

平成30年度 指定管理者モニタリング結果及び評価シート

評価期間 平成30年4月1日 ~ 平成31年3月31日

施設状況

施設名称	ふじみ野市立大井総合福祉センター	所管課	高齢福祉課
指定管理者名	日本環境クリアー株式会社 埼玉西営業所	施設分類	保健・福祉施設
指定期間	平成28年4月1日 ~ 令和2年3月31日	利用料金制導入	一部利用料金制(利用料金及び指定管理料)
導入年月日	平成24年4月1日	指定回数	2回
施設設置目的	福祉の向上と地域福祉の拠点的役割や、介護保険事業の円滑な運営に向けてサービス提供、老人保健福祉計画・障害者福祉推進計画の基盤としての役割を持つ施設。高齢者及び障がい者の自立の促進及び健康の増進を図るとともに、市民の相互交流と福祉の向上に資することを目的とする。		
施設概要	【開設】平成14年10月 【敷地面積】3,435.55㎡ 【延床面積】4,000㎡ 【主な施設】老人福祉センター、多目的ホール、会議室、交流広場など		
管理運営の基本方針	(1) 総合福祉センターの設置目的である、高齢者及び障がい者の自立の促進及び健康の増進を図るとともに、市民の相互交流と福祉の向上に寄与できるよう管理運営を行うこと。 (2) 公の施設として、その利用に際して平等かつ公平な管理・運営を行うこととし、特定の団体等に有利あるいは不利になるような取扱いをしないこと。 (3) 質の高いサービスの提供と効率的な業務の執行により、施設の特性を最大限活用できるよう、創意工夫に基づく効果的な管理運営を目指すこと。 (4) 地域住民や利用者の意見・要望等を真摯に受け止め、利用者サービスの向上に努め、施設の利用促進を図ること。 (5) 施設・設備の内容を十分に把握したうえで、すべての施設・設備を清潔かつその機能を正常に保持し、施設利用者に快適で安全な利用を供することができるよう適正な維持管理を行うこと。 (6) 個人情報の保護や各種法令遵守を徹底するほか、危機管理意識に基づく健全かつ安全な業務執行を図ること。 (7) 管理運営費の節減に努めること。		
指定管理者の主な業務	・老人福祉センターの事業に関すること ・多目的ホール、会議室、交流広場及びこれらの附属設備の利用に関すること ・ふじみ野市立大井総合福祉センターの施設及び設備の維持管理に関する業務		

【評価項目】

【評価基準】 5: 目標値以上の結果で、指定管理者のノウハウや努力等によるところが大きいと評価できる場合 / 4: 目標値以上の結果で評価できる場合(上記「5」以外)、又は業務等が適切で、期待する水準以上であった場合 / 3: 業務等が適切で目標値に達している場合、又は業務等が期待する水準どおりであった場合 / 2: 実施計画に基づく管理運営や事業の実施が目標値又は期待する水準をやや下回る場合 / 1: 目標値を大きく下回る場合

1 施設の設置目的の達成に関する取組

施設の設置目的や市が示した基本方針、また、自ら提案した内容に沿った管理運営であったか		評価
管理運営状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>○施設利用面・・・各種教室やイベント等で達成できた。</li> <li>○設備面・・・経年劣化は確実に軽度な場合は都度対処している。本格的な修繕も有ったが市と連携を取り対処した。</li> <li>○利便性・・・2階のトイレにLED照明と人感センサーを設置 1、2階廊下への設置も終了した。1階のトイレ、エントランス、2階浴室前については平成30年度設置済。</li> </ul>	3
区分	具体的な取組の状況・実績	
高齢者及び障害者の自立の促進及び健康の増進	<ul style="list-style-type: none"> <li>○自主事業の開催・・・シニア体操・カラオケ・絵手紙・フラダンス・新舞踊</li> <li>○新規開講・・・ピリヤード体験</li> <li>○オープン参加の囲碁・将棋大会、カラオケ大会開催</li> <li>○機能回復訓練室に運動器具を設置し自由に利用できるようにしている。</li> <li>○市の「元氣・健康都市宣言」を受けラジオ体操を実施している。</li> <li>○障がい者支援として市内の作業所と連携し物品販売を行っている。</li> <li>これらにより指定管理者が提案している「施設の重要な役割として、閉じこもり防止、介護予防を推進させる」為の魅力ある事業に参加してもらうことが出来ている。</li> </ul>	
市民の相互交流と福祉の向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>○敬老感謝祭を開催、地域ぐるみでの交流を実施。チャリティバザーを開き売上金を社会福祉協議会を通じ全額寄付している。</li> <li>○認知症の可能性のある利用者について、高齢者あんしん相談センターと連携を取りながら対応している。</li> <li>○コンサート、マジックショーや交通安全教室を開催している。</li> <li>○いきいきクラブ連合会との連携を図っている。</li> </ul>	

2 指定管理者の健全性

団体の財務状況や組織体制は安定していて、施設管理を継続的、安定的に行うことができるか		評価
特記事項(問題等があった場合)	特になし	3

3 施設の有効活用

施設利用状況		利用区分等	予定(計画・目標) 単位	利用実績 単位	対前年比	年度目標達成率	評価
		多目的ホール	440 件	472 件	107.3%	107.3%	3
		会議室・録音室	660 件	613 件	92.9%	92.9%	
		老人福祉センター	66,291 人	66,027 人	99.6%	99.6%	
		(特記事項) 老人福祉センター来館者100万人達成した。 平成30年8月の浴槽水水質検査においてレジオネラ属菌が検出された為、9月12日から10月2日迄入浴が出来なくなった。 その影響で、9月の来館者が1700人程減少したが、年間トータルでは200人の微減に抑えることが出来た。					
事業実施内容	区分	協定内容・指定管理者提案		追加事業、未実施事業及びその理由			
	市指定事業	(1) 運営に関する業務 ① 総合福祉センターの利用許可業務 ② おおい老人福祉センターの運営に関する業務 ③ 施設の管理及び運営に関する業務 (2) 施設及び設備の維持管理に関する業務(施設全体) ① 塵芥収集運搬業務 ② 建物総合管理業務 ③ 機械警備業務 ④ 日常清掃業務 ⑤ 機械室運転管理業務 ⑥ 浴場衛生管理業務 ⑦ ヘルストロン保守点検業務		全て予定通り実施できた。			
	自主事業	・ふじみ野市生涯学習ボランティア講師による講演会や教室 ・機能回復訓練室の有効利用 ・パターゴルフ練習マットの設置及び娯楽用品の設置 ・カラオケ大会 ・気軽に参加できる無料プログラム ・敬老感謝祭		ビリヤード体験教室を実施した。			
利用サービス向上の取組		・ヘルストロンの利用方法として、予約カード方式を導入。待ち時間が無くなり順番取り等のトラブルが無くなった。 ・カラオケ一般開放の際に、歌唱順をくじ引きで決定し公平を保っている。 ・運動広場の充実の一環として冷水機を設置し、利用者の水分補給に対応した。また運動器具も増やし、要望に対応した。 ・1、2階のトイレにLED人感センサーを設置し、利便性が大幅に向上した。スイッチ消し忘れによる電気使用量の削減が行われている。					

4 利用者評価

区分	内容		評価
利用者の要望把握	(1) 利用者要望把握方法	アンケート調査の実施	3
	(2) 調査、会議等の内容	【実施時期】平成31年2月18日～3月20日 【調査方法】施設利用者へ受付窓口で依頼(114人) 【調査項目】①スタッフの接遇②介護予防事業への参加状況③運動広場の利用状況	
利用者からの評価・要望・苦情等	(3) 調査、会議等の結果	①スタッフの接遇 とても良い 60% 良い 34% 普通 6% 悪い 0% とても悪い 0% ②介護予防事業への参加状況 * 教室 シニア体操 33人 カラオケ 32人 フラダンス 15人 新舞踊 10人 絵手紙 7人 * 器具用具 運動広場 48人 ヘルストロン 31人 マッサージ器 14人 ③運動広場の利用状況 血圧測定 26人 冷水機 20人 ランニングマシン 16人 ボディーバランス 12人 エアロバイク 12人 輪投げ 11人 足つぼ 10人 腹筋マシン 9人 バランスボール 7人 平行棒 7人 スライダー 6人 ストレッチマット 5人 ぶら下がり健康器 5人 ゲームビリヤード 4人 鉄アレイ他 3人	
	(1) 良好とする評価	・いつも楽しく利用している。 ・今まで利用したことは無かったが、良い施設だと感じた。 ・近くにこのような施設が有って有り難い。	
利用者からの評価・要望・苦情等	(2) 苦情・改善等の要望事項	・ヘルストロン利用者の会話の音が大きい。 ・ラジオ体操午前中にもやって欲しい。 ・マッサージ器を増やして欲しい。 ・湯船の皮脂汚れが抜けない。 ・風呂桶、椅子がザラザラしている。 ・洋式便座に暖房を付けて欲しい。 ・浴室洗い場の増設して欲しい。	
	《対応措置》	・ヘルストロン利用者の会話の音が大きい … お互いに節度を持って使って欲しい事を表示した。 ・ラジオ体操午前中にもやって欲しい … 12時にも行っている。 ・マッサージ器を増やして欲しい … 1台増設対応した。 ・湯船の皮脂汚れが抜けない … 自動で湯量調整しているが休み明けなどで集中するときは手動で増量対応する。 ・風呂桶、椅子がザラザラしている … 椅子を買い替えた。(桶も買い替え予定) ・洋式便座暖房、浴室洗い場増設 … 大規模改修の為未対応とする。	

5 事業収支

	指定管理者収支(平成30年度)				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29年度決算(前年度)			
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額		
指定管理業務 事業収支 (単位:円)	収入	利用料金	70,000	利用料金	79,206	歳入	施設使用料		施設使用料	
		指定管理料	56,956,000	指定管理料	56,956,000		行政財産使用料		行政財産使用料	
		自主事業※	975,000	自主事業※	950,006		国庫支出金		国庫支出金	
		雑入	7,957,000	雑入	5,710,578		県支出金		県支出金	
		計	65,958,000	計	63,695,790		その他		その他	
					計	0	計	0		
	支出	人件費	22,430,000	人件費	22,253,330	歳出	修繕料	2,332,800	修繕料	1,509,840
		消耗品費	984,000	消耗品費	812,890		保険料	38,786	保険料	38,786
		光熱水費	19,286,000	光熱水費	16,224,757		指定管理料	56,956,000	指定管理料	56,800,000
		委託料	9,935,000	委託料	10,224,771		業務委託料		業務委託料	
		賃借料	210,000	賃借料	207,360		土地・建物賃借料		土地・建物賃借料	
		通信費	500,000	通信費	492,424		その他		その他	
		保険料	524,000	保険料	565,445					
		修繕費	1,080,000	修繕費	1,714,344					
		事業費(市指定事業)	78,000	事業費(市指定事業)	78,000					
		事業費(自主事業)	1,052,000	事業費(自主事業)	801,297					
		公租公課	1,069,852	公租公課	2,084,027					
		現場管理費	7,533,000	現場管理費	7,298,096					
		一般管理費(本社経費等)	2,276,000	一般管理費(本社経費等)	2,913,521					
		計	66,957,852	計	65,670,262		計	59,327,586	計	58,348,626
損益		△ 999,852		△ 1,974,472			差引	△ 59,327,586		△ 58,348,626
自主事業収支 (単位:円)	収入	975,000	収入	956,006						
	支出	1,052,000	支出	801,297						
	損益	自主事業損益 △ 77,000		自主事業損益 154,709						
分析	人件費比率【人件費／指定管理者事業支出】								33.9%	
	事業収支における経営分析				指定管理者監査において、公租公課に対し指摘を受け修正を行った為、支出が増加した。10月に大井サービスセンターが閉所したことで、光熱水費の支出及び入居施設からの光熱水費等負担金収入(雑入)が減ったが、支出より収入の減額割合が大きいため、指定管理者が負担する割合がやや上がった。修繕費は今後も増加が考えられる。保守点検だけでは対応しきれなくなっている状況である。					
	一般管理費が、計画額と実績額で異なる理由				保守点検に対応する為、自社他部門の専門員を派遣した結果、増加となった。					

2

6 管理運営全般 ※すべて「適」で「3」、「4」、「5」、「否」とする場合は、必ず特記事項欄に理由を記載すること。

区分	確認内容	適否欄	評価
市との連携	1 市への報告、連絡、相談又は協議が適切に行われたか	適	3
	2 市からの指示等に対し適切な対応が図られたか		
職員配置	1 施設管理運営に必要な人員が適正で有効に配置されているか	適	
	配置実績 センター長(兼防火管理者)1名 副センター長1名 用務スタッフ3名 看護師2名 受付スタッフ3名 日常清掃員2名 老人福祉センター(シルバー人材センター委託) 管理運営4名 浴室清掃5名 フロア担当4名 日常清掃3名		
	2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか		
	3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか		
平等利用	4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか	適	
	1 特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか		
経理	2 利用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか	適	
	1 施設の管理運営に係る収支の内容や、指定管理料、利用料金等の取扱いは適切に行われたか		
施設・備品の維持管理	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか	適	
	1 必要とされている保守、点検、清掃、保安、警備等、必要な維持管理業務が確実に実行されたか		
その他	2 備品は台帳、目録等を整備の上、管理が適正に行われたか	適	
	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか		
特記事項	2 事業計画・報告書、予算書・決算書や、施設の利用状況などの定期報告、点検・検査結果報告などが適切な時期に提出されたか	適	
	レジオネラ属菌が検出された際には、夜間の報告にもかかわらず市と迅速な連携を取ることが出来、トラブルなく適切に対応することができた。高齢者施設であり、単身高齢者の利用者もいるため、異変を感じた際は、速やかに高齢者あんしん相談センターなどに情報共有し対応した。用務スタッフ・日常清掃員を各1名増員した。(清掃員は障がい者採用)		

7 危機管理体制 ※すべて「適」で「3」。1箇所でも空欄の場合は「1」。「4」・「5」・「否」とする場合は、必ず特記事項欄に理由を記載すること。

区分	確認内容	適否欄	評価
安全対策	1 危機管理マニュアルが整備されているか	適	4
	2 危機管理マニュアルの内容が職員に周知されているか		
	3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか		
個人情報保護	1 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか	適	
防犯、防災対策	1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか	適	
	2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		
緊急時対応、体制	1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか	適	
	2 必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求への対応措置が講じられているか		
特記事項	レジオネラ属菌が検出された際は、危機管理マニュアルに沿って対応することが出来た。高齢者施設では予想のできない事故が起こる可能性があり、日頃から利用者の些細な変化にも配慮出来るよう対応する。		

総合評価

【総合評価】 S:極めて優れている/A:優れている/B:やや優れている/C:適正である/D:努力が必要である/E:改善が必要である

評価項目	評価	総合評価		保健・福祉施設
		総合評価	図表	
施設の設置目的の達成	3	C		
指定管理者の健全性	3			
施設の有効活用	3			
利用者評価	3			
事業収支	2			
管理運営全般	3			
危機管理体制	4			
評価理由	レジオネラ属菌が検出された際や、施設設備の不具合が生じた際、また緊急搬送が発生した際、市やその他の機関への連絡体制が適切であり、大きなトラブルなく対応していた。事業収入において、公租公課の捉え方の誤りにより赤字になったものの、ヘルストロンやカラオケの利用において、利用者が公平に利用できるようなルールを徹底していることや、老人福祉センターの延べ利用者数が100万人に達成するにあたって積極的にイベントの告知を行うなど、その他運用面で適切であったことから総合評価として「C」とする。			
取組・改善案等	前年度からの課題・改善事項	実施状況	次年度へ向けての目標・取組・改善事項	
	常連、新規に関係なく気持ちよく利用できるよう、スタッフによる声掛けや見守りを強化していく。また、老朽化が進んでいる箇所については優先順位を定め、利用者が安全に快適に過ごせるよう対策を講じていく。	利用者に対する声掛けを積極的に行っていた。あらゆるところで、施設の老朽化が進んでいるが、自社専門員で対応するなどコスト削減に努めている。対応が難しいものについては、その都度、市に報告し対応を仰いでいる。	老朽化による施設の不具合は今後も続くと考えられる。長期修繕計画も含め、指定管理者の提案をもとに優先順位を定め、引き続き利用者が安心安全に過ごせるよう対策を講じていく。	

## 指定管理者自己評価

### (1) 評価期間の取組に対する評価

#### ① サービス向上に向けての取組

平成31年3月におおい老人福祉センターにおいて、来館者100万人を達成することが出来た。指定管理者として毎日の積み重ねが利用者増に繋がっていると感じる。

今年も介護予防の点から運動広場の充実を図った。新たな運動器具の導入や従来の器具の数を増やし、多くの利用者の方々に運動する機会を提供した。

冷水機の設置後、利用者より、水分補給に役立っていると好評で、看護師による血圧測定と合わせ体調管理にも役立っている。

2階のトイレにもLED照明と人感センサーを設置した。1.2階の廊下もLED化整備し安全性を向上させた。

恒例となっているカラオケ・シニア体操・絵手紙・マーじゃん・フラダンス・新舞踊の各教室や、囲碁・将棋大会を年2回の継続開催の他、新たにピリヤード体験教室を開講した。

どの教室も定員をオーバーする程の申込が有りキャンセル待ちがでるほどの盛況でリピーターも定着している。

私たちが取り組むサービスと、利用者のニーズがよりマッチングしてきている印象が有り、成熟しつつあると分析する。

#### ② 業務の効率化に対する取組

2階に設置しているヘルストロンの人気が以前として高いが、予約システムを確立したことでトラブルがなくなった。

照明のLED化は利用者の安全性向上は元より、電力消費量の面でも大きく効率化を図ることに貢献すると思われる。

用務スタッフ・日常清掃員を各1名増員した。清掃員は、障がい者雇用で障がい者就労センターと連携し採用した。総合福祉センターの位置づけとして、今後も関わりを持っていきたい。

職員の職務に対する習熟具合が、「限りある人的パワーを効率的に使うこと」に作用し、適切な業務処理に一役買っている。

#### ③ その他

毎年総合福祉センターは「ふじみ野市緑のカーテンイベント」に参加しており、ゴーヤを栽培している。収穫したゴーヤを利用者の方々に無料で配布している。

カーテンイベントは、利用者の方々も喜ばれ多くのお褒めの言葉を頂けた。環境に配慮した活動として継続していきたい。

今年は秋以降、花壇の整備に力を入れ、来館する方々に楽しんで頂いた。

インフルエンザ流行警報に合わせ、マスクを配布した。不特定多数の方が利用する施設のため、予防意識の啓発を行った。

また、トイレ便座の除菌スプレーを配置した。今後も衛生面に気を配って行きたい。

市外の利用者にもわずらわすが、常連の方がいる。市内外問わず「気持ちが良いから」、「楽しいからまた来たい」と思っていただけのように、施設内の環境向上や設備面を更に充実させる。

### (2) 管理業務実施上の課題

平成30年8月の浴槽水水質検査において、レジオネラ属菌が検出された。日頃から清掃消毒は徹底しているが、検出されてしまったことに対し反省している。

高齢福祉課の協力により、浴槽水・ろ過器のろ材等を交換予定なのでリスクが減ると予測する。日常の管理も尚一層徹底して行く。

配管からの水漏れや、GHPエアコンの不良など大きな故障があった。施設・設備の経年劣化が原因であり、今後も不安要素は多数存在する。

応急処置や修繕で対応しているが、その都度部品の調達で多くの時間と労力を取られている。また、部品自体が生産終了しているものが多く、調達に苦戦している。

メーカーの保証年数を過ぎている物も多いが、自社技術者の日常的な点検を強化し、大きな不具合・事故を未然に防ぐことに引き続き注力して行く。

今年度の救急要請は1回だったが、大事には至らなかった。他にも2件の体調不良があったが、看護師の処置で事なきを得た。高齢者施設であり、今後も気を配って行く。

利用者の問題行動も数々あるが、様々な価値観、病気等もあり対応に苦慮している。

普段から利用者の顔色・行動などに気を配り、配慮しているが、状況によっては高齢福祉課やあんしん相談センターと連携を取って対処していく必要がある。

### (3) 次年度以降の取組

2020年オリンピックイヤーを控え、社会全体に健康意識の高まりが伺える。健康志向と介護予防の両観点から、気軽に運動する機会を積極的に提供したい。

運動設備の充実や、予防体操の開催などを考えている。常連者と初心者との棲み分けを行い、誰が来ても楽しめる事業を展開したい。

旧大井デイサービスセンターの部屋を、高齢福祉課と連携を取りながら介護予防に活用できればと考えている。

また、課題にも挙げたように、設備面の予防保全を徹底し不具合・事故を未然に防ぎたい。施設の長寿命化に効率よく寄与できるように、計画的かつ確かな修繕を行い大規模で莫大な修繕費用が掛からないような工夫をしていく。