

(様式3)

## 令和6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	・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、(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  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、プロワー室、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		
職員体制	【館管理業務】 館長 1名(常勤兼務) 館管理職員 2名(常勤)、7名(非常勤) 【児童館業務】 館長 1名(児童の遊びを指導する者兼務) 児童の遊びを指導する者 2名(常勤、うち1名館長兼務)、2名(非常勤)、4名(他施設兼務)		
施設所管課名	福祉総務課		

## 2 収支状況

		(A)	(B)	(C)	(単位:円)	
		令和4年度	令和5年度	令和6年度	比較(C-B)	
事業 収支	収入	指定管理料	34,516,000	34,516,000	34,516,000	0
		利用料金	2,733,285	2,372,290	2,810,930	438,640
		その他	6,646,523	16,871,892	18,239,332	1,367,440
		計(a)	43,895,808	53,760,182	55,566,262	1,806,080
	支出	人件費	28,000,642	29,807,814	29,953,284	145,470
		管理運営費	24,656,678	24,432,982	26,267,957	1,834,975
		その他	1,732,661	161,216	202,017	40,801
		計(b)	54,389,981	54,402,012	56,423,258	2,021,246
収支差引額(a)-(b)		△ 10,494,173	△ 641,830	△ 856,996	△ 215,166	

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	多目的ホールの有料使用回数の増加に伴う増額
		その他	他事業からの繰入金の増に伴う増額
	支出の部	管理運営費	多目的ホール修繕工事完了による多目的ホール稼働日数増加に伴う水道光熱費の増額

## 3 評価（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し修繕・交換等を行った。</p> <p>令和5年5月8日の新型コロナウイルス感染症の5類移行後も、消毒薬の設置・換気等の環境整備を継続して行った。今後も安心して利用していただけるよう努めていく。</p> <p>利用者数は増加した。令和5年度に多目的ホールの修繕工事があったため、一時的に減少していた多目的ホールの利用者数も、工事完了により回復した。稼働率においては、保健会議室は36.1%と目標を超える稼働率となったが、それ以外の貸室については目標を下回った。</p> <p>御園こども広場は、独自のパンフレットを製作し、利便性の向上を図り、新規利用者の増加に努めた。新たな取組「宿題タイム」で、伊勢市ボランティアセンターの協力の下、地域の大学生に小学生の夏休みの宿題を指導してもらい、参加した児童や保護者から好評を得た。また、令和4年度から開催し、好評を博している伊勢おもちゃ病院とのコラボレーションによる出張おもちゃ病院は回数を増やし、3回実施した。コロナ禍で開催を中止していたレスパイトケアイベントは、地域の講師を招いてのストレッチ教室を実施し、大変好評を得た。</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85.7%・それ以外の利用者96.9%、御園こども広場は児童90.6%・保護者99.3%の方から「満足」または「ほぼ満足」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>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>御園こども広場の行事についても参加者から好評を得ており回数を増やすなど工夫された。</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

伊勢市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	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、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	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	全体的利用者数は、56,392人で、令和5年度の52,831人を上回った。しかし、稼働率においては、多目的ホールが目標30%以上に対し21.7%、その他貸室は、保健会議室は36.1%と目標を超える稼働率であったが、全体としては目標20%以上に対し17.4%と目標を上回ることはできなかった。特に和室や夜間の利用希望者が少なく、稼働率が伸び悩んでいる。	B	利用者数は前年を上回ったが、稼働率の一部で目標を上回ることはできなかった。
	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。利用者の衛生面を考慮し、施設出入口に手指消毒液とサーモグラフィ温度計の設置を継続して行った。	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	適正な配置、勤務体制が確保された。	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	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、適正に整備し・保管された。	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、児童や保護者ともに要望のある内容の行事を実施した。地域の方を講師とするイベントの開催数を増やした。地域の大学生ボランティアと児童が触れ合えるイベントを実施した。地域企業の協力の下、仕事体験のイベントを実施した。	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	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	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

施設名

伊勢市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
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、12月から乳幼児向け「ひよこだより」を発行し、市内支援センターにたよりの配置を依頼し、利用者増加に取り組んだ。	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	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	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。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、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。加えてこども広場独自のパンフレットも製作し、情報提供の利便性を図った。	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、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	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	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	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	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	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	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。また、グリスラップの清掃も業者に依頼し行った。	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	鍵の管理及び防犯対策は適正に行われていた。