

1. 施設の概要等

施設の概要	施設の名称	諏訪市総合福祉センター		担当課	社会福祉課社会係			
	所在地	諏訪市小和田19番3号		開設年月日	平成15年10月6日			
	施設設置目的	社会福祉事業の推進と地域福祉の拠点施設として、市民の福祉及び健康増進を図る。						
	施設内容	鉄筋コンクリート3階建て 延床面積3,562.76㎡ 1F:健康増進施設、障害者自立支援センター、身体障害者デイサービス 2F:社会福祉協議会、児童センター 3F:ボランティアセンター、会議室・交流ひろば						
	指定管理者	社会福祉法人 諏訪市社会福祉協議会		選定方法	公募 (応募者数1)・非公募			
	指定期間	平成31年 4月 1日 ~ 令和 6年 3月31日 (5年間) (5年目)						
	指定管理者の主な業務	<ul style="list-style-type: none"> 健康増進施設利用料の徴収及び納付 交流ひろば及び会議室の貸出等の予約受付 センター運営の連絡調整 地域福祉推進のための事業、相談事業の実施 諸設備の運転、保守、点検、検査等管理 館内環境衛生、清掃管理 						
	利用料金制の導入	有 ・ 無		指定管理料	有 ・ 無			
	施設の利用状況等	指標 (単位)	利用目標	利用実績	前年度実績	対目標比(%)	対前年比(%)	備考
		健康増進施設利用人数(人)	75,000	70,393	64,151	93.9%	109.7%	
会議室利用件数(件)		31,000	29,124	22,455	93.9%	129.7%		
	【特記事項】							
収支	指定管理者収支(令和5年度)				市の収支			
	計画額		収支実績額		令和5年度決算		令和4年度決算(前年度)	
	項目	金額(円)	項目	金額(円)	項目	金額(円)	項目	金額(円)
	指定管理料	67,249,000	指定管理料	67,248,703	使用料収入	21,712,830	使用料収入	19,743,980
			市補助金収入	4,763,000				
	計	67,249,000	計	72,011,703	計	21,712,830	計	19,743,980
	租税公課	65,000	租税公課	50,966	指定管理料	67,248,703	指定管理料	71,302,643
	消耗品費	1,701,000	消耗品費	1,958,133	市補助金	4,763,000		
	水道光熱費	21,543,000	水道光熱費	24,173,900				
燃料費	9,093,000	燃料費	9,494,693					
修繕費	2,683,000	修繕費	3,345,210					
通信運搬費	209,000	通信運搬費	204,292					
業務委託費	30,980,000	業務委託費	31,420,510					
その他	975,000	その他	1,363,999					
計	67,249,000	計	72,011,703	計	72,011,703	計	71,302,643	
損益	0		差引	△ 50,298,873		△ 51,558,663		

3. 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	令和5年度	
	調査対象	館内一般利用者	
	調査方法	受付に寄せられたご意見等	
調査結果	<ul style="list-style-type: none"> 会議室等の利用者からは、予約のしにくさの課題が挙げられている(ネット等で申請できないか) また、利用団体が多いため思うように会場を取れない、市などの会議が先にならなっているなどの意見 浴室利用者からは、泉質が良く気持ちよく利用しているが、一方カランの数が少ないこと、占有がある全体的に浴室が手狭という声が上がっている 清掃等は全体的に行き届いているとの評価をいただいている 		
利用者からの意見要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> 浴室でのマナーについての苦情が多く寄せられている 駐車場に近隣の共同浴場の利用者の車が止まっているが、止めないようにさせるように 会議室予約が2か月前の朝だが、並んでいる順番などがあいまいになってしまうので対応をお願いしたい 		

4. 指定管理者による自己評価

令和5年度の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> 施設の開所から20年が経ち施設全体として経年劣化の所が出てきている。委託業者に対応を依頼してできるだけ快適に施設運営ができるように努めている。 浴室利用マナーに関する苦情が多く、掲示等の注意喚起は行いが改善に至っていない。浴室という性質上また管理上、職員等が常駐することができず、対応が進まないところである。あわせて、施設の狭さも合わせ、この問題の解決に至っていない。 会議室利用にあたっては、できるだけ多くの団体に利用いただくように努めるところであるが、慢性的に部屋が一杯の状態、不満が寄せられている。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> 受付窓口への要望、苦情等の対応で、開館時間を通じて指定管理者の職員を配置することとした。特に夜は職員を受付に在中させることで、利用者要望への対応がスムーズにできるように努めたい。 諏訪市と連携、情報共有を行い、施設の経年劣化に対する修繕、置き換えなどを進めたい。 健康増進浴室及び休憩室の利用マナーの向上のための取り組みを行いたい。

5. 市(施設所管課)による総合評価

総合評価の基準

- A(1.0) ○○項目評価が72点以上で、アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容も評価できる。
- B(0.8) ○○項目評価が58点以上で、アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容も評価できる。
- C(0.5) ○○項目評価が45点以上で、アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容も評価できる。
- D(0.2) アンケート調査、セルフモニタリングの方法自体に改善を必要とするところがある。
- E(0.0) アンケート調査等が実施されていないなどの基本的な問題がある。

<ul style="list-style-type: none"> 指定管理者である社会福祉協議会は施設開館当初から入所しており、指定管理者として豊富な経験を活かし安定した運営が行われている。 浴室利用者からの度々の苦情には、掲示等の実施だけでは改善が見られないが、R6年より社協職員が1階受付に配置されることで、改善が期待される。 利用者アンケートの方法・内容について検討し、利用者のニーズを把握したうえで改善に努め、引き続きサービス向上に向けた取り組みを図りたい。 	配点	評価
	10	B
	点数	8

判断の基準	
80点以上	「優良」
65点以上80点未満	「良」
50点以上65点未満	「標準」
50点未満	「不可」※

※「不可」の場合は、指定管理者の取り消しの処分を含め早急な改善対応を検討する必要があります。また、「優良」の場合は、施設所管課と制度主幹課で再確認作業を行うこととします。

合計点数	76.0
判断結果	良

2. 指定管理者及び市(施設所管課)による評価

※施設の目的に沿って評価項目の追加・削除をすることができる。
 ※施設の目的に沿って評価項目の配点に重み付けを行うことができる。

大項目	中項目	小項目	配点	評価				評価に対する説明
				指定管理者	市			
				評価区分	評価区分	乗率	点数	
1 管理能力	適切な管理運営	市の方針、施設の設置目的、業務等を的確に理解した管理運営はされているか。	2	B	B	0.8	1.6	公募(応募者数1)・非公募
		公共の仕事という倫理性や法令遵守について認識し、対応しているか。	2	B	B	0.8	1.6	倫理性や法令遵守には意識を持っている。但し、経験の浅いスタッフが多く経験が必要
	市民の平等利用	正当な理由なく、一部の市民に利用制限や優遇が行われていないか。	2	B	B	0.8	1.6	
		事業内容に偏りがあり、利用者が限られていることはないか。	2	B	B	0.8	1.6	
	適切な組織・体制	職員体制や人員配置は適正であるか。	3	B	B	0.8	2.4	現時点で支障はないが、中堅職員が不足しており、長期の職員育成が求められる。
		現場責任者、有資格者の配置、指揮系統や責任権限は適切であるか。	2	B	B	0.8	1.6	
		労働関係法令等を遵守した労務管理規定等を整備し、従事者の適正な労働条件を確保しているか。	2	B	B	0.8	1.6	
	職員研修・人材育成	職員研修や業務指導に関し、適切に実施されているか。	2	B	B	0.8	1.6	
		事故や災害等の緊急時のマニュアルが整備され、連絡体制が確立しているか。	3	B	B	0.8	2.4	
	安全対策・緊急時対応	利用者の安全確保に対する研修・訓練等を実施し、職員が内容を熟知しているか。	3	B	B	0.8	2.4	定期的な避難訓練の実施し、非常時の体制を整えている。
		施設・警備等の防犯体制は適切であるか。	3	A	B	0.8	2.4	駐車場での上荒らしが発生しており、防犯体制に注意が必要。
	個人情報及び秘密の保護	個人情報及び職員が業務上知り得た秘密について、職員への指導の徹底と対策が講じられているか。	3	B	B	0.8	2.4	
	情報公開	協定書等に従い、情報を適切に管理し、公表できる体制が整っているか	2	B	B	0.8	1.6	
	経理及び事務処理等	専用の口座、経理帳簿や台帳を整備し、適切に経理事務が行われているか。	2	A	A	1.0	2.0	複数人による分散管理を行っており、管理ができています。
現金管理の方法は適切であるか。		2	A	A	1.0	2.0	仕様書に定められた入金処理に努めており、事故も発生していない。	
業務日誌、各種報告書を適切に作成・整備し、遅延なく市に提出されているか。		2	B	B	0.8	1.6	遅滞なく提出されている。	
団体の経営状況	団体の経営状況は安定しているか。	2	C	C	0.5	1.0	他の不採算事業が経営の足を引っ張っている。	
2 施設の運営	事業運営	事業計画書に基づき、適切に事業が実行されているか。	3	B	B	0.8	2.4	
		事業の内容や施設の有効利用に創意工夫がされているか。	3	B	B	0.8	2.4	
	施設の維持管理	仕様書等に基づき、清掃、警備、衛生の点検・管理が適切に行われているか。	3	B	B	0.8	2.4	業者への再委託による管理の実施
		仕様書等に基づき、施設、設備の点検・管理が適切に行われているか。	3	B	B	0.8	2.4	業者への再委託による管理の実施
		利用に支障をきたすような状況を放置せず、適切に修繕が行われているか。	3	C	C	0.5	1.5	
	再委託業務	再委託されている業務の範囲・理由等は適切であり、かつ委託先の業務を適切に管理しているか。	2	B	B	0.8	1.6	
	備品の維持管理	備品台帳に基づき備品を適切に管理され、その機能が失われていないか。	2	B	B	0.8	1.6	所定の台帳により管理ができています。
	利用状況	利用者数、稼働率が設定した目標に対して適正な水準であるか。	2	B	B	0.8	1.6	
	利用の促進	施設の利用促進に努めているか。	2	B	B	0.8	1.6	
	利用者へのサービス	利用者へのサービス向上に努めているか。	3	B	B	0.8	2.4	
	障がい者等への配慮	障がい者、子ども、高齢者等の利用に配慮した管理がなされているか。	3	B	B	0.8	2.4	
	要望・苦情等への対応	利用者アンケートが適切に実施されており、要望・苦情等に適切に対応しているか。	3	C	D	0.2	0.6	昨年度と同様のアンケート実施ができていない。但し、改善して実施予定が示された。
	セルフモニタリング	セルフモニタリングが適切に行われ、改善に結びつける方策がとられているか。	3	B	C	0.5	1.5	感覚的な確認によるところがあり、マニュアル化が必要。
	環境への配慮	省エネ等環境負荷の軽減や周辺環境に配慮するとともに、廃棄物は適切に処理されているか。	2	B	C	0.5	1.0	植栽、雑草処理など周辺環境の整備が行き届いていないことがあり、利用者からのクレームになっている。
地域連携・地域貢献	地域の住民や関係団体等との連携に積極的に取り組んでいるか。	2	B	B	0.8	1.6		
自主事業	市内事業者の活用、市内の雇用など地域への貢献への配慮がされているか。	2	B	B	0.8	1.6		
経費節減・業務効率化	施設の設置目的に沿って自主事業を実施し、サービス水準の向上に寄与しているか。	2	B	B	0.8	1.6		
経費節減・業務効率化	事業計画書に基づき、経費節減や業務効率化が実行されているか。	4	B	B	0.8	3.2		
収支・決算	予算に従い適切に執行されており、収支予算書と比較して収支状況が適切であるか。	4	B	B	0.8	3.2		
計			90			68.0		

評価の基準

- A (1.0) 高いレベルで実施されており、高く評価できる
- B (0.8) 協定書、仕様書、事業計画書等に基づき適切に実施されており、問題は見られない
- C (0.5) 協定書、仕様書、事業計画書等に基づき概ね適切に実施されていた。一部に不適切な部分を確認されたが、既に改善済みである。
- D (0.2) 協定書、仕様書、事業計画書等に基づき概ね適切に実施されていた。一部に不適切な部分を確認されたが、現在改善に向け対応中で、近日中に改善される見込みである。
- E (0.0) 不適切な部分を確認されたので改善を指示したが、未対応又は改善の見込みがなく、指定管理者の取消の処分を検討する必要がある。

合計
68.0