指定管理者制度管理運営評価シート

施設名称	福祉センターゆり花会館	評価対象年度	平成　26　年度
指定管理者名	社会福祉法人　社会福祉協議会	所管課	介護高齢課
指定期間	平成25年4月1日～平成27年3月31日（2年）	評価者（課長）	冨樫　孝平

①事業実績

利用実績	延べ利用人数　70,531人　（入浴　60,897人、施設　9,454人）
サービス向上の取り組み	OJTを活用し、ゆり花会館利用者へのサービス向上を図る。

②管理経費　（単位：千円）

区分		前々年度（24年度）	前年度（25年度）	当該年度（26年度）	合計	備考
収入	指定管理料		17,314	19,252	36,566	指定期間における指定管理料の総額：36,566,000円
	利用料金		14,394	14,434	28,828	入浴料、貸室料、回数券売上
	自主事業収入		266	219	485	岩盤浴、マッサージ機
	その他		1,795	1,848	3,643	各種商品等売上、預金利息
	計		33,769	35,753	69,522	
支出	管理経費		33,953	35,585	69,538	
	（うち人件費）		14,170	15,939	30,109	
	（うち光熱水費）		3,587	5,049	8,636	電気料、上下水道料
	（うち修繕費）		1,869	1,956	3,825	施設・設備修繕費、高圧洗浄機、マッサージチェア
	（うち委託料）		1,714	1,977	3,691	浴場清掃費等
	（うちその他）		12,611	10,665	23,276	消耗品、消費税、入湯税他
	自主事業費		40	3	43	パソコン教室等材料費等
	計		33,993	35,588	69,581	
差引			▲ 224	165	▲ 59	

③評価

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
管理運営基本方針	基本方針の理解・周知	公の施設としての性格や管理運営の基本方針を理解し、利用者やスタッフへ周知しているか	10	4	8.0
		利用者の立場に立ち、公の施設として市民の平等な利用を確保する運営を行っているか			
	（評価理由） 施設の設置目的に沿い、適正に運営しているが、ゆり花会館としての教養講座やレクリエーション企画の充実を期待します。				
サービス向上及び業務改善	適切なサービスの提供	提供すべきサービスが仕様書や事業計画に基づいて適切に提供されたか	10	4	8.0
		サービス向上、利用促進への具体的な取り組みがされているか			
		利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか			
	業務改善によるサービス向上	事業計画とサービス提供に差異が生じている場合、原因究明に必要な取り組みがなされているか	10	4	8.0
		業務改善が必要な場合、現状分析、課題把握、改善策の検討と実施が行われ、効果が表れているか			
	利用者の意見・要望への対応	利用者アンケート等を適切に実施・分析し、利用者ニーズの把握に努め、満足度向上のための具体的な取り組みに反映してさせているか	8	5	8.0
		利用者からの苦情や意見に対して、迅速かつ適切に対応しているか			
	自主事業の実施状況	利用者へサービス向上につながる自主事業を実施しているか	4	4	3.2
		利用者のニーズを踏まえた自主事業を実施しているか			
	（評価理由） ホームページを適宜更新し利用者への情報提供や、メールや意見箱による利用者からの問合せに対して適切に対応していると認めます。特に過度な要望にも適切に対応する姿勢が伺えます。自主事業については、廃止となった岩盤浴に代わる利用者サービスの検討をお願いします。				
収支計画・実績	効果的・効率的な支出	計画に基づく適正な支出が行われているか	10	4	8.0
		支出に見合う効果は得られているか			
		経費縮減の具体的な取り組みはされているか			
	適切な会計管理・手続き	収入金を区分し、適切に管理を行っているか	8	5	8.0
		指定管理業務に関して口座を分け、適正な会計処理がなされているか			
	（評価理由） 施設運営経費の削減において、職員の努力が伺える。				

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
組織管理体制	適切な人員配置	必要な人員（人数･有資格者等）が必要な場所に適切に配置されているか	4	4	3.2
	連絡･連携体制	定期または随時の会議等によって所管課との連絡･連携が十分に図られているか	4	5	4.0
	再委託管理	再委託先との連携調整が適宜･適切に行われ、業務の履行についても適切な監視･確認がなされているか	4	4	3.2
	担当者のスキルアップ	業務知識や安全管理、コンプライアンスに関する研修が定期的に行われ、スタッフのスキルとして浸透しているか	4	4	3.2
	安心･安全への取り組み	事件･事故、犯罪、災害から利用者を守ることができる適切な安全管理体制となっているか（人員配置、マニュアル、訓練等）	4	4	3.2
	コンプライアンス	個人情報保護、その他の法令順守のルール（規則･マニュアル等）と管理･監督体制が整備され、適切な運用がなされているか	4	4	3.2
	（評価理由） 共同浴場設備のマニュアルによる維持管理の周知や、避難訓練･ＡＥＤ及び救急救命講習会の開催、併設する社会福祉協議会事務局やゆり花荘との連携により、適切な運営を行っていると認めます。				
適正な業務実施	施設･設備の保守管理	安全な利用に支障をきたすことのないよう、施設･設備の保守点検や整備等を適切に実施しているか	8	5	8.0
	警備業務	施設内及び敷地内の警備が適切に行われ、事件･事故、犯罪等の未然防止に役立っているか	4	4	3.2
	備品管理	設備･備品の整備や整頓、利用者使用する消耗品等の補充が適切に行われているか	4	4	3.2
	（評価理由） 築20年を経過する施設であり、施設の老朽化により温泉設備･給水給湯設備や空調設備、建物構造などの大規模な更新が必要な状況となっているが、不具合箇所を調査し応急措置をするなど適切な維持管理を行っている。				

④総合評価

評価点合計	85.6	評価ランク	A

⑤管理運営に対する全体的な評価

限られた予算の中で、経営に節減を心がける努力が見られ、避難訓練や救急救命講習などを実施するなど安全意識も向上してきており、また、利用者からの苦情に対しても迅速に対応しており、併設する社会福祉協議会事務局やゆり花荘との連携により、適正かつ効率的に運営していることが認められます。

⑥次年度の管理運営に対する指導事項等

築20年を経過する施設であり、施設の老朽化により雨漏りや漏水、設備の故障などにより施設維持管理の負担が増加していますが、施設の設置目的に沿った事業を拡充し、更に利用者の拡大と地域の元気づくりに貢献されるよう期待します。

記入要領

･「評価段階」は5段階（5～1）により評価を行うこと。

･「評価点」は、配点に以下の評価段階による係数を乗じて算出すること。

評価段階	評価点係数
5	1.0
4	0.8
3	0.6
2	0.4
1	0.2

･「評価ランク」については、評価点合計により以下のとおりとする。

評価ランク区分

S　95.0以上

A　80.0以上95.0未満

B　60.0以上80.0未満

C　60.0未満