

# 指定管理者モニタリング評価シート

評価対象年度： 令和 4 年度

施設所管課： 高齢者支援 課

## 1 施設の概要

施設名	唐津市高齢者ふれあい会館	所在地	唐津市二夕子3丁目155番地4
設置目的	高齢者の福祉の増進と地域住民の文化の向上を図るために設置するもの		
休館日	国民の祝日（ホールのみ利用可）及び 年末年始（12月29日から翌年1月 3日）	開館時間	午前9時から午後5時 （ホールは午後10時まで）

## 2 施設の利用状況

説明	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	利用状況の傾向と増減の要因
有料施設利用者数 （ホール、研修室、浴場）	55,348 人	35,758 人	38,292 人	47,173 人	コロナの影響を受け客足が一時減少したが、感染症対策を行いながらのイベントや啓発活動で増加してきた。
無料施設を含めた 全体の利用者数	96,853 人	69,389 人	66,136 人	80,379 人	コロナの影響を受け客足が一時減少したが、感染症対策を行いながらのイベントや啓発活動で増加してきた。

## 3 指定管理者の概要

指定管理者	名称	社会福祉法人唐津市社会福祉協議会		
	所在地	唐津市二夕子3丁目155番地4		
	代表者	会長 吉田善道		
指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日			
指定管理者の業務内容	(1)老人福祉法第20条の7に規定する便宜の供与等に関する業務 (2)会館の利用の許可に関する業務 (3)会館の施設及び設備の維持管理に関する業務 (4)会館の使用料の収納業務 (5)その他市長が必要と認める業務			
事業の実施状況	(1)会館の利用の許可に関する業務 令和4年度 利用許可件数 1,198件 (2)会館の施設及び設備の維持管理に関する業務 清掃、設備及び機器の維持管理、管理経費の節減 (3)会館の使用料の収納業務 令和4年度 使用料収入 6,622,220円			
職員の配置状況	常勤 正規職員、フルタイム等	非常勤 嘱託・臨時職員、パート等	常勤の内訳	
	3 人	1 人	館長、事務員2人	

#### 4 指定業務の収支状況 ※仕様書や協定書に記載された業務

単位：円

	令和4年度 決算額	令和3年度 決算額	増減額
収入	64,529,220	62,503,125	2,026,095
指定管理料	57,907,000	56,587,000	1,320,000
利用料金収入 ※利用料金制の場合のみ	6,622,220	5,916,125	706,095
その他収入			
支出	62,052,473	64,009,096	-1,956,623
人件費	10,273,298	10,008,319	264,979
施設管理費	50,961,999	52,535,249	-1,573,250
光熱水費	18,065,532	16,808,588	1,256,944
修繕費	4,643,170	7,670,320	-3,027,150
広告宣伝費	0	0	
委託料（再委託）	23,770,242	23,288,471	481,771
保険料	87,440	87,440	
事務費	4,395,615	4,680,430	-284,815
施設使用料	0	0	
その他支出	817,176	1,465,528	-648,352
収支	2,476,747	-1,505,971	3,982,718
利益配分額	1,238,373	-	

#### 5 自主事業の収支状況 ※行政サービス向上のため、自主的に行う事業

単位：円

	令和4年度 決算額	令和3年度 決算額	増減額
収入	461,518	488,723	-27,205
自動販売機売上	427,419	452,348	-24,929
公衆電話料	570	2,690	-2,120
チケット販売手数料	2,250	450	1,800
その他	31,279	33,235	-1,956
支出	0	0	
人件費			
【例】商品仕入			
収支	461,518	488,723	-27,205

## 6 項目別評価

評価項目		評価の根拠 (確認資料等)	自己評価	市の評価
<b>1 業務の履行状況</b>				
<b>(1) 運營業務（全般）</b>				
①運営管理	条例、協定書等に従い、開館日、開館時間等を遵守しているか。	事業報告書	適	適
	使用料または利用料金の徴収、減免手続き等を適切に行っているか。	利用許可申請書 領収書 入湯料受領一覧	適	適
	施設の利用者数、稼働率を適切に管理しているか。	事業報告書	適	適
②人員体制	施設の管理運営に必要な資格、経験等を有する人員が過不足なく配置されているか。	事業報告書	適	適
	従業員の労働条件は適正であるか。	事業報告書	適	適
	従業員の資質向上のための指導、研修等を適切に実施しているか。	事業報告書	B	B
③管理記録	業務日誌等を適切に記録し、保管しているか。	月別指定勤務表 浴場日誌	適	適
④連絡調整	協定書等に定めた各種報告書を、期限内に市に提出しているか。	事業報告書	適	適
	市や関係団体等との連絡調整を適切に行っているか。	事業報告書	適	適
⑤危機管理	基本協定に定めるリスク分担に従い、適切な対応を行っているか。	事業報告書	適	適
	緊急時に直ちに措置を講じ、市に報告を行ったか。	事業報告書	適	適
	緊急時の連絡体制、マニュアルを整備し、定期的に研修、訓練等を行っているか。	事業計画書 緊急連絡網 消防関係綴	A	A
⑥個人情報保護	個人情報保護に関する法令等を遵守しているか。	事業計画書 文書管理簿	適	適
	施設利用者等の個人情報の漏洩、滅失等の事故防止策を講じているか。	文書管理簿	適	適
<b>(2) 維持管理業務</b>				
①維持管理	省エネルギー、省資源など環境への配慮がなされているか。	契約関係綴	適	適
	施設や設備、備品等の保守管理（点検や修繕等）を適切に行っているか。	契約関係綴 修理関係綴	A	A
	清掃、警備、衛生管理その他施設管理に必要な業務を適切に行っているか。	契約関係綴	A	A
②再委託	再委託にあたり、事前に契約方法及び契約事項を市に報告しているか。	事業計画書	適	適
	再委託先からの業務報告を受けるなど、履行状況を適切に管理しているか。	業務委託報告書	適	適

2 サービスの質				
(1) 運營業務（利用者対応、情報発信等）				
①利用者対応	施設利用者に対して、設備、備品等を適切に提供しているか。	事業計画書	適	適
	施設の利用許可、案内等を迅速かつ適切に対応しているか。	事業計画書	適	適
	施設利用者への言葉使い、態度、服装等、接遇が適切であるか。	事業計画書	適	適
②苦情等対応	要望、苦情等を整理し、遅滞なく市に報告しているか。	苦情受付票	適	適
	要望、苦情等に対して迅速かつ適切に対応しているか。	苦情受付票	A	A
③利用者アンケート	適切な利用者アンケート調査を実施し、その結果が良好であるか。	事業報告書	C	B
	利用者アンケートの結果に基づき、適切な改善策を講じているか。	事業報告書	C	B
④施設の利用状況	施設の利用者数、稼働率等に関する目標を達成しているか。	事業報告書	B	B
⑤情報発信	利用者の利便性向上のため、ホームページ等の更新、管理を適切に行っているか。	事業報告書	適	適
	各種媒体を利用し、事業、イベントの開催案内等の広報を適切に行っているか。	事業報告書	B	B
(2) 事業実施状況				
①事業実施状況	事業計画に定めた事業を適切に実施しているか。	事業報告書	適	適
	施設の設定目的に沿った自主事業を実施し、市民サービスの向上が図られたか。	事業報告書	B	B
(3) 地域貢献				
①地域貢献	地元雇用を積極的に行っているか。	事業報告書	適	適
	地域の意向に沿った運営や、地域活動への参加・協力を行っているか。	事業報告書	B	B
	地元事業者からの物品調達など、地元を活用した運営がなされているか。	事業報告書	B	B
3 継続性・安定性				
(1) 運營業務（経理事務、予算執行等）				
①経理事務	専用口座、帳簿等を備え、指定管理業務に係る経理区分が明確に整理されているか。	出納簿 事業報告書	適	適
②予算執行	収支予算書の範囲内で適正に予算を執行しているか。	出納簿 事業報告書	適	適
③取引状況	取引先等の関係業者との関係は良好であるか。	出納簿 事業報告書	適	適
(2) 収支状況				
①経費縮減	施設の管理運営に係る経費が縮減されているか。（経費削減に努めているか。）	出納簿 事業報告書	B	B
②収入増加	収入増加のための取り組みがなされているか。	事業報告書	B	B
③収支状況	収支予算書と比較して、収支状況は妥当であるか。（目標を達成しているか。）	事業報告書	B	B

※ 上記の評価項目、評価の視点は標準的なものであり、施設の特性に応じて調整（追加、削除）を行うこととする。

## 6 総括評価及び総合評価

総括評価	1 業務の履行状況	A	指定管理者の管理運営に対する評価・コメント
	2 サービスの質	B	感染症予防対策を講じながら適切な施設管理を実施した結果、施設利用者は回復傾向にある。また、利用者からの意見や要望に対し早急な対応をおこない、サービスの向上を図った。自然災害に対する緊急時の対応も適切に行われた。今後は、DX化を進めるなど、より利用者目線に立ったサービスを提供することが求められる。
	3 継続性・安定性	B	
総合評価	B		