

## 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	在宅高齢者等に対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289.㎡ 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(非公募・特命)								
指定期間	平成29年4月1日～平成34年3月31日(5ヶ年)								
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、在宅老人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)	2室	0室	0.0%	0.0%				
	居住施設(2人部屋1室)	1室	0室	0.0%	0.0%				
	共有施設	810人	428人	52.8%	61.5%				
	(特記事項) H28年度 居住施設(1人部屋)4～6月 1室利用有 6月末退居、 共有施設696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	270,000	指定管理料 利用料収入	554,946 0	使用料	0	使用料	15,420
		計	270,000	計	554,946	計	0	計	15,420
	支出 (歳出)	事業費	270,000	事業費	554,946	指定管理料	554,946	指定管理料	410,799
			計	270,000	計	554,946	計	554,946	計
損益		0	0	差引	-554,946	差引	-395,379		
(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  
62.4

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、人事異動をしているので、サポート・バックアップする体制に安心感がある。
	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いる。
		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	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	公平性が確保されており、アンケートからも問題は見られない。
		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	管理者側の、制限はないものの、施設の性質上、高齢者の方の利用が主になり固定化している。
	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	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なく、管理運営上は適切である。
		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	所長、副所長、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、指揮系統、責任権限も明確になっている。
		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	勤務表で確認したところ、業務従事者の適正な労働条件は確保されている。
	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	事業計画に基づき、接遇接客研修、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。
		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おこなわれている。
	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	経理担当が本施設専用の会計帳簿により、経理の管理をしており、情報公開、監査請求に対処できる内容となっている。
		15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。	1	B	本施設のHPを立ち上げるなど、積極的に施設の情報提供などに活用している。
		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、適切におこなわれている。
		17 業務報告や事業報告が適切に作成されているか。	2	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 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	緊急時の対策として安全講習が行われており、緊急時対応が業務従事者に徹底されており、問題は無い。	
	19 施設、警備体制等は適切であるか。	3	B	施設管理のマニュアルに基づき、施設の施設については徹底が図られており、問題は無い。	
	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	安全確保に関する研修が計画的に実施され、マニュアルも整備されており、従事者への教育が徹底されている。	
緊急時対応	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	緊急連絡網が作成、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。	
	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	施設内通路には障害物がなく、整然と管理されており、避難時の支障はない。	
24項目 50点	個人情報保護	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	管理者において、個人情報保護規定を設けており、個人情報保護に関する方針を遵守している。
	秘密の保護	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	個人情報保護と同様の扱いとし、職務を退いた後も同様に徹底されている。
施設の運営	業務内容	25 業務について処理・対応が適切に行われているか。	2	B	事業計画書に基づき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、業務範囲についての的確に把握されており、問題は無い。
		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	C	福祉ひろば、公民館、高齢者クラブ等と連携を図った事業を展開しているが更なる工夫がほしい。
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	営業時間内で、事業計画書に基づき適切に事業が実施されており、問題は無い。
	経費節減・業務効率化	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	指定管理者が自ら、施設修繕等を実施することで、経費の縮減を図っている。節電・節水にも努めている。
	備品等の維持管理	30 引き渡した備品等に過不足はないか。	1	B	備品等の過不足はなく、問題は無い。
		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	定期的に点検が実施されている。また、必要に応じ修繕等を実施しており、備品の性能が確保されている。
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	B	施設の性質上、利用者の多くは地元の高齢者の団体が多く、利用促進を図るのは、困難な面がある。
	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	利用者が、地元の高齢者のため、送迎をするなどのサービスに努めている。
	障害者等への配慮	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	利用者に対して、親切に親しみやすく接しているため、職員への信頼は高い。
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	アンケート調査を実施したり、直接利用者からの声に適切に対応している。	
14項目 34点	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	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。市担当と連携を密にとっている。
	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	B	ゴミの分別を徹底しており、節電等の省エネ対策も積極的に取り組んでいる。
経済性 6点	事業報告及び決算	38 地域との連携	2	B	高齢者クラブ、福祉ひろば、公民館との、連携はあるが、地域の小中学校等の連携も密にとっていくことに努めていく。
		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	事業計画書どおり、適切に行われている。

### 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4月1日～平成30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

平成29年度の 自己評価	共有施設の広間では、各種団体の会議やサロンの利用があった。 ふれあいまつりなどでも活用できた。
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	居住施設の利用者がいないので、入居者募集を図っていきたい。

### 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。

<p>【自主事業を実施している場合の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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を図り、利用の拡大に努めていただきたい。</li> </ul> <p>【総合的な評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>居住施設の利用者がいない状況が続いている。共有施設の利用も含めて自主事業の充実を図りながら、より地域に密着した地域福祉の拠点として、利用促進に努めていただきたい。</li> </ul>
--

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
69.4

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4月1日～平成30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	<p>1 どのような団体または個人ですか。 個人 0名、団体 15名、未回答 0名</p> <p>2 毎月の使用回数は？ 1回 1名、2回～5回 0名、年1回 4名、年3～5回 10名</p> <p>3 施設または付属する設備について 満足 11名、ふつう 4名、不満 0名、未回答 0名</p> <p>4 清掃状況について よい 9名、ふつう 6名、よくない 0名、未回答 0名</p> <p>5 使用料について 適当 0名、安い 0名、高い 0名、減免 15名、未回答 0名</p> <p>6 施設を使用して危険と感じた場所がありますか ない 15名、ある 0名、未回答 0名</p> <p>7 職員の対応について よい 13名、ふつう 2名、よくない 0名、未回答 0名</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	特になし	