

## 2024年度 指定管理者導入施設総合評価表

| 【施設概要】  |                                                         |              | 所管課     | 福祉課 |
|---------|---------------------------------------------------------|--------------|---------|-----|
| 施設名     | 須坂市福祉会館                                                 |              |         |     |
| 所在地     | 須坂市大字須坂1218番地                                           |              |         |     |
| 施設設置目的  | 障害者の福祉の増進と自立の促進を図る。                                     |              |         |     |
| 施設概要・設備 | 第1会議室・第2会議室・訓練室・作業室・図書室・相談室<br>敷地面積 1,900㎡ 延床面積 794.27㎡ |              |         |     |
| 建設年月    | 1986年4月                                                 | 指定管理<br>開始年月 | 2006年4月 |     |

## 【指定管理概要】

|                     |                               |
|---------------------|-------------------------------|
| 指定管理者名              | 公益社団法人 須高広域シルバー人材センター         |
| 指定期間                | 2021年4月1日～2026年3月31日          |
| 業務内容                | 施設利用の許可等に関する業務、施設等の維持管理に関する業務 |
| 職員体制<br>(専門職、役職等内訳) | 常勤： 8名 非常勤： 3名 合計： 11名        |

## 1 施設利用状況

|       |     |     | 実績     |        |        |        |      |
|-------|-----|-----|--------|--------|--------|--------|------|
| 項目    | 単位  | 目標値 | 2022年度 | 2023年度 | 2024年度 | 対前年比   | 対目標値 |
| 登録団体数 | 団体  | なし  | 29     | 26     | 31     | 119.2% | －    |
| 利用人員  | 延人数 | なし  | 15,370 | 16,984 | 18,455 | 108.7% | －    |
| 特記事項  |     |     |        |        |        |        |      |

## 2 収支の状況

単位:千円

| 指定管理者      |         |       |       | 市      |         |        |        |
|------------|---------|-------|-------|--------|---------|--------|--------|
| 科目         |         | 予算額   | 決算額   | 科目     |         | 予算額    | 決算額    |
| 収入         | 指定管理料   | 3,886 | 3,886 | 収入     | 使用料・手数料 | 0      | 0      |
|            | 使用料・手数料 |       |       |        |         |        |        |
|            |         |       |       |        |         |        |        |
|            |         |       |       |        |         |        |        |
|            | その他     |       |       |        | その他     |        |        |
|            | 収入計     | 3,886 | 3,886 |        | 収入計     | 0      | 0      |
| 支出         | 人件費     | 180   | 180   | 支出     | 指定管理料   | 3,886  | 3,886  |
|            | 需用費     | 1,583 | 1,695 |        | 修繕費     |        |        |
|            | 役務費     | 40    | 37    |        | 備品購入費   |        |        |
|            | 委託費     | 2,083 | 2,005 |        |         |        |        |
|            |         |       |       |        |         |        |        |
|            | その他     |       |       |        | その他     |        |        |
|            | 支出計     | 3,886 | 3,917 |        | 支出計     | 3,886  | 3,886  |
| 管理事業損益 (a) |         | 0     | -31   | 管理事業損益 |         | -3,886 | -3,886 |

|                 |     |
|-----------------|-----|
| 損益 (a) + (b)    | -31 |
| 管理事業損益 + 自主事業損益 |     |

|      |  |
|------|--|
| 特記事項 |  |
|------|--|

### 3 自主事業の実施状況

|        |    |
|--------|----|
| 自主事業実績 | なし |
|--------|----|

単位:千円

| 自主事業名 | 収入 | 支出 | 備考        |
|-------|----|----|-----------|
|       |    |    |           |
|       |    |    |           |
|       |    |    |           |
|       |    |    |           |
| 合計    |    |    | 自主事業損益(b) |
|       |    |    | 0         |

### 4 利用者評価

|           |                                                                                                                                                                   |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ①利用者要望の把握 | (1)利用者要望の把握方法(時期・方法・回答数等)                                                                                                                                         |
|           | <p>利用者アンケートを2月に実施して利用評価や要望等を調査しました。利用者団体の9割程度から回答を頂きました。</p> <p>3月に利用者会議を開催し、会館の利用・管理上の注意点と利用予約について再確認を行いました。</p>                                                 |
|           | (2) 調査等の結果                                                                                                                                                        |
|           | <p>従来の台帳による利用手続き、施設的环境、備品、職員対応など概ね良好な評価を得ていますが、インターネット予約システムに対しては、6割以上の利用者団体から、使用の仕方が難しいとの評価を頂いてます。</p>                                                           |
| ②利用者からの声  | (1)良好とする評価                                                                                                                                                        |
|           | <p>利用手続きについて今まで通り手書きで予約できるので有難い。</p> <p>とても利用しやすく、親切的な対応で有難く、施設がきれいに保たれている。</p>                                                                                   |
|           | (2) 苦情・改善の要望                                                                                                                                                      |
|           | <p>受付でタッチパネルで入力できるシステムが在ればと思う。</p> <p>利用手続きについて今まで通り手書きで予約方式を続けて欲しい。</p> <p>ストーブが老朽化しているのか、止まってしまうことがある。</p>                                                      |
| ③対応措置     | <p>タッチパネルについては、所管課である須坂市福祉課様にお伝えしたい。</p> <p>台帳による利用手続きはネット予約と並行して続けていく。</p> <p>ガスストーブなどの備品については、定期的に点検を実施しているものの、傷みが激しい物があり、指定管理者のみでは対応が難しいため、状況をみて所管課に相談したい。</p> |

| 5 項目別評価 |           |                                                          | 評価 | 評点 |
|---------|-----------|----------------------------------------------------------|----|----|
| 1       | 指定管理者の健全性 | 団体の財務状況(※営利企業のみ)や組織体制は、他施設での管理運営状況も踏まえ、良好で、健全か           | ○  | 2  |
| 2       | 施設利用状況    | 施設の利用者数や稼働率は適正であるか                                       | ○  | 2  |
|         |           | 施設の利用者数や稼働率を維持、向上させるための取り組みや工夫がおこなわれているか                 | ○  |    |
| 3       | 財務状況・経理   | 指定管理業務会計と自主事業や団体の会計を区別して、適正に管理しているか                      | ○  | 2  |
|         |           | 収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか施設運営に不要な経費の支出がないか            | ○  |    |
|         |           | 収入増加への取り組みを行い、その効果はあったか※無料施設は対象外                         | —  |    |
|         |           | 経費節減への取り組みを行い、その効果はあったか                                  | ○  |    |
|         |           | 経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか                             | ○  |    |
| 4       | 施設運営管理    | 協定書に定められた閉館日、開閉館時間等を遵守しているか                              | ○  | 3  |
|         |           | 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか                                   | ○  |    |
|         |           | 利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているか                        | ○  |    |
|         |           | 施設の備品を適切に管理しているか                                         | ○  |    |
|         |           | 必要な修繕は適切に実施され、市に報告しているか                                  | ○  |    |
|         |           | 協定書等で定められた事業計画・報告書、施設の利用状況などの定期報告、点検・検査結果報告などが遅滞なく提出されたか | ○  |    |
|         |           | 業務の第三者委託の範囲、理由、委託先は適当であるか                                | ○  |    |
|         |           | 省資源・省エネルギー、廃棄物減量等環境への配慮がされているか                           | ◎  |    |
| 5       | 職員体制      | 施設管理運営に必要な人員が、適正で有効に配置されているか                             | ○  | 2  |
|         |           | 職員の資質・能力向上を図る取り組みや研修がなされたか                               | ○  |    |
|         |           | 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか                            | ○  |    |
| 6       | 利用者サービス   | 利用者に対する職員の接客マナー(言葉づかい、態度、服装等)は適切か                        | ○  | 3  |
|         |           | 障がい者、子ども、高齢者等の利用に配慮した管理・運営がなされているか                       | ◎  |    |
|         |           | 特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか                      | ○  |    |
|         |           | 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、地域交流の支援を実施しているか               | ○  |    |
|         |           | アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組みが整っているか     | ○  |    |
| 7       | 安全対策・危機管理 | 危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか          | ○  | 2  |
|         |           | 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか                                 | ○  |    |
|         |           | 必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求の対応措置が講じられているか                | ○  |    |
|         |           | 利用者名簿等の個人情報適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか        | ○  |    |

合計点

16 点

総合評価

A

評点

- ・各項目の評価に◎があり、その他は○…3点
- ・各項目の評価がすべて○…2点
- ・各項目の評価に△があり、×はない…1点
- ・各項目の評価に×がある…0点

総合評価

- A (優れている) 合計15点以上
- B (適正) 合計14点
- B' (若干の改善が必要) 合計11点～13点
- C (さらなる努力が必要) 合計10点以下

評価基準

- ◎ … 協定、事業計画に基づく管理運営や事業の適切な実施かつ期待以上の成果。
- … 協定、事業計画に基づく管理運営や事業が適切に実施されている。
- △ … 協定、事業計画に基づく管理運営の一部が予定どおり実施されていない。
- × … 協定、事業計画に基づく管理運営や事業の実施が行われていない。

## 6 指定管理者による自己評価

### (1)今年度の取り組みに対する評価

日頃より経費節減を図っていますが、蛍光灯全てがLED管に交換され、更なる経費節減が図れると期待しています。

また、Wi-Fi設備も整いましたが、利用者からの感謝などのご意見は特になく残念ですが、既にあって当然ということかと思われます。

気持ちよく利用してもらえるよう備品の点検や清掃を実施しましたので、概ね、利用者には安心して利用してもらっていると感じています。

### (2)課題

台帳とネットとの併用による利用予約申し込みについて、3団体しかネット予約利用がないため、ブックイングしないようメールチェックの注意が必要です。

机やイス、冷暖房器具などの一部老朽化しているものがあり、点検だけで対応が困難なものは入れ替え等の検討が必要な時期になっています。

### (3)次年度以降の取り組み

利用者が安心して利用してもらえるよう、これまでの経験や実績を活かし、引き続き利用者と良い関係を築きながら運営を図り、曜日時間により一部で空き室がありますので、利用者に提供していきたい。

### (4)その他

## 7 市による総合評価

### (1)今年度の取り組みに対する総合評価

・障がい者及び福祉団体の社会参加の場として会議、研修会、レクリエーション等に活用されている。施設内にあるシルバー人材センターが管理を行っているため、利用者からの意見・要望が届きやすい環境にあり、2024年度には利用者から要望のあったWi-Fiの設置が実現した。施設利用者アンケートを実施するなど利用に関する情報収集にも努めており活動団体の拠点として適正な管理・運営が行われている。

今後も利用者のニーズを把握し、施設等の改善を行い、利用者の増加につながるよう努めていきたい。