

(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	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(兼務含む) ヘルストロン担当職員 7名(兼務含む)		
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	36,223,000	36,371,000	36,517,000	146,000
		利用料金	124,330	138,780	160,970	22,190
		その他	1,311,809	1,456,351	1,743,965	287,614
		計(a)	37,659,139	37,966,131	38,421,935	455,804
	支出	人件費	13,874,573	13,969,088	12,557,878	△ 1,411,210
		管理運営費	25,413,246	25,075,343	25,986,980	911,637
		その他	687,804	2,823,908	72,156	△ 2,751,752
		計(b)	39,975,623	41,868,339	38,617,014	△ 3,251,325
収支差引額(a)-(b)		△ 2,316,484	△ 3,902,208	△ 195,079	3,707,129	

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: 利用料の増(3/28~コロナワクチン接種会場) 支出: 人件費の減 その他拠点区分間繰入金支出及びサービス区分間繰入金支出額0による減。
----------------------------------	--

3 評価（別表様式4に基づく総合評価）

指定管理者	市
<p>事業計画書に沿った管理を行った。施設の設置目的達成、設備の維持管理に努めた。新型コロナウイルス感染拡大防止のため、4・5月は、貸館の中止、身体障害者デイサービス、高齢者教室（はつらつ教室）の中止、機能回復訓練室、ヘルストロン、囲碁・将棋の利用中止、貸館利用自粛による利用キャンセルが多かった。また、伊勢市福祉健康センターフェスティバルを中止した。その結果、利用者は前年度比較で68,193人減少となった。貸館再開後は、利用団体に手指消毒液の貸出しや、チェックシートの記入、利用者名簿の提出を依頼し新型コロナウイルス感染予防対策に努めた。</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>新型コロナウイルス感染拡大の影響で、利用者数が大きく減少したが、今後は適切な感染予防対策を講じつつ、施設の設置目的を理解したうえで、利用者増につなげる取組をされたい。</p> <p>また、常に改善等、創意工夫を行い、更なるサービス向上に努めてもらいたい。</p>

(様式4)

指定管理業務の項目別評価表

施設名

福祉健康センター

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運営に努めた。	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	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	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	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	利用者数は当初の目標を達成したか。	B	年間利用者数は、令和元年度の171,194人に対し、令和2年度は103,001人ととどまり68,193人の減少となった。	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	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。	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	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。	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	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	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。	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	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。	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	新型コロナウイルスの感染防止の為、ボランティアまつり、福祉健康センターフェスティバル等、不特定多数が集まるイベントは中止した。貸館再開後は、人数制限や感染予防をして各サークルの活動の支援や身障デイスーパー、高齢者教室を開催した。	A	新型コロナウイルス感染拡大の影響で中止のイベントもあったが、感染防止対策を行いながら、各サークルの活動の支援や身障デイスーパー、高齢者教室が実施されていた。
	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	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。	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	利用料徴収、減免の帳簿等を作成し徴収等を適正に行った。	A	帳簿等は適正に作成されていた。
	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	棚、引出し等に施錠し個人情報の保管に留意した。	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	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

施設名

福祉健康センター

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	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。枠外駐車防止対策をとり、利便性を高め駐車場での事故予防に努めた。	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	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	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	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。社協だよりに各教室への募集を掲載した。パンフレットの作成やホームページでの情報提供を行なった。	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。
	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、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	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	定期的な点検等により、安全性の確保や良好な機能及び美観の保持がされていた。
	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	異常があった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	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。