

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	松本市南部老人福祉センター	所管課 TEL	高齢福祉課 0263-34-3492						
所在地	松本市双葉4-16	設置年月	昭和58年10月1日						
施設設置目的	高齢者の健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜を総合的に提供し、高齢者の向上を図る。								
施設概要・設備	松本市総合社会福祉センター3階(845㎡) 大広間、講座室、娯楽室、浴室、くつろぎコーナー 等								
指定管理者名(選定方式)	(社)松本市社会福祉協議会(非公募・特命)								
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日(5ヶ年)								
指定管理者の 主な業務	南部老人福祉センターにおける維持管理及び貸館業務、高齢者学習事業(プラチナ大学)の実施、生活・健康等各種相談、各種教養講座の実施等								
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(%)				
	施設利用者数	12,000	15,801	131.7%	109.0%				
	講座等参加者数(延べ人数)	600	879	146.5%	227.1%				
	プラチナ大学入学者数	100	73	73.0%	88.0%				
	(特記事項)								
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	7,540,000	指定管理料	6,943,323				
	計	7,540,000	計	6,943,323	計	0	計	0	
	支出 (歳出)	人件費	6,306,000	人件費	5,414,147	指定管理料	6,943,323	指定管理料	7,306,075
		事業費	1,234,000	事業費	1,529,176				
			【内訳】 ・諸謝金 ・旅費交通費 ・消耗品費 ・印刷製本費 ・業務委託費他						
計	7,540,000	計	6,943,323	計	6,943,323	計	7,306,075		
損益	0	0	0	差引	-6,943,323	差引	-7,306,075		
(特記事項)									

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
63

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	特定の人に優遇されることなく、平等に対応できている。
	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	関係機関への連絡等、一連の連絡網を作成しており、緊急時に対応できる体制である。
		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	損害賠償等のリスクに対応できる体制である。潜在するリスクの洗い出し、事故を防止するための対策ができています。
	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	個人情報に関する法律や条例等を遵守するよう職員に徹底している。
	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	B	社会福祉法人の会計基準に準拠した会計経理事務を行っている。
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ない。
		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	施設内に事務所があるため、迅速に対応できる体制である。
	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	設置目的、業務を的確に理解した事業計画となっており、適切に計画が履行されている。
		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	B	市や施設内の団体と連携し、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	適切な人員配置となっている。
		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等、明確になっている。
	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	業務の効率化や業務従事者の意識改革等を進め、適切な勤務時間となっている。
	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	各種研修に参加し、利用者からの評判も良好で問題は見られない。
	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	税理士等専門家を入れた監査を行い、県で実施する法人指導監査を受けている。
		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	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	実績報告書及び事業報告も適切に作成され、期限までに提出されており、問題は無い。	
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	総合社会福祉センターと連携し、防災訓練等を行っている。	
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、清掃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、業務を的確に理解した事業計画となっており、適切に計画が履行されている。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	定められた時間で、事業計画書に基づき適切に事業が実施されている。
	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	利用者の会により、地域でのボランティア活動など、積極的に取り組んでいる。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	広報等で情報を発信、会の発表など、施設の利用促進のための取り組みにより施設利用者も増加している。
	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	利用者の要望等を運営に活かし、接遇についても常に意識し、声かけ等も心がけている。
	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	B	高齢者が利用する施設であることから、日頃から配慮した対応ができています。
	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	アンケート調査を実施し、要望等に対して出来ることから適切に対応している。
	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	適切にセルフモニタリングが行われていて、問題ない。
	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	B	節電、節水、冷暖房の温度管理等省エネルギーを心がけ、利用者にも呼びかけている。
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	業務フローを見直し・改善して経費削減や業務効率化を心掛けている。
	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、問題となる点は見当たらない。利用者相互の交流もあり、全体的に利用者も増加した。

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	令和元年12月～令和2年2月
	調査対象	利用者サークル・生きがい講座受講者及びプラチナ大学生他
	調査方法	「一般用」と「プラチナ大学生用」と分けて質問設定をし、調査
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"> 施設利用の面で、3月には新型コロナウイルス感染拡大防止の関係で、サークル活動の自粛要請をしたことなどからほとんど利用がなかったものの、利用者数は前年度数値を上回ることができ、目標値もクリアすることができました。 事業面においては、生きがい講座を充実させることとし、従前の講座数のほぼ倍にあたる7講座を開講して、延べ人数で前年度の1.7倍ほどの受講生を受け入れるなどするとともに、プラチナ大学でも多くの方に入校してもらうことができ、まずまずの結果となりました。
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> 講教室に関する要望事項が多く、流し台の扉の老朽化や机下への手荷物の置場の確保などについて改善要望があり、今後検討することとしたい。 苦情については、特に受付はありませんでした。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> 利用実績においては、過去3年間平均で15,000人を超えているものの、さらなる利用増を目指す。 事業面においては、生きがい講座のさらなる充実を目指すとともに、懸案のプラチナ世代と他世代との交流事業などについても検討していきたい。

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。

【自主事業を実施している場合の評価】 【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】 【総合的な評価】	配点	評価
	10	B
	点数	7
		合計点数
		70

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	令和元年12月～令和2年2月
	調査対象	利用者サークル・生きがい講座受講者及びプラチナ大学生他
	調査方法	「一般用」と「プラチナ大学生用」と分けて質問設定をし、調査
調査結果	<p>1 一般・サークル関係 (1) 回答者数：129人 対象者数：371人 抽出率：34.8% (2) 考察 ア 年齢層は70代が6割で、男女別でも女性利用が6割を占めている。 イ 居住地区では、寿を含めた近隣区域（松南、庄内、鎌田、芳川）で、約半数である。 ウ 交通手段は、マイカーが圧倒的で、こちらも3分の2を占めている。 エ 施設の様子では、現状でまあまあ満足している状況。</p> <p>2 いきがい講座関係 (1) 回答者数：76人 対象者数：106人 抽出率：71.7% (2) 考察 ア 年齢層は70代が中心だが60代も比較的多く、男女別では女性が8割と圧倒的に多い。 イ 居住地区では、比較的各地区から参加している。 ウ 講座については、継続希望が多数。また、太極拳、絵手紙、けん玉、琴などの要望有。</p> <p>3 プラチナ大学関係 (1) 回答者数：56人 対象者数：64人 抽出率：87.5% (2) 考察 ア 年齢層は70代・60代が中心で、男女別では比較的男性も多く4割弱となっている。 イ 居住地区では、各地区から参加している。 ウ 入学の動機は、①さらに学びたかった が5割を占め、②新たな出会いを求めたかったが1/3を占めている。 エ 大学運営については、開校日数、講義時間、班編成人数ともに、ほとんどが現状で良。 オ カリキュラムについては、松本の歴史、俳句の世界、及び広域視察などが好評で、逆に健康体操や電力事情などが好みに合わなかったものとして挙げた。 カ その他の意見を集約すると、カリキュラムについては好意的な感想を数多くいただくとともに、班会の時間の充実や班の枠を超えた交流の機会などについては好意的な感想を数多くいただくとともに、班会の時間の充実や班の枠を超えた交流の機会などについても要望の声があった。 また、大学運営については概ね良とされたものの、終了時刻の事前周知や固定化についても要望があった。</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等		