

指定管理者モニタリング評価シート

評価対象年度： 令和 2 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	唐津市二タ子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	平成 29 年度	平成 30 年度	平成 元 年度	令和 2 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）	63,035 人	61,346 人	55,348 人	35,758 人	令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う休館や利用制限等に伴い大幅減となった。
無料施設を含めた 全体の利用者数	108,886 人	106,285 人	96,853 人	69,389 人	令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う休館や利用制限等に伴い大幅減となった。

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	唐津市二タ子3丁目155番地4			
	代表者	会長 山中幸光			
指定期間		平成 28 年 4 月 1 日 ～ 令和 3 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2年度 利用許可件数 1,061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2年度 使用料収入 5,114,303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		
	5 人	1 人	館長、事務員、管理技術員、受付員、事務補助		

4 収支状況

単位：円

	令和2年度 決算額	令和元年度 決算額	増減額
収 入 (a)+(b)+(c)+(d)	61,736,476	61,927,431	-190,955
指定管理料 (a)	55,746,000	54,043,000	1,703,000
利用料金収入 (b) ※利用料金制の場合のみ	5,114,303	7,065,503	-1,951,200
事業収入 (c)	500,260	589,159	-88,899
自動販売機、公衆 電話料等	500,260	589,159	-88,899
—			
—			
その他			
その他収入 (d)	375,913	229,769	146,144
支 出 (e)+(f)+(g)+(h)+(i)	61,736,476	61,927,431	-190,955
人件費 (e)	9,865,869	9,017,376	848,493
施設管理費 (f)	51,857,507	52,900,055	-1,042,548
光熱水費	14,945,204	18,766,988	-3,821,784
修繕費	7,747,982	6,917,326	830,656
広告宣伝費			
委託料（再委託）	22,858,576	22,122,941	735,635
保険料	87,440	95,320	-7,880
事務費	4,741,040	3,510,256	1,230,784
その他	1,477,265	1,487,224	-9,959
事業費 (g)			
うち自主事業に伴う 経費			
施設使用料 (h)			
その他支出 (i)	13,100	10,000	3,100
収支	0	0	0
利益配分額	0	0	0

5 項目別評価

評価項目		自己評価	市の評価
評価の視点			
1 業務の履行状況			
(1) 運営業務（全般）			
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。	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。	適	適
	施設の利用者数、稼働率を適切に管理しているか。	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。	適	適
	従業員の労働条件は適正であるか。	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。	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。	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。	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。	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。	適	適
	緊急時に直ちに措置を講じ、市に報告を行ったか。	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。	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。	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。	適	適
(2) 維持管理業務			
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。	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。	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。	B	B
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。	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。	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。	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。	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。	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。	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。	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。	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。	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。	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。	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。	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。	適	適
	施設の設置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。	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。	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。	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。	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。	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。	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。	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。）	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。	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。）	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	
	3 継続性・安定性	B	
総合評価		B	施設内の設備等の点検を徹底し、修繕が必要な箇所については早急に対応したほか、問題が発生した際にも市への報告を遅滞無くおこない、良好な施設管理をおこなった。また、新型コロナウイルス感染予防対策についても、検温の実施や館内消毒を徹底するなど適切におこなった。 施設の利用状況は減少傾向であるが、今後、アンケート等を実施し利用者ニーズを把握し、利用者目線に立ったサービスを提供することにより、利用者増加を図っていく必要がある。