

(様式3) 指定管理者の管理運営状況調書

## 指定管理者の管理運営状況調書

所管課	保健福祉課
検証対象期間	令和3年4月1日～令和7年7月31日

### 1 指定概要

施設概要	名称	矢吹町保健福祉センター	該当する番号に○をつけて下さい	
	所在地	矢吹町一本木 100 番地 1	施設類型	目的・機能
			I 事業実施 型	1 観光施設
	設置目的	住民の健康増進と福祉の向上		II 施設管理 型
3 生活利便施設				
4 文化施設				
			5 社会教育施設	
			6 コミュニティ施設	
			7 <input checked="" type="radio"/> 社会福祉施設	
指定管理者	名称	社会福祉法人矢吹町社会福祉協議会		
	所在地	矢吹町一本木 100 番地 1		
指定管理業務の内容		(1) 施設、設備の維持管理に関する業務 (2) 施設、設備又は機器の使用許可等に関すること (3) 施設の使用に係る料金の徴収に関すること (4) 職員の配置等 (5) 個人情報の保護体制を確立し、職員への周知徹底を図ること (6) 緊急時の対策、防犯・防犯体制についてマニュアルを作成し、職員を指導すること (7) 施設利用者の不測の事態に対しては、適切に対処し、かつ、町へ状況報告を速やかに行うこと		
指定期間		令和3年4月1日～令和8年3月31日		
指定管理選考委員会等の設置の有無		有 (名称: ) ・ <input checked="" type="radio"/>		

### 2 管理運営実績

	目標 (計画)	実績	要因・原因分析
施設の設置目的の達成状況	介護保険サービス事業はもとより、ボランティア事業や子育て支援事業等、多くの町民が気軽に参加できる地域福祉事業を推進し、在	・町と常に相談しながら効果的な管理運営に努めました。 ・町受託事業(高齢者福祉サービス事業)の推進を行いました。	・都度、現況報告、説明 ・地区サロンの開催 ・老人クラブ連合会の事務局運営 ・地域包括支援センターの設置

	宅サービスを中心とした地域福祉活動の充実に努めます。		・デイサービスセンターの設置
利用者の満足度	利用者からの要望・苦情処理は誠意を持ってその対応に努めるものとするが、その内容によっては町当局の指導助言を仰ぎながら要望・苦情処理に当たります。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・迅速、かつ適切に対応しました。</li> <li>・常に事故発生の可能性を考え対策を行いました。</li> <li>・利用者の安全が向上する研修会を受講しました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・トラブル内容の改善に繋げるマニュアルを作成します。</li> <li>・救急法講習会、AED講習会を受講しました。</li> </ul>
収支状況	使用料等の収入が発生する施設では無く収入の増収は見込めないため、経費の削減に努め、計画的な管理運営を行います。	効果的な運用を行い経費削減に努めました。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・水道節水コマを使用し節水に努めました。</li> <li>・電気の契約を見直し、事業者の切替を実施しました。</li> </ul>

### 3 管理運営状況等の検証

検証項目	検証細項目	指定管理者の自己検証	自己評価	所管課の検証	所管課評価
I 運営方針、管理能力	1 平等利用の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>・町と常に相談しながら効果的な管理運営に努めています。</li> <li>・利用者に配慮した情報公開（ホームページ・SNS・社協だより）を行いました。</li> <li>・規則に基づき使用許可を適正に実施しています。使用料等の収入が発生する施設ではありません。</li> <li>・社協の各事業を企画、実施しました。（ボランティア・サロン事業、子ども食堂・社協祭り）</li> </ul>	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設利用者は町主催事業対象者またはデイサービス等社協事業対象者であり、使用料等は発生しません。</li> <li>・毎月、町と指定管理者とで定例打合せを実施し、各委託事業と併せ協議しました。</li> </ul>	4
	2 管理運営体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・部署ごとに管理者、副管理者等の配置、事務分掌で業務分担を明確化しています。また、各部署連携のための会議の開催をしています。</li> <li>・安心、安全に利用していただけるよう各研修を実施しています。（救急法講習会・AED講習、接遇マナー研修、アンガーマネジメント研修等）</li> <li>・清掃業務、運転業務、ゴミ回収業務を委託しています。</li> </ul>	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・来庁者に即座に対応できるよう窓口配置を行っています。</li> <li>・救急法やAED講習を受講し不測の事態に備えています。</li> <li>・一部の業務について外部委託を行い、施設の管理・運営を行っています。（清掃業務、運転業務、ゴミ回収業務）</li> </ul>	4

	3 法令遵守等	<ul style="list-style-type: none"> <li>基本協定書、仕様書を遵守しています。</li> </ul>	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>協定書に基づき必要に応じ協議を適切に行っています。</li> <li>関係法令を遵守しています。</li> </ul>	4
II 施設維持管理	1 利用者対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>不快感を与えない適切な接し方に心がけています。</li> <li>迅速、かつ適切に対応しています。</li> <li>常に事故発生の可能性を考え対策を行っています。</li> </ul>	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>来客者に対する接遇研修を実施しています。</li> <li>第三者委員会を設置し、部署ごとに苦情受付担当者及び責任者の配置と周知をしています。</li> <li>トラブル等については、社協で定めたマニュアルで対応しています。</li> </ul>	4
	2 地域貢献	町内小学生の施設見学及びボランティア団体等の活動支援に努めています。	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>小中学生・高校生達の実習、ボランティア総合学習・職場体験に協力しています。</li> </ul>	5
	3 環境問題への取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>常に省エネに心がけています。</li> <li>花壇整備、定期的なゴミ拾い活動を行っています。</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>省エネに心がけています。</li> <li>花壇整備、定期的なゴミ拾い活動を行い、環境美化に取り組んでいます。</li> </ul>	5
	4 防災対策及び緊急時の対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>緊急時対応できる備品等の整備及び体制に努めています。</li> <li>避難訓練や救急法講習会等を実施しています。</li> </ul>	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>緊急時の対応について組織内で常に確認しています。</li> </ul>	4
	5 個人情報保護及び情報公開	<ul style="list-style-type: none"> <li>社会福祉協議会の規定で個人情報保護を定めています。</li> <li>社会福祉協議会として、ホームページ等で管理運営状況等を公開しています。</li> </ul>	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報の取扱いに適切に対応しています。</li> <li>ホームページ等により、管理運営状況等が公開されています。</li> </ul>	4
III 利用者に対するサービス向上	1 サービスの提供内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の使用の実施後の報告書備考欄を設け要望を多く取り入れるようにしています。</li> <li>自主事業を多く実施し利用者の増加につなげます。</li> <li>改善すべき事を見つけた場合には迅速に担当者へ報告しています。</li> <li>利用者の立場にたった施設の改善を実施しています。</li> </ul>	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者からの要望により、冷暖房器具の取り付け等を行いました。</li> <li>玄関ホールにカフェスペースを設け、施設利用者の交流の場となっています。</li> <li>施設内の掃除はシルバー人材に委託し、施設設備については、定期的に点検を委託し、施設・設備の維持管理に努めています。(自動ドア、防災設備、ボイラー等)</li> </ul>	4
IV 管理運営に関する収支計画	1 管理費用の執行状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定業務にかかった費用がすべて収入・支出の項目別に適正な処理を行っています。</li> <li>効果的な運用を行い経費節減に努めています。</li> </ul>	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>月毎に適正に実施し担当者へ報告しています。また、会計事務所による定期的な監査指導を受けています。</li> <li>電気料金削減のため関連企業と契約をし、随時料金の見直しをしています。</li> <li>職員による毎月の草刈り、環境整備を実施しています。</li> </ul>	4

V 総合検証	1 総合検証	<ul style="list-style-type: none"> <li>・子どもからお年寄りまで広く利用できる施設として自主事業を実施しています。</li> <li>・福祉避難所及び災害ボランティアセンターの設置に対応した研修及び備品等の整備に努めています。</li> </ul>		合計 42/50 点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・センター内に設置してある、デイサービス、地域包括支援センターによる介護保険事業の実施や社会福祉協議会の福祉全般の相談や地域を巻き込んだ事業は、今後、ますます重要な役割となるため、センターを利用した福祉・介護関連事業の展開に期待ができます。</li> <li>・災害時福祉避難所に指定されており、発災時の迅速な避難所開設及び運用に期待ができます。</li> </ul>	合計 42/50 点
		二次検証	施設所管課	導入効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉・介護関連事業を行っている団体であるため、スムーズな管理運営が行われています。</li> <li>・福祉避難所として、発災時の迅速な対応に期待できます。</li> </ul>	
今後の管理形態	今年度より、子育て支援課が保健センター内に事務所を移動してきましたが、これまで同様に保健福祉課が所管し、指定管理者制度による施設の管理、運営が望ましいと思われまます。					
その他	今年度より、社会福祉協議会の事務所が2か所に分かれたため、来訪者への対応が以前に比べて不便を与えてしまっているとともに、社会福祉協議会事務局内の連携が取りにくくなったとの意見がありました。					
企画・デジタル推進課	導入効果		適正であります。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務水準以上（50～46点）90%を超える</li> <li>・業務水準を上回る（45～41点）80%を超える</li> <li>・概ね業務水準（40～30点）60%以上</li> <li>・業務水準を下回る（29点以下）60%未満</li> </ul>		
	今後の管理形態		指定管理者制度			
	その他					
				業務水準を上回る ( 42 / 50 点 )		