

令和3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	市民の福祉、健康及び体力の増進を目的とし、健康の維持、教養の向上及びレクリエーション等、福祉振興に資するための場所を提供するとともに、各種の相談に応じることを目的とする。									
施設概要・設備	延床面積 1,068.33㎡ 事務室、集会・運動指導室、教養娯楽室、機能回復訓練室、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(特命)									
指定期間	平成30年4月1日から令和5年3月31日(5年間)									
指定管理者の 主な業務	(1) 施設の使用許可、使用料の徴収 (2) 施設及び設備の維持管理 (3) 各種相談、高齢者クラブ運営に係る支援									
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	300件	328件	109.3%	125.7%					
	利用者数	7,000人	6,075人	86.8%	98.7%					
	(特記事項) 令和2年度 261件 6,155人									
事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（令和3年度）				市の収支					
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和3年度決算		令和2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	4,400,000	指定管理料	4,400,000	公共施設目的外使用料 施設貸付料	6,000 100,427	公共施設目的外使用料	6,000	
	計	4,400,000	計	4,400,000	計	106,427	計	6,000		
	支出 (歳出)	物件費	4,400,000	物件費	4,510,875	指定管理料	4,400,000	指定管理料	4,400,000	
				【内訳】		修繕料	291,500	修繕料		
				消耗品費	48,999	特殊建物検査委託料		特殊建物検査委託料	51,909	
				光熱水費	1,083,852					
			修繕料	259,963						
			賃借料	35,640						
			手数料	19,246						
		教養楽費	40,233							
		業務委託料	3,022,942							
計	4,400,000	計	4,510,875	計	4,691,500	計	4,451,909			
損益	0		-110,875		差引	-4,585,073		差引	-4,445,909	
(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	特定の人が優遇されることなく、平等に対応ができています。
	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	労働条件調査票によりモニタリングした結果、適正な労働条件は確保されている。
	危機管理対策	3 災害時や緊急時等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	災害時の防災体制、避難確保計画が作成されており、緊急時の対応ができる体制を整えている。
		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	リスク対応について協定書で定め、リスク発生時に備えた内容となっている。
	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	個人情報保護法に基づいた対策がされており、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	B	決算総括表、事業報告、事業計画等について、ホームページで公開し、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	財政モニタリング項目により分析した結果、損失は見受けられるものの経営改善プロジェクトを立上げ対応をしており、経営状況は概ね良好である。
		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	指定管理法人の地区センターが波田支所内にあり、サポート・バックアップする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	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	市の担当課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	人員配置、勤務時間に問題がなく、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	適切な配置となっている。
	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	指定管理法人の他の事業所と同様に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	指定管理法人全体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	清掃業務、消防設備点検、電気保安業務等について、第三者委託を行い、委託範囲や契約について問題はない。
		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、問題はない。
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	各種マニュアル及び研修により職員の教育が徹底されている。	
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	常に改善を求めて、事業運営を行っている。
		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、適切に施設の貸館及び管理業務が行われている。
	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	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。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	新型コロナウイルス感染拡大に伴い、利用者数の減少はあったが、隣組回覧等により、情報提供をして利用促進に努めている。
	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	A	親切・丁寧な対応を心がけ、ニーズの把握に努め今後の運営に役立てている。
	障がい者等への配慮	25 障がい者、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	日頃から、利用者への声かけ等にも努め、福祉施設として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	苦情対応は迅速に行われている。利用者ニーズを把握するためにアンケート調査を実施し、業務改善を図っている。
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	定期的に実施されており、要望等に対して業務改善を図っている。	
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。掲示物や声かけ等により協力を求めている。	
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、経費削減やエネルギー削減に努めている。
	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	新型コロナウイルス感染拡大により、利用者は減少しているが、支出総額は事業計画書の範囲内である。

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	令和3年11月1日から11月30日まで
	調査対象	施設利用団体の利用者
	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3年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ感染の対応として、貸館に制限される期間もあり掲示物等でお知らせしたが、利用者みなさんもこのような状況に慣れ理解と協力を得ることができ、混乱や苦情などはなかった。 ・また、利用時には館内での手指の消毒や手洗いを徹底して実施できるよう、アルコールや石鹸などの衛生用品についてはなくなることはないように適切に補充等管理に努めた。
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート調査で出された要望の中で、予算内で対応できるものは状況を見つつ、対応していきたい。 ・また、経費的にかかってしまうものに対しても、市と相談して前向きに検討していきたい。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・安心・安全に利用できるよう、設備の点検、整備に努めていきたい。 ・地区に根差したコミュニティの拠点として、多くの方にご利用いただきたい。 ・館内で快適に過ごせるよう温度管理なども適切に設定しながらも、エネルギーの節約には気を配ってまいりたい。

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。

【総合的な評価】
 新型コロナウイルス感染拡大に伴い、利用者数の減少はあったが、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、身近な施設として利用されている。
 敷地内の環境整備及び安全管理が行われており、利用者への丁寧な対応が継続的に行われていた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に努めている。今後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
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3年11月1日から11月30日まで		
	調査対象	施設利用団体の利用者		
	調査方法	アンケート用紙への回答		
調査結果	アンケート回答者数	80/121	66.12%	
	<p>1 団体名 梓川地区民生委員児童委員協議会、遊キッズ、太極拳梓川教室、ラウレアフラ、かたくりの会</p> <p>2 毎月どれくらいの頻度で利用されていますか 1回 28.75% 2回～5回 71.25%</p> <p>3 利用した部屋の設備についてお聞きます (満足度) 満足 60.0% ふつう 38.8% 不満 0% 未回答 1.2% その理由は (満足) 換気、暖房、冷房が完備されている、職員が親切、広くてきれい、広くて快適 (普通) 寒かった、イスとテーブルが重い</p> <p>4 今ある設備以外で揃えて欲しいものはありますか 鏡、OHP</p> <p>5 館内を利用して危険だと感じたことはありますか ない 98.8% ある 1.3% (具体的な場所：ホールに整頓されている机)</p> <p>6 施設を利用した感想についてお聞きます (1)利用した部屋 満足 56.3% ふつう 40.0% 不満 0% 未回答 3.8% (2)トイレ 満足 53.8% ふつう 33.8% 不満 1.3% 未回答 11.3%</p> <p>7 職員の対応について 良い 72.5% ふつう 22.5% 悪い 0% 未回答 5.0% その理由は 元気に声をかけてくれさわやかになる 挨拶してくれてありがたい 気持ちよく接してくれ感謝している</p>			
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>備品の充実（ホワイトボード、プロジェクター、椅子やテーブルを軽量なものに換えてほしい。鏡、OHPを揃えてほしい。） 貸館の予約について来所せずにネットで予約できるようにしてほしい。 集会・運動指導室扉の修繕がされて良かった。</p>			