

施設名 **長房ふれあい館**

視点	評価項目	6月		9月		12月		期末評価	指定管理者 自己評価(コメント)	
		所管課評価	指定管理者 自己評価(コメント)	所管課評価	指定管理者 自己評価(コメント)	所管課評価	指定管理者 自己評価(コメント)			
施設の管理・運営を安定して行うことができるか	定量的 施設常駐職員:2人/日	B	シフト表に基づき、常時2名以上の勤務体制を整えているが、催事日や申請日等に合わせ調整している。	B	申請日や催事日、休暇等による常駐職員人数の不足時には、臨時職員が対応している。	B	文化祭やいちよう祭り等の催事日は、臨時職員や事務局職員も含めて適宜人員配置をしている。	B	年間を通して(申請日や催事日等も含めて)、その都度適した人数を配置していた。	
	定量的 施設安全点検・定期清掃の回数 1回/年	B	4月: 自家用電気工作物点検 5月: 公衆浴場立入検査(八王子市保健所) 6月: 定期清掃、自家用電気工作物点検、空調及び給湯設備保守点検	B	7月: 自動扉保守点検、除草 8月: 自家用電気工作物点検、定期清掃 9月: 消防用設備保守点検	B	10月: 自家用電気工作物点検、定期清掃、除草 12月: 浴場水質検査、自家用電気工作物点検	B	1月: 自動扉保守点検 2月: 自家用電気工作物点検、定期清掃 3月: 消防用設備保守点検	
	定性的 団体の経営方針が明確であり、きちんとした経理がされていること	管理業務の実施に係る固有の銀行口座を開設しているか 【確認資料例: 銀行口座】	B	固有の銀行口座有り。	B	固有の銀行口座有り。	B	固有の銀行口座有り。	B	固有の銀行口座で管理。(みずほ銀行)
		資金の適正な管理と経理内容の明確化が図られているか 【確認資料例: 独立した会計帳簿】	B	独立した会計帳簿有り。	B	独立した会計帳簿有り。	B	独立した会計帳簿有り。	B	固有の銀行口座で管理。(みずほ銀行)
		利用料金、使用料の徴収は適正に行われているか 【確認資料例: 独立した会計帳簿・日報、月報・使用料等収納(徴収)事務委託契約書・銀行口座】	B	利用料金、使用料は事前に徴収し、領収書を交付。又、現金出納簿においても管理している。	B	利用料金、使用料は事前に徴収し、領収書を交付。現金出納簿においても管理し、領収書の控えも併せて保管している。	B	利用料金、使用料は事前に徴収し、領収書を交付。現金出納簿においても管理し、領収書の控えも併せて保管している。	B	利用料は、利用前に料金を徴収し、領収書を交付。領収書の控えを保管。
	定性的 収支計画が適正であること	収支計画が適正に執行されているか 【確認資料例: 事業計画書(収支計画)・事業報告書】	B	事業計画書や予算書に基づいて、適正に執行している。	B	事業計画書や予算書に基づいて、適正に執行している。	B	事業計画書や予算書に基づいて、適正に執行している。	B	収支計画を適正に執行した。
	定性的 管理運営がきちんとできる職員体制や研修体制がとれていること	業務を実施するにあたり、適切な人員配置や育成がなされているか 【確認資料例: 事業計画書(人員配置計画)・事業報告書・研修報告書・実地調査】	B	欠員状態なく、適切な人員配置を行っている。研修に関しては、5月に職員が防火防災管理者講習を受講し、6月に在職1年目の職員が普通救命講習を受講した。	B	欠員状態なく、適切な人員配置を行っている。	B	欠員状態なく、適切な人員配置を行っている。	B	適正な人員配置と外部研修への取り組みを行った。
定性的 施設の管理運営を安定して行う能力を有しているか	業務の一括委託が行われていないか 【確認資料例: 第三者への一部事務委託に関する承諾書・事業報告書・実地調査・会計帳簿】	B	基本的には、現場職員で対応しているが、専門分野に関しては市と協議の上、委託している。	B	基本的には、現場職員で対応しているが、専門分野に関しては市と協議の上、委託している。	B	基本的には、現場職員で対応しているが、専門分野に関しては市と協議の上、委託している。	B	現場職員による対応の他、市と協議の上で承諾を得て一部委託業者への依頼により管理運営を行った。	
施設運営の安定性、公平性、公正性が図られるか	定量的 開館日数 334日/年(休館日: 毎月第2・4月曜日、年末年始)	B	4月: 28日 5月: 29日 6月: 28日	B	7月: 29日 8月: 29日 9月: 28日	B	10月: 29日 11月: 28日 12月: 26日	B	1月: 25日 2月: 26日 3月: 29日 年間334日開館し、休館日も予定通りだった。	
	定性的 利用者が公平に施設利用ができるよう、配慮されていること	B	開館日数、開館時間は守られていたか 【確認資料例: 条例、規則・日報、月報・事業報告書】	B	規程通り開館している。	B	規程通り開館している。	B	規程通り、8:30~21:45まで開館しており、9:00~21:30が利用時間である。	
	定性的 施設の公共性、公平性について継続性が保たれているか	文書の管理・保存が適切に行われているか 【確認資料例: ファイル基準表(なければそれに準ずるもの)・実地調査】	B	規程に基づき、ふれあい館と事務局で管理・保存している。	B	規程に基づき、ふれあい館と事務局で管理・保存している。	B	規程に基づき、ふれあい館と事務局で管理・保存している。	B	規程に基づき、ふれあい館並びに事務局で管理・保存していた。
		修繕等、施設保全が適切に行われているか 【確認資料例: 事業報告書・実地調査】	B	所管課との協議に基づき、指定管理料の範囲内で行っている。	B	8月に給湯器が故障した為、速やかに報告し、所管課で対応中。	B	11月に給湯器が復旧。他、台風被害による屋根の破損があり、所管課と連携して対応した。 12月には、塩素注入ユニットの不具合が生じ、所管課へ報告。連携し、対応中。	B	所管課との協議に基づいて修繕を実施した。その中でも、利用者の方々の安全を最優先し、必要な修繕を優先順位をつけて対応していた。
施設運営の安定性、公平性、公正性が図られるか	定量的 利用者数 90,000人/年	B	4月: 7,129人 5月: 7,783人 6月: 6,912人	B	7月: 6,445人 8月: 6,097人 9月: 5,967人	B	10月: 9,130人 11月: 6,097人 12月: 6,291人	B	1月: 5,612人 2月: 6,863人 3月: 7,504人 年間累計96,535人 年間を通して、利用者数の向上に努めたが、給湯器の修繕に時間を要した事による浴室利用の減少に伴い、年間としては減少した。	
	定性的 利用者満足度 90%/年	B	8月実施、9月集計。	B	8月に満足度調査を実施。職員の対応の親切さや、館内の清潔さに対する満足度が高かった。全般的な満足度としては、9割以上が満足であると回答した。	B	9月以降、満足度調査の意見に対し脱衣所へサーキュレーターの設置や、マッサージ器の利用方法の変更等を実施した事を踏まえて、現場で経過を確認している。	B	満足度調査では9割以上の満足度を得る事が出来たが、実施後に、利用者からの意見を受けて、新規備品の配置や健康機器の利用方法の変更等を行い、よりよい施設作りに努めた。	
	定性的 利用者からの苦情処理の体制がとれていること	利用者等からの相談及び苦情に適切に対応しているか 【確認資料例: 相談、苦情をまとめた整理帳簿】	B	施設窓口の他、意見箱を設置し、利用者の相談や苦情受付等に関しては適切に対応している。	B	給湯器の故障に伴う苦情件数の増加がみられたが、その都度窓口で説明対応した。	B	誤駐車による苦情があったが、受付簿への利用者記入の徹底等で対応。	B	施設窓口や意見箱等で相談や苦情受付にその都度対応していた。現場と事務局間だけでなく、近隣施設の情報も浴室施設連絡会実施時に共有した。
施設運営の安定性、公平性、公正性が図られるか	定量的 利用料金収入4,800,000円/年	B	4月: 355,900円 5月: 389,800円 6月: 350,200円	B	7月: 339,500円 8月: 309,900円 9月: 399,700円	B	10月: 406,800円 11月: 351,900円 12月: 299,300円	B	平成30年度総収入 4,171,300円	
	定性的 利用者の交流を図る行事開催1回/年	B	4月: オカリナふれあいコンサート 5月: ドリームミュージック みんなで歌おう 6月: 和苑琴の会 ふれあい演奏会	B	7月: ザ・クラスメイツ歌声の集い 9月: ギターアンサンブル ふれあいコンサート	B	10月: 文化祭 11月: 歌のきらら会 出張健康講座 12月: ドリームミュージック みんなで歌おう	B	1月: ザ・クラスメイツ 歌声の集い 2月: みんなで歌おう 歌のきらら会 3月: 八王子ギターアンサンブル	
施設運営の安定性、公平性、公正性が図られるか	定性的 資源の有効活用など環境に配慮した管理運営がされていること	B	「八王子市役所エコアクションプラン」及び「八王子市環境マネジメントシステム(LAS-E)」に基づき、環境に配慮した管理・運営が行われているか 【ヒアリング等で確認】	B	物品購入に際し、環境負荷の少ない製品を優先して購入している(コピー用紙等)。また、避暑地の実施。	B	使用済用紙の裏面利用の徹底。又、イベント時等の印刷物は、内容や配布先によって必要最小限の印刷部数にするよう努めた。	B	エコアクションプラン及び八王子市環境マネジメントシステムに基づき、環境に配慮した管理・運営が行われた。	
	定性的 防災訓練1回/年 実施	B	9月の防災訓練に向けて資料作成、防災用品の確認。	B	利用者を交えての避難訓練を実施(9/4)。	B	9月に行った避難訓練を踏まえて、避難経路や高齢者への配慮に関して再確認した。	B	9月に利用者を対象とした避難訓練を実施した。その結果を受けて、避難経路や防災用品の確認を改めて行う事で、職員間で意識を高め合った。	
個人情報の保護管理及び危機管理が図られているか	定性的 個人情報の取り扱いが適切であること	B	個人情報の適切な管理のため必要な措置が講じられているか 【確認資料例: マニュアル・事業計画書(事業計画)・事業報告書】	B	規程に基づき、厳重に管理している。	B	規程に基づき、厳重に管理している。	B	規程に基づき、厳重に管理していた。	
	定性的 緊急(防火・防犯等)対応等危機管理体制がとれていること	B	指定管理者が加入しなければならない保険に加入しているか 【確認資料例: 保険証券】	B	動産保険と行事保険に加入している。	B	-	B	年間を通して、行事保険と動産保険に加入した。	
施設運営の安定性、公平性、公正性が図られるか	定性的 緊急(防火・防犯等)対応等危機管理体制がとれていること	B	事故や災害発生時の緊急時の対応が適正に行われたか。また、適正に行えるよう体制が整っているか。 【確認資料例: マニュアル・事業計画書(事業計画)・事業報告書】	B	緊急連絡網の作成。緊急時の役割担当の明確化。	B	職員が把握出来るよう、事務室に災害・防災情報やハザードマップを掲示している。	B	緊急対応等、危機管理体制を整えている。	
	定性的 期末総合評価	B								
定性的 所管課コメント	指定管理者である八王子市社会福祉協議会は、平成18年から継続して、八王子市長房ふれあい館の管理運営を行っている。指定管理期間(4期目:平成29年4月から平成34年3月まで)の2年目となった平成30年度についても、これまでの実績を活かしながら協定どおりに事業運営や施設管理を行っていたと評価できる。平成30年度は、浴室給湯器の故障の影響もあり前年度比で利用者が減少しているが、満足度調査では「全般的な満足度」の項目で9割以上が満足と回答しており、指定管理者として質の高いサービスを提供していたと評価できる。今後も、長房ふれあい館の設置目的であるコミュニティ活動を通じた市民相互の親睦と高齢者の福祉の向上を目指し、適切に施設管理を行い、より多くの方に利用される施設となることを期待する。									