

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、身体障害者デイスサービス 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 ☐ ・非公募	
	指定期間	令和6年4月1日 ～ 令和11年3月31日 （ 5 年間 ） （ 1年目 ）				
	指定管理者の主な業務	・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	75,084	70,393	100.1%	106.7%	
	会議室利用件数(件)	31,000	30,640	29,124	98.8%	105.2%	
【特記事項】							

収 支	収 入	指定管理者収支(令和6年度)				市の収支			
		計画額		収支実績額		令和6年度決算		令和5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	89,000,000	指定管理料	89,000,000	使用料収入	23,431,575	使用料収入	21,712,830
				その他	11,000				
		計	89,000,000	計	89,011,000	計	23,431,575	計	21,712,830
	支 出	人件費	2,900,000	人件費	2,753,736	指定管理料	89,000,000	指定管理料	67,248,703
		消耗品費	2,585,000	消耗品費	1,998,662			市補助金	4,763,000
		水道光熱費	27,882,000	水道光熱費	25,109,763				
		燃料費	9,110,000	燃料費	10,884,535				
		修繕費	2,500,000	修繕費	3,797,860				
		通信運搬費	235,000	通信運搬費	206,033				
		業務委託費	42,600,000	業務委託費	42,686,380				
		その他	1,188,000	その他	1,574,031				
		計	89,000,000	計	89,011,000	計	89,000,000	計	72,011,703
	損益	0		0 差引		△ 65,568,425		△ 50,298,873	

2. 指定管理者及び(市施設所管課)による評価・・・別紙

3. 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	令和7年2月 ～ 3月	
	調査対象	センター登録団体	
	調査方法	年度更新手続き書類に同封して回答を得る	
調査結果	・(設問)センター職員の対応 非常に良い 40.2% よい 47.8% 普通 10.9% 悪い 1.1% ・(設問)センターの使いやすさ 非常に良い 38.5% よい 67.3% どちらともいえない 16.4% 悪い 3.6%		
利用者からの意見 要望・苦情等	・受付や職員の対応が優しく、笑顔で親切に対応してもらえる。 ・会場が取りにくく、毎回申し込みに行くのが大変、月に一度の申し込みにできないか。 ・予約がネットでできるとありがたい。 ・荷物があるときなど、3階まで履物を持っていくのが大変。 ・3階のボランティアルームなど会場がないときやちょっとしたことに使えるのがありがたい。		

4. 指定管理者による自己評価

令和6年度の 自己評価	・施設の開所から21年が経つ中、施設全体として経年劣化の部分が多くなっている。その都度必要な修繕等を行ってはいれるものの、大規模なものは、今後想定外の不具合など対応が難しいことがある。 ・浴室利用者のマナーに関する苦情が寄せられているが、掲示等の注意喚起以上の取組が行えていない。また、施設の狭さ、カランの数など、浴室施設利用者の限界を超えていると思われるが、この問題の解決に至っていない。 ・浴室利用者による職員へのカスタマーハラスメント事案が発生しており、その対応方法の検討と、館内職員への周知を図っていく。
今後の目標	・カスタマーハラスメント等のトラブルに対して、館全体としての対応ができるように全職員に周知をしていく(現在実施中) ・健康増進浴室及び休憩室の利用マナー向上のための取組みを行いたい。 ・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、改修等を進めたい。

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。

・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、R6年より社協職員が1階受付に配置されたこと、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」が策定された事で改善が期待される。 ・施設の適切な管理と修繕に努め、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られたい。	配点	評価
	10	B
	点数	8

判断の基準		合計点数
80点以上	「優良」	78.7
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。		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。

評 価 項 目			評 価					評価に対する説明
大項目	中項目	小項目	配点	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	
	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	幹部職員層が薄く、中堅層に偏りがあり早期の幹部育成が求められている。
		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	36協定により、労働時間に関する取り決めは適正に行われている。
	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	
	安全対策・緊急時対応	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	マニュアル整備済み、更新もしている。連絡票整備済み、火災と水害の訓練実施済み、地震は未実施、連絡網もある。
		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	訓練と連動して実施済み
		錠錠・警備等の防犯体制は適切であるか。	3	A	B	0.8	2.4	鍵の管理台帳が整備されているが、更新漏れがある。
	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	通帳管理者、銀行印管理者は別々に指定があり、通帳管理も鍵付きにて保管されている。
		現金管理の方法は適切であるか。	2	A	A	1.0	2.0	
		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	業務日報は整備されている。書類も整理されており、適切に管理されている。
団体の経営状況	団体の経営状況は安定しているか。	2	C	D	0.2	0.4	収益事業が不採算のため、本業の収益を圧迫している。	
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	一部設備の消耗品や器具に製造終了があり、修繕ができていない。
	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	市の備品台帳は保持していないので、新たに提供することとした。
	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	利用者アンケートなどの内容をくみ取っている。
	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	B	B	0.8	2.4	利用者アンケートは概ね好評である。入浴施設利用者のクレーム対応に受付職員を配置している。
	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	B	0.8	2.4	
	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	B	0.8	1.6	
	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	
		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	
	自主事業	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	必要な帳票は適切に管理されている。通帳保管、伝票保管共に適切に管理されている。
	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				70.7

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が確認されたが、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が確認されたが、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)

不適切な部分が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
70.7