

福祉施設の指定管理評価について

指定管理に関する例規集（抜粋）

○地方自治法【昭和22年法律第67号】

第二百四十四条の二 普通地方公共団体は、法律又はこれに基づく政令に特別の定めがあるものを除くほか、公の施設の設置及びその管理に関する事項は、条例でこれを定めなければならない。

- 3 普通地方公共団体は、公の施設の設置の目的を効果的に達成するため必要があると認めるときは、条例の定めるところにより、法人その他の団体であつて当該普通地方公共団体が指定するもの（以下本条及び第二百四十四条の四において「指定管理者」という。）に、当該公の施設の管理を行わせることができる。

○清須市清洲総合福祉センターの設置及び管理に関する条例【平成17年条例第90号】

（指定管理者による管理）

第8条 市長は、センターの目的を達成するため、法第244条の2第3項の規定により、法人その他の団体であつて、市長が指定するもの（以下「指定管理者」という。）にセンターの管理を行わせることができる。

○清須市公の施設の指定管理者の指定の手續等に関する条例【平成17年条例第61号】

（業務報告の聴取等）

第7条 市長は、公の施設の管理の適正を期するため、指定管理者に対し、その管理の業務及び経理の状況に関し定期に又は必要に応じて臨時に報告を求め、実地に調査し、又は必要な指示をすることができる。

○清須市清洲総合福祉センターの管理運営に関する基本協定書【平成31年3月28日締結】

（業務報告書）

第24条 乙は、乙の管理業務及び経理の実施状況を点検し、次に掲げる事項を記載した業務報告書を3箇月ごとに作成し、甲に対して報告しなければならない。

- (1) 施設利用状況、利用者数、その他事業実績
- (2) 利用料金等の収入実績
- (3) 利用者等からの苦情とその対応状況
- (4) その他必要事項

（甲による業務実施状況の確認）

第25条 甲は前条により乙が提出した業務報告書に基づき、乙が行う業務の実施状況及び施設の管理状況の確認を行うものとする。

- 2 甲は、前項における確認のほか、乙による業務実施状況等を確認することを目的として、随時、管理物件への立ち入ることができる。又、甲は、乙に対して管理業務の実施状況や管理業務に係る管理経費等の収支状況等について説明を求めることができる。
- 3 乙は、甲から前項の申出を受けた場合は、合理的な理由がある場合を除いてその申出に応じなければならない。

（甲による業務の改善勧告）

第26条 前条による確認の結果、乙による業務実施が仕様書等、甲が示した条件を満たしていない場合は、甲は乙に対して業務の改善を勧告するものとする。

- 2 乙は、前項に定める改善勧告を受けた場合は、速やかにそれに応じなければならない。

清須市清洲総合福祉センター指定管理業務 実地調査実施結果表

指定管理者：社会福祉法人清須市社会福祉協議会

確認項目	確認基準	年度評価				備考	
		4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月		
1 実施体制	人員体制	仕様書に従った人員を配置しているか	A	A	A	A	
	利用料金	利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか	A	A	A	A	
	記録管理	業務日誌等を適切に作成・保管しているか (特記事項あれば)	A	A	A	A	
		点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	A	A	A	A	
	危機管理	危機管理に関するマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っているか (9/24、3/18避難訓練)	A	A	A	A	年2回実施
		避難経路は適切に確保されているか	A	A	A	A	
	個人情報保護	個人情報等の管理は適切か(事務室目視)	A	A	A	A	
	情報公開	業務報告書等情報を適切に管理しているか	A	A	A	A	
	その他						
2 サービスの内容や水準	利用者対応	施設の予約や利用等が、公平かつ適切に実施されているか	A	A	A	A	
		職員は名札を着用しているか(目視)	A	A	A	A	
		言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか(目視)	A	A	A	A	
	利用案内	パンフレットや案内板等、利用方法をわかりやすく案内できているか(目視)	A	A	A	A	
	環境への配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか(内容)	A	A	A	A	
	苦情等の対応	苦情や要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	A	A	A	A	右記のとおり
	維持管理	清掃、警備、衛生の点検・管理を適切に行っているか(施設内目視)	A	A	A	A	
		施設、設備の点検・管理を適切に行っているか	A	A	A	A	
		施設、設備等について、利用に支障をきたすような状況で放置されている箇所はないか(目視)	A	A	A	A	
		必要な修繕を適切に行っているか(修繕箇所 別添)	A	A	A	A	
備品の状況(故障・不備内容 無)		A	A	A	A		
外構等管理	施設内が清潔に保たれているか(施設内巡視目視)	A	A	A	A		
	外構や駐車場が良好な状態に保たれ、安全に利用することができるか(目視)	A	A	A	A		
	樹木や花壇等が見栄え良く適切に管理されているか(目視)	A	A	A	A		
その他							
3 収支等	経理事務	経理事務を適切に行っているか	A	A	A	A	
	その他						
4	特記事項						

評価区分

- S(優 良) = 協定書、仕様書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である
- A(良 好) = 協定書、仕様書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である
- B(課題含) = 協定書、仕様書等を遵守しているが、内容の一部に課題がある
- C(要改善) = 協定書、仕様書等を遵守しているが、改善の必要な内容である

主な要望・苦情等

内容	対応
ふれあいルームの受付担当(シルバー会員)が、他利用者の記入したふれあいルーム利用申込書を記入者以外の利用者に見せていた。個人情報の管理上、問題があると感じるため、改善してほしい。	シルバー人材センター担当職員に、受付担当のシルバー会員に対し個人情報の取扱いに関しては慎重に行うよう指導してもらう。また、ふれあいルームの利用申込書については、利用カードを導入する予定である。
濡れた合羽を持ち込む、和室の中で大の字で寝ている、シルバー担当者事務局職員に対して騒ぐなど、他の利用者に迷惑をかける人がいるため、出入り禁止にしてほしい。	あいまいな理由で出入り禁止にすることはできないため、事務局側で当該人物について一層注意深く観察をした上で、問題のある状況を捉えたら職員と本人とで面談をする。また、他部署とも連携し、苦情対象者の対応を検討する。
ふれあいルームに多くの私物を持ち込む人がいた。公共の場であるのに、私物化しているように感じるため、注意して見ておいてほしい。	具体的な問題行為を確認できていないため、今後苦情等の記録を残し、迷惑行為を確認した時点で、本人に対して職員が直接注意をする。
総合福祉センター2階に設置されているヘルストロンの横にある白紙の記入用紙の様式を変更してほしい。	変更対応済み。
給茶機を使用して空のペットボトルにお茶を入れる、風呂場で洗濯をする、お座敷を大荷物で場所の確保をするなど、問題行動を起こす人がいるため、出入り禁止にしてほしい。	給茶機及び風呂場の入り口に注意喚起の張り紙をする。また、対象の人物を注意深く観察し、決定的な場面を捉えたら職員と本人とで面談をする。
1階でパンの販売を利用し、食事をしようとしたが、手洗い場が閉鎖されており、トイレで手を洗った。最寄りの手洗い場を案内するなど考慮して欲しい。	食堂の水道が出ないため、使用禁止としており、原因は調査中。今後利用できるようになるまでは、トイレの手洗い場を利用してもらう。なお、ウォータークーラーについては、自販機があるため、設置の予定は無い。
■■が一人で入浴をしているが、危険ではないか。入浴施設のバリアフリーへの改築をしてはどうか。又は■■の単独での入浴を断り、介助者との入浴をさせるようにしてはどうか。	当該利用者の存在を把握しており、本人とも安全確保に関するお話をしたことがあるが、本人から「一度、浴室内の様子が分かれば、問題なく利用できる」と伺っており、今まで本人が危険だと思われる行動などもないことから、他の方と同様に利用してもらって問題ないとする。
日曜日にイベント等を実施するため、日曜日休館を再考してほしい。	月曜日休館が分かりにくいという意見が多くあったこと、日曜日の会議室利用の頻度がほかの曜日と比べて極めて低いこと、アンケート調査、市民の利便性、費用対効果、修繕対応、選挙、市内のほかの施設の状況など、様々な観点から、休館日を日曜日としているため、再考の予定は無い。

事件・事故報告等

内容	対応

清洲総合福祉センター 修繕状況

指定管理者(清須市社会福祉協議会) 費用負担分

平成26年度 修繕内容	金額	平成27年度 修繕内容	金額	平成28年度 修繕内容	金額	平成29年度 修繕内容	金額	平成30年度 修繕内容	金額	令和元年度 修繕内容	金額
マッサージチェア修理	11,772	厨房製氷機	16,308	消防設備修繕	159,840	会議室用ワイヤレスマイク修繕	9,504	消防設備(消火器更新・誘導灯ランプ交換)	27,540	自動扉センサー及び駆動ブリー交換	184,896
ボイラー燃焼系バーナー修繕工事	95,040	ガスオープン	5,443	ふれあいルーム給茶機修繕	8,640	ガス漏れ検知器取替	56,160	ろ過装置制御修理	91,800	GHPプリント基板修繕	65,048
消防設備修繕工事(誘導灯・自家発電装置)	182,736	混合水栓取替	60,480	厨房室内機洗浄・修理	151,200	消防設備修繕	160,920	機械室給気ファン修繕	88,560	浴室水道栓取替	43,200
自動扉開閉装置修理	17,280	ブラインド	22,680	配管バルブの取替及び薬液タンクの取替修理	159,840	排煙換気窓開閉装置修繕	63,504	浴室照明器具取替修繕	59,400	フラッシュバルブ取替	16,200
AED小児電極交換用キット	76,880	排煙窓ステー	10,368	南入口自動ドア修理	91,584	門扉修繕	388,800	多目的女性用トイレ修理(生きがいセンター2階)	56,376	ドアクローザー	159,840
排煙高窓開閉装置修繕工事	153,468	給茶機	8,640	1階外階段柵扉錠修繕	12,960	シャワーカートリッジ交換	12,960	受水槽制御回路調査調整・修繕	60,480	2階浴室配管詰り抜き	85,800
屋内消火栓ポータップ取替工事	21,600	ろ過装置・塩素注入ポンプ取替工事	302,400	外部散水栓パッキン取替	4,320	2階女子トイレ及び配水管修繕	75,600	調理室ガスコンロ	4,752	鍵折れ修理調整	11,000
自動扉駆動ブリー交換	6,048	浴室電気ソケット交換	11,685	電気SOG取替工事	648,000	ミスト発生カバー取付修繕	129,600	ボラールム照明	15,984	排煙高窓装置修繕	528,000
インバータ安定器取替	12,960	配水管詰まり修繕	12,960	排水配管高圧洗浄作業	108,000	1階洗濯機配水管高圧洗浄	43,200	ふれあいルーム浴室戸車	62,640	自火報設備バッテリー交換	94,600
浄化槽臭突ファン取替	57,240	コンセント増設工事	52,525	雑排水ポンプ取替工事	324,000	1階女子トイレ便座取替	17,604	第2・3会議室スライディングウォール	410,400	トイレつまり修繕	16,500
フート弁取替	194,400	コード取替	9,720	正面自動扉修繕	6,048	消防設備修繕	199,800	第2・3会議室壁紙張替	272,052	誘導灯ランプ取替修繕	101,530
AEDキット交換	19,000	ブラインド修繕	19,440	書庫内電灯改修工事	63,720	南側カウンター間仕切工事	49,680	ふれあいルーム和室障子張替	20,394	屋内消火ポンプフート弁取替修繕	28,070
ブラインド・ロールスクリーン修繕	143,640	壁紙張替え	107,730			ブラインドカーテン修繕	208,656	ふれあいルーム浴室照明	59,400	給湯器フロータップ修繕	40,700
		給湯2次ポンプ修繕	69,120			事務所天井照明器具修理	18,360			GHP修繕	328,966
		貸館コンロ修繕	2,916			天窓電動カーテン修理	297,000				
		ブラインド・ロールカーテン修繕	34,560			庭園部水洗台修繕	75,600				
		自動ドア修繕	712,800			自動扉開閉装置修理	38,880				
		浄化槽調整ポンプ取替	140,400			身障用トイレ温水洗浄便座取替	128,736				
		貯湯槽制御器修繕	265,680			監視カメラ電球交換	10,800				
		排煙開閉装置修繕	295,380								
		案内板ディスプレイ修理	178,740								
平成26年度 修繕額	992,064	平成27年度 修繕額	2,339,975	平成28年度 修繕額	1,738,152	平成29年度 修繕額	1,985,364	平成30年度 修繕額	1,229,778	令和元年度 修繕額	1,704,350

清須市 費用負担分

平成26年度 修繕内容	金額	平成27年度 修繕内容	金額	平成28年度 修繕内容	金額	平成29年度 修繕内容	金額	平成30年度 修繕内容	金額	令和元年度 修繕内容	金額	令和2年度 修繕予定	金額
ろ過設備・ボイラー設備・循環式浴槽ろ過ポンプ等取替工事	1,162,080	温水循環ポンプ更新・浴槽ろ過装置修繕工事	1,998,000	温水循環ポンプ更新・浴槽ろ過装置修繕工事	1,922,400	ガス焚真空式温水ヒーター燃焼系部品交換及び給湯循環ポンプ更新工事 浄化槽設備更新・交換工事	1,512,000	ガス焚真空式温水ヒーター真空系部品交換及び塩素注入用ポンプ更新工事 浄化槽設備更新・交換工事	2,678,400	雑用水加圧給水ポンプユニット更新工事	1,298,000	ガス焚真空式温水ヒーター燃焼系部品交換 飲料水加圧給水ポンプ装置更新	509,200
										浄化槽送風機取替工事	660,000	浄化槽設備送風機更新 厨房機器撤去	792,000 443,740
平成26年度 修繕額	1,162,080	平成27年度 修繕額	1,998,000	平成28年度 修繕額	1,922,400	平成29年度 修繕額	1,512,000	平成30年度 修繕額	2,678,400	令和元年度 修繕額	1,958,000	令和2年度 修繕額	3,592,940

令和元年度指定管理者評価結果

評価対象期間	平成31年4月1日～ 令和2年3月31日	施設所管課	社会福祉課
施設名	清須市清洲総合福祉センター		
指定管理者	社会福祉法人清須市社会福祉協議会		
指定期間	平成31年4月1日から令和6年3月31日		

評価結果

評価項目	評価結果	評価、改善すべき点等
1. 施設サービスの実施体制	A	事業計画書等のおおりに、適正に人員配置がされている。また、修繕履歴等の記録管理、非常時のマニュアルの整備、訓練等も定期的に行っており、良好とした。
2. 市民サービスの内容や水準	A	会議室等は、様々な団体がイベントを行っており、予約、利用等が適切に行われている。施設設備については、故障時や利用者からの要望があった際には迅速に対応し、適切な維持管理に努めており、良好とした。
3. 施設の収入支出の状況	A	貸館などの利用料収入は、昨年度と比較して若干増額となっている。また、支出については、光熱水費などが減額となっており、経費削減に取り組んでいるため、良好とした。
総合評価	A	清洲総合福祉センターは、福祉施設という専門的な施設であるが、指定管理者として施設を有効に利用し、施設設置の目的を果たしている点が評価できる。

S = 優良、A = 良好、B = 課題含、C = 要改善

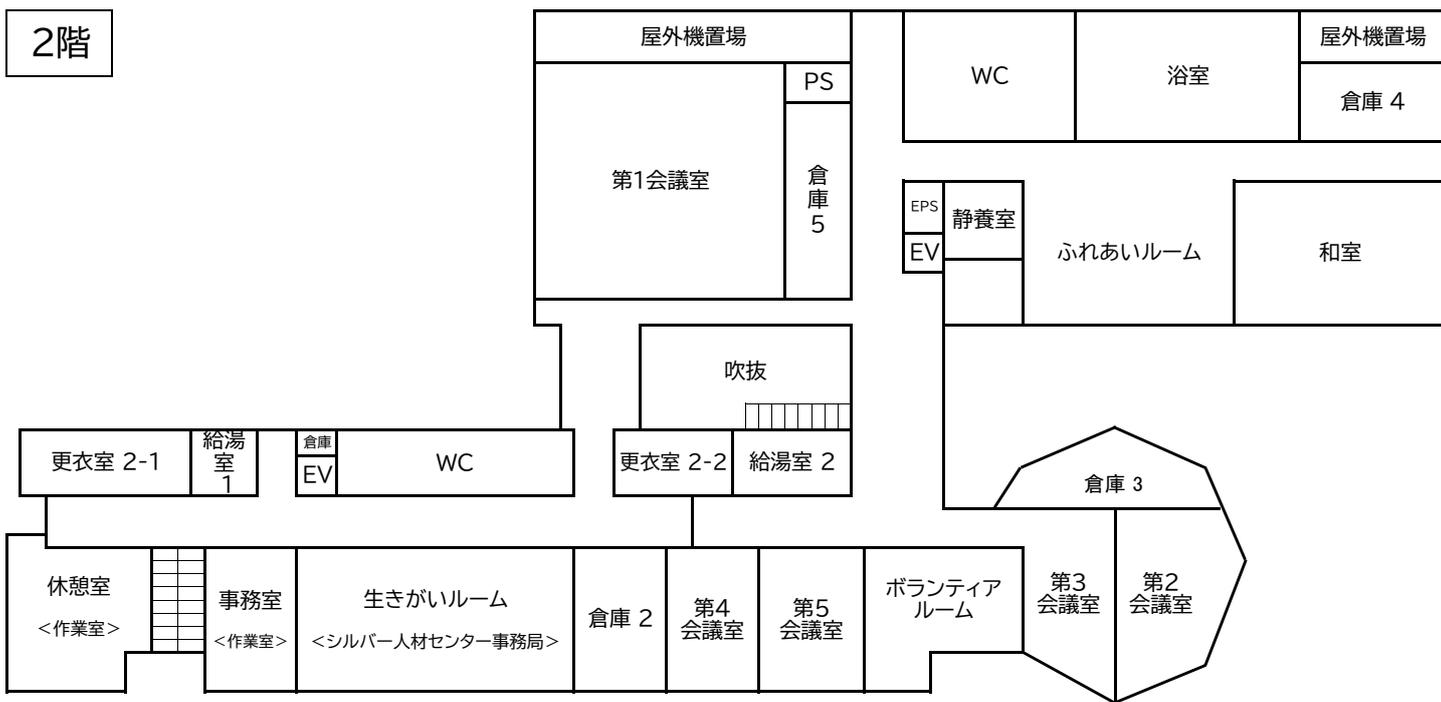
参考資料

	第1会議室	第2・3 会議室	調理実習室	ボランティア ルーム	合計
平成29年度	91件 3,826人	582件 10,162人	105件 1,462人	255件 1,864人	1,033件 17,314人
平成30年度	71件 3,323人	471件 6,783人	107件 1,521人	282件 1,919人	931件 13,546人
令和元年度	84件 4,162人	412件 5,612人	112件 1,774人	424件 3,847人	1,032件 15,395人

年度	利用料収入額
平成29年度	724,090円
平成30年度	633,630円
令和元年度	664,750円

清洲総合福祉センター 平面図

2階



1階

