

令和元年度 指定管理者モニタリング結果及び評価表

1 施設の概要

施設名称	松本市総合社会福祉センター	所管課 TEL	福祉計画課 内線: 1571						
所在地	松本市双葉4番16号	設置年月	昭和58年10月						
施設設置目的	市民福祉の増進を図るため、障害者、高齢者、児童をはじめ全ての市民が楽しく利用できる総合的な福祉サービスの拠点とすること								
施設概要・設備	鉄筋コンクリート造5階建、延床面積4529.91㎡ 1階(心身障害者福祉センター、松本圏域障害者相談支援センター、しいのみ学園、おもちゃ図書館、管理事務室(社協 施設障害福祉課、市民課)) 2階(南部児童センター、母子父子コーナー、社協 在宅福祉課) 3階(プラチナセンター) 4階(大・中・小会議室、南松本訪問看護ステーション、居宅介護支援事業所ふたば、南部地域包括支援センター) 5階(社協 総務課、社協 地域福祉課、社協 生活福祉課、福祉団体室、ボランティアセンター)								
指定管理者名(選定方式)	社会福祉法人 松本市社会福祉協議会(特命)								
指定期間	平成30年4月1日～令和3年3月31日(3年間)								
指定管理者の主な業務	(1)総合社会福祉センターの施設、機械設備等及び前庭、駐車場等敷地内の維持管理 (2)会議室の貸館業務及び使用料の徴収 (3)総合案内業務 (4)公共施設案内予約システムへの利用予約入力管理 (5)当該施設で指定管理者が自らの責において実施する自主事業								
利用料金制の導入	なし 委託料方式								
施設の利用状況	利用区分等	利用目標	利用実績	対目標比(%)	対前年比(%)				
	施設利用人数		62,652人		102.0%				
	(特記事項) 利用料金制を導入していないため、利用目標は定めていない。また、施設の大規模改修のため、平成29年度～令和元年度の会議室の貸出は休止。								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30年度決算	
		項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
		指定管理料	42,930,000	指定管理料	38,960,854	目的外使用料	383,440	目的外使用料	371,120
					財産貸付料	464,489	財産貸付料	462,372	
					私用光熱水費	993,586	私用光熱水費	1,100,203	
	計	42,930,000	計	38,960,854	計	1,841,515	計	1,933,695	
	支出 (歳出)	人件費	10,330,000	人件費	10,330,000	指定管理料	38,960,854	指定管理料	35,714,012
		物件費	32,600,000	物件費	28,630,854	工事請負費	251,257,218	工事請負費	107,196,480
				【内訳】		委託料	2,820,100	委託料	603,499
			消耗品費	647,964	修繕料	1,551,880	借上料	60,359	
			光熱水費	10,227,292	通信運搬費	310,200	手数料	171,180	
			修繕費	1,102,014	手数料	68,200	負担金	3,000	
			通信運搬費	158,992	負担金	4,000			
			業務委託費	15,363,549					
			手数料	70,243					
			賃借料	120,800					
		租税公課	940,000						
計	42,930,000	計	38,960,854	計	294,972,452	計	143,748,530		
損益	0	0	0	差引	-293,130,937	差引	-141,814,835		
(特記事項) 平成29年度～令和元年度まで、施設の大規模改修を実施									

2 市(所管課)による評価

指定管理者の事業計画書(提案書)の内容に基づいて、その水準が達成されているかを市が点検・評価するものです。
 評価の手段は、実績報告書(毎月)及び事業報告書(年度終了時)の点検並びに立入検査(随時)等によるものです。

評価の基準	
A	(1.0) 高いレベルで実施されており、高く評価できる。
B	(0.7) 事業計画書(提案書)どおり適切に実施されており、問題は見られない。
C	(0.5) 事業計画書(提案書)どおり概ね実施されていたが、一部に不適切な部分の確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0) 不適切な部分の確認されたので、改善を指示したが、未対応または改善の見込みがなく、指定管理者の取り消しを含め検討する必要がある。

小計
66

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠
管理基準対応	市民の平等利用	1 合理的な理由なく利用者を制限や優遇するなど、市民の平等な利用を妨げていないか	2	B	施設の特性から、福祉団体等の利用が優先されるが、市の基準に基づき実施されている。
	職員の労働条件	2 労働関係法令等を遵守し、業務従事者の正当な労働条件を確保しているか	2	B	労働条件モニタリングチェック項目により確認したところ、業務従事者の適正な労働条件は確保されている。
	危機管理対策	3 災害時や緊急等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	防災対応マニュアル、洪水時の避難確保計画が作成されており、緊急時の連絡網も整備されている。
		4 指定管理者の責に帰すべき事由による損害賠償等のリスクに対応しているか	2	B	仕様書や協定書等により定めたりリスク分担を把握し、想定されるリスクに対して対策がされている。
	個人情報保護	5 個人情報等や業務上知り得た秘密の保護について、書類・電子データ等のセキュリティ対策を講じているか	2	B	適正に対策が講じられており、特に問題は見られない。
	情報公開	6 情報公開や監査請求を理解し、適切な対応を行っているか	2	A	決算総括表、事業報告、事業計画等について、ホームページにおいて公開するなど、積極的な情報公開が行われている。
管理能力	団体の概要	7 団体の経営状況は良好であり、経営の安定性を欠く点はないか	4	B	財務モニタリングチェック項目により分析した結果、経営状況に問題となる点は見当たらず健全な経営を行っている。
		8 当該施設管理運営をサポート・バックアップする体制はあるか	2	B	同じ建物内に指定管理法人の本部(総務課)も入っているため、サポート体制はとられている。
	管理運営	9 市が示す設置目的及び施設運営方針を理解し、仕様書に示した業務を適切に行っているか	5	B	指定管理者は開設以来、本施設管理を行っており、設置目的、管理運営業務を的確に理解し管理されている。
		10 市や関係団体等と緊密に連携し、責任を持って事業に取り組んでいるか	3	A	担当課との連携を密にとっており、緊急時の対応なども責任を持って管理運営に携わっている。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	人員配置、シフト体制、勤務時間ともに問題なく、管理運営上適切である。
		12 現場責任者、有資格者の配置、指揮系統や責任権限は適切であるか	2	B	指揮系統や責任権限も明確になっており、問題は見られない。
	働き方改革の推進	13 働き方改革に積極的に取り組んでいるか	2	B	ノー残業デーの実施等、恒常的な長時間労働が改善される取り組みがある。
	職員研修・人材育成	14 職員研修計画や業務指導に関し、適切に実施されているか	2	B	指定管理法人全体での研修計画に基づき、適切に実施されている。
	経理及び事務処理等	15 会計処理の基準等に基づき、適正に事務処理が行われているか	3	B	社会福祉法人の会計基準に準拠した会計経理事務が適切に行われている。
		16 業務の第三者委託の範囲、委託先は適切に実施されているか	2	B	清掃、機械保守点検業務等の管理業務の一部について、業者による法定点検等が適切に実施されている。
		17 業務報告や事業報告を適切に作成し、期限までに報告されているか	3	B	実績報告書も適切に作成され、期限までに提出されている。
	安全管理	18 事故防止等の安全対策は明確で、職員の教育・訓練は実施されているか	4	B	緊急時の対策がとられており、業務従事者にも徹底されている。
施設の運営	業務内容	19 管理区域、業務範囲についての的確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B	日常の巡回、点検等が適切に行われており、管理区域、業務範囲についての的確に把握されている。
		20 施設の設置目的を把握し、施設の効用を最大限に発揮する事業運営を行っているか	5	B	設置目的等を理解した事業計画に基づき、適切に管理されている。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	管理運営業務を的確に理解し、事業計画に基づき、適切に管理されている。
	地域との連携	22 地域の住民や団体等との連携に積極的に取り組んでいるか	2	B	自主事業のふれあいまつりの開催等により地域との連携を図っている。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	ホームページ等による利用案内は行われているが、さらなる利用促進が望まれる。
	利用者サービス向上	24 利用者の利便性や満足度を高めるため、具体的な方策を講じているか	5	B	利用者からの要望について、可能な範囲で速やかに対応するなど、日頃からサービス向上に努めている。
	障害者等への配慮	25 障害者、子ども、高齢者等の利用に配慮した管理がなされているか	3	A	福祉施設として、障害者、子ども、高齢者等の利用者が多いため、十分配慮されている。
	苦情・要望等への対応	26 利用者アンケート等を適切に実施し、苦情や要望、意見等に適切に対応しているか	3	B	利用者アンケートは実施されており、要望等に関して可能な範囲で対応している。
	セルフモニタリング	27 セルフモニタリングが適切に行われているか	3	B	毎年定期的に実施されており、要望等に関して次年度以降に反映されている。
環境への配慮	28 エネルギー削減等の具体的な目標を定め、その達成に向けて取り組んでいるか	2	A	節電を心がけ光熱水費を減少しており、館内のゴミ分別も徹底されている。	
経済性	経費削減・業務効率化	29 経費削減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	日頃から、経費削減や業務効率化が意識されている。
	事業報告及び決算	30 支出総額は事業計画書の範囲内か、又事業計画とおり収入が確保できたか(又は、利用者を確保できたか)	4	B	事業計画書どおり事業を実施しており、支出総額に問題はない。大規模改修で会議室の貸出は休止しているが、前年並みの利用者を確保できている。

3 利用者による評価

(協定書で指定管理者に実施を義務付けている利用者アンケートの内容)

利用者アンケート	実施時期	令和2年2月17日～3月13日
	調査対象	総合社会福祉センター来館者、施設利用者、センター内に勤務する職員
	調査方法	アンケート用紙への回答
調査結果	別紙のとおり	
利用者からの意見 要望・苦情等	別紙のとおり	

4 指定管理者による自己評価

令和元年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> 大規模修繕により、工事での影響など現場と調整しながら、センターの関係者や利用者にご理解いただけるよう早めの周知や説明を重ねてきたので、苦情まで至らなかった。 工事対象フロアからの移転や戻りについても、対象施設や工事の進捗度合いに応じて関係機関と調整して、時間のロスが出ないように対応できた。 貸館利用等を希望された場合でも、休止の説明や貸館をお知らせしたりと、現場レベルでの丁寧な対応ができた。
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> 当センターの衛生管理等のアンケートでは、水まわりの清掃についての要望が多かったため、清掃業務委託先の業者にも回答結果をお知らせし、引き続き衛生管理の保全について協力を求めていく。 トイレ等の手洗いの湯の供給については、ボイラー保安運転時のみお湯を供給しており、常時ボイラー運転をすることについては、市の担当課と引き続き検討していく。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> アンケートの回答からのご意見・ご要望等は、課題や問題点を整理し、解決できる点は改善に努めてまいります。また、市との調整が必要な事柄については、協議しながら検討いたします。 過年度から引き続いて駐車スペース不足については、駐車場内の安全確保に努めるとともに職員が自家用車を無断駐車しないよう周知していく。 大規模設備改修工事も終了し、貸館業務の再稼働に向け、利用者には不便がかからない業務を心掛けていきます。

5 市(所管課)による総合評価

総合評価 (4段階評価) の基準		
A	(1.0)	アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等を含め、総合的観点から高く評価できる。
B	(0.7)	アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等も含め、総合的観点から標準を満たしていると評価できる。
C	(0.5)	アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容等、標準を満たしているが、今後改善を必要とするところがある。
D	(0.2)	改善すべき点が多く、標準に達しないと判断する。

<p>【自主事業を実施している場合の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> 総合社会福祉センターふれあいまつりは、多くの市民の参加もあり、総合的な福祉サービスの拠点としての認知度が高められている。今後も、これまで築いてきた地域とのつながりを活かし、市民福祉の増進を図るため積極的に自主事業に取り組まれることを期待する。 <p>【総合的な評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> 指定管理者である社会福祉協議会は、開館以来継続して管理をしており、長年の経験により安定した管理運営が行われている。 平成29年度から始まった大規模設備改修では、工事の影響等について綿密に業者と調整をしていた。各団体の移転や停電、断水等、利用者に影響がある事項について、早めの周知、説明を行っており、工事の円滑な実施に大きく寄与した。 工事中は利用者には不便をかけていたが、利用者からの要望について可能なものは早期に対応している。 常日頃から省エネを意識し、光熱水費の縮減に努めており、評価できる。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
73

判断の基準	
75点以上	「良好」
60点以上75点未満	「適正」
45点以上60点未満	「要改善」
45点未満	※「不可」

※「不可」の場合は、指定管理者の取消処分を含め、早急な改善対応の検討が必要

判断結果
適正

【別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	令和2年2月17日～3月13日
	調査対象	総合社会福祉センター来館者、施設利用者、センター内に勤務する職員
	調査方法	アンケート用紙への回答
調査結果	<ul style="list-style-type: none"> ・ 来館目的 館内の施設を利用22.15% 勤務の為77.9% ・ 交通手段 自家用車81.1% 電車・バス等公共交通機関2.1% 徒歩または自転車等12.6% その他1.1% ・ 駐車場について 利用しやすい3.2% ふつう5.3% 利用しにくい13.7% 未回答または勤務者77.9% ・ 利用しにくい理由 駐車スペースがなかった92.3% その他7.7% ・ LED化した廊下やお部屋の明るさ等 良い61.8% ふつう35.8% 不満である3.2% ・ 冷暖房のきき具合や使いやすさ 良い48.4% ふつう38.9% 不満である11.6% 未回答1.1% ・ トイレの使いやすさや雰囲気 良い61.1% ふつう24.2% 不満である13.7% 未回答1.1% ・ 衛生環境や管理状況 良い61.1% ふつう24.2% 不満である13.7% 未回答1.1% ・ 総合社会福祉センターについて 良い41.1% ふつう54.7% 不満である2.1% 未回答2.1% 	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 廊下が暗くてLED化したことに気づきませんでした。 ・ 建物全体的に暗い印象です。 ・ 暖房が暑い。調整できれば良いと思う。 ・ 床暖が調整できるといいです。 ・ 廊下、トイレがもう少し暖かくして欲しい。 ・ トイレが暖房便座になったことは良かったが、とても寒い。せめて、洗面でお湯が出れば良いと思う。 ・ トイレの清掃が不十分。トイレの数が少ない。せめて1フロア3個。 ・ ペーパータオルや手指乾燥器の導入の検討してもらいたい。 ・ トイレの手洗い石鹸、アルコール消毒が常備されていない。 ・ 駐車場に公用車、職員の自家用車を駐車しているのではないか。 ・ 身障者スペースに明らかに健常な方が駐車していることがある。施設を使う身障者の方々が駐車できるように駐車スペースのマナーが守られれば良いと思います。 ・ ゴミステーションもきれいになっている。 ・ 近所の方が自分の車を置いている。張り紙でもいいので取り締まって欲しい。 ・ 夜間、自転車置き場の照明は全て点灯しないでも良いのではないのでしょうか。 	