

平成29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	松本市梓川老人福祉センター			所管課 TEL	西部福祉課 0263-92-3002				
所在地	松本市梓川梓2283番地2			設置年月	昭和62年2月				
施設設置目的	高齢者福祉の増進を目的とし、健康の維持、教養の向上及びレクリエーション等、高齢者福祉振興に資するための場所を提供するとともに、各種の相談に応ずることを目的とする。								
施設概要・設備	延床面積 1,066.33㎡ 事務室、集会・運動指導室、教養娯楽室、機能回復訓練室、介護予防教室、浴場、便所								
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 (非公募・特命)								
指定期間	平成25年4月1日～平成30年3月31日(5カ年)								
指定管理者の 主な業務	・施設の使用許可、使用料の徴収 ・施設の維持管理								
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(%)				
	利用件数	425件	432件	101.6%	93.3%				
	利用者数	6,073人	7,904人	130.1%	111.5%				
	(特記事項) H28年度 463件 7,089人								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成29年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		平成29年度決算		平成28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	4,000,000	指定管理料 繰越金	4,000,000 3,709	使用料収入	13,310	使用料収入	3,540
		計	4,000,000	計	4,003,709	計	13,310	計	3,540
	支出 (歳出)	事業費	4,000,000	事業費	3,995,813	指定管理料	4,000,000	指定管理料	4,000,000
						修繕料	648,000	過年度還付金	7
					手数料	43,200			
	計	4,000,000	計	3,995,813	計	4,691,200	計	4,000,007	
損益	0		7,896		差引	-4,677,890	差引	-3,996,467	
	(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を確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0) 不適切な部分を確認されたため、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
64.8

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠	
管理 能力	団体の概要	1 団体の経営状況は良好か。	2	B	決算報告書からも経営状況に問題となる点は見当たらない。	
		2 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。	1	B	市内各所に事務所があり、また人事異動等もあり、サポート・バックアップする体制がとられている。	
	適切な管理運営	3 市の方針、施設の設置目的、業務等を的確に理解した管理はされているか。	2	B	設置目的、管理運営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。	
		4 市が示す施設運営方針や管理の基準等に適合しているか。	2	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おり、問題は見られない。	
		5 公共の仕事という倫理性や法令遵守について認識し、対応しているか。	2	B	公平な利用許可、法令を遵守した管理、個人情報の保護等に留意した適切な対応がされており、問題は見られない。	
		6 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。	2	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。	
	市民の平等利用	7 正当な理由なく一部の市民に利用制限や優遇が行われていないか。	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。	
		8 事業内容に偏りがあり、利用者が限られることはないか。	2	B	子どもから、高齢者を対象とした各種講座等を行っている。	
	適切な組織・体制	9 職員体制や配置人員は適切であるか。	2	B	基準書に示されている、人員配置が出来ている。	
		10 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	適切な、配置となっている。	
		11 労働関係法令等を遵守した労務管理規程等を整備し、業務従事者の適正な労働条件を確保しているか。	2	B	労働関係法令等を遵守している。	
	職員研修・人材育成	12 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、評判も良好である。	
		13 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。	2	B	本所において、会計士を依頼しており、適正に会計事務処理が行われている。	
	経理及び 事務処理等	14 経理帳簿や台帳等を整備し、情報公開や監査請求に適切に対処できるか。	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。	
		15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。	1	B	パソコンに対応できる、職員が配置されている。	
		16 施設や附属設備の保守点検作業は、必要な基準や仕様を満たしているか。	1	B	仕様書に基づき、適切に行われている。	
		17 業務報告や事業報告が適切に作成されているか。	2	A	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、問題はない。	
	安全管理	18 安全対策は明確で、職員の教育・訓練の実施はされているか。	3	B	梓川消防署の指導による、自主的な、防災訓練を行っている。	
		19 施設、警備体制等は適切であるか。	3	B	閉館時には、施設内を巡回及び施設確認を行っている。また、梓川駐在所と連携できる体制になっている。	
	緊急時対応	20 利用者の安全確保に関する研修を実施し、職員が内容を熟知しているか。	3	B	各種マニュアル及び研修により、職員への教育が徹底されている。	
		21 事故や災害時等緊急時の連絡体制が十分に整備されているか。	3	B	連絡網を作成しており、緊急時に対応できる体制である。	
	個人情報保護 24項目 50点	秘密の保護	22 避難経路が確保されており、避難時に支障をきたす障害物はないか。	3	B	施設内は、整然と管理されている。避難時には、問題がない。
			23 個人情報等の具体的管理方法(書類・電子データ等)において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、厳守するよう職員に徹底している。
	施設 の 運 営	業務内容	24 職員が業務上知り得た秘密について漏洩防止対策を講じているか。	2	B	職員に、施設管理において知り得た秘密を漏らしたり、自己の利益に利用しないことを徹底させている。
25 業務について処理・対応が適切に行われているか。			2	B	事業計画書どおり、適切に行われている。	
26 管理区域、業務範囲について漏れなく的確に把握されているか。			2	B	日常の巡回、清掃等が適切に行われており、管理区域、業務範囲について的確に把握されており、問題はない。	
27 事業の内容や施設の有効利用に創意工夫がされているか。			3	B	利用者が安心して、利用できるように、日頃から施設点検及び清掃等が行われている。	
経費節減・業務効率化		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	定められた時間で、適切に施設の貸館及び管理業務が行われている。	
備品等の維持管理		29 事業計画書どおりの経費節減や業務効率化が実行されているか。	3	B	物品購入等において、複数業者からの、見積書により、業者選定を行い、経費節減に努めている。エネルギー削減にもつとめている。	
		30 引き渡した備品等に過不足はないか。	1	B	適切に管理されており問題はない。	
利用の促進		31 引き渡した備品等はその機能が失われていないか。	1	B	適切に管理されており問題はない。	
		32 施設の利用促進に努めているか。	3	B	自主事業等について、隣組回覧等により、情報提供しており、利用促進に努めている。	
利用者サービス		33 利用者サービスの向上に努めているか。	4	B	利用者に、親切、丁寧に対応を心掛け、要望等についても今後の運営に役立てよう努めている。	
		34 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	車椅子の配備をし、高齢者が利用しやすい対応をしている。日頃から、利用者への声がけ等にも努めている。	
苦情・要望等への対応		35 利用者アンケートが適切に実施されており、苦情や要望、意見等に適切に対応しているか。	3	B	苦情対応は迅速に行われた。利用者ニーズを把握するためにアンケート調査を2回実施し、業務改善を図っている。	
		セルフモニタリング	36 セルフモニタリングが適切に行われているか。	3	B	報告から適切にセルフモニタリングが行われていることが確認でき、問題はない。
14項目 34点		環境への配慮	37 省エネ等環境負荷の軽減や周辺環境に配慮するとともに、廃棄物は適切に処理されているか。	2	A	節電等の省エネ対策も積極的に取り組んでいる。掲示物でも、協力を呼び掛けている。
	地域との連携	38 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	A	ボランティア団体と連携した地域貢献活動を行っており、地域からの支援要請も多い。	
経済性 6点	事業報告及び決算	39 支出総額は事業計画書の範囲内であるか。	3	B	事業計画書どおりの事業を実施しており、問題となる点は見当たらない。	
		40 事業計画書どおり、収入が確保できたか。(無料施設では、利用者を確保できたか)	3	B	概ね、事業計画どおりできた。自主事業を開催し、更なる利用率向上への、努力をしている。	

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	平成29年8月1日～8月31日 平成30年2月1日～2月28日
	調査対象	施設利用者
	調査方法	施設貸出時に依頼し、使用終了時に回収
調査結果	別紙1.2	
利用者からの意見 要望・苦情等	別紙1.2	

4 指定管理者による自己評価

平成29年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> 施設内の不要な照明の消灯に努め、トイレの照明もセンサー式に改修して、節電を心がけた。 冷暖房機器の温度管理を徹底して、施設利用者にも協力を求めながら、灯油使用量と電気料の削減に努めた。 インフルエンザや食中毒感染を防ぐため、消毒液を設置したり、トイレに除菌スプレーなどを設置した。
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> アンケート等で出された要望や苦情等は、すぐに対応できるものは対応し、気持ちよく利用していただけるように、できることから対応していきたい。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> 利用者に、安心して利用していただけるよう、建物の設備の点検や整備に努めたい。 地域や各種団体との連携を密にし、高齢者、障がい者、子どもの生きがいや地域の見守りを目的とした事業を多く開催したい。 市が実施している、エネルギー削減について、利用者にも可能な限り協力を求めている。

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"> 高齢者や障がい者などを対象にした、事業や講座などが行われ、地域に密着した身近な施設として利用されている。今後も地域や各団体と連携を深めて、利用向上につなげてほしい。 <p>【総合的な評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設内外の環境整備や安全確認が行われており、利用者への丁寧な対応を継続的に行われていることは、高く評価できる。 環境を考え省エネに対する取り組みを進めている。今後ともより一層高い意識をもって、節電に取り組んでいただきたい。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
71.8

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、指定管理者の取り消しの処分を含め早急な改善対応を検討する必要がある。	

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	平成29年8月1日～8月31日 平成30年2月1日～2月28日
	調査対象	施設利用者
	調査方法	施設貸出時に依頼して、使用終了後に回収する。
調査結果	・別紙1,2のとおり	
利用者からの意見 要望・苦情等	・別紙1,2のとおり	

3 利用者による評価

別紙1 松本市梓川老人福祉センター利用者アンケート集計
(実施期間 H29.8.1 ~ H29.8.31)
回答数 86 回答率 38.91%

1. アンケート実施団体名

- ・ラウレア フラ
- ・梓川空手クラブ
- ・太極拳梓川教室夜の部
- ・太極拳梓川教室昼の部
- ・カタクリの会
- ・河西部西地域包括支援センター
- ・梓川地区民生児童委員会連絡協議会
- ・梓川地区高齢者クラブ連合会

2. 本日利用した部屋はどこですか

		割合
ホール	68 件	79.1%
和室	4 件	4.7%
ボランティアセンター	14 件	16.3%
合計	86 件	100%

3. 毎月どのくらいの頻度で利用されていますか

1回	15 件	17.4%
2回 ~ 5回	51 件	59.3%
6回以上	1 件	1.2%
その他	14 件	16.3%
未回答	5 件	5.8%
合計	86 件	100%

4. 利用した部屋の設備についてお聞きます 設備状況の満足度

満足	46 件	53.5%
ふつう	35 件	40.7%
不満	1 件	1.2%
未回答	4 件	4.6%
合計	86 件	100%

~ その理由 ~

満足と回答した方の意見

- ・広さ、冷暖房(ホール)
- ・エアコンがきいている。風が当たり続けているので体が心配(ホール)

ふつうと回答した方の意見

記載なし

不満と回答した方の意見

- ・物置場のようです。物が多すぎ。(運動機能室)

今ある設備以外でそろえてほしいものはありますか

ない	56 件	65.1%
ある	20 件	23.3%
未回答	10 件	11.6%
合計	86 件	100%

~ 具体的に必要なものは ~

- ・戸口のイス置場に小さい電気をつけて欲しい。
着替える時戸を閉めると真っ暗になってしまうため(ホール)
- ・大きな鏡(複数回答・ホール)
- ・運動をかねた遊具、手すり(ホール)

- ・玄関で靴が脱ぎやすいようにするもの。かかとをひっかけるもの
- ・O.H.P
- ・座椅子(和室)
- ・ボランティアセンターの水が使えない。
- ・玄関に案内板
- ・ホワイトボードのペン、ボード消し(ボランティアセンター)

5. 館内を利用して危険だと感じた場所がありますか

ない	75 件	87.2%
ある	3 件	3.5%
未回答	8 件	9.3%
合計	86 件	100%

～具体的な場所は～

- ・段差が気になる
- ・机

6. 清掃状況についてお聞きします
利用した部屋の清掃状況

キレイ	54 件	62.8%
ふつう	27 件	31.4%
汚い	0 件	0%
未回答	5 件	5.8%
合計	86 件	100%

～具体的にどのあたりですか～

- ・テーブルが汚れていた

トイレ

キレイ	50 件	58.1%
ふつう	20 件	23.3%
汚い	0 件	0.0%
未回答	16 件	18.6%
合計	86 件	100%

～具体的にどのあたりですか～

記載なし

その他気になるところがあればご記入ください

- ・たまにアリがでる
- ・スリッパが重ねて箱に入っていますが拭いていただくなど清潔が保たれているでしょうか

7. 職員の対応について

良い	65 件	75.6%
ふつう	15 件	17.5%
悪い	0 件	0.0%
未回答	6 件	7.0%
合計	86 件	100%

8. その他お気づきの点、ご要望等がありましたら、何でも構いませんのでご記入ください

- ・運動する時は暑いので冷房27 以下でお願いします。

3 利用者による評価

別紙2 松本市梓川老人福祉センター利用者アンケート集計

(実施期間 H30.2.1~H30.2.28)

回答数 131 回答率 56.22%

1. アンケート実施団体名

- ・梓川空手クラブ
- ・遊キッズ
- ・ラウレア フラ
- ・詩舞「ゆりの会」
- ・臥雲の会
- ・梓川地区高齢者クラブ連合会
- ・太極拳梓川教室
- ・カタクリの会
- ・梓川地区民生児童委員会連絡協議会
- ・送迎ボランティア(梓川ボランティアの会)
- ・松本マザーズアンサンブルあっぷる

2. 本日利用した部屋はどこですか

		割合
ホール	102 件	77.9%
和室	16 件	12.2%
ボランティアセンター	13 件	9.9%
合計	131 件	100%

3. 毎月どのくらいの頻度で利用されていますか

1回	21 件	16.0%
2回~5回	68 件	51.9%
6回以上	7 件	5.3%
その他	28 件	21.4%
未回答	7 件	5.3%
合計	131 件	100%

4. 利用した部屋の設備についてお聞きします

設備状況の満足度

満足	73 件	55.7%
ふつう	56 件	42.7%
不満	0 件	0.0%
未回答	2 件	1.5%
合計	131 件	100%

~その理由~

満足と回答した方の意見

- ・冷暖房完備
- ・床暖房が入っていてとても暖かいです
- ・冬は暖房が効き、広くて思いっきり練習ができる
- ・暖房があって良い、床があたたかい
- ・暖房あり、広さ、明るさ
- ・冬暖かい

- ・床暖房がありがたいです

ふつうと回答した方の意見

- ・カーペットがひいてあり動きやすい
- ・寒い日朝部屋のあたたまるのに時間がかかる
- ・最初寒かった
- ・寒い

- ・会議の始めのうち少し寒かった

不満と回答した方の意見

とくになし

(未回答)特に多人数ではないので使いやすい

今ある設備以外でそろえてほしいものはありますか

ない	93 件	71.0%
ある	15 件	11.5%
未回答	23 件	17.6%
合計	131 件	100%

~具体的に必要なものは~

- ・大きめの鏡(複数回答有)
- ・運動用具、ボール
- ・ホワイトボードと掲示用マグネット
- ・どのグループでも使える運動用具(簡単な物)があったら良いと思う
- ・シュレッダー

5. 館内を利用して危険だと感じた場所がありますか

ない	115 件	87.8%
ある	5 件	3.8%
未回答	11 件	8.4%
合計	131 件	100%

～具体的な場所は～

- ・ドアの返りが強い
- ・玄関です。高齢者の利用が多いと思いますので靴べらだけでなく脱ぎ履きのしやすい工夫をお願いします
- ・外玄関の段差、障害者スロープ
- ・階段(入口)すべる様で危ない

6. 清掃状況についてお聞きします

利用した部屋の清掃状況

キレイ	80 件	61.1%
ふつう	44 件	33.6%
汚い	0 件	0.0%
未回答	7 件	5.3%
合計	131 件	100%

～具体的にどのあたりですか～

- ・ステージの角にくもの巣あり

トイレ

キレイ	60 件	45.8%
ふつう	40 件	30.5%
汚い	2 件	1.5%
未回答	29 件	22.1%
合計	131 件	100%

～具体的にどのあたりですか～

- ・臭い(男子)

その他気になるところがあればご記入ください

- ・トイレ便座があたたかい、洋式が良い
- ・トイレのスリッパが古いのでかえてほしい
- ・ゆくゆくは多くを洋式にしてほしい
- ・ホール少し寒く感じた
- ・洋式便器が多い方が良い。和式はお年寄りの方が大変、使用するのにとっても不便かと思えます。

7. 職員の対応について

良い	89 件	68.0%
ふつう	32 件	24.5%
悪い	0 件	0%
未回答	10 件	7.7%
合計	131 件	100%

8. その他お気づきの点、ご要望等がありましたら、何でも構いませんのでご記入ください

- ・館内へ入る時いつも会釈をして下さる。部屋に入る時は丁寧な説明をしたりしてとても入りやすい施設だと思いました。今後とも宜しくお願いします。
- ・いつも気持ちよく利用させていただきありがとうございます
- ・ロビーの飾りが毎月変わってとても良い
- ・お世話になっております。今後とも宜しくお願い致します

- ・冬は寒い。パーテーションが使いづらい
- ・トイレを洋式化にしてほしい
- ・和室に似合わない金属製の棚と掃除用具が目障りです