4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	令和3年4月1日から令和8年3月31日まで
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	<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、(事務所棟・デイサービスセンター)平成16年7月28日、(おひさま児童園)平成29年7月5日、(フレンズ)令和元年3月27日</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、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</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】</p> <p>館長 1名(兼務) 館管理職員 8名</p> <p>【児童館業務】</p> <p>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)	
		令和2年度	令和3年度	令和4年度	比較(C-B)	
事業 収支	収入	指定管理料	33,984,000	34,516,000	34,516,000	0
		利用料金	1,841,770	8,998,635	2,733,285	△ 6,265,350
		その他	5,116,165	1,964,233	6,646,523	4,682,290
		計(a)	40,941,935	45,478,868	43,895,808	△ 1,583,060
	支出	人件費	19,744,995	21,078,047	28,000,642	6,922,595
		管理運営費	17,660,389	20,630,707	24,656,678	4,025,971
		その他	0	397,078	1,732,661	1,335,583
		計(b)	37,405,384	42,105,832	54,389,981	12,284,149
	収支差引額(a)-(b)		3,536,551	3,373,036	△ 10,494,173	△ 13,867,209

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ワクチン接種会場としての貸館の回数減による減額。
	支出の部	その他	他事業からの繰入金金の増に伴う増額。
		人件費	職員体制の変更に伴う増額。
		管理運営費	公共料金改定に伴う水道光熱費の増額。
		その他	備品購入に伴う増額。

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。</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>利用者数は令和3年度は新型コロナウイルスワクチン接種会場としての貸室による収入があったが、令和4年度は新型コロナウイルスワクチン接種の規模が縮小した影響を受けた。一般の貸館についてもコロナ禍前の水準には戻っておらず大幅な減となった。稼働率においても、多目的ホール、その他の貸室ともに目標を下回った。</p> <p>御園こども広場は、令和3年度から開催している「休日に親子で参加できる行事」の「電子工作教室」を伊勢おもちゃ病院の協力のもと開催し、定員の20組(10組×2回)を超える応募があり好評を得た。20組中16組は親子参加であった。また、伊勢おもちゃ病院とのコラボレーションにより、出張おもちゃ病院を開催し、好評を得た。</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、機能回復訓練室利用者83.7%・それ以外の利用者99.6%、御園こども広場は児童89.0%・保護者99.3%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、今年度も新型コロナウイルス感染拡大の影響を大きく受けたが、適切な感染症対策を行い、コロナ過でも開催可能なイベントを引き続き実施し、参加者からの好評を得るなど、利用者増に努められた。</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、創意工夫されたい。</p>

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、事業計画書が作成され、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と思われる。		
	③利用者数	B	全体的利用者数は、45,806人(内コロナワクチン接種に係る利用者数が約1,300人)で、令和3年度の63,053人(同約27,000人)を下回ったが、ワクチン接種に係る利用者数を除けば、令和3年度よりも増加傾向となっている。また、稼働率においても、多目的ホールが目標30%以上に対し21.0%、その他貸室は目標20%以上に対し16.2%と目標を上回ることができなかったが、その要因としては未だ新型コロナウイルス感染症の拡大にともなうイベントの自粛や、施設における感染拡大防止対策等の影響を受けているためだと思われる。	B	引き続き新型コロナウイルス感染拡大の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、昨年度に引き続き新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を実施するとともに、各利用制限の適宜見直しや、御園こども広場においては、同イベントを複数回にわけて実施する等の対策を講じ、状況に応じた施設運営を行った。	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	適正な配置、勤務がとれた。コロナワクチンの接種会場として、市の要望に応え早朝対応もおこなった。	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。また、コロナワクチン接種会場に係る対応についても、迅速に行われていた。
	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、十分な連絡調整が行われていた。
	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	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	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	御園こども広場主催の行事において、児童や保護者ともに要望のある内容の行事を実施した。また、地域の方を講師として幼児教室や、児童館教室を開催することができた。	A	地域の方を講師とした教室を開催し、地域や地域住民との連携・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	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なった。また、新型コロナウイルス感染症に係るイベント等の開催基準を参考に、各室の利用許可等をおこなった。	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	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	条例に従い利用料金の徴収、減免、還付等を適正に行なった。	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	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	関係法令を遵守した管理運営が行われていた。

指定管理業務の項目別評価表

評価項目		施設名				
		市		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」のホームページの更新を随時行い、利便性を高める施策を行った。御園こども広場においては、新たな行事内容を多く取り入れ、利用者数の増加に取り組んだ。また、利用者の利便性を高めるため、本会ホームページへの児童館だよりの掲載を開始した。	A	新たな行事内容を多く取り入れるなど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	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	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の更新を行った。とくにコロナ禍における施設の案内は適宜、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、毎月児童館だよりを発行し、本会ホームページへの掲載も開始した。また、ポスターの掲示、メール及びブログの配信なども引き続き行い、幅広い周知を心がけた。	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	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。	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。	A	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。事故があった場合は速やかに報告し対応した。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に関する意見・苦情については都度対応を協議し、適宜行えた。	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	利用者ニーズに即した自主事業が行なわれていたか。	A	御園こども広場では、幼児親子対象行事において、アンケート調査で要望を聞き、保護者の希望に寄り添った内容で実施できた。また、保護者からも児童からも好評を得ているランドセル来館を、今年度も御園小学校と連携をとり実施した。	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	事業の確認、見直しが行われていた。

(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。	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が実施され、適切に管理が行われていた。	
	②備品等の管理	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	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	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