

指定管理者評価シート（平成29年度実績）

1. 基本情報

施設名称	館林市総合福祉センター
指定管理者名	社会福祉法人 館林市社会福祉協議会
指定期間	平成28年4月1日～平成33年3月31日（5年間）
指定管理委託料	67,485,000円
施設設置条例の名称	館林市総合福祉センター設置及び管理に関する条例
施設の設置目的	健康でふれあいと安らぎのある福祉を増進し、もって総合的な市民福祉サービスの向上を図る
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市民相互のふれあいの促進及び健康増進に関する事業 ・ 高齢者の自立及び生きがいの創造に関する事業 ・ 地域福祉に関する事業 ・ センターの温水プール、浴室及びその他の施設、設備の利用の許可、維持管理に関する業務 ・ その他、センターの設置目的達成に必要な事業
施設所管課	保健福祉部社会福祉課

2. 利用状況

項目	平成29年度（実績）	（参考）平成28年度（実績）
温水プール利用者（人）	45,726	43,502
浴室利用者（人）	16,752	14,634
貸館利用者（人）	12,223	12,962
福祉バス利用者（人）	4,225	4,456

3. 管理運営状況の評価

評価項目	評価内容	所管課評価		
		評価	評価理由	
管理 体制等 に関する 事項	利用状況	利用日や利用時間が順守されているか	B	利用日、利用時間が順守されており、事前に提出された利用申請書により許可しており評価できる。収納管理は出納責任者による再確認を実施するほか、経費負担について、減免対象を明確にしていたきたい。
		利用の受付や許可は適正に行われているか	B	
		使用料の徴収、収納管理及び減免等は適切に行われているか	C	
	実施体制	従業員の配置、研修等は適切に行われているか	B	管理にあたって必要な資格を有する職員が適正に配置されており、また、従業員の配置、研修参加も問題なく行われている。
		従業員の労働条件、賃金水準は適正に確保されているか	B	
		防火管理者等、管理にあたって必要な資格を有する職員を適正に配置しているか	B	
	防災対策及び緊急時の対応	避難訓練を実施しているか	B	法定訓練、避難訓練は適切に実施されているため、今後、水害に対する避難訓練の実施や近隣地域との連携を図ることができるような体制の構築を検討していただきたい。
		緊急時の連絡体制は整っているか	B	
	施設・設備の維持管理	館内の清掃を定期的実施し、常に清潔に保たれているか	B	館内清掃は専門業者へ委託しており、備品等についても清潔が保持されている。保守点検等は業者委託されているが、管理者としての日常点検の中で予防保全に努め、施設のさらなる安全確認を行い、施設・設備の危険性、緊急性に配慮した修繕を計画的に実施できるよう検討していただきたい。
保守点検等は、協定書・仕様書に基づき適切に実施しているか		B		
修繕業務は、市と適宜協議しながら適切に実施しているか		C		
運営等 に関する 事項	サービス向上の取組	サービス向上や利用者増へ向けた取り組みを行っているか	C	苦情や要望に対して、適切・迅速な対応をしており、また、来館者に対しても公平かつ適切な対応をしていることは評価できる。今後は、サービス向上やセンターの利用者増に向けて、利用者の意向を反映できる仕組みを構築し、新たな取り組みを実施するとともに、外部に対しても積極的な情報提供に努めていただきたい。
		利用者の意見を施設運営に反映する仕組みを確立しているか	C	
		苦情、要望に対し、適切・迅速に対応しているか	B	
		従業員の接遇状況は適切か	B	
		ホームページ、パンフレット等を活用し、利用者への情報提供を積極的に行っているか	C	
		特定利用者を優遇したり、理由もなく利用を制限することなく、市民の平等利用が確保されているか	B	
事業の実施	指定管理者として実施すべき事業は、計画どおり実施しているか	C	総合福祉センターとしての事業計画を立てて、実施事業について積極的なPRに努めるとともに、災害に対応できるようボランティアセンターとしての役割が果たせるよう検討していただきたい。	
	施設の設置目的を達成するための効果的な事業展開や自主事業が行われているか	B		
個人情報の管理	個人情報の漏えいを防止する等の個人情報の適切な管理がなされているか	A	法人として独自に個人情報保護規程を定め、個人情報が適切に管理されている。	
法令遵守	協定、業務に係る関係法令、労働法令等は遵守されているか	B	関係法令が遵守されている。	
収支の状況	収支計画に基づき、適正に運営されているか	B	規程に基づき、適切な処理が行われているため、引き続き、計画的な執行に努めていただきたい。	
	経理処理は、適切に行っているか	B		

総合評価	総評、今後の課題等
B	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設の設置目的を理解した管理運営が行われており、利用者に対しても公平かつ適切なサービス提供が行われている。今後は、サービスのさらなる向上に向けて、課題の改善とともに、利用者のニーズを把握し、利用者増に向けた新たな取り組みの実施を期待したい。 ・ 老朽化した施設・設備に対して、日常点検などにより安全性の確認を行うとともに、危険性、緊急性に配慮した計画的な修繕を行い、施設・設備の維持管理に努めていただきたい。

※評価基準

- A：優れている（協定書等を遵守し、市の要求水準を上回っている）
- B：適正である（協定書等を遵守し、市の要求水準を満たしている）
- C：さらに努力が必要である（協定書等を遵守しているが、市の求める要求水準を満たすために改善努力が必要である）
- D：改善すべき点がある（業務に不履行があり、計画や体制の抜本的な改革が必要）