

令和 4 年度 定期モニタリング評価表（年間）				資料6－1
施設名	枚方市立総合福祉会館	所管部署 (連絡先)	健康福祉政策課 (072-841-1369)	令和 5 年 6 月実施

この定期モニタリングでは、以下の表の評価項目・視点により確認を行いました。

評価項目	評価の視点
1 業務の履行状況	事業・業務等が適正に実施されているか否かについて、実施状況・実施体制を確認します。
(1) 選定時の基準（確認事項）・事業計画の内容（目標）に関する事項	市民ニーズの把握・ 対応状況 アンケート調査等の実施により、市民（利用者）のニーズを把握し、その結果を踏まえて改善を行います。
(2) 施設の管理運営に関する経費の収支状況（使用料の収入実績を含む）	経済性 料金収入や委託料等の収支状況について、当初の収支計画と乖離がないか、適正な内容となっているかについて確認します。
(3) 募集要項・仕様書記載事項等に関する事項	サービス水準 指定管理者によるサービス水準が適切なものとなっているかについて確認します。
(4) 改善指示等への対応状況	リスクマネジメント 緊急事態発生時や機器・設備故障時等における対応状況や、対応体制・対応方法について確認します。
2 業務の継続性・安定性	指定管理者の財務状況が継続的、安定的にサービスを提供できる状態にあるかについて確認します。

施設の概要等			
所在地	枚方市新町 2 丁目 1 番35号	主な業務内容	①総合マネジメント業務 ②建築設備等保守管理業務 ③設備運転監視業務 ④保安警備業務（24時間、機械警備含む） ⑤衛生管理業務 ⑥清掃業務 ⑦管理サービス業務 ⑧貸室管理運営業務 ⑨会館福祉事業実施業務 ⑩温水プール施設管理運営業務 ⑪水泳教室開催業務 ⑫その他必要な管理運営業務
設置目的	障害者、高齢者等に対する福祉サービスの充実を図るとともに、市民の福祉活動を促進するため		
指定管理期間	令和 3 年 4 月 1 日から令和 8 年 3 月 3 1 日まで		
指定管理者			
名 称 (JVの場合はグループ名)	H U G 共同事業体（ハートユニフィグループ）	代表団体 (JVの場合)	社会福祉法人 枚方市社会福祉協議会
所在地(JVの場合は代表団体の所在地)	枚方市新町 2 丁目 1 番35号	構成団体 (JVの場合)	京阪ビルテクノサービス株式会社 マックススポーツ株式会社

## 1 業務の履行状況

(1) 選定時の基準（確認事項）・事業計画の内容（目標）に関する事項

評価ポイントごとの評価基準	
5	計画以上に独自の新たなサービスを提供し、特に良好な管理運営を行っている。
4	計画以上の良好な管理運営を行っている。
3	計画どおりの適正な管理運営を行っている。
2	一部計画とおりにできていない、又は改善が必要であるが、概ね適切な管理運営を行っている。
1	全く計画どおりにできていない、又は一部不適切な管理運営が行われている。

評価ポイント	指定管理者による一次評価		所管部署による二次評価		評価の根拠 (資料名等)			
	評価	評価理由	評価	評価理由				
【施設の経営方針に関する事項】								
①施設の現状に対する考え方及び将来展望								
施設の設置目的等を踏まえた枚方市の現状認識及び枚方市が目指している地域福祉の今後の方向性が明確に提案されている（確認事項7）								
<div>・新たな市民交流の取り組みや、より積極的な福祉団体やボランティアグループとのネットワークづくり、枚方市総合文化芸術センターや関西医科大学との連携を 実施。</div> <div>指定管理者選定時に指定管理者から提出された事業計画書の内容を抜粋したもの（目標） ※参考資料4 事業計画書 参照</div>						確認事項＝指定管理者選定時に市が設定した要求事項を達成するための必須事項 ※参考資料3 選定基準 参照		
	3	新型コロナウイルス第6～8波が沈静化するたびに福祉活動が再開し、各施設の稼働率はコロナ禍以前の状態に戻った。また、総合文化芸術センター利用者も当館のロビー等を利用する施設相互利用が増え、1階や施設前広場は待合場所として活用・混雑が続いたため、玄関ロビーを使用する市民交流の取り組み「いこいのミニライブ」は上演を中止した。 自粛していた社会活動を再開し、コロナ禍前に戻りつつある傾向を受け、「無料ルーム調整会議」等で新しい日常生活様式を繰り返し啓発・事例を説明するなど、団体活動の再開・継続について支援した。 前年度実施した関西医科大学等との連携は、計画段階でコロナ禍の影響を受けたため、次年度以降で調整予定とした。なお、社会福祉協議会（以下、社協）は関西医科大学看護学部への実習協力を継続しており、当館で活動している各団体には引き続き理解・協力を呼び掛ける側面支援をした。 総合文化芸術センターとは日常的に連携し、利用案内のほか各施設へ向かう動線の環境整備など、市と相談しながら施設運営にあたった。	3	「障害者、高齢者等に対する福祉サービスの充実を図るとともに、市民の福祉活動を促進する」という会館設置の目的に沿って、新型コロナウイルス感染拡大防止の取り組みを適切に実施しながら良好な管理運営が行われている。 社会福祉協議会（以下、社協）による関西医科大学看護学部への実習協力を継続（150～200人を受け入れ）しており、各団体には引き続き理解・協力を呼び掛ける側面支援を実施している。 総合文化芸術センターとは日常的に連携し、利用案内のほか各施設へ向かう動線の環境整備など相互利用の円滑化を評価する。 関西医科大学等との連携「プールでダイエット」は、計画段階でコロナ禍の影響を受けたため、次年度以降で調整予定としている。	月次報告書  年次報告書  自主事業年間予定表及びその結果・内容がわかるものの			

②施設運営に関する計画						
ア) 施設運営に関する提案						
施設の利用の向上に関する計画が提案されている（確認事項 9）						
	<p>・正面玄関前広場を活用しての介護予防の取り組みや夜間の施設を利用した各種講座の開催、枚方市総合文化芸術センターとの共同企画や共通Wi-Fi設置など、利用向上のための取り組みの実施。</p>	4	<p>新型コロナウイルス感染拡大予防の一環で3密回避や夜間活動自粛のため、正面玄関前広場や夜間に空き施設を利用した講座開催は控えたが、場面に応じた利用者への声掛け、日常的な接遇・個別対応で緩やかに社会活動の継続を促して、市民の介護予防に取り組んだ。</p> <p>指定管理者でWi-Fiを設置し、令和4年度から貸室利用時に使用可能となった。また、市よりデジタルサイネージと公衆Wi-Fi設置提案を受け、令和5年度からの運用に向け調整を進めた。</p> <p>正面玄関前広場は総合文化芸術センター本館への通路として使用するため、双方の使用状況に合わせた安全対策など、随時取り組んだ。</p>	4	<p>新型コロナウイルス感染症予防の観点から場面に応じた利用者への声掛け、水泳教室などの会館事業や総合文化芸術センターの催し案内など、緩やかに社会活動の継続を促す手法で、市民の介護予防に取り組んだことを評価する。</p> <p>会館単独でWi-Fiを設置し、導入後は夜間利用率が向上している。</p>	<p>月次報告書</p> <p>ヒアリング</p> <p>館内視察</p>
利用者に対する接遇対応向上について提案されている（確認事項10）						
	<p>・接遇・人権研修を修了した従業員を配置し、市民が安心して快適に利用できる施設の運営。</p> <p>・接遇研修とAED研修の毎年実施。</p>	3	<p>利用者対応にあたる従業員は接遇・人権、AEDなどの研修を受講し、各受付でマニュアルを整備しており、利用者からの意見・要望には速やかに解決する様に対応した。</p> <p>10月に接遇・人権研修として障害者差別解消法に関する研修を実施した。</p>	3	<p>接遇対応の向上に向け接遇・人権、AEDなどの研修が行われ、各受付にマニュアルが整備されている。</p> <p>10月には、接遇・人権研修として障害者差別解消法に関する研修を実施している。</p> <p>また、利用者からの意見・要望に対して、速やかな解決に努めている。</p>	<p>月次報告書</p> <p>年次報告書</p> <p>自主事業年間予定表及びその結果・内容がわかるもの</p>
利用者が安全に利用できるよう施設内で発生するトラブルへの対応方法等について提案されている（確認事項11）						
	<p>・保守・点検等設備は日常点検の強化と計画的な補修・修繕に努めトラブルを防止する。トラブル発生時には速やかに対策を講じる。</p> <p>・人的警備を行い、防犯・防火及び防災に万全を期し保安警備にあたる。</p>	4	<p>利用者が安全・安心に施設利用できるよう、日常的に各種法定任意点検を行うと共に、その結果は市へ毎月報告した。</p> <p>今年度の指定管理者による修繕箇所は、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* チラー 冷却水ポンプ各ストレーナー・部品交換</li> <li>* 給湯用膨張タンク ボールタップ取替</li> <li>* ジャグジープール系統ろ過ポンプフレキ配管取替</li> <li>* 高度下水処理水返水槽排水ポンプ 緊急整備</li> <li>* 水着用脱水機の修理 など。</li> </ul> <p>指定管理者で対応が困難な案件は、随時報告し、市と相談・協議し順次対応。特に、高度下水処理水の市関連施設で1月、3月と故障が生じ、全館暖房・送風、温水の昇温に関する装置が長期間運転を停止する事態となった際には、速やかに市と情報共有、相談・協議し、各施設が利用継続・維持できるよう対策を講じた。</p>	4	<p>日常的に設備点検が行われ、修繕が必要と判断された設備の中で30万円未満のものは指定管理者で修繕し、30万円以上のものについては市に報告の上、対応を協議することで、適切な管理がなされている。</p> <p>築年数が経過し、老朽化に伴う修理・修繕箇所が増える中で、市と情報の共有を図りながら、施設利用への支障が極力生じないよう計画的な対応がなされていることを評価する。</p>	<p>点検整備等の年間予定表及び一覧表</p> <p>各種施設・機器・設備・備品等の故障に対する対応状況定期報告書</p> <p>自主点検及びチェックシート</p>

セルフモニタリング及び利用者等に対するアンケートの実施について提案されている（確認事項12）					
・セルフモニタリングについて、月次報告と利用者アンケートや意見箱の設置を行い運営に反映する。 ・枚方市総合文化芸術センターと定期的に情報交換する仕組みをつくる。	3	毎月の月次報告でセルフモニタリングを行い、館内に設置した意見箱や来館者からの声かけで随時意見を伺い運営に反映、改善へ向けて都度検討・対応、利用者アンケートは11～12月で実施した。 総合文化芸術センターとは日常的に情報交換し、特に貸室利用予定については月単位で情報提供を受け、芸術センター利用者からの問い合わせに随時回答・ご案内するなどサービスの向上に努めた。	3	アンケートの集計結果より、会館利用者の高い満足度が伺える。変化する利用者ニーズに対応し、施設サービスの向上に貢献している。 総合文化芸術センターとの連携では、大規模なイベントの際など通行量を注視し、必要に応じて歩道橋への誘導などを行っている。	月次報告書  自主事業年間予定表及びその結果・内容がわかるもの  利用者アンケート結果報告書
利用者等の安全・秩序維持のための適切な対応方法について提案されている（確認事項13）					
・「消防計画」等を整備し、消防訓練や研修等を計画・実施する。 ・保安警備は開館時の人的警備を定位置警備と巡回警備を組み合わせ、閉館時も1回以上実施する。	3	消防計画を整備し、10月に消防訓練(総合訓練)と防犯訓練を実施。3月の部分訓練では、避難経路・消防設備を確認し、大型冷凍設備など防火・防災上の重要施設について学習・理解を深めた。 開館時の人的警備は定位置警備と巡回警備を組み合わせ、閉館時は機械警備と共に目視による巡回警備を実施した。 屋外管理については、迷惑駐車など駐車場管理員による注意喚起に取り組んでいる。駐輪場については利用外の駐輪を防ぐため、開館前の巡回で確認し、閉館後はチェーン・バリカーを設置し駐輪場所の立ち入りを禁止した。隣接の総合文化芸術センターとは駐車場・駐輪場の使用状況を、適宜連絡調整し対応にあたった。	3	消防計画を整備し訓練が実施されている。テレビモニターでの定位置警備、巡回警備、迷惑駐車をなくす注意喚起など、利用者の安全に寄り添った取り組みが行われている。 総合文化芸術センターとも調整・対応するなど、利用者等の安全・秩序維持を図っている。特に会館裏の通路の整備については危機感をもって対応している。	消防計画  月次報告書  人員配置表 シフト表 再(々)委託先一覧表  館内視察
施設の利用促進に繋がる広報活動等について具体的な実施計画が提案されている（確認事項14）					
・枚方市社会福祉協議会と京阪グループの媒体を利用した積極的なPR活動を実施する。	3	社協ホームページに「ラポールひらかた」のバナーを掲載し、相乗効果でアクセス数を伸ばしている。各構成団体が所有する媒体を利用したPRの他に、掲示物の見直しなど、市民の施設利用頻度を増やす工夫を検討した。	3	社会福祉協議会ホームページへのバナー掲載や今後における各構成団体が所有する媒体を利用したPRなど、施設の利用促進に繋がる広報活動等について実施・提案されている。	社会福祉協議会ホームページ
イ) 事業実施に関する提案					
会館福祉事業等に関して、施設の設置目的に合致した講座等の提案がされている（確認事項15）					
・地域福祉推進に関する人材育成や活動支援の講座の開催。  ・夜間や空き室の有効利用を考慮した各種教室の開催。	4	社協が運営する枚方市ボランティアセンターと連携し、人材育成・活動支援をした。 コロナ禍の利用制限や外出自粛など感染予防の観点から、夜間の有効利用は見合わせたが、Wi-Fi設置後、企業など一般の会議利用は増え、空室が減じた。 水泳教室や市民・福祉講座は、感染拡大の状況と市民の施設利用優先を前提に、定員を減らすなど3密を回避する対策について市と協議しながら順次開催した。なお高度下水処理水供給停止に伴う温水プール臨時休業に伴う水泳教室中止に際しては、参加者・申込者全員へ個別に連絡、事情説明と理解・協力を頂くよう真摯に対応した。	4	新型コロナウイルス感染症の対応を行いながらも、枚方市ボランティアセンターとの連携やwifi設置等の工夫により利用者数は増加している。 水泳教室や市民・福祉講座についても、感染拡大状況の動向をみながら、対策を講じた上で開催した。 高度下水処理水供給停止に伴う温水プール臨時休業による水泳教室中止にあたっては、参加者・申込者全員への個別連絡や窓口での問い合わせへの対応など、フォロー対応をきめ細かに実施したことを評価する。	月次報告書 年次報告書  自主事業年間予定表及びその結果・内容がわかるもの

水泳教室開催事業に関して、障害者・児、または高齢者等に配慮した提案がされている（確認事項16）						
	・障害の有無、年齢に関わらず安心して参加できるよう、監視員や指導員の 増員、有資格者の配置などの配慮を行う。	3	コロナ禍の影響で4～5月是一部開催中止、その後も定員変更等が生じた。1月～3月は高度下水処理水供給停止に伴い温水プールを臨時休業したため、一部を除き開催を中止した。 水泳教室開催時は有資格者を配置し、特に健康管理面は看護師・理学療法士を常同する体制を敷いた。参加者においても募集定員枠の調整や新たな生活様式で教室を開催することについて、理解・協力を得ることができた。	3	水泳教室では、有資格者を適切に配置し、1時間に1回休憩時間を取り、スタッフがプールに潜り確認を行うなど、安全面にも配慮した運営が実施できている。	月次報告書 年次報告書  水泳教室及びプール教室に関連する書類

【施設の管理に関する事項】

関係法令及び本市条例・規則を遵守し、施設の設置目的に沿った管理・運営計画が提案されている（確認事項17）						
	・車いすの館内貸出および短期個人貸出。 ・ボランティアグループの協力を得て、車いす講習会や疑似体験キットを使った高齢者体験、アイマスク・白杖体験講習の開催等。	3	貸出毎に消毒など感染予防対策を採りながら、通院や買い物など日常生活に必要な外出で使用したい個人に対し、短期間の貸し出しを行った。 ボランティアグループとマックススポーツが講師協力し、一体的な提案型健康講座を11月に開催した。 学校などで社会活動が一定再開されてからは、社協の福祉学習を担当する部門と連携し、職員の出前講座や機材の貸出など活用できるサービスを情報提供した。 会館受付スタッフの実用手話は、登録団体の活動者と日常的に情報・資料提供を受け、業務に活用した。	3	感染予防対策を採りながら、車いすの短期間の貸し出し、提案型健康講座の開催、会館受付スタッフの実用手話の業務活用など、施設の設置目的に沿った適切な管理・運営がなされている。	月次報告書 年次報告書  貸し出し状況がわかる書類

建築設備全般に係る点検・保守を適切に実施し、機能保全・利用者への安全、快適な環境が提案されている（確認事項18）

	・利用者の安全確保と事故防止を徹底し、安全・安心・快適な環境の提供。 ・ITシステムや各種のチェック機能を活用した、効果的な施設管理業務の継続。 社内モニタリングシステムによる業務水準の確保。	4	利用者が安全・安心して施設を利用できるよう、日常的に各種法定点検を行うとともに、その結果は月に毎月報告した。 市と常に連携を図りながら計画的な安全保持と補修を行った。 独自の施設管理業務支援システム(FM-EXP)を活用し、年間作業計画や中長期計画の作成、故障・障害・修繕履歴の情報共有等を常に行い、安定感のある高品質な業務水準を満たすべく努めた。	4	設備の老朽化に伴う製造終了の機器・部品の増加、部材の調達や修繕手配に難航する案件が増える中、施設運営に支障が生じないよう、各種点検や修繕実施により機能保全に努め、工事等の調整を行っている。 また、独自の施設管理業務支援システム(FM-EXP)を活用した設備の更新・修繕に係る中長期計画の作成など、常に市と連携し情報共有を行いながら、安全・快適な環境維持を目指し、良好な管理運営を行っている。	点検整備等の年間予定表及び一覧表  保守点検報告書など
--	--	---	--	---	--	-----------------------------------

業務基本仕様書の規定に従い、資格を必要とする業務に有資格者を配置するなど適正な人員配置が提案されている（確認事項19）

	・関係法令・仕様書等を遵守した有資格者の配置、設備機器の適正な運転による良好な状態の維持。	3	関係法令・仕様書等に応じた有資格者（電気主任技術者1名・冷凍機械製造保安責任者1名・建築物環境衛生管理技術者1名）を適正に配置し、異動等においては速やかに再配置し、法令を遵守するとともに、有資格者と常に連携を取りながらその指示・指導のもと、日常点検や定期点検および日々の機器の運転操作・調整を行った。	3	各種業務運営に必要な人員については、関係法令及び協定書等に基づいて適切に配置されている。	人員配置表 シフト表 再(々)委託先一覧表
--	---	---	--	---	--	-----------------------------

施設内で生じた廃棄物の適切な一時保管、搬出、処理の提案がされている（確認事項20）

	・地下ゴミ集積場への一時保管、一般廃棄物・産業廃棄物とも廃棄物処理法に基づき、専門業者による処理。	3	施設で生じた廃棄物は地下ゴミ置き場に一時保管後、一般廃棄物・産業廃棄物に分けて搬出し、処理した。いずれも廃棄物処理法に基づき、専門業者により適正に処理した。	3	施設内で発生した廃棄物について、適切な搬出・処理がなされている。	再(々)委託先一覧表
--	---	---	--	---	----------------------------------	------------



環境に配慮した管理運営を目指し、ごみの削減、省エネルギー等具体的に提案されている（確認事項21）					
・一般廃棄物のうち、貸室利用者には持ち帰りを依頼、事務所等からのごみは 分別し古紙等の徹底したりリサイクルの実施。敷地内の緑化やグリーン購入による 物品調達、デマンドコントローラーによる省エネにも努める。	3	利用時に生じた廃棄物は各利用者に持ち帰りを依頼し、館内のごみ箱への投棄を控えるよう、常に案内し、各事業所から生じる古紙などは分別しリサイクルした。また、トイレトペーパーや食器用洗剤などは環境対応商品、事務用品はリサイクル対応製品を購入した。 エネルギー使用量を削減するために、デマンドコントローラーを活用し適正に電気を使用した。	3	ゴミの分別回収・リサイクル対応物品の購入など環境に配慮した取り組みが日常的に行われ、デマンドコントローラーの活用など、省エネルギー対策についても積極的に取り組まれている。	年次報告書  館内視察
備品管理に当たり、管理簿の整備及び責任の所在について提案されている（確認事項22）					
・担当者を置き、設備や器具・備品等の適正な管理、補修指示や点検の実施、管理簿による適正な備品管理。	3	会館の器具・備品は日々管理するとともに、総合マネジメント担当従業員が備品台帳を基に点検を実施し、必要に応じた補修を適宜行った。 また、貸出備品・備え付け備品は管理サービス業務従業員が都度チェックし、異常が確認された場合は迅速に修理し、常に良好な状態で使用できるよう努めた。	3	各備品に番号を付したシールの貼りつけや備品の点検・補修、台帳更新など、適切な管理が行われている。 なお、令和 5 年 3 月に閉鎖した「喫茶わお」から引き取った備品については次回モニタリングまでに整理を行う予定。	備品台帳  備品品目・数量・保管状況等管理状況 定期報告書  館内視察
公正採用への対応として、大阪府公正採用選考人権啓発推進員設置要綱、又は大阪労働局公正採用選考人権啓発推進員設置要綱に基づき、「公正採用選考人権啓発推進員」を設置している（確認事項23）					
・「HUG」共同事業体のすべての構成団体において、「公正採用選考人権啓発推進員」を選任し、枚方公共職業安定所に届出済。	3	各構成団体において「公正採用選考人権啓発推進員」を選任し、枚方公共職業安定所に提出済み。従業員の採用にあたっては、公正かつ適正に実施した。	3	すべての構成団体において「公正採用選考人権啓発推進員」を選任し、枚方公共職業安定所に提出している。	中間モニタリング及びヒアリング（時点確認）
障害者法定雇用率が達成されている（申請段階で未達成の場合は、本施設における雇用をはじめ、雇用率が達成できるよう提案されている）（確認事項24）					
・障害者雇用促進に関する関係法令等を遵守し、各構成団体にて適正に対応。	2	令和 5 年 3 月時点での障害者雇用率は以下の通り。 【枚方市社協】雇用率達成（4.37%） 【ＫＢＴ】雇用率達成（2.42%） 【マックススポーツ】雇用率未達成。雇用に向け各手続きを進めるも採用に至らなかった。	2	障害者法定雇用率が達成できていない構成団体があるが、特別支援学校の就労体験受け入れなど雇用につながる機会を持ち、達成に向け取り組んでいる。	中間モニタリング及びヒアリング（時点確認）  指定管理申請書
業務に従事するものが、人権について正しい認識を持って業務を遂行できるよう、人権研修について、提案されている（確認事項25）					
・各構成団体に人権についての行動指針あり。「HUG」共同事業体としても従業員に対する人権研修を実施、他機関が実施する研修への参加促進。	3	各構成団体において人権に関する行動指針があり、正しい認識を以て業務を遂行できるように各種研修にも積極的に参加する様に促した。 今年度は10月に障害者差別解消と高次脳機能障害者をテーマに研修を実施した。	3	人権研修等が適切に行われている。	月次報告書  中間モニタリング及びヒアリング（時点確認）  指定管理申請書
男女雇用機会均等法に基づくセクシュアル・ハラスメント防止対策について提案されている（確認事項26）					
・各構成団体においてセクシュアル・ハラスメント防止に関する指針等を定め、相談窓口を設置するなどの対策を実施。「HUG」協働事業体としても、すべての職員同士が互いを尊重し、信頼感を持って働くことができる環境を整備。	3	各構成団体においてセクシュアル・ハラスメント防止に関する対策を講じており、相談窓口を設けている。 HUG共同事業体としても、すべての職員同士が互いを尊重し、信頼感をもって働く環境づくりに努めた。	3	各構成団体においてセクシュアル・ハラスメント防止に関する対策を講じ、相談窓口を設けている。	月次報告書  中間モニタリング及びヒアリング（時点確認）  指定管理申請書

【情報公開及び個人情報保護の措置に関する事項】						
枚方市情報公開条例の目的等を踏まえ、管理運営事業で保有する情報の公開に関する対応が明確に示されている（確認事項27）						
	・社会福祉法第24条及び枚方市情報公開条例に則り、校正で透明性のある運営を行う。	3	「枚方市情報公開条例」及び各団体で定めた対策に則り、公正で透明性のある運営を推進した。アンケートなど利用者から得た意見を、日々の会館運営及び市民向けの事業で活かし、反映した結果を踏まえた開催報告をホームページで適宜知らせた。	3	枚方市情報公開条例及び各構成団体で定めた対策に沿って、公正で透明性のある運営を推進されている。また、アンケートなど利用者から得た意見への対応が示されている。	利用者アンケート報告書 事業年間予定及びその結果・内容のわかるもの
個人情報保護法及び関係法令の目的等を踏まえ、個人情報の保護に関する必要な措置について明確に示されている（確認事項28）						
	・個人情報保護方針の掲示、ホームページへの記載。 ・個人情報の漏洩対策として、適正なセキュリティ対策を導入。漏洩時の対処として、迅速な事実確認と調査等を実施し適切に対応する。	3	「個人情報保護に関する方針（プライバシーポリシー）」は会館受付に掲示するとともに、ホームページに掲載した。 個人情報を含む業務データは社協が所有する業務用サーバで管理、当該サーバはセキュリティ対策としてハードウェアファイアウォールを導入し、ネット経由以外の対策としてウイルス対策ソフトを使用した。また、万が一個人情報の漏洩が発生し、損害賠償を請求された場合の対策として損害保険に加入した。	3	個人情報保護に関する方針が提示され、ホームページに掲載されている。また、個人情報の漏洩対策として、セキュリティ対策ソフトを導入し、損害賠償が発生する場合の対策として損害保険に加入している。	個人情報取扱チェックシート  その他、個人情報を取り扱う業務等に係る書類
【緊急時における対策に関する事項】						
緊急時・防犯・防災対策の危機管理マニュアル作成等が提案されている（確認事項29）						
	・必要に応じて緊急時等・防犯・防災対策・危機管理のマニュアルの更新、マニュアルに基づき、利用者や職員の安全の確保、緊急時の適切な対応に努める。	3	非常事態が発生した場合、従業員が「消防計画」「枚方市立総合福祉会館危機管理対応マニュアル」「枚方市立総合福祉会館災害対策マニュアル」「枚方市立総合福祉会館武力攻撃事態等対策マニュアル」に基づいた行動をとれるよう、日頃から周知徹底と適切な対応に努めた。 今年度は10月に防犯訓練を開催、K B T が講師協力。また、大規模災害時に枚方市社協に設置される枚方市災害ボランティアセンターと連携し、12月に「開設・設置訓練」を実施した。	3	防犯・防災対策・危機管理マニュアルの周知徹底に努め、枚方市災害ボランティアセンターと連携した訓練が実施されている。	防犯・防災対策・危機管理マニュアル  中間モニタリング及びヒアリング（時点確認）  館内視察  人員配置表、自主事業年間予定表及びその結果・内容のわかるもの
緊急事態発生時又は発生が予測される場合における常時連絡可能な体制・方策が提案されている（確認事項30）						
	・緊急時の連絡網整備や役割分担、バックアップ体制等を明確にし、迅速で正確な対応を実施する。	3	緊急時に際しては、緊急連絡網を整備し迅速に対応した。構成団体間で役割分担し、基本的な対応をした。 また、火災等の緊急時に備え、館内の利用状況を毎日共有し、安全確保に努めた。	3	緊急連絡網を整備し、構成団体間で役割分担をされている。火災等の緊急時に備え、館内の利用状況を共有し、安全確保に努められている。	中間モニタリング及びヒアリング（時点確認）  館内視察  人員配置表

構成員間（本支社間含む）、市との間におけるリスク分担に対する考え方が明確に示され、かつ考え方に対応した分担内容となっている（確認事項31）						
・緊急時に対しては、HUG共同事業体の構成団体で互いにフォローしながら適切に対応する。市とのリスク分担は、緊急時の人的リスクはHUG共同事業体が負い対処しきれない場合は適宜、市と相談する。	4	緊急時に対しては、HUG共同事業体協定書細則に則り、構成団体がお互いにフォローし合って対応した。また、緊急連絡網、迅速な連絡体制を可能にする体制をとった。	4	緊急対応では構成団体で相互フォローし、緊急連絡網、迅速な連絡体制を整備している。	月次報告書	
		市との分担については、指定管理者で対処しきれない重大な問題が発生した場合は市と相談・協議し、適宜対応をした。特に今年度は光熱費の高騰による経費増大や高度処理水供給停止に伴う運営制限といった指定管理者では対処しきれない事案が発生したが、随時市と協議を行い、適切に対応してきたことを評価する。		緊急性の高い問題については、市と情報共有を図り、迅速な対応に努めている。令和4度は、光熱費の高騰による経費増大や高度処理水供給停止に伴う運営制限といった指定管理者では対処しきれない事案が発生したが、随時市と協議を行い、適切に対応してきたことを評価する。		中間モニタリング及びヒアリング（時点確認）  館内視察

【その他】						
利用者サービスを維持・向上させる具体的な取組みについて提案されている（確認事項32）						
・定期的なHUG共同事業体運営会議、枚方市総合文化芸術センターとの連絡会議の開催。 ・市担当課との連絡調整と意見交換。	3	HUG共同事業体の運営会議は10月・2月に開催。 総合文化芸術センターとは随時連絡、必要事項を協議した。 市担当課とは連絡を密にして連携、課題の解決を図った。特にコロナ禍における対応は、市の方針に則り、社会活動を継続させるため、新しい生活様式を取り入れた施設運営について意見を交換・調整し、状況に合わせた対応を採ることで利用者サービス維持に努めている。 温水プールは市と協議し、従業員による日常的な感染予防対策徹底するとともに、ドライヤーなど備品は利用毎、利用者が消毒する理解・協力を得た。 貸室は定員内での利用、ロビーなど不特定多数が利用し感染予防徹底の難しい場所は、引き続き利用制限を設けて運営にあたり、「社協ふくしフェスティバル（11月）」「よどがわ防災まつり（2月）」をモデルケースに、イベント開催時の対応について試行した。 安全安心な利用環境を整えるために必要な、施設全体の老朽化対策は、対象となる案件を市へ報告し、意見を交換しながら保全工事及び更新・改修工事の要望に向けて取り組んだ。	3	HUG共同事業体の運営会議開催のほか、総合文化芸術センターと日常的に情報交換をしている。 また、新型コロナウイルス感染症対応をはじめ総合文化芸術センターに関する案件、安全安心な利用環境を整えるために必要な施設全体の老朽化対策など、市と随時意見交換し、状況に合った会館の運営、サービスの維持に努めている。	月次報告書	
					年次報告書	
					中間モニタリング及びヒアリング（時点確認）	
					館内視察	

指定管理者による一次評価 平均点	3.2	所管部署による二次評価 平均点	3.2
------------------	-----	-----------------	-----

評価項目 1 業務の履行状況 (1) 選定時の基準（確認事項）・事業計画の内容（目標）に関する事項の評価（所管部署）	A
--	---

評価項目ごとの評価基準（1(1)）		
S	事業計画における提案以上に、特に良好な管理運営を行っている	二次評価の平均点が4点以上
A	事業計画に則した適切な管理運営を行っている	二次評価の平均点が3点以上4点未満
B	事業計画の履行において一部努力が必要だが、概ね適切な管理運営を行っている	二次評価の平均点が2点以上3点未満
C	事業計画の履行において、抜本的な管理運営の改善が必要	二次評価の平均点が2点未満



(2) 施設の管理運営に関する経費の収支状況（使用料の収入実績を含む）

評価ポイントごとの評価基準	
○	適正（適切）である
△	一部改善は必要であるが、概ね適正（適切）である
×	不適正（不適切）である

評価ポイント	指定管理者による一次評価		所管部署による二次評価		評価の根拠 （資料名等）
	評価	評価理由	評価	評価理由	
・収支予算書と比較して収入額が大幅に乖離している場合、その理由は何か、また、今後安定した収入を得られる見込みがあるか。	○	新型コロナウイルス予防による利用中止・制限に伴い、水泳教室・各種講座の開催数減、1回当たりの定員減に伴い参加費収入が減じたが、新しい生活様式を採りながら、順次開催した。 1～3月に市設備の故障で高度下水処理水の供給が停止し、温水プールの臨時休業・貸室利用に制限が生じ、水泳教室はほぼ開催できず、講座は申込者数が大幅減となり、収入が大幅に減じた。	○	新型コロナウイルス予防による利用中止・制限に伴い、水泳教室・各種講座の開催数減、1回当たりの定員減に伴い参加費収入が減じたが、新しい生活様式を採りながら、順次開催。1～3月に市設備の故障で高度下水処理水の供給が停止し、温水プールの臨時休業・貸室利用に制限が生じ、水泳教室はほぼ開催できず、講座は申込者数が大幅減となった。これにより収入が大幅に減じたが、不可抗力によるものと判断する。	月次報告書 年次報告書 中間モニタリング及びヒアリング（時点確認）
・収支予算書と比較して、想定外に多く支出している費目がある場合、その理由は何か、また、今後、予定外の支出が発生するおそれはないか。	○	概ね予算通りに執行しているが、光熱水費は当初予定より大幅に支出額が増えた。感染予防の換気で生じる外気・室内の温度差に対し、機器の適切な運転と調整で使用量を抑えたが、急激な物価高に伴い支払料金が高騰、電気・ガス代の支出額が年度末時点で前年比134.1%と大幅に増加した。 今年度市工事対象の濾過装置、高度処理水系統排水ポンプといった重要設備で、施工前に故障が発生、指定管理者で緊急修繕を行う予定外の費用を支出、予算超過となる恐れが生じ、修繕計画を見直し貸室等扉修繕などは次年度に見送った。 指定管理の契約時と状況が激変したことを踏まえ、市で補填等対応をしていただいた。	○	概ね予算通りに執行しているが、光熱水費は当初予定より大幅に支出額が増えた。感染予防の換気で生じる外気・室内の温度差に対し、機器の適切な運転と調整で使用量を抑えたが、急激な物価高に伴い支払料金が高騰、電気・ガス代の支出額が年度末時点で前年比134.1%と大幅に増加した。市は光熱費が高騰している状況を踏まえ、指定管理料の増額を行った。 今年度市工事対象のろ過装置、高度処理水系統排水ポンプといった重要設備で、施工前に故障が発生、指定管理者で緊急修繕を行う予定外の費用を支出、予算超過となる恐れが生じ、修繕計画を見直し貸室等扉修繕などは次年度に見送った。	月次報告書 年次報告書 中間モニタリング及びヒアリング（時点確認）
・運用資金の借入を行っている場合、その理由は適当か。	○	運用資金の借入はない。	○	運用資金の借入なし。	
・口座管理、つり銭等の現金管理は適正に行われているか。	○	J V口座は社協が管理し、つり銭等は自動券売機及び金庫に保管し、日計・月計累計で定期的に確認した。	○	J V口座は社協が管理し、つり銭等は自動券売機及び金庫に保管し、日計・月計累計で定期的に確認をしている。	中間モニタリング及びヒアリング（時点確認） 館内視察

評価項目1 業務の履行状況 (2) 施設の管理運営に関する経費の収支状況の評価（所管部署）

A

評価項目1 (2)の評価基準		
S	全ての項目が適正（適切）であり、かつ、特に優れた点が見られる	全ての項目が○、かつ、特に優れた点が見られる
A	全ての項目が適正（適切）である	全ての項目が○
B	一部改善は必要であるが、概ね適正（適切）である	△が20%未満
C	改善を要する点が多数ある、又は不適正（不適切）な点があり、直ちに改善を求める	△が20%以上又は×が1個以上

## (3) 募集要項・仕様書記載事項等に関する事項

評価ポイントごとの評価基準	
○	適正（適切）に実施している。
△	一部改善は必要であるが、概ね適正（適切）に実施している。
×	実施していない、又は不適切な点がある

評価ポイント	指定管理者による一次評価		所管部署による二次評価		評価の根拠 (資料名等)
	評価	評価理由	評価	評価理由	
・募集要項2ページに記載している再委託禁止に関する事項を順守し、市の承認手続きが適切に行われているか。	○	要項を順守し、運営した。	○	要項を順守し、運営している。	再委託承認書
・指定管理業務に伴い発生する経費及び収入を、指定管理者が他の事業等で利用する口座とは別の口座で管理しているか。	○	J V 名義の口座を開設し、代表団体の社協が管理をした。	○	J V 名義の口座を開設し、社会福祉協議会が管理をしている。他の事業等とは別に管理している。	中間モニタリング、ヒアリング（時点確認）及び館内視察
・個人情報保護法等の関係法令に基づき個人情報保護に関し必要な措置を講じているか。	○	他の事業等とは別に管理した。関係法令や協定書の取り決めを遵守し、パソコンなど業務端末は必要な措置を講じて管理した。受付など個人情報を取り扱う業務は、特定の従業員が従事した。	○	関係法令や協定書の取り決めを遵守し、パソコンなど業務端末は必要な措置を講じて管理した。受付など個人情報を取り扱う業務は、特定の従業員が従事。	チェックシート その他、個人情報を取り扱う業務に係る書類
・労働基準法等の労働関係法令を遵守しているか。	○	公正採用選考人権啓発推進員を配置し従業員を採用、就業規則を定めるなど、関係法令を遵守した。	○	公正採用選考人権啓発推進員を配置し従業員を採用、就業規則を定めるなど、関係法令を遵守している。	届出書等
・職務の執行に対する意見、要望等の記録等に関する条例に基づき記録等の対応を行っているか。	○	意見等記録条例に基づき、意見・要望の聴取や記録など対応するとともに、市と協議しながら適正な運営にあたった。	○	意見等記録条例に基づき、意見・要望の聴取や記録など対応するとともに、市と協議しながら適正な運営にあたっている。	意見・要望の記録
・指定管理者が業務に伴って作成し、又は受領した文書等に関し、文書管理に関する規定等を定め、適正に管理・保存しているか。	○	管理規定等を定め、文書等を管理・保管した。	○	管理規定等を定め、文書等を管理・保管している。	文書管理規定 中間モニタリング、ヒアリング（時点確認）及び館内視察
・募集要項10ページに記載している「環境への配慮」が適切に行われているか。	○	施設利用時に生じたごみは持ち帰り、館内の各事業所へは分別回収と、環境・リサイクル対応製品の購入・使用をお願いしている。また、デマンドコントローラーを活用し電気使用量を削減に努めた。	○	施設利用時に生じたごみは持ち帰り、館内の各事業所へは分別回収と、環境・リサイクル対応製品の購入・使用をお願いしている。また、デマンドコントローラーを活用し電気使用量を削減している。	ヒアリング
・適切な保険に加入しているか。	○	施設賠償保険に加入し、指定管理事業の遂行によって生じた対人・対物事故による損害への補償に備えた。	○	施設賠償保険に加入し、指定管理事業の遂行によって生じた対人・対物事故による損害への補償に備えている。	中間モニタリング及びヒアリング（時点確認）
・指定管理者名と設置者としての市の連絡先を施設内に表示するとともに、利用料金表等に明記しているか。	○	各表示は館内に掲示し、施設使用料等は各受付・自動券売機で表示した。	○	各表示は館内に掲示し、施設使用料等は各受付・自動券売機で表示している。	中間モニタリング、ヒアリング（時点確認）及び館内視察
・募集要項11ページに記載している障害者差別解消に関する取り組みが行われているか。	○	会館運営上の正当な理由なく、障害を理由に不当な差別的取り扱いを禁じ、意思表示があった場合に合理的配慮をした。	○	会館運営上の正当な理由なく、障害を理由に不当な差別的取り扱いを禁じ、意思表示があった場合に合理的配慮を行っている。	ヒアリング

・事業報告書、日報・月報等を遅滞なく市に提出するとともに、業務の実施状況が適切に報告されているか。	○	事業報告書・月次報告書等を遅滞なく市に提出した。	○	事業報告書・月次報告書等が遅滞なく提出され、業務の実施状況も適切に報告されている。	各種報告書
---	---	--------------------------	---	---	-------

評価項目 1 (3)の評価基準		
S	全ての項目が適切に実施されており、かつ、特に優れた点が見られる	全ての項目が○、かつ、特に優れた点が見られる
A	全ての項目が適切に実施されている	全ての項目が○
B	一部改善は必要であるが、概ね適切に実施されている	△が20%未満
C	改善を要する点が多数ある、又は不適切な点があり、直ちに改善を求める	△が20%以上又は×が1個以上

評価項目1 業務の履行状況 (3) 募集要項・仕様書記載事項等に関する事項の評価 (所管部署)	A
---	---

(4) 改善指示等への対応状況

指示を行った時期	内 容	指定管理者による一次評価	所管部署による二次評価	評価の根拠 (資料名等)
		対応状況	評価内容	
令和 年 月	該当なし			

評価項目 1 (4)の評価基準	
S	全ての内容について適切に対応されており、かつ、特に優れた対応が見られる
A	全ての内容について適切に対応されている
B	一部対応が不十分な点又は改善を要する点が見られるが、概ね適切に対応されている
C	対応又は改善を要する点が多数ある、又は不適切な点があり、直ちに対応又は改善を求める

評価項目1 業務の履行状況 (4) 改善指示等への対応状況の評価 (所管部署)	
---	---

## 2 業務の継続性・安定性

評価ポイントごとの評価基準	
○	適正（適切）である
△	一部改善は必要であるが、概ね適正（適切）である
×	不適正（不適切）である

定期モニタリング（年間）では直近の団体の財務状況を確認できていないため、「2 業務の継続性・安定性」の評価については資料6-2「令和5年度定期モニタリング評価表（中間）」を参照してください。

評価ポイント	指定管理者による一次評価		所管部署による二次評価		評価の根拠 （資料名等）
	評価	評価理由	評価	評価理由	
・応募の資格に抵触する事項はないか。	○	各法令を遵守し対応した。	○	各法令を遵守し対応している。	中間モニタリング及びヒアリング（時点確認）
・施設の収支状況（自主事業の収支を含む）が安定しているか。（赤字の場合は、その赤字分を継続的・安定的にカバーできる財務状況となっているか。）・	○	新型コロナウイルス感染症の影響や、高度処理水の設備故障等による自主事業の中止により、収支がマイナスとなっているが、代表法人である社会福祉協議会がカバーできる体制をとっている。	○	社会福祉協議会の財務状況等により・継続的・安定的に事業実施が可能。	法人決算書等
・その他、団体の経営に影響する要素はないか。	○	令和2年以降、新型コロナウイルスのまん延により社会活動の停滞はあるが、状況に合わせた対応で財務基盤の安定に努めている。	○	令和2年以降、新型コロナウイルスのまん延により社会活動の停滞はあるが、状況に合わせた対応で財務基盤の安定に努めている。	ヒアリング

評価項目2の評価基準		
S	継続的・安定的にサービスを提供できる状態であり、かつ、特に優れた点が見られる	全ての項目が○、かつ、特に優れた点が見られる
A	継続的・安定的にサービスを提供できる状態である	全ての項目が○
B	一部改善は必要であるが、概ね継続的・安定的にサービスを提供できる状態である	△が20%未満
C	改善を要する点が多数ある、又は不適正（不適切）な点があり、直ちに改善を求める	△が20%以上又は×が1個以上

評価項目2 業務の継続性・安定性の評価（所管部署）

A



### 3 指定管理者による一次評価（総括）

参考

#### 一次評価コメント

令和3年4月より、HUG共同事業体は3団体（枚方市社会福祉協議会・京阪ビルテクノサービス・マックススポーツ）がそれぞれの強みを生かして管理運営事業にあたっています。選定時の基準や事業計画の内容に沿って適正に運営しておりますが、雇用率の一部未達成については雇用に向け各手続きを進め、職場体験の受け入れなど関係機関へ相談しました。

会館開設25年目に入り、建物・各設備の老朽化による不具合・故障等の増加には日々の補修・修繕で利用者が安全安心に利用していただける環境整備に努め、指定管理者で対応が困難な施設の更新・改修工事は市担当課に相談・協議し、今年度は5件施工できました。1月以降は、市設備故障で高度下水処理水が2回停止、冷暖房・送風、温水の昇温運転も長期停止し運営に大きな支障が出たため、市担当課と連携しながら対策を講じました。

新型コロナウイルス感染症に関しては、第6～8波と新規陽性者数が増加する時期がありましたが、市の方針の下、施設利用時の遵守事項の周知、多数の人が触れやすい場所や器具等の消毒徹底など日常的な感染予防対策をとりながら運営し、次年度始めの第5類移行に備え対応を相談しました。また、令和4年4月に総合文化芸術センター別館がリニューアルオープンし、施設利用や別館までの道案内などの応接業務の他、ロビーなど共用施設の相互利用が急増しました。窓口及び電話等でわかりやすい言葉で説明し、時には分かりやすい場所まで同行するなど利用者ごとに配慮して対応しました。

### 4 所管部署による二次評価（総括）

#### (1) 評価項目ごとの評価結果（再掲）

評価項目		評価結果
1 業務の履行状況		
(1)	選定時の基準（確認事項）・事業計画の内容（目標）に関する事項	A
(2)	施設の管理運営に関する経費の収支状況（使用料の収入実績を含む）	A
(3)	募集要項・仕様書記載事項等に関する事項	A
(4)	改善指示等への対応状況	
2 業務の継続性・安定性		A

#### (2) 二次評価コメント

「障害者、高齢者等に対する福祉サービスの充実を図るとともに、市民の福祉活動を促進する」という会館設置の目的に沿って、3団体それぞれの強みを生かしながら、適切に施設を運営いただいています。雇用率の一部未達成については雇用に向けての取り組みを引き続きお願いします。

開設25年目に入り、施設設備の様々な部分で劣化・故障が発生する中で保守点検及び修繕を適切に実施され、改修工事等の円滑な実施に向けて市と協議し各種調整をいただくなど、設備の適切な維持管理に努められています。高度処理水停止による冷暖房や温水の昇温運転が長期停止し、施設運営に大きな支障が出る中でも臨機応変にご対応いただいています。また、新型コロナウイルス感染症対策においては、利用者の安全・安心を第一とし、日常的に対策を講じて運営されています。総合文化芸術センターをはじめ近隣施設との連携を図りながら、今後も施設設備の適切な維持管理、地域福祉活動の拠点としての施設運営、利用者ニーズに合致した事業の展開など、事業計画に則した管理運営をお願いします。

### 5 添付資料

◆利用者アンケート結果 → 参考資料9「令和4年度利用者アンケート」をご参照ください。

◆利用状況・収支状況 → 資料5「枚方市立総合福祉会館 施設の概要及び管理運営状況」をご参照ください。