

令和4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	高齢者に対して各種の相談に応ずるとともに、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供与し、もって高齢者が健康で明るい生活を営むことを目的に設置するもの								
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、口座室、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(特命)								
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日(5ヵ年)								
指定管理者の 主な業務	施設の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	9,511	79.3%	109.7%				
	講座等参加者数(延べ人数)	460	336	73.0%	64.0%				
	プラチナ大学入学者数	80	64	80.0%	97.0%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和4年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和4年度決算		令和3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	7,590,000	指定管理料	6,355,792				
	計	7,590,000	計	6,355,792	計	0	計	0	
	支出 (歳出)	人件費	6,555,000	人件費	5,546,832	指定管理料	6,355,792	指定管理料	5,651,105
		事業費	212,000	事業費	146,866				
		事務費 【内訳】	781,000	事務費 【内訳】	662,094				
		予備費	42,000	予備費	0				
	計	7,590,000	計	6,355,792	計	6,355,792	計	5,651,105	
損益	0		0		差引	-6,355,792	差引	-5,651,105	
(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)と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)とおり概ね実施されていたが、一部に不適切な部分が確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0) 不適切な部分が確認されたので、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  
63.6

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	公平性、平等性に十分に留意している。	
	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リストに問題なし。	
	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	連絡網を作成するとともに、定期的に総合社会福祉センターと連携し職員、利用者で防災訓練を実施している。	
		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	保険に加入し、損害賠償等のリスクマネジメントができています。	
	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	個人情報保護方針を文書化し、適正に運用している。	
	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	決算報告書、財務モニタリングチェック項目ともに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	A	同一見物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適切な事業計画のもと遂行されている。	
		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	市及び施設内団体と連携し、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	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、責任権限ともに明確になっている。	
	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	研修を通じ取り組んでいる。	
	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	各種研修を受けた職員が適切に実施している。	
		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	税理士等の専門家を入れた監査を行い、県で実施する指導監査も受けている。
			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	いずれも適正に処理され、期限までに提出されている。		
	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	総合社会福祉センターと連携し、防災訓練を実施している。	
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、清掃を適切に実施され、管理区域等も把握している。	
		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	文化祭を設け日頃の成果を展示する等、高齢者の生きがいづくりの場を提供している。	
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	定められた時間内で、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	利用者の会による地域への奉仕活動が、積極的に行われている。	
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	利用者促進に向け、チラシ等で広報活動に取り組んでいる。	
	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、満足度向上に努めている。	
	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	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	利用者へアンケート調査を実施し、要望に沿った対応に努めている。	
	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	日常的に適切に実施され、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	目標は定めていないが、削減に努めている。	
経済性	経費削減・業務効率化	29 経費節減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	利用者へ節電・節水を呼び掛けている。また、業務フロー等を見直し、常に業務効率化に取り組んでいる。	
	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	計画書のとおり実施しており、コロナ禍でも施設利用者は増加している。	

### 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	令和4年12月～令和5年1月
	調査対象	利用者の会会員・一般利用者・生きがい講座受講者・プラチナ大学生
	調査方法	「一般用」「生きがい講座用」「プラチナ大学用」に分けて質問を設定
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4年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍ではあったが、感染対策を徹底することで、施設利用者数は増加している。</li> <li>・特に、文化祭においては、市高齢者クラブ連合会との共同開催とすることにより、コロナ禍ではあったが、規模を大きくして開催できた。</li> <li>・サークル活動については、満足している方が9割ではあるが、加入者数は減少しており、高齢化が進んでいるため、共同開催のような交流は有効であると考えます。</li> <li>・プラチナ大学では、班ごとの企画による視察研修を復活させ、目的の一つである仲間づくりの場を提供できた。</li> </ul>
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・プラチナ大学の聴講制度の復活や卒業生の再入学という要望については、コロナ禍を経験したことにより、シニア世代の意識にも変化を感じており、コロナの感染状況を考慮しながら検討したい。また、カリキュラムについては、アンケート結果や他団体のシニア向け大学の内容を参考に、要望に沿った内容としていきたい。</li> </ul>
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナの状況は変わってきているが、高齢者福祉施設であるため、できる感染対策は継続し、安全安心の施設運営を第一としたい。</li> <li>・センターのイベントについては、今後も市高連との連携を模索していきたい。</li> </ul>

### 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】	配点	10	評価	B
【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】 コロナ禍でも、感染対策を徹底することで、施設利用者は増加傾向にあります。3年ぶりの開催となった文化祭では、関係機関との共同開催により規模大きくして開催したため、施設利用率の向上に繋がっていると考えられます。 利用者アンケートには、苦情等は少なく、多くの利用者が気持ちよく生きがいづくりの場として使用していることが伺えます。	点数	7		
	合計点数	70.6		

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4年12月～令和5年1月
	調査対象	利用者の会会員・一般利用者・生きがい講座受講者・プラチナ大学生
	調査方法	「一般用」「生きがい講座用」「プラチナ大学用」に分けて質問を設定
調査結果	<p>(1) 一般・サークル関係            回答数：51人、対象者数：56人、抽出率：91.1%            ・利用年代は70代が6割、80代が3割、男女別では女性が6割弱            ・利用者の居住地区では鎌田・芳川・松南・庄内が約半数で、市内24地区の方が利用            ・交通手段は、マイカーが6割弱            ・現在のサークル活動に満足している方が9割強</p> <p>(2) プラチナ大学生            回答数：32人、対象者数：44人、抽出率：72.7%            ・入学者の年代は60代が4割・70代が6割で、男女比は女性が7割            ・入学者の居住地区については22地区から参加            ・入学の動機は、①さらに学びたかったが4割強、②新たな出会いが約3割            ・大学運営については、開講日数・講義時間・班編成ともに現状で良</p> <p>(3) 講座受講者            回答数：61人            ・参加者の年代は60代・70代ともに4割強で、男女別では女性が9割弱            ・参加者の居住地区としては、芳川・鎌田・松南・庄内が多いが、比較的各地区から参加</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>(1) 一般・サークル関係            ・施設については、1名が水回り・排水溝・シンクの古さを指摘            ・要望する講座としては、手話・オカリナ・ヨガ・フラダンス・介護予防・市政の話等</p> <p>(2) プラチナ大学生            ・カリキュラムは、歌・健康体操・上高地・博物館・松本城が好評            ・好みに合わなかった講座としては、松本山雅・信州の野鳥・日本酒の文化・姉妹都市            ・受講してみたい講座としては、松本の地質と地形・松本の評価・カーボンニュートラル・半導体の動向・こども食堂・今の世界の状況と日本の今等</p> <p>(3) 講座受講者            ・要望する講座としては、ペン習字・ボールペン習字・ヨガ・植物・フラダンス・吹き矢・カラオケ等            ・その他の意見、駐車場が少ない・机が重い・講座の回数は少ない方が出やすい等</p>	