

川越市指定管理者第三者モニタリング

評価結果報告書

施設名：川越市総合福祉センター

指定管理者：社会福祉法人 川越市社会福祉協議会

令和5年2月

第三者評価機関：株式会社ブレインファーム

目 次

内容

第三者モニタリングについて	1
1 目的	1
2 評価方法	1
3 評価項目及びモニタリング業務のポイント	1
対象とした施設及び指定管理者の概要	2
1 施設概要	2
2 指定管理者の概要	2
3 指定管理料	2
第三者モニタリング結果の総括	3
I 組織運営及び体制	4
1) 設置目的	4
2) 事業計画書・事業報告書の公表	4
3) 適正な開館時間	4
4) 職員配置の考え方	4
5) 職員の育成	4
6) 市との連絡調整に関する体制	4
7) 個人情報保護	4
8) 経理業務	5
II 利用者サービスの向上	6
1) 利用者アンケート等の実施と対応	6
2) 意見・要望の受付と対応	6
3) 施設利用者の平等利用の確保	6
4) 提案事業	6
5) 自主事業	6
6) 地域住民と交流・連携する取組	7
7) 広報・PR活動	7
8) 職員の接遇	7
9) 利用者サービスの向上に関する取組	7
III 施設・設備の維持管理	8
1) 協定書等に基づく建物、設備の維持管理	8
2) 協定書等に基づく施設環境の維持管理	8
3) 備品管理	8
4) 委託先の管理	8

IV 緊急時の対応	9
1) 防犯への対応.....	9
2) 防災への対応.....	9
3) 事故の未然防止策.....	9
4) 事故が発生した時の対応	9
5) 緊急時への備え.....	9
V 効果的・効率的な施設管理	10
1) 指定管理に要する経費の削減に向けた取組.....	10
2) 利用者数の推移	10
3) 稼働率の推移.....	10
VI 収支状況	11
1) 施設の収支決算状況.....	11
2) 団体の収支決算状況.....	11
VII 総合評価	12
評価結果のまとめ	13

第三者モニタリングについて

1 目的

本業務は、指定管理者による施設の管理運営が、協定書・仕様書等に沿って適切に行われているかを確認するとともに、事業・サービス等に係る評価を、専門的見地から検証することにより、市民満足度の高いサービスを提供することを目的とする。

2 評価方法

評価は、指定管理者による自己評価を踏まえた上で、第三者評価機関にて、協定書等の資料及び実地調査等によりモニタリングを実施し、モニタリング結果及び結果分析により把握した課題について報告書を作成した。

評価ランクは、以下の4区分とした。

評価ランク	配点	評価基準
S(優れている)	5点	指定管理者が実施している業務が、独自の工夫を加えるなど仕様書・協定書の要求水準を十分に満たしている
A(標準的である)	4点	指定管理者が実施している業務が、仕様書・協定書の要求水準を満たしている
B(やや劣っている)	3点	業務の一部に仕様書・協定書の要求水準に達していないものがあり、改善が必要である
C(早急な改善が必要である)	2点	実施している業務は仕様書・協定書の要求水準を満たしておらず、早急な改善が必要である

3 評価項目及びモニタリング業務のポイント

評価項目は、「Ⅰ 組織運営及び体制」、「Ⅱ 利用者サービスの向上」、「Ⅲ 施設・設備の維持管理」、「Ⅳ 緊急時の対応」、「Ⅴ 効果的・効率的な施設管理」、「Ⅵ 収支状況」の6項目と総合評価とした。

モニタリング業務に際し重視した点は以下の通りである。

- ①指定管理期間があることや少人数で運営している場合が多いなど、指定管理現場の特徴についての理解
- ②「現地調査当日にたまたまそうになっていただけ」といった言い訳を許さない、冷静な視点
- ③さまざまな現場がある中で、担当者が独自で行っている創意工夫への理解
- ④単に評価するだけでなく、「どうすればよくなるか」という改善発想に基づく確認

対象とした施設及び指定管理者の概要

1 施設概要

施設名称:川越市総合福祉センター	
所在地	埼玉県川越市小仙波町2丁目50番地2
敷地面積	5721.59 m ²
建築延床面積	6523.48 m ²
建物構造	鉄筋コンクリート造 地上3階
開設年月	平成7年7月
施設設備	温水プール(695.97 m ²)、体育室(710.70 m ²)、普通浴室(46.66 m ²)、おもちゃライブラリー(78.85 m ²)、大広間(105.97 m ²)、教育娯楽室(29.02 m ²)、社会適応訓練室(111.41 m ²)、第一研修室(67.50 m ²)、第二研修室(92.38 m ²)、創作室(74.51 m ²)、調理実習室(62.74 m ²)
利用時間	午前9時から午後9時まで
休館日	月曜日、国民の祝日、年末年始(12月29日から1月3日)

2 指定管理者の概要

名称:社会福祉法人川越市社会福祉協議会 昭和26年3月 設立	
所在地	埼玉県川越市小仙波町2丁目50番地2
事業内容	川越市における社会福祉事業の企画及び実施、その他の社会福祉を目的とする事業の健全な発達及び社会福祉に関する活動の実施により、地域福祉の推進を図ることを目的に各種事業を展開している。
代表者	理事長 関根水絵
理事・監事	理事15名 監事2名 (令和4年7月6日現在)
評議員	評議員40名 (令和4年7月6日現在)
川越市からの指定管理受託状況	川越市総合福祉センター 川越市老人福祉センター西後楽会館

3 指定管理料

令和3年度(決算額)	218,053,098 円
令和4年度(予算額)	240,732,000 円

第三者モニタリング結果の総括

総合評価:A

全評価項目について概ね良好である。

運営においては、SNSでの広報活動やインターネット動画の配信など、ICTを効果的に活用しながら事業実施していた。新型コロナウイルス感染症の影響により、非接触での活動が推進されたことで、高齢者にもスマートフォンが普及していることから、今後においても効果的な取組であり、評価したい。

設備の維持管理においては、主要な利用者が高齢者や障害者となるため、より細心の注意が求められる。施設が老朽化していく中で、職員全体で事故防止に向けて、創意工夫できることはないか協議していただきたい。

新型コロナウイルス感染症対策の観点では、施設の特性上、感染予防への配慮が特に重要な施設であるが、適切な感染予防対策がなされていた。

具体的な評価項目及び第三者評価機関によるコメントは次ページ以降に記載する。

I 組織運営及び体制

評価項目	評価基準	自己評価	第三者評価	第三者評価機関によるコメント
1) 設置目的	①施設長をはじめとする現場の管理者が、施設の設置目的を理解している。 ②施設の職員が、自分たちが掲げている基本方針を理解できている。	A	B	設置目的について、ヒアリングを行ったが、十分な理解が見受けられなかった。再度、確認を行っていただきたい。 基本方針については、事業計画に掲載し、周知されていた。
2) 事業計画書・事業報告書の公表	①事業計画書、事業報告書、決算書類等を公表している。	A	A	事業計画書、事業報告書、決算書類等は適切に作成され、公表されている。
3) 適正な開館時間	①開館時間が、設置条例もしくは提案した内容のとおり運用されている。 ②閉館時間が、設置条例もしくは提案した内容のとおり運用されている。	A	A	仕様書・事業計画書通りの開館・閉館時間となっている。
4) 職員配置の考え方	①配置人数が、仕様書・協定書および事業計画書の通りに運用されている。(当日人数ではなく、記録を確認) ②職員の入れ替えがあまり多くはなく、1年未満の経験が浅い職員は少ない。	A	A	配置人数については、当施設の経理担当者が、施設内にある法人事務所で業務を行っているが、本施設の業務を行っており、取扱いに問題ないものとした。 職員に1年未満のものはいない。
5) 職員の育成	①施設職員の資質向上に必要な職員研修を、年1回以上行っている。 ②研修参加者が特定職員に偏っておらず、全員の資質向上に資する仕組みとなっている。 ③外部研修で得た情報を、他の職員に共有する仕組みとなっている。	A	A	研修は年1回以上、適切に実施されていた。 外部研修で得た情報については、職員会議や復命書の回覧にて周知されている。
6) 市との連絡調整に関する体制	①定期的に市との情報交換を行う日を設定している。 ②月次・年次の事業報告がもれなく行われている。	A	A	1週間に2、3回程度、市の担当者と打合せが行われている。 打合せ時に、月次、年次報告がなされている。
7) 個人情報保護	①個人情報保護マニュアル等が整備されており、職員が内容を熟知している。 ②利用者の個人情報は、鍵付きのキャビネットに保管するなど、適切な管理がなされている。	A	A	マニュアルについては適切に作成され、年に1度は研修にて職員に周知されている。

評価項目	評価基準	自己評価	第三者評価	第三者評価機関によるコメント
8) 経理業務	①経費の出納帳への記載は、伝票に基づいて行われている。(3項目程度ランダムに実伝票を確認)	A	A	経費の出納帳への記載は適切に行われていた。 現金については毎日確認が実施されている。指定管理経費の別段口座管理、通帳・印鑑の保管も適切に行われている。
	②現金の取り扱いが発生する場合は、複数チェック体制が構築され、遵守されている。			
	③指定管理に関する経費等は、別段口座で管理され、帳簿類も明確に区分されている。			
	④通帳や印鑑等は金庫に保管するなど、適切な管理がなされている。			

指定管理者によるコメント	第三者評価機関による特記事項
<ul style="list-style-type: none"> 外部研修に参加した際は、報告会を実施し、全職員のスキルアップが図れるようにしています。 条例に定める設置目的を達成するため、施設責任者や仕様書に対応できる職員を配置し、サービス向上に努めています。 	<ul style="list-style-type: none"> 職員会議が定期的に行われていることが確認できた。各部門や階層ごとに細かく実施されていることから、このような場を活用し、設置目的や基本方針の確認を行っていただきたい。 個人情報保護について、研修にて周知されているが、毎日の朝礼などで、マニュアルの読み合わせを行うことで、さらに理解を深めることができる。

Ⅱ 利用者サービスの向上

評価項目	評価基準	自己評価	第三者評価	第三者評価機関によるコメント
1) 利用者アンケート等の実施と対応	<p>①利用者アンケート等を年一回以上実施し、利用者意見の収集を行っている。</p> <p>②利用者アンケートの結果をとりまとめ、課題の抽出と改善対応を行っている。</p>	A	A	<p>アンケートは常時実施されている。</p> <p>アンケートの結果については、職員会議により課題の抽出や改善対応が検討されている。</p>
2) 意見・要望の受付と対応	<p>①利用者が意見や要望を出しやすいよう、ご意見箱の設置やウェブサイトでの投稿ページの設置に取り組んでいる。</p> <p>②アンケートやご意見箱等に寄せられた苦情等について、対応方法が定められている。</p> <p>③過去1年間で寄せられた苦情等に対し、適切に改善策が講じられ、利用者に周知されている。</p>	A	A	<p>意見箱が設置され、利用者の意見を受け付けている。</p> <p>利用者とのコミュニケーションを重要視しており、利用者から直接意見を聴く機会を大切にしている。</p> <p>受け付けた意見については、職員会議で改善策などが議論され、実施可能なものについては、対応がなされている。</p> <p>特に重要な意見については、本人に直接、対応結果を知らせている。</p>
3) 施設利用者の平等利用の確保	<p>①施設の利用申し込みについて、特定団体に偏ることのないよう、対応ルールが整備されている。</p> <p>②パンフレットやウェブサイト等で、施設の利用方法や利用料金等について、わかりやすく情報を発信している。</p>	A	A	<p>利用については、利用者の登録を行う制度となっている。</p> <p>施設の予約が競合した場合は、抽選を行うなど公平性の確保に努めている。</p> <p>利用方法や利用料金については、ホームページなどで情報を発信している。</p>
4) 提案事業	<p>①事業計画書で提案した提案事業の実施回数と、同等レベルになっている。</p> <p>②提案事業の対象者や実施テーマ等に、大きな偏りがみられない。</p>	A	A	<p>令和3年度においては、新型コロナウイルス感染症の影響により、開催が制限されたものを除き提案どおりに実施されている。</p>
5) 自主事業	<p>①年間の自主事業実施回数が、当初の提案内容と同等レベルになっている。</p> <p>②自主事業の対象者や実施テーマ等に、大きな偏りがみられない。</p>	A	A	<p>令和3年度においては、新型コロナウイルス感染症の影響により、開催が制限されたものを除き提案どおりに実施されている。</p>

評価項目	評価基準	自己評価	第三者評価	第三者評価機関によるコメント
6) 地域住民と交流・連携する取組	①地域住民・学校・団体などと協働事業を実施している。	A	A	地域のボランティアの協力による事業や地域の関係機関の協力を得た講座が実施されている。
7) 広報・PR活動	①施設や事業について、市の広報誌以外の多彩な方法で広報を行っている。 ②現在行っている広報についての効果測定や新たな広報手段の検討を行っている。	A	S	ホームページのみならず、広報紙での広報活動を行っている。 YouTube、Instagram など、新たな広報手段として ICT を効果的に活用した広報策を実施している。
8) 職員の接遇	①挨拶や対応の際の言葉遣い、態度が丁寧である。 ②電話対応の際の対応が丁寧である。 ③従事者の服装は適切である。	A	A	接遇および電話対応は問題なく、服装も適切である。
9) 利用者サービスの向上に関する取組	①利用者のサービス向上や新たな取組について職員が検討する機会を定期的に設けている。	A	A	講座など新たな事業については、企画会議が実施され、利用者の意見を踏まえた企画検討がなされている。

指定管理者によるコメント	第三者評価機関による特記事項
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の皆様に安全安心に楽しんでいただくと共に、生きがいを実感していただける施設運営と、公の施設として、利用者が公平に利用できることを心掛けています。 ・各種事業においては、高齢者、障害者の自立支援、生きがいづくり、健康の維持増進の3つの目的に沿って事業展開を図っています。 ・医師や看護師による健康相談、理学療法士による介護予防のリハビリ相談を随時受け付け、気軽に相談できる環境を整えています。 ・高齢者に対しては、介護予防と健康寿命の延伸を目指した講座の充実を、障害者には筋力維持や余暇支援等を目指した講座を開講しています。 ・館内に意見箱を設置しています。また、利用者から苦情や意見を伺っており、改善に努めています。 ・講座では終了時にアンケートを行い、受講生からの意見を参考に、次年度等の講座に反映させています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートは、集計結果を定期的にホームページや館内掲示などで公表することが望まれる。 ・利用者意見を反映した取組や新たな取組についても公表し、利用者サービスの向上や新たな利用者の獲得につなげていただきたい。 ・ラジオ体操やオアシスサロンなどの取組は、周辺住民との連携や施設の認知度向上のために重要な取組であると思われる。積極的な広報を実施して、参加者の増加を図っていただきたい。

Ⅲ 施設・設備の維持管理

評価項目	評価基準	自己評価	第三者評価	第三者評価機関によるコメント
1) 協定書等に基づく建物、設備の維持管理	①仕様書や事業計画書のとおり に、管理・点検が行なわれている。	A	B	施設の点検は適切に実施されている。 老朽化により施設や設備に損傷が発生し、修繕が追い付いていない箇所がある。修繕箇所を再度整理し、修繕計画を作成した上で、計画的な修繕を行っていただきたい。 不具合がある箇所については、監視などを行っているが、施設の特性上、安全への配慮が特に必要である。
	②目に見える損傷等がなく、利用 者が安全に利用できる状態が保 たれている。			
	③定期点検等で報告された不具合 等が適切に処理されている。			
2) 協定書等に基づく施設環境の維持管理	①仕様書や事業計画書のとおり に、管理・点検が行なわれている。	A	A	清掃が行き届いており、美観が保たれている。 清掃業者の清掃後、職員によるチェックが行われている。
	②目に見えるゴミ・汚れ、雑草や悪 臭等がなく、美観が保たれている。			
3) 備品管理	①備品台帳に記載されている備品 が、全て揃っている。(3点以上 を現物確認)	A	B	備品台帳に記載のあるビデオカメラの 現物が確認できなかった。廃棄してい るのであれば、台帳から削除するなど の措置を行っていただきたい。
	②施設の備品に目に見える損傷等 がなく、良好な状態を保ってい る。			
4) 委託先の管理	①設備の保守・点検や清掃を外部 業者に委託している場合、委託 先が行った点検や修繕の内容を 職員がチェックする体制となっ ている。	A	A	外部業者に委託している業務につい ては、業務完了後、業者と同行し確認 を行っている。

指定管理者によるコメント	第三者評価機関による特記事項
<p>・法令に基づき、各種の検査点検等を実施するとともに定期的な保守点検や清掃等を行い、施設の維持管理に努めています。</p>	<p>・諸室の使用後に使った備品などを戻していただくよう注意書きを行い、利用者に注意喚起を行っている。 ・備品については、定期的な点検を実施するルールを作っていたいただきたい。</p>

IV 緊急時の対応

評価項目	評価基準	自己評価	第三者評価	第三者評価機関によるコメント
1) 防犯への対応	①仕様書や事業計画書どおりに警備業務や施設巡回業務が行なわれている。 ②各室の鍵について保管場所を定め、持出簿を活用するなど、適切に管理されている。	A	A	昼及び夕方に館内の巡回がなされている。 鍵の保管及び管理簿は、適切に取り扱われている。
2) 防災への対応	①防災に関するマニュアル等が整備されている。 ②防災に関するマニュアル等に基づき、避難訓練等を定期的実施している。 ③災害時の連絡体制や職員の役割分担等が明示されている。 ④災害時の地域や関連機関との連携体制を整備している。	A	A	緊急時の連絡体制や役割が記載された災害時のマニュアルが整備されており、災害が発生した際の対応が周知されている。 避難訓練も消防署の協力のもと適切に実施されている。
3) 事故の未然防止策	①事故防止のチェックリストやマニュアル等を整備している。 ②過去に発生した事故の内容や対応事例をもとに、原因分析を実施し、事故防止のための取組を行っている。	A	A	事故防止のための点検が実施されており、直近で大きな事故は発生していない。 他施設の事故などの新聞記事を利用して、職員に注意喚起を行っている。
4) 事故が発生した時の対応	①事故発生時の連絡体制を確保している。 ②事故対応マニュアル等を整備し、事故発生時の対応を明確に定めている。 ③AEDの取扱研修など、利用者の体調急変や怪我などの際の対応について、研修や訓練等を定期的実施している。	A	A	施設に看護師が常駐しており、事故発生時に対応できる体制を整えている。 消防訓練や講習にて、救急対応やAEDの使用方法を習得している。
5) 緊急時への備え	①消火器やAED、緊急放送設備など、施設に設置されている緊急対応用品が定期的に点検・整備されている。	A	A	定期点検や消防設備自主点検表にて点検が適切になされている。

指定管理者によるコメント	第三者評価機関による特記事項
<ul style="list-style-type: none"> 東日本大震災を教訓に、いざという時に必要な行動が、迅速に行えるよう、日頃から災害に対する対応を学ぶとともに、避難訓練等を実施し、信頼性の高い公共施設の管理運営に努めています。また、防災危機管理マニュアル等を整備しています。 BCP(事業継続計画)を作成しており、災害等の有事の際に緊急対応ができるようにしています。 本施設は、災害時等の避難所に指定されていませんが、被災者の受け入れや、市からの各種の要請・依頼等に対し、協力できる体制をとっています。 	<ul style="list-style-type: none"> 換気やソーシャルディスタンスを促す注意書きなど適切な新型コロナウイルス感染症対策が実施されていた。 危険箇所や取扱いに注意が必要な設備には、注意書きがなされており、安全への配慮が見受けられた。

V 効果的・効率的な施設管理

評価項目	評価基準	自己評価	第三者評価	第三者評価機関によるコメント
1) 指定管理に要する経費の削減に向けた取組	①利用者サービスの水準が低下しない範囲で、費用削減に取り組んでいる。	A	A	業務委託を複数事業者から入札により決定することや長期契約、節電・節水により経費の削減を行っている。
2) 利用者数の推移	①利用者数が例年と同等かそれ以上に推移している。 ②利用者数が前年よりも伸びるように、きめ細かい工夫がなされている。	B	-	新型コロナウイルス感染症の影響により利用者数が減少しており、評価対象外とする。
3) 稼働率の推移	①施設の稼働率が例年と同等かそれ以上に推移している。 ②稼働率が前年よりも伸びるように、または高い水準で安定するように、きめ細かい工夫がなされている。	B	-	新型コロナウイルス感染症の影響により稼働率が減少しており、評価対象外とする。

指定管理者によるコメント	第三者評価機関による特記事項
<ul style="list-style-type: none"> ・日頃から節電、節水に対し、館内に張り紙等で周知を行うとともに、職員一人ひとりに意識を持たせ節電に努めています。また、夏季においては、2基あるボイラーのうち1基のボイラーを停止し、1基運転とするなど光熱水費の節減にも努めています。 ・事務用品、消耗品等については、無駄使いの防止など節約の意識を高め、一部の業務委託については、複数年契約を導入し経費の削減に努めています。 ・新型コロナウイルス感染症の影響により、利用方法を制限していたため、利用者数や施設稼働率が減少しています。また、市内に温水プールや体育館等、本施設と同等の機能を持つ施設(ピコア)が開設したことや、民間の入浴施設等が近隣に数多くオープンしたことの影響も大きいと考えます。 ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う緊急事態宣言やまん延防止等重点措置の要請により、施設の運営に関する業務について市担当課とその都度調整等を行い、利用者の安心安全確保等に努めています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症による影響で、例年よりも利用者数が減少しているが、影響緩和に伴い、回復傾向にある。 ・利用者(市民)還元のため機能回復室に、指定管理者の負担で最新のトレーニング機器を導入し、利用者増加や施設サービスの向上に努めている。 ・新型コロナウイルス感染症対策のため、インターネットで講座を実施していることは良い取組である。 また、YouTubeでの動画配信も行っており、今後動画での講座説明など施設の案内を積極的に配信することで、これまで施設を利用していない方への広報活動になり、新たな利用者の獲得につながるため、定期的な情報発信を行っていただきたい。

VI 収支状況

評価項目	評価基準	自己評価	第三者評価	第三者評価機関によるコメント
1) 施設の収支決算状況	①赤字決算に陥っていない。	A	A	収支は黒字である。
2) 団体の収支決算状況	①経常利益率(当期経常増減額÷経常収益×100)がプラスになっており、赤字決算に陥っていない。 ②借入金に依存した資本構造ではなく、自己資本比率(自己資本(または正味財産)÷総資本×100)が30%以上となっている。 ③流動比率(流動資産÷流動負債×100)が100%以上となっており、事業継続の安全性に不安がない。	B	B	経常利益率(経常増減差額÷サービス活動収益×100)がマイナスになっており、早期の黒字化が望まれる。自己資本比率、流動比率はともに高く、経営状況には問題ない。

指定管理者によるコメント	第三者評価機関による特記事項
<p>・指定管理料については、精算を行っているため、利益が生まれにくい財政構造となっています。令和3年度につきましては、新型コロナウイルス感染症等の影響により、経常利益率がマイナスになっていますが、令和4年度には黒字化が見込まれるため、決算状況は良好であるものと考えています。</p> <p>また、自己資本比率及び流動比率は、基準値を超えているため安定した事業継続が図れるものと考えます。</p>	<p>・法人の性質上、大きな利益計上は困難であるが、黒字化に向けた取組を行っていただきたい。</p> <p>・自己資本比率53.17%、流動比率232.57%と財務の安全性は非常に優れており、経常利益率はマイナスであるが、事業の継続性については問題ない。</p>

VII 総合評価

指定管理者によるコメント	評価
<p>・総合福祉センター施設内に社会福祉協議会の事務所が設置されていることから、当センターにおいても地域福祉の拠点施設として、多岐にわたる事業展開を行い、地域に根ざした福祉の充実に努めています。</p> <p>また、老人クラブ連合会や各種団体等の活動拠点施設としても活用されています。</p> <p>・障害者団体から要望のある余暇活動支援、高齢者の生きがいづくりや健康づくりを目的とした各種講座の充実に努めています。</p> <p>・東日本大震災を教訓に、いざという時に必要な行動が躊躇なく実践できるよう、日頃から災害に対する対応を学ぶとともに、信頼性の高い公共施設の管理運営に努めています。</p> <p>・職員一人ひとりが、利用者とつながりをもつよう、さらなる職員意識の高揚を図ります。</p> <p>災害時等の避難所には指定されていませんが、被災による避難者の受け入れなど、市からの各種依頼に対しては、協議の上、協力します。</p>	A
第三者評価機関によるコメント	評価
<p>・利用者は高齢者や障害者が主であり、施設の老朽化も進みつつある中で、細心の安全への配慮が求められる。また、温浴設備やプールといった機能も含んでおり、管理が難しい施設であるが、少ない人員で工夫をしながら、運営されている。</p> <p>・新型コロナウイルス感染症の影響で利用者数や施設の稼働率は落ち込んでいるものの、直近については利用者数が回復しており、今後も影響の緩和が進むにつれ、利用者数の増加が見込まれる。</p> <p>【優れている点】</p> <p>○ICT活用</p> <p>・新型コロナウイルス感染症の影響により、対面での講座ができない状況にあったため、インターネット講座を開始している。今後の新型コロナウイルス感染症の影響がどうなるかは予想困難であるものの、インターネットでの講座を実施することで、来館できない利用者についても受講可能となり、利用者の利便性向上に繋がっていく。</p> <p>・新型コロナウイルス感染症の影響で、高齢者へのスマートフォンやタブレット端末の普及が広がっていることから、YouTubeでの高齢者向けの体操やトレーニングの動画の配信などの実施をお勧めする。また、各種説明を動画で行うことで、より分かりやすく内容を伝えられることから、講座の内容を説明する動画を配信し、実際の講座への参加者の増加に繋げる取組を検討していただきたい。</p> <p>○トレーニングマシン</p> <p>他の設備が老朽化している中で、最新のトレーニングマシンを指定管理者の負担で導入し、運動プログラムを提供していることは非常に評価できる。</p> <p>【改善が望まれる点】</p> <p>○修繕</p> <p>老朽化が進み、修繕が必要な箇所が発生している。現状の修繕が必要な箇所について再度確認を行い、市とともに修繕計画を作成し、優先順位を決めながら計画的に修繕を実施していただきたい。</p> <p>○設置目的</p> <p>施設の設置目的について、明確に理解されていない様子だったので、再度職員全員で設置目的の確認を行っていただきたい。</p> <p>○備品の管理</p> <p>備品の管理台帳に記載のもので、現物が確認できなかったものがあつた。備品シールの作成や定期的な点検を行い、備品の厳重な管理に努めていただきたい。</p>	A

評価結果のまとめ

S:5点 A:4点 B:3点 C:2点

評価項目		自己評価	第三者評価
I 組織運営及び体制 (第三者評価 平均点 3.9)	1)設置目的	A	B
	2)事業計画書・事業報告書の公表	A	A
	3)適正な開館時間	A	A
	4)職員配置の考え方	A	A
	5)職員の育成	A	A
	6)市との連絡調整に関する体制	A	A
	7)個人情報保護	A	A
	8)経理業務	A	A
	自己評価	S:0項目 A:8項目 B:0項目 C:0項目	
	第三者評価	S:0項目 A:7項目 B:1項目 C:0項目	
II 利用者サービスの向上 (第三者評価 平均点 4.1)	1)利用者アンケート等の実施と対応	A	A
	2)意見・要望の受付と対応	A	A
	3)施設利用者の平等利用の確保	A	A
	4)提案事業	A	A
	5)自主事業	A	A
	6)地域住民と交流・連携する取組	A	A
	7)広報・PR活動	A	S
	8)職員の接遇	A	A
	9)利用者サービスの向上に関する取組	A	A
	自己評価	S:0項目 A:9項目 B:0項目 C:0項目	
第三者評価	S:1項目 A:8項目 B:0項目 C:0項目		
III 施設・設備の維持管理 (第三者評価 平均点 3.5)	1)協定書等に基づく建物、設備の維持管理	A	B
	2)協定書等に基づく施設環境の維持管理	A	A
	3)備品管理	A	B
	4)委託先の管理	A	A
	自己評価	S:0項目 A:4項目 B:0項目 C:0項目	
	第三者評価	S:0項目 A:2項目 B:2項目 C:0項目	

評価項目		自己評価	第三者評価
IV 緊急時の対応 (第三者評価 平均点 4.0)	1) 防犯への対応	A	A
	2) 防災への対応	A	A
	3) 事故の未然防止策	A	A
	4) 事故が発生した時の対応	A	A
	5) 緊急時への備え	A	A
	自己評価	S:0 項目 A:5 項目 B:0 項目 C:0 項目	
	第三者評価	S:0 項目 A:5 項目 B:0 項目 C:0 項目	
V 効果的・効率的な 施設管理 (第三者評価 平均点 4.0)	1) 指定管理に要する経費の削減に向けた取組	A	A
	2) 利用者数の推移	B	-
	3) 稼働率の推移	B	-
	自己評価	S:0 項目 A:1 項目 B:2 項目 C:0 項目	
	第三者評価	S:0 項目 A:1 項目 B:0 項目 C:0 項目	
VI 収支状況 (第三者評価 平均点 3.5)	1) 施設の収支決算状況	A	A
	2) 団体の収支決算状況	B	B
	自己評価	S:0 項目 A:1 項目 B:1 項目 C:0 項目	
	第三者評価	S:0 項目 A:1 項目 B:1 項目 C:0 項目	
VII 総合評価		A	A