

平成29年度 指定管理業務に係る総括評価実施結果

1 富士市民活動センター

| | 担当課評価案 | | 委員会評価 | | 総括 評価 |
|----------------|---|----|---|----|----------|
| | コメント | 評価 | コメント | 評価 | |
| 基本的業務 の実施状況 | 業務は概ね仕様書どおりに行われている。開館時間や環境への配慮については、利用者目線に立ち柔軟性を持って運営されている。個人情報漏えいに係る事故が発生し、当事者及び市民の皆様にも多大な迷惑をおかけした。当該事故を踏まえ、個人情報保護を徹底する様々な施策を実施している。 | B | 個人情報保護に係るマニュアルは整備されていたが、マニュアルの対象外となる事故が発生したために改めて見直したとのことであるが、マニュアルの徹底により個人情報保護の重要性が理解されていれば本件事故は防ぐことができたと考えられることから、所管課の評価どおり「B」が妥当である。 | B | 可 |
| 施設の維持 管理状況 | 施設の維持管理は仕様書どおりに行われた。 | A | 所管課の評価は妥当である。 | A | |
| 施設の 運営状況 | 昨年度に引き続き、前年度の利用者数合計を超え、年間利用者数も開館以来最多となった。また、いずれの目標値も達成されている。 このような利用状況は、館内の環境整備、印刷サービス、市民活動の積極的な情報発信などが利用者に評判であったためと考えられるが、その前提として、市民目線に立ち利用者に親身に接する指定管理者の運営努力があると考えられる。 | A | 施設の利用状況に関しては、目標を上回る成果を上げたことは評価できるが、利用者からの苦情等に係る点では、個人情報の漏えいに係る事故により、当事者には多大な迷惑をおかけしており、社会的な影響という観点からも評価を下げるべきである。 | B | |
| 自主事業の 実施状況 | 会計講座や補助金の説明会など、既に市民活動を始めている市民を対象とした事業はもちろんのこと、パラレルキャリアの持ち主や地域活動のイノベーターを招いた講演会を開催し、市民活動の深化と拡大を試みていた。また、リミックや国際交流の講座を開催したことは、これまで市民活動センターや市民活動に関係の薄い市民に対し、それらとの出会いをもたらした。 | A | 数多くの事業を行っている点から評価は妥当である。ただし、今回の評価に際しては、事業の成果を計るために、事業の参加者数に係る資料の作成を求めるものである。 | A | |

2 富士市交流プラザ・富士市富士川ふれあいホール

| | 担当課評価案 | | 委員会評価 | | 総括 評価 |
|----------------|---|----|--|----|----------|
| | コメント | 評価 | コメント | 評価 | |
| 基本的業務 の実施状況 | 基本的業務は問題なく行われていた。イベント時の臨時開館や、駐車場混雑時の案内誘導など、利用者にも有益な取り組みがなされていた。 | A | 所管課の評価は妥当である。 | A | 良 |
| 施設の維持 管理状況 | 施設の維持管理は問題なく行われていた。 | A | 所管課の評価は妥当である。 | A | |
| 施設の 運営状況 | 利用者数については、交流プラザは前年度を超えたもののふれあいホールにおいては下回った。両施設合計の利用者数も前年を下回った。稼働率については、交流プラザは前年並み、ふれあいホールは昨年度実績よりもやや上昇した。交流プラザの施設単体の利用収入は予算を上回った。 利用者数及び稼働率について、施設や部屋ごとに前年実績との差は様々であるが、交流プラザ稼働率を除き目標値はいずれも達成されている。交流プラザの稼働率についても、目標値達成まであと僅かであった。 利用者からの意見、苦情や、緊急時については、可能な範囲で対応していた。また、施設運営においては、一般利用団体だけでなく、地区行事への協力も行われていた。 以上から、A評価が妥当であると考えられる。 | A | 部屋によって利用状況に差が見られるが、全体として所管課の評価は妥当である。 | A | |
| 自主事業の 実施状況 | 両施設ともに参加者数達成率の高い体操教室系が増え、参加者数の達成率も100%に届くものが増えた傾向にあり、ニーズを汲んだ事業を計画し実施している。イベント系の事業については、事業によって差はあるものの参加者も多く、安価で提供しているため、還元事業としての目的が果たされているものと考えられる。 | A | 教室によっては参加者が集まらないものもあり、事業を実施する以上は参加者を増やす取組を求めるものであるが、利用者の意見を取り入れながら積極的に事業を行おうとする姿勢を評価し、所管課の評価は妥当であるとする。 | A | |

3 富士市社会福祉センター

| | 担当課評価案 | | 委員会評価 | | 総括 評価 |
|----------------|--|----|--|----|----------|
| | コメント | 評価 | コメント | 評価 | |
| 基本的業務 の実施状況 | 各種マニュアルは整備され、基本的な業務は適切に行われている。また、法人内の規定に基づく内部研修や外部研修への職員参加も積極的であり、利用者の安全とサービスの向上に配慮しながら業務が運営されている。 | A | 所管課の評価は妥当である。 | A | 良 |
| 施設の維持 管理状況 | 施設の維持管理状況は良好である。 レジオネラ菌等の発生に対する事前防止策として、毎年1福祉センターにおいて浴槽水循環装置の濾材取替・洗浄・消毒を定期点検以外に別途実施している。本年度は田子浦荘で実施されており、利用者の安全面や健康面への配慮及び危機管理への対応として評価できる。 | A | 所管課の評価は妥当である。 | A | |
| 施設の 運営状況 | 広見荘の浴室温水配管修繕の影響で利用者の減少はあったが、全館の利用者数は前年度に比べ増加しており、利用者からの苦情や緊急時の対応等についても適切に対応されている。 利用者のニーズを的確に把握し、施設の特色を出した魅力ある事業を展開し、利用者の増加とともに満足度向上に向けた取組を行っていただきたい。 引き続き、安全管理に十分配慮した施設運営に努めていただきたい。 | A | 所管課の評価は妥当であるが、利用者減少の理由を分析し、利用の拡大に努められたい。 | A | |
| 自主事業の 実施状況 | 実施状況については、前年度を上回る回数で実施され、全体の参加人数も前年度に比べ、増加している。内容については、利用者の健康増進や福祉に関する事業から地域交流を目的とした事業まで多彩に開催されている。 自主事業の内容を充実させることは、利用者数の増加を図る上でも、社会福祉センターとしての存在価値を高めるといふ観点からも重要な事項であるため、引き続き、事業内容の充実拡大が図られることを期待したい。 なお、地域主催事業として開催された、障害の子を持つ親子を対象として実施した「宿泊体験」事業への協力は、実際に災害に対応できる知識や技術を習得する場の提供となり、評価に値する。 | A | 所管課の評価は妥当である。 | A | |

4 富士市立そびな寮

| | 担当課評価案 | | 委員会評価 | | 総括 評価 |
|----------------|--|----|---------------|----|----------|
| | コメント | 評価 | コメント | 評価 | |
| 基本的業務 の実施状況 | 各種マニュアルは整備され、基本的な業務は適切に行われている。また、法人内の規定に基づく内部研修や外部研修への職員参加も積極的であり、利用者の安全とサービスの向上に配慮しながら業務が運営されている。 | A | 所管課の評価は妥当である。 | A | 良 |
| 施設の維持 管理状況 | 利用者自身を清掃等に参加させることにより、衛生面に対する意識を高めつつ、法定点検以外の点検等も行い、安全面に配慮した施設の維持管理が行われている。老朽化の進む本施設に適宜修繕を施しながら、業務の運営が適切になされている。 | A | 所管課の評価は妥当である。 | A | |
| 施設の 運営状況 | 感染症への罹患等の事態が生じたが、その都度適切に対処している。利用者の障害状況や特性に配慮しつつ、良好な施設運営がなされている。 | A | 所管課の評価は妥当である。 | A | |
| 自主事業の 実施状況 | 地域社会の一員として、町内会行事等に積極的に参加しており、また、利用者に多様な行事を提供するなど積極的に自主事業に取り組んでいる。 | A | 所管課の評価は妥当である。 | A | |

5 富士市立あおぞら寮

| | 担当課評価案 | | 委員会評価 | | 総括 評価 |
|----------------|--|----|---------------|----|----------|
| | コメント | 評価 | コメント | 評価 | |
| 基本的業務 の実施状況 | 各種マニュアルは整備され、基本的な業務は適切に行われている。また、法人内の規定に基づく内部研修や外部研修への職員参加も積極的であり、利用者の安全とサービスの向上に配慮しながら業務が運営されている。 | A | 所管課の評価は妥当である。 | A | 良 |
| 施設の維持 管理状況 | 利用者自身を清掃等に参加させることにより、衛生面に対する意識を高めつつ、法定点検以外の点検等も行い、安全面に配慮した施設の維持管理が行われている。 | A | 所管課の評価は妥当である。 | A | |
| 施設の 運営状況 | 利用者一人一人の支援を心がけ、通災のケースに対しても、職場復帰まで適切にサポートしている。利用者の障害状況に配慮しつつ、良好な施設運営がなされている。 | A | 所管課の評価は妥当である。 | A | |
| 自主事業の 実施状況 | 地域社会の一員として、町内会行事等に積極的に参加しており、また、利用者に多様な行事を提供するなど積極的に自主事業に取り組んでいる。 | A | 所管課の評価は妥当である。 | A | |

6 富士市救急医療センター

| | 担当課評価案 | | 委員会評価 | | 総括 評価 |
|----------------|--|----|--|----|----------|
| | コメント | 評価 | コメント | 評価 | |
| 基本的業務 の実施状況 | 基本的業務は計画どおりに運営されていた。 | A | 所管課の評価は妥当である。 | A | 良 |
| 施設の維持 管理状況 | 施設の維持管理については、各項目において適切な点検及び必要な措置が講じられていた。 | A | 所管課の評価は妥当である。 | A | |
| 施設の 運営状況 | 苦情等については、月1回開催される運営委員会で重要案件を議題とするとともに、再発防止策を検討しており、診療に関する医師研修会を実施するなど、改善に努めている。前年と比べて利用者からの意見、苦情等は増加しているが、それとともに感謝等も増加している。また、適正な利用を呼びかけるチラシを作成するなど、業務への積極的な取組みも見られた。平成29年度は、問題なく業務が実施されたと認められる。 | A | 苦情処理に関しては、患者の受け止め方もあり対応が難しいが、内容を見る限り、問題なく業務が実施されたとは認めがたい。今後は苦情等の報告に関し内容だけでなく、診療時に患者との間でどのようなやり取りがあったか、また、苦情等があった後どのような対応を行い、どのような結果になったかなどの処理状況についても報告を求めるものである。 | B | |
| 自主事業の 実施状況 | 市民に対し正しい救急医療(小児)の知識を普及啓発するための事業として行われた。救急外来の適正利用を促すことができ、実施後の利用者アンケートでも評価が高かった。また、参加人数は、前年の1.8倍と増加している。 | A | 所管課の評価は妥当である。 | A | |

7 富士市勤労者総合福祉センター

| | 担当課評価案 | | 委員会評価 | | 総括 評価 |
|----------------|--|----|---|----|----------|
| | コメント | 評価 | コメント | 評価 | |
| 基本的業務 の実施状況 | 基本的業務については、概ね計画どおり実施されていると評価する。 | A | 所管課の評価は妥当である。 | A | 可 |
| 施設の維持 管理状況 | 施設の維持管理については、概ね計画どおり実施されていると評価する。 | A | 所管課の評価は妥当であるが、モニタリングで明らかになっている雨漏りの修繕については指定管理者と施設所管課とで連絡を密にとり対応されたい。 | A | |
| 施設の 運営状況 | 施設の運営については、貸館利用率が低調であるものの、利用者数、料金の徴収状況ともに概ね計画を達成している。一方、利用者からの意見への対応や緊急時対応は適切に行われており、良好な管理が行われていると認められる。時代と共に行事・催事の開催自体が減少している事情を抱えているので、今後は新たな分野での新規利用者獲得が期待される。 | B | 所管課の評価は妥当とするが、稼働率は目標に達する月がほぼない状況であり、利用者数は前年度を上回ったとはいえ、減免利用を加味すると一般の利用者の割合は低くなることを考慮すると、利用の拡大に向けた更なる取組が求められる。 | B | |
| 自主事業の 実施状況 | 勤労者福祉事業の各種スポーツ教室は参加者数の達成率が100%を超える回が多く、利用者的好评を得ている。「代謝UPトレーニング教室」のように、同一の内容でも開催時間に応じて定員を増やすなど工夫も見られ、勤労者の健康増進に寄与しているといえる。能力開発事業の各種パソコン教室は、一部の講座に実績が低調なものがあるため、勤労者のニーズを捉え直し、事業の設定や募集方法などを検討する必要があると思われる。その他事業のラ・ホール 寄席はチケット販売が好調であり、当日の参加者数が各回ともに9割を超えている。また、ラ・ホールDEサイエンスは、定員を大幅に上回り、参加者の満足度も高い。親子紙飛行機教室は初めての試みであったが、50組の定員に対して44組(106名)が参加し、勤労者家庭の福祉の増進に寄与している。以上のことから、施設の設置目的に沿って問題なく事業が実施されていると評価できる。 | A | いろいろと幅広く事業を展開し、ニーズを引き出すことも重要であるが、現状の自主事業の実施状況を見ると、3分の1くらいが達成率50%を切っている状態である。施設が建てられた時の環境とは時代が変わってきていることから、事業内容を見直し、利用者の拡大に努められたい。 | B | |

8 富士市産業交流展示場

| | 担当課評価案 | | 委員会評価 | | 総括 評価 |
|----------------|---|----|--|----|----------|
| | コメント | 評価 | コメント | 評価 | |
| 基本的業務 の実施状況 | 協定・仕様書、本社規定等に基づき、適切な実施管理体制が整えられている。 | A | 所管課の評価は妥当である。 | A | 良 |
| 施設の維持 管理状況 | 経年劣化が見られるようになってきたが、関係者と連携・協力が図られ、適切に維持管理されている。また、年度末に故障した設備機器について、修繕費に50万円以上かかるが、施設の運営に支障をきたすこともあり、指定管理者の方で修繕されたことは評価できる。今後、修繕箇所が増加することが想定されるため、中期及び長期修繕計画を指定管理者等と協議していく必要がある。 | A | 所管課の評価は妥当である。 | A | |
| 施設の 運営状況 | 施設の運営について、利用者からの意見や苦情等に適切に対応しており、年間を通して大きなトラブルもなく施設を運営している。また、利用料金状況についても、貸館収入の決算額が予算額を上回っている。しかし、利用者数や稼働率について、過去5年間の平均や計画を下回っている。大展示場の修繕やふもと博の開催日が市外のイベント等と重なったことも少なからず影響していると思われるが、次年度以降は、更なる施設のPRに努め、利用者数等の増加に期待したい。 | B | 所管課の評価は妥当とするが、施設の利用状況を正確に評価するために、目標設定の手法等について再考されたい。 | B | |
| 自主事業の 実施状況 | 各事業は、地場産業の振興や人とモノの交流による市民文化の向上に寄与する内容で実施されており、多くの来場者があった。今後も大勢の方に利用されるよう、既存事業の運営等の見直しや改善、また新たな事業の企画・実施等に期待したい。 | A | 所管課の評価は妥当である。 | A | |

9 富士市道の駅富士川楽座

| | 担当課評価案 | | 委員会評価 | | 総括 評価 |
|----------------|--|----|--|----|----------|
| | コメント | 評価 | コメント | 評価 | |
| 基本的業務 の実施状況 | 基本的業務については、計画どおり実施されていた。 | A | 所管課の評価は妥当である。 | A | 良 |
| 施設の維持 管理状況 | 施設の維持管理については、計画どおり実施されていた。 | A | 所管課の評価は妥当である。 | A | |
| 施設の 運営状況 | 6ヶ月以上に及ぶ外壁塗装工事や年度末の東名高速道路のリニューアル工事、全国的な野菜価格の高騰による産品市場の不振等の影響があり、売上では前年度を下回る結果となったとおり、厳しい情勢での1年であった。しかし、例年にも増して企画展やイベントを実施したり、他事業者とのコラボレーション企画や旅行キャンペーンでの集客、富士山世界遺産センターのバスツアー客の獲得など、環境の変化にも柔軟に対応した営業努力により、利用客数においては前年度を上回る結果に繋がったと認められる。 | A | 所管課の評価は妥当とするが、施設の利用状況を正確に評価するために、目標設定の手法等について再考された。 | A | |
| 自主事業の 実施状況 | 体験館どんぶら、わいわい劇場においては、インフルエンザの早期流行により冬休みや春休みの集客が伸びず、利用者数においては前年度を下回る結果となったが、人気声優を起用したプログラムの放映や、定期的に企画プログラムを更新するなど、魅力あるコンテンツづくりを行うことにより、リピーターのみならず、新たなターゲットの獲得を図るなど、有料施設全体では前年度に迫る利用実績をあげたことは大変評価できる。また、他市道の駅と連携した物産展、農業体験イベント等、年間を通じ幅広い自主事業を展開し、利用客数や利便性の向上に努めている。 | S | インフルエンザの流行や東名高速道路の工事などの外的要因を受けながら営業努力をしていることは認めるが、実績として定量的な成果が表れていない点を考慮すると、A評価が妥当である。 | A | |

10 富士市都市公園

| | 担当課評価案 | | 委員会評価 | | 総括 評価 |
|----------------|---|----|--|----|----------|
| | コメント | 評価 | コメント | 評価 | |
| 基本的業務 の実施状況 | 基本業務については、概ね計画どおり実施されていました。 | A | 所管課の評価は妥当である。 | A | 良 |
| 施設の維持 管理状況 | 施設の維持管理については、概ね計画どおり実施されていました。 | A | 所管課の評価は妥当である。 | A | |
| 施設の 運営状況 | 岩本山公園レストハウスの運営事業者が平成29年4月に撤退したため、利用料金が減となった。しかし、平成30年2月に新規事業者が開店し、売上金額も見込みを上回り順調に推移している。また、利用者からの意見、苦情への対応や緊急時の対応についても適切に行われていることから、良好な管理が行われていると認められる。今後も、市民が安心・安全に公園を利用できるよう、これからも丁寧な維持管理をお願いしたい。 | B | 所管課の評価は妥当とするが、レストランの運営に関しては、一般の事業者であればこれだけ目標達成率が低かったら成り立たないことから、営業が中断したときの対策を講じておくべきである。 | B | |
| 自主事業の 実施状況 | ガーデニング教室や樹木剪定教室、生花や草花の鉢植えの展示など、緑化に関する事業について参加者から好評を得ており、また、犬の飼い方教室は公園利用におけるマナーの啓発にもなっており、市民のニーズを捉えた事業が展開されている。 その他事業のパークシアター、観梅コンサート等も内容に工夫がみられ、市民から高い評価を得ている。 以上のことから、公園の設置目的に沿って問題なく事業が実施されている。 | A | 所管課の評価は妥当である。 | A | |

11 富士市スポーツ施設

| | 担当課評価案 | | 委員会評価 | | 総括 評価 |
|----------------|---|----|--|----|----------|
| | コメント | 評価 | コメント | 評価 | |
| 基本的業務 の実施状況 | 利用者のニーズを反映し、利用時間の延長を柔軟に対応していることが評価できる。基本的業務については、概ね事業計画書どおり実施している。 | A | 所管課の評価は妥当である。利用時間の延長は、利用者の立場としてはありがたいが、公平性の観点からルールをしっかりと定めて運用すべきである。 | A | 可 |
| 施設の維持 管理状況 | 年次計画を上回る補修・修繕を実施していたことが評価できる。施設の維持管理については、仕様書どおり実施していた。 | A | 所管課の評価は妥当である。 | A | |
| 施設の 運営状況 | 利用者数、稼働率、利用料金の徴収については、ほとんどの施設で計画達成率が80%以上で、全体でも90%以上の実績であったが、すべての施設において100%以上の達成率を望む。 | B | 前年対比で見ると実績が上回っている施設もあるが、計画対比で総合的に評価基準に当てはめて考慮すると、所管課の評価は妥当である。なお、利用時間の細分化により稼働率が低下した施設が見受けられるが、細分化による利用者数への影響について分析の必要がある。 | B | |
| 自主事業の 実施状況 | スポーツ教室及びスポーツイベント事業については、市民ニーズを把握し、時代に合った種目に変更するなど、参加者の拡大を図った結果、ほとんどの事業で目標の参加者数を達成していた。しかしながら、富士ふれあいウォークの達成率は50%を下回っており、参加者拡大の努力を望む。 | B | 所管課の評価は妥当とするが、計画値の設定について見直しを求める。 | B | |

12 富士市文化会館

| | 担当課評価案 | | 委員会評価 | | 総括 評価 |
|----------------|--|----|---------------|----|----------|
| | コメント | 評価 | コメント | 評価 | |
| 基本的業務 の実施状況 | 基本的業務については、仕様書のとおり実施されていました。 | A | 所管課の評価は妥当である。 | A | 良 |
| 施設の維持 管理状況 | 施設の維持管理は、計画どおりにまた適切に行われていました。 | A | 所管課の評価は妥当である。 | A | |
| 施設の 運営状況 | 目標値を達成することはできなかったが、その主たる要因は指定管理者の運営努力以外の方が大きいことを踏まえ評価しました。また、施設運営については利用者目線で改善に努めていると評価としました。 なお、次期指定管理選定に向け、目標値設定・運営方法の検討を行う必要があります。 | B | 所管課の評価は妥当である。 | B | |
| 自主事業の 実施状況 | 集客率は目標値を上回り、来場者の満足度も昨年に引き続き80%を越えるなど、事業実績・内容を含め評価できる内容であったため。 | A | 所管課の評価は妥当である。 | A | |

12 富士市立少年自然の家、富士市立青少年の家、富士市保健休養林丸火自然公園

| | 担当課評価案 | | 委員会評価 | | 総括 評価 |
|----------------|--|----|---------------|----|----------|
| | コメント | 評価 | コメント | 評価 | |
| 基本的業務 の実施状況 | (少年自然の家、青少年の家) 基本的業務については、仕様書のとおり実施されていました。 | A | 所管課の評価は妥当である。 | A | 良 |
| | (丸火自然公園) 基本的業務については、概ね仕様書のとおり問題なく計画的に実施された。 | A | 所管課の評価は妥当である。 | A | |
| 施設の維持 管理状況 | (少年自然の家、青少年の家) 施設の維持管理業務については概ね事業計画書どおり実施している。 | A | 所管課の評価は妥当である。 | A | |
| | (丸火自然公園) 施設の維持管理については、概ね仕様書のとおり計画的に実施された。 | A | 所管課の評価は妥当である。 | A | |
| 施設の 運営状況 | (少年自然の家、青少年の家) 前年度と比較し、利用団体数、利用人数ともに大幅に増加し、利用料金を見込みを上回ることができた。条例改正により利用可能団体が増えたことによるところが大きい。指定管理者の努力により新たな利用団体の掘り起こしも行われている。指定管理者に対する苦情等はなく、満足度90点以上を得ている点は評価できる。 | A | 所管課の評価は妥当である。 | A | |
| | (丸火自然公園) 施設内の不具合の改善など、集客を目的とした適切な施設運営が実施された。 | A | 所管課の評価は妥当である。 | A | |
| 自主事業の 実施状況 | ほぼ計画どおりに自主事業が安全に実施され、応募率は平均113%であり、高い応募率である。また、参加者のアンケート結果から高い満足度を得ている点は評価できる。定員に満たない事業については、実施時期、内容、周知方法等次年度に向け検討してもらいたい。 ししどて学級は、定員に満たなかったため、参加料が見込みを下回ったが、昨年度と比較し、自主事業を増やし、利用者増、参加料増に努めた事は評価できる。 | A | 所管課の評価は妥当である。 | A | |

※ 自主事業の実施状況に係る評価は各施設共通