

指 定 管 理 者 管 理 運 営 状 況 検 証 調 書 ①

令和2年7月27日

施設名	香川県社会福祉総合センター	所在地	高松市番町一丁目10-35
施設所管課	健康福祉部健康福祉総務課	施設所管課 連絡先	地域福祉グループ 087-832-3259
指定管理者名	公益財団法人 かがわ健康福祉機構	指定期間	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日

1 指定管理者が行う業務

委託業務の内容	① 施設の維持管理に関する業務 ② 貸室の利用許可及び利用料金の収受に関する業務 ③ 福祉ライブラリーの運営等の情報提供に関する業務 ④ 介護講座・福祉用具展示場運営業務 ⑤ その他管理業務	県からの委託料	平成28年度 113,583,577円 平成29年度 125,864,798円 平成30年度 123,403,520円 令和元年度 129,443,255円 令和2年度 130,586,000円
---------	---	---------	---

2 施設の利用状況等

(単位：%)

利用者数 (稼働率)		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	元年度	59.4	59.7	80.0	74.2	62.9	66.1	67.2	77.8	64.3	59.5	79.9	31.2	65.2
30年度	53.9	59.7	75.0	68.8	57.0	66.7	69.9	75.6	58.9	60.7	71.4	72.6	65.9	
29年度	45.0	53.8	75.6	71.5	62.9	68.3	66.7	77.8	58.9	59.5	77.4	76.3	66.1	
28年度	49.4	58.6	72.8	69.9	62.9	58.3	58.6	65.0	64.9	58.9	79.8	69.4	64.0	
導入前	52.2	56.5	71.1	65.6	55.9	68.3	65.1	70	53	60.7	81.5	69.9	64.1	

(単位：千円)

利用料金収入 (使用料)		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	元年度	3,755	4,690	4,574	3,915	3,886	6,675	2,587	4,052	3,095	3,516	4,181	2,339	47,265
30年度	3,344	4,006	3,933	3,802	3,529	4,112	3,797	5,025	3,426	3,125	4,010	3,271	45,380	
29年度	2,272	3,700	4,271	4,026	3,487	3,639	4,152	4,782	2,851	3,412	4,372	3,555	44,519	
28年度	2,953	3,247	4,083	3,783	3,823	4,351	3,318	4,112	3,354	2,896	4,146	3,464	43,530	
導入前	2,668	3,762	3,893	3,977	3,772	3,806	3,685	4,532	3,112	3,626	4,473	3,943	45,248	

3 利用者からの意見への対応

利用者意見の把握方法	1階受付に常勤職員を配置し、利用者からの意見・要望があった場合は組織全体で情報を共有して速やかに対応するようにしている。 また、ホームページから常時利用者がアンケートを送信できるようにしており、平成30年4月からは寄せられた意見と回答をホームページ上で公表し、利用者の意見を今後の運営に一層活かすようにしている。
------------	---

利用者からの積極的な評価

ホール、リハーサル室、楽屋を利用しましたが、モニターが映らないときは迅速に対応していただき、ありがとうございました。

センターの会議室は冷房がよく効いており、お客様目線のサービスは素晴らしいです。

施設利用後、自転車の鍵を溝に落としたことを管理の方に伝えると、雨の中を笑顔で拾ってくれました。本当に助かりました。

利用者からの苦情・要望	対応状況
1階にコインロッカーを設置してほしい。	1階県民サロンにコインロッカーを設置（H29.3）し、利便性の向上を図った。
和式トイレを洋式にしてほしい。	7階女子トイレ2箇所（H30.1）、6階女子トイレ1箇所（H31.1）、1階女子トイレ1箇所（R1.7）を洋式に変更するなど、順次洋式トイレを増やしている。
1階のなんでも館やソファコーナーの照明が暗い。	なんでも館のダウンライトをLEDに交換（H29.6）するとともに、ソファコーナーにも照明を設置（H31.2）した。
6階の研修室に常設のプロジェクターがあればよい。	天井吊り下げ式100インチビデオプロジェクターを設置（H30.10）した。
受付担当者の対応や勤務態度を良くしてほしい。	多くの方に気持ちよくセンターを利用していただけるよう、接遇研修を行うなど、職員指導の徹底に努めている。
福祉ライブラリーにおいて購入希望の資料について、購入した場合は希望者に連絡して1週間取り置きしてほしい。	県と協議して、R2年度から希望どおり対応するようにした。

4 管理運営状況の評価

項目	細項目	指定管理者による自己評価	施設所管課の評価	人事・行革課の評価
適正な管理運営の確保の状況	利用許可	<ul style="list-style-type: none"> 香川県社会福祉総合センター条例や香川県社会福祉総合センター規則等に基づき、利用許可の手続は適正に処理しており、会議室利用等を通じて、地域福祉を支える者の研修・養成の場、又県民の交流の場を提供し、社会福祉活動の振興に寄与している。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用許可の手続については、根拠法令である「香川県社会福祉総合センター条例」及び「香川県社会福祉総合センター規則」に基づき適切に処理されており、関係書類についても適切に保存されている。 利用が福祉目的の場合の使用料の減免については、当該減免規定に基づき、適正に処理されている。 	A
	建物・設備の保守点検及び維持管理	<ul style="list-style-type: none"> 保守点検報告書の内容を確認し適切な管理に努めるとともに、点検業者との連携に努め、建物及び設備の安全性の確保に万全を期している。 点検費用についても、長期継続契約等により、その抑制を図っている。また、建築基準法による建物・設備の定期点検も行っている。 維持修繕については、比較的軽微なものや緊急のものは財団において実施し、大規模修繕については、県に要望協議し、平成29年度に屋上トップライト修繕、平成30年度に中央監視盤リモートシステム改修、電話交換機交換、令和元年度に自動火災報知機設備交換を実施するなど、適切な維持管理に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> 保守点検の報告書は適正に保管されており、点検事業者から修繕等の指摘があった設備については、監視カメラシステム更新修繕やガス給湯器の修繕など、早急な対応を行っている。 法定点検の委託先の選定に当たっては、指名競争入札を実施し、長期継続契約を導入するなど、経費の削減が図られるとともに、適切な委託先が選定されている。また、選定された委託事業者により、適切に業務が実施されている。 管理施設の老朽化に伴い、相当数の修繕事案が発生しているが、その都度県への報告が実施されている。 包括協定に基づき、トイレ和式洋式交換修繕や監視カメラ交換修繕など、指定管理者において対応する修繕事案（1件100万円以上のものを除く。）については、迅速に対応している。 	
	安全性の確保	<ul style="list-style-type: none"> 常駐警備員による1日3回の館内定期巡回、さらに駐車場等への適時巡回警備を実施し、利用者の安全確保に最大限の努力を傾注している。 当財団職員による館内外設備の異常発見や、不審者への対応等も実施している。 非常用蓄電池の維持管理についても、常駐設備点検員による定期的な比重測定等による管理を実施している。 日赤が設置していたAEDの耐用年数切れによる撤去後は、平成27年度から財団がレンタルにより設置している。 新型コロナウイルス感染予防対策については、県と連携して、各階に「手洗い」「咳エチケット」「3密避ける」の掲示や手指消毒液の設置、会議室の利用前の換気等に取り組んだ。 	<ul style="list-style-type: none"> 警備員の巡回は、1日3回行うなど適切に行われている。 安全マニュアルを整備し、設備機器の維持管理や施設の警備など、日常の安全確保から、火災、盗難、事故等の有事の際の対応まで明確に規定し、常に施設・設備等の安全確保に努めている。 施設賠償責任保険へ加入し、不測の事態に備えている。 AEDは1階受付に設置されている。 指定管理者の責めに帰すべき事故は発生していない。 	

適正な管理運営の確保の状況	物品・備品管理	<ul style="list-style-type: none"> 委託備品及び貸付物品等は、台帳及び現品確認を年1回職員と県担当課職員で適切に管理、実施している。 老朽化している物品・備品については、利用に支障のないよう適宜交換等を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 委託備品及び貸付物品の管理状況について、毎年度、文書による県への報告が行われており、県職員の実地調査の結果、適正に管理されていることを確認している。 備品等について、県の一覧表に準じた様式の台帳を整備し、適切に管理されている。 	A	A
法令等の遵守等	法令等の遵守	<ul style="list-style-type: none"> 香川県行政手続条例及び香川県社会福祉総合センター条例・規則等に基づいて、利用許可、利用料金の徴収、減免等を適切に行っている。 県との包括協定書に基づき、必要な報告を適正に行っている。 指定管理者自らが行うことが困難である業務については、県の承認を受けて、専門業者に再委託し、管理業務に支障がないようにしている。 	<ul style="list-style-type: none"> 施設の利用許可や利用料金の減免に当たっては、条例、規則及び県要綱に基づき適正に処理するとともに、対応事例一覧を作成し、過去の事例を積み重ねており、その判断基準が統一されている。 事業計画書、委託備品及び貸付物品の管理状況報告書、毎月の利用状況等、包括協定やその他契約において定められた提出書類は、いずれも期限内に提出されており、その内容も適正なものであった。 消防設備や自家用電気工作物の保守点検をはじめとした点検保安業務等の再委託については、包括協定に基づき適正に申請され、その内容も適切であり、県の承認を受けている。 労働基準法に基づく36協定を締結し、労働基準監督署へ届出がされているなど、適正な労務管理が行われている。 	A	A
	職員配置	<ul style="list-style-type: none"> センターは、年末年始の休館日を除き、利用時間が毎日午前9時から午後9時と定められているので、業務に支障がないよう、毎月の勤務表を作成し、ローテーションにより適正な人員配置を行い、適切な施設管理ができるようしている。また、サービスの向上を図るため、職員全員が予約受付業務等について全般的に把握し対応できるような体制を取っている。 昼休みも交代で会議室受付業務を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 各部には専門知識を有する人材を配置し、福祉業務に係る諸業務に対応している。 休館日は年末年始の休日のみであり、それらを除く毎日の業務に対応するため、応援体制を加味した月ごとのローテーション表を作成しており、多岐にわたる業務、夜間・休日等を含む変則的な勤務時間帯の業務に対応している。 		
	緊急時の体制	<ul style="list-style-type: none"> ビル管理を委託しているビル管理会社、各入居団体、香川県及び職員の非常連絡網を定め、緊急時に対応出来るような体勢を整えている。 地震・火災等の避難に備え、各部屋に避難経路の表示をすると共に、避難訓練を区分所有者を含め合同で年2回実施している。 人命救助に関し、AED及び訓練用人形を使い、人工呼吸等の訓練を年1回実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> 入居団体や、委託先、県を含む非常連絡網を作成し、全入居団体に配布して、緊急時に対応することとしている。 年2回実施する避難訓練には、各入居団体において、可能な限りの人員が参加して実施されている。 		
	県の指示事項への対応	県からの指示には、その都度、迅速かつ適切に対応している。	施設の管理運営の改善に関する指示や臨時の書類提出の指示に速やかに対応できている。		

法令等の遵守等	個人情報の保護	<p>公の施設の管理者として、「個人情報の保護に関する規程」を設け、個人情報の取り扱いについては、厳格な管理を実施している（パソコンの暗証番号の設定、持ち出しの禁止、セキュリティソフトの導入、サーバーSSL化等）。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「個人情報の保護に関する規程」を定め、全職員に周知し、個人情報の保護を徹底している。 ・個人情報の含まれた書類等は施設可能な場所に保管しており、持ち出し禁止を徹底し、廃棄の際はシュレッダーにかけている。パソコンやそのデータについてもパスワードを設定するなど適切な管理を行っている。 	A	A
労働関係法令遵守の状況	労働関係法令	<ul style="list-style-type: none"> ・高松労働基準監督署に「時間外労働及び休日労働に関する協定書」の届出をしている。 ・香川県と「職員の派遣に関する協定書」及び「派遣職員を定める協定書」の締結をしている。 ・労働条件は明示している。 ・就業規則は規定している。 ・賃金、時間外、休日及び割増賃金は適切に支払っている。 ・衛生委員会は小規模事業所（31名）のため設置していないが、一年に1回定期健康診断及び特定保健指導を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・労働者の雇入れ時に、労働時間、賃金、退職（解雇の事由を含む）、安全衛生等の労働条件を明示している。 ・労働時間、賃金等の事項について、労働者に雇用条件通知書を交付している。 ・就業規則を作成し、労働基準監督署長へ届け出ている。 ・労働時間は、週の法定労働時間（38時間45分）内で定められている。 ・最低賃金以上の賃金が支払われている。 ・時間外労働等に割増賃金が支払われている。 	A	A
利用者サービスの維持向上の状況	利用者数の状況	<ul style="list-style-type: none"> ・貸室は、28年度4,626件、29年度4,603件、30年度4,790件、元年度4,816件。 ・福祉ライブラリーの貸出利用人数は28年度7,322人、29年度7,484人、30年度7,246人、元年度7,203人。 ・健康プレイルームは28年度5,854人、29年度5,204人、30年度4,674人、元年度4,846人。 ・過去4年間の利用状況は、貸室については利用者が増加傾向にあり、その約45%が福祉目的の利用となっている。福祉ライブラリーについては、4年間で延べ29,255人が利用している。グループ・団体ふれあい体験講座（高齢者疑似体験）についても、4年間で19,300人余の利用があり好評を得ている。 ・なお、令和2年3月の稼働率が前年度と比較して約40%減、令和2年3月の利用料金収入が前年度と比較して約93万円減となったのは、新型コロナウイルスの感染予防のために会議等が中止になりキャンセルが多く出たためである。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成28年度以降の現在の指定管理期間中、施設の稼働率、利用料金収入ともに、概ね増加傾向を維持している。特に高齢者疑似体験については、出前講座を実施したり、小学生用の疑似体験セット貸し出しなども行っており、利用が増えている。 ・令和元年度において指定管理移行後、最高額の収入をあげており、今後も有効な方策については継続し、さらなる利用率の向上が期待できる。 	A	A

利用者サービスの維持向上の状況	利用促進	<ul style="list-style-type: none"> センターの広報については、インターネットを利用したPRに努めている。そのため、利用者により分かりやすくなるようにホームページを随時見直ししている。 ライブラリーについては、新着図書の特設コーナーを設け、利用者の目に付くようにしたり、福祉ライブラリーニュースを毎月発行するなど、利用増につなげている。 福祉用具展示室については、「福祉用具なんでも館通信」を毎月ホームページに掲載して利用者増につなげている。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用に関し「センターガイド」を作成し、利用者の定着及び開拓を図っている。 ホームページで利用者に対するアンケートを受け付けており、利用者からの要望や意見を積極的に吸い上げ、満足度の向上を図り、利用者数の増加につなげている。 アンケートからも好意的な意見や管理運営を評価する意見が見受けられる。 利用者からの指摘に耳を傾け、改善可能なものについては早急に対応するなど、利用の促進に取り組んでいる。 	A	A
	各種事業・プログラムの内容	<ul style="list-style-type: none"> 貸室等の管理運営 指定管理者として、引き続き、社会福祉活動の中核拠点である香川県社会福祉総合センターの貸室、建物・設備等の適切な管理運営を行うことにより、利用者サービスのより一層の向上に努める。 福祉ライブラリーの運営 県民に親しまれ利用しやすいライブラリーを目指し、健康福祉分野を中心に、利用者ニーズに応えた図書・ビデオ・DVD等の充実と努めるとともに、「福祉ライブラリーニュース」の発行やホームページを活用した新着・推薦図書の紹介や蔵書検索システム等により、利用促進を図っている。 香川県社会福祉総合センターの利用促進・情報提供 ホームページを有効活用し、最新情報をさめ細かな情報として積極的に提供するなど、より一層、その内容の充実を図っている。 介護講座・普及事業及び福祉用具展示場運営業務 グループ・団体ふれあい体験講座（高齢者疑似体験、車椅子体験）の実施や出前講座、小学生用疑似体験セットの貸し出しのほか、福祉用具展示場の運営、福祉用具相談事業を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 貸室事業においては、老朽化した設備の更新を進めている。また、利用者の目線に立ち、設備を快適に使用してもらえよう可能な限り修繕・交換しており、各種相談・サポートなど適切に対応している。貸室空き情報も毎朝8時にホームページを更新し、常に新しい情報を発信するよう努めている。 福祉ライブラリーの運営においては、福祉のトレンドを把握してかがわ健康福祉機構で行っている研修とも関連した図書を導入したり、ホームページで今月のおすすめ図書を紹介したり、障害者への郵送貸出サービスを実施するなど、ニーズの把握・利用者数の向上に努めている。 グループ・団体ふれあい体験講座については、小学校の総合学習に定期的に利用されているほか、企業による研修利用も増えているなど好評を得ている。 		
	利用者満足度調査	<ul style="list-style-type: none"> 平成26年12月からホームページにおいて満足度に関するアンケートを受け付けて、利用者満足度の把握に努めている。なお、改善が必要な事項については、財団独自のものと県への協議が必要なものとに分類し、対応している。 	<ul style="list-style-type: none"> 企業の研修などリピーターも多く、利用者の満足度は高水準にあると認められる。 利用者に対するアンケートを実施しており、利用者の要望の把握に努めるとともに、速やかに案件に対応し、利用者数増加に努めている。 		

利用者サービスの維持向上の状況	苦情等への対応	<ul style="list-style-type: none"> ホームページのアンケートに寄せられた意見・要望に対してはできるだけ改善に努め、平成30年12月からその内容を4ヶ月毎にホームページで公開している。また受付た者が、小さなことでも全て文書化して回覧することで共有化を図り速やかに対応策を検討し、改善を要する場合は速やかに対処している。さらに、利用者の満足度を高めるため、職員の接客研修等を平成29年度から実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> これまで苦情や要望に対しては、可能な限り改善に努め、速やかに対応がなされている。要望とそれに対する対応は、文書で供覧し組織内での周知徹底が図られている。 困難な要望についても真摯に検討し、改善の可否判断を迅速に行い、利用者サービスの向上に努めている。 職員の接客については、講師を招いての研修実施、希望した職員を外部研修に参加させるなど、利用者満足度の向上に努めている。 	A	A
	広報、PR、情報提供の実施	<ul style="list-style-type: none"> 貸室については、ホームページで貸室空き情報を毎日更新し、利用者が分かりやすいよう情報提供している。また、ライブラリーについても、毎月「福祉ライブラリーニュース」を、福祉用具展示場では、毎月「福祉用具なんでも館通信」を、グループ・団体ふれあい体験講座では、参加者の感想をホームページに掲載して、積極的にPRしている。 	<ul style="list-style-type: none"> 施設の概要や貸室利用について記載した「センターガイド」を作成し、施設の利用促進を図っている。 ホームページにおいても、施設や貸室利用についての情報を掲載し、施設の空き状況を6カ月前まで周知するなど、利用者サービスの向上に向けた取組が行われている。 		
収支の状況	経費節減の取組	<ul style="list-style-type: none"> 通常の経常的経費（消耗品、印刷費、各種契約金等）の節減はもとより、各階通路部分の消灯や、点灯時間や利用頻度の多い貸室電灯をLED電球に取替えるほか、昼休み時間の事務室の消灯を徹底するなど消費電力の削減を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 照明機器のLED化や、こまめな消灯など、消費電力の縮減に努めている。 委託契約や物品購入の際には、相見積りを取るなど、日常業務においても経費の節減に努めている。 		
	収支の状況	<ul style="list-style-type: none"> 県からの委託料、補助金等の予算配分をもとに、補助簿（予算差引簿）により、各項目の収支を適切に管理し、収支の均衡を図っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 収支の状況が費目（事業費、管理運営費、人件費等）ごとに把握されており、過去の実績からの収支の増減状況の把握についても適切に実施されている。 		
	会計処理の状況	<ul style="list-style-type: none"> 会計を担当する職員等について、予算全体の管理、収入管理、支出管理を担当する職員を配置して、適正に行っている。 会計事務について、財務規程を整備し、ルールに沿って適正に行っている。また、公益会計基準に従い、専用ソフトの導入により適切に行っている。 現金、預金通帳、印鑑の保管管理について、取扱保管責任者を現金、預金通帳、印鑑毎に規定により定め、適正に管理を行っている。 税務関係について、より正確に行うため、専門家である税理士の相談・助言を受け正確かつ円滑な処理に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> 会計を担当する出納員を任命し、業務の役割分担を明確にしている。 会計事務を担当する出納員と、通帳管理者を別にするなど、複数職員によるチェック体制が構築されている。 財務規程を整備し、それに基づき、出納帳等の帳簿の作成、書類の保管が適正に行われている。 現金については、毎日の現金出納終了後、その残高と帳簿残高を照合しており、預貯金については、毎月末日、取引金融機関の残高と帳簿残高とを照合するなど、出納管理は適正に行われている。また、現金等は財務規程に基づき、金庫で適切に保管されている。 税務関係については、法改正等にも遺漏なく対応できるよう、税理士の助言を受けつつ正確に実施されている。 	A	A

- 《評価指標》 S：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を上回っている。
 A：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を実施している。
 B：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を概ね実施しているが、一部改善を期待する部分がある。
 C：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を下回っている。

総合評価	施設所管課の評価		人事・行革課の評価
	<ul style="list-style-type: none"> ・施設管理の面では、包括協定や条例、規則等の遵守はもとより、安全管理・利用促進・経費節減の各面において実績が顕著であり、指定管理者として求められる要件を十分に満たしていると認められる。 ・また、法令等の遵守の面でも特段の問題点は見受けられず、サービス水準の向上の面では、利用者に対するアンケートの実施や、要望及び苦情を速やかに検討し、その対応を職員間に周知徹底するなどの利用促進及び満足度向上に向けた取組で実績を上げており、高く評価できる。 	A	A

- 《評価指標》 S：適正であり、優れた実績をあげている。
 A：適正である。
 B：概ね適正であるが、一部改善を期待する。
 C：改善が必要である。