

## 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	松本市奈川生きがい増進センターふれあいの家	所管課 TEL	西部福祉課 0263-92-3002						
所在地	松本市奈川1575番地4	設置年月	平成11年9月						
施設設置目的	高齢者にたいして生きがい増進活動の支援及び居住施設を提供することにより、高齢者福祉の向上を図る								
施設概要・設備	木造平屋建て187.40㎡ 共有施設(作業室・調理室・便所) 居住施設(1人部屋3室・2人部屋1.室)								
指定管理者名(選定方式)	松本市社会福祉協議会(特命)								
指定期間	平成29年4月1日から令和4年3月31日(5年間)								
指定管理者の 主な業務	居住施設を除く当該センターの使用許可、施設・設備の維持管理、在宅高齢者等の生きがい活動の支援他								
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(%)				
	居住施設(1人部屋3室)	3室	3室	100.0%	300.0%				
	居住施設(2人部屋1室)	1室	0室	0.0%	0.0%				
	共有施設	700人	478人	68.3%	120.0%				
	(特記事項) 平成30年度 居住施設1名利用 共有施設358人								
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	740,000	指定管理料	766,406	使用料 私用光熱水費	171,580 427,000	使用料	135,700
	計	740,000	計	766,406	計	598,580	計	135,700	
	支出 (歳出)	事業費	740,000	事業費	766,406	指定管理料	766,406	指定管理料	462,651
				【内訳】					
			・光熱水費 ・燃料費	・消耗品費 ・賃借料					
計	740,000	計	766,406	計	766,406	計	462,651		
損益	0	0	0	差引	-167,826	差引	-326,951		
(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	公平な利用がなされ、問題はない。
	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	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	緊急連絡網の作成、あんしん電話の設置がされており、緊急時には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	安全確保に関する研修が計画的に実施にされ、マニュアルも整備されており、教育が徹底されている。
	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	管理者において、個人情報保護規定を設けており、方針を遵守している。
	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	情報公開・監査請求に対応できる内容となっている。
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	決算報告からも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	市内各所に事務所があり、サポート・バックアップ体制がとられている。
	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	管理運営方針・管理運営業務の内容及び管理基準に適合した事業計画どおり実施されている。
		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	報告書類も適切に作成され、市担当・福祉ひろばその他地区内の各団体と緊密に連携し、責任をも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	勤務表及び日報で確認したところ、人員配置、シフト体制、勤務時間ともに問題がなく、管理運営上は適切である。
		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	所長・管理スタッフは、施設の管理運営・維持管理作業の経験者であり、指導系統・責任権限も明確になっている。
	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	積極的に取り組みを進めている。
	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	事業計画に基づき、接遇研修・安全講習を計画的に行っており、アンケート調査での市民からの意見は良好である。
		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
	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	協定書どおりに適切に行われている
	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	仕様に基づき、適切に行われている。
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	緊急時の対策として安全講習が行われており、緊急対応が業務従事者に徹底されている。	
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、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おり問題はない。
		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	利用促進により居住施設への入居者が決定している。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	営業時間内で、事業計画に基づき適切に事業が実施されており、問題はない。
	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	地域住民・団体との連携に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	施設の性質上、利用者の多くは地元の高齢者が多く、利用促進を図るには困難な面がある。
	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	送迎等のサービスに努めている。
	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	B	高齢者に対して、親切に接しているため、職員の信頼度は高い。
	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たり、直接利用者からの声に対応している。
	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	毎月の報告から適切にセルフモニタリングが行われている。市担当音と連携を密にとっている。
	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	B	節電等の省エネ対策に積極的に取り組んでいる。
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	指定管理者が自ら、施設修理をするなど経費に削減を図っている。節電・節水にも努めている。
	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	事業計画の範囲内である。

### 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	平成31年4月1日から令和2年3月31日
	調査対象	共有施設利用者
	調査方法	施設利用時にその都度、依頼して回収する。
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	居住施設利用者が1名入居した。居住者用の台所用品の交換を市へ報告した。
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	これからも入居者の募集は継続していきたい。

### 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】 共有施設の利用者が減少している。今後も自主事業の充実と利用の拡大に努めていただきたい。	<table border="1"> <tr> <th>配点</th> <th>評価</th> </tr> <tr> <td>10</td> <td>B</td> </tr> <tr> <td>点数</td> <td>7</td> </tr> </table>	配点	評価	10	B	点数	7
配点		評価					
10		B					
点数	7						
【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】 居住施設の入居者があったので、共有施設の利用も含めて更なる利用促進をすすめてもらいたい。							

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」

判断結果
適正

※「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

【別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	平成31年4月1日から令和2年3月31日					
	調査対象	共有施設利用者					
	調査方法	施設利用時に依頼して回収する					
調査結果	1 個人または団体ですか	個人	3名	団体	12名		
	2 毎月の使用回数？	住んでいる	3名	2回から5回	1名	年1回	3名
		年3から5回		10名			
	3 施設又は付属の設備について	満足	11名	ふつう	4名		
	4 清掃状況について	良い	9名	ふつう	6名	わるい	0名
		未回答	0名				
	5 使用料について	適当	3名	安い	0名	高い	0名
6 施設を利用して危険と感じたことはありますか	減免	12名					
	ない	13名	ある	2名	未回答	0名	
7 職員の対応について	良い	13名	ふつう	2名	良くない	0名	
	未回答	0名					
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お風呂がないのでとても困る。</li> <li>・床暖房で部屋が暖かく、快適である。</li> <li>・玄関の段差をなくしてほしい。</li> <li>・できれば個別の郵便ポストが欲しい。</li> </ul>						