

平成29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29年4月1日 ～ 平成30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	施設分類	保健・福祉施設
指定期間	平成28年4月1日 ～ 平成32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7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に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	○施設利用面・・・各種教室やイベント等で達成できた。 ○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。本格的な修繕もあったが市と連携を取り対処した。 ○利便性・・・1階のトイレにLED照明と人感センサーを設置し、エントランスと2階浴室前にもLEDを設置した。	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	○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 ○新規開講・・・太極拳 ○オープン参加の囲碁・・・将棋大会、カラオケ大会開催 ○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。 ○市の「元氣・健康都市宣言」を受けラジオ体操を実施 ○障がい者支援として、市内の作業所と連携し物品販売を実施。これにより、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、介護予防を推薦させる」ための魅力ある事業に参加してもらうことが実践できている。	
市民の相互交流と福祉の向上	○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 ○高齢福祉課・社会福祉協議会・高齢者あんしん相談センターと連携を取り、利用者の情報共有で事故の未然防止 ○コンサート・マジックショーや交通安全教室を開催	

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	440件	100.0%	100.0%	3
		会議室・録音室	667件	660件	98.95%	98.95%	
		老人福祉センター	64,569人	66,291人	102.66%	102.66%	
		(特記事項) 老人福祉センターの利用者数が1,722人・約3%伸びた。ヘルストロンや運動広場の充実が浸透していると感じている。					
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		・新規事業として、太極拳体験教室を開催。 ・運動広場に冷水機を新規設置。運動器具も追加設置し、充実させた。 ・運動広場の利用時間を午前9時から午後5時までとし、2時間延長した。			
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。また運動器具を増やし、利用者の要望に対応した。 ・1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。スイッチの消し忘れによる電気使用量の削減が行えている。					

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	
	(2) 調査、会議等の内容	【実施時期】平成30年2月13日～2月28日 【調査方法】施設利用者へ受付窓口で依頼(209人) 【調査項目】①スタッフの接遇②ヘルストロンの利用方法変更について③運動広場の充実について	
	(3) 調査、会議等の結果	①スタッフの接遇 とても良い 54% 良い 35% 普通 11% 悪い 0% ②ヘルストロンの利用方法変更について とても良い 34% 良い 25% 普通 10% 悪い 0% 未記入 31% ③運動広場の充実(複数回答) 血圧測定 78人 輪投げ 53人 エアロバイク 42人 冷水機 39人 ランニングマシン 39人 ボディーバランス 36人 足つぼ 34人 ぶら下がり健康器 31人 腹筋マシン 25人 バランスボール 24人 ストレッチマット 23人 平行棒 22人 スライダー 20人	
利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価	・ヘルストロンの順番トラブルが無くなった ・運動広場の利用時間が午前9時から午後5時までになって良かった ・運動器具の種類が豊富で良い ・冷水機が導入されて良い ・カラオケスタッフの方には良くして頂いている ・女性職員の明るい対応が良い	
	(2) 苦情・改善等の要望事項	・浴室脱衣所の清掃が不満 ・大広間の畳替えを希望 ・敬老の日の開館希望 ・閉館時間を遅くしてほしい  《対応措置》 ・浴室脱衣所の清掃が不満 … スタッフの巡回回数を増やして対応している。 ・大広間の畳替えを希望 … 今後の検討事項である。 ・敬老の日の開館希望 … 複合施設という特性や、条例に係る内容であるので、慎重かつ十分な検討が必要である。 ・閉館時間を遅くしてほしい … //	

5 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成29年度)				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		平成29年度決算		平成28年度決算(前年度)			
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額		
事業収支 (単位:円)	収入	利用料金	60,000	利用料金	88,707	歳入	施設使用料		施設使用料	
		指定管理料	56,800,000	指定管理料	56,800,000		行政財産使用料		行政財産使用料	
		自主事業※	975,000	自主事業※	896,737		国庫支出金		国庫支出金	
		雑入	7,957,000	雑入	7,407,653		県支出金		県支出金	
		計	65,792,000	計	65,193,097		その他		その他	
	支出	人件費	32,205,000	人件費	32,214,864	修繕料	1,509,840	修繕料	0	
		消耗品費	1,415,000	消耗品費	1,288,674	保険料	38,786	保険料	50,047	
		光熱水費	19,286,000	光熱水費	16,396,570	指定管理料	56,800,000	指定管理料	56,825,000	
		委託料	0	委託料	0	業務委託料		業務委託料	1,873,800	
		賃借料	83,000	賃借料	82,944	土地・建物賃借料		土地・建物賃借料		
		通信費	400,000	通信費	391,353	その他		その他	51,573,240	
		保険料	320,000	保険料	316,710					
		修繕費	1,080,000	修繕費	2,312,619					
		事業費(市指定事業)	784,000	事業費(市指定事業)	123,157					
		事業費(自主事業)	1,052,000	事業費(自主事業)	769,663					
		公租公課	70,000	公租公課	80,000					
		現場管理費	6,749,000	現場管理費	7,340,436					
		一般管理費(本経費等)	2,348,000	一般管理費(本経費等)	2,618,448					
		計	65,792,000	計	63,935,438	計	58,348,626	計	110,322,087	
		損益	0		1,257,659	差引	△ 58,348,626		△ 110,322,087	
※自主事業は 該当箇所のみ 記載すること	収入	975,000	収入	896,737						
	支出	1,052,000	支出	724,077						
	自主事業損益	△ 77,000	自主事業損益	172,660						
人件費比率【人件費/指定管理者事業支出】								50.4%		
事業収支における経営分析					光熱水費は空調温度管理やボイラー運転時間の精査により省エネを図った結果、大幅に削減している。修繕費は想定以上に掛かり予防保全の重要性が顕著となる。市指定事業はHP運営に自社サーバー及び自社技術者を使用することによって大幅に削減している。自主事業は仕入れの工夫が活きており削減できている。現場管理費は修繕費上昇で顕著となった施設問題に関して緊急点検等の人件費が大きく掛かっている。以上を踏まえ、概ね計画から逸脱することなく順調な事業運営の推移であると考える。					
一般管理費が、計画額と実績額で異なる理由					施設不都合に対応する為、自社他部門の専門技術者を頻りに派遣した結果、想定よりも11.5%増となった。					

3

6 管理運営全般 ※すべて「適」で「3」。「4」「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載すること。

区分	確認内容	適否欄	評価
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	3
	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2名 看護師2名 受付スタッフ3名 日常清掃員1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3名 浴室清掃5名 フロア一担当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	3
	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	3
	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	3
	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施されたか		
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	3
	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか		
	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	3

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」とする場合は、評価理由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	3
	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		

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		
施設の設置目的の達成	3	B		
指定管理者の健全性	3			
施設の有効活用	3			
利用者評価	4			
事業収支	3			
管理運営全般	3			
危機管理体制	3			
評価理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の安全点検に関して自社の専門スタッフが随時点検を行っている。</li> <li>これまで苦情が多かったヘルストロンの利用について、予約カードの導入により改善を図った。</li> <li>受付で感じた些細な変化なども都度連絡をするなど、利用者家族や関係機関との連携が取れている。</li> </ul>			
取組・改善案等(施設所管課)	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	
	既存の利用者の定着は実現できているため、数回の利用のみで来館をためらっている層や新規利用者に焦点を当てたPR活動に力をいれていく必要がある。	特にトラブルがあるわけではないが、常連が多いことで、新規の方が委縮して利用を控えるケースも見受けられる。	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。	

## 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

今年は特に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。

また、冷水機を設置し運動後の水分補給にも配慮し、看護師による血圧測定と合わせ体調管理も行った。

1階のトイレにLED照明と人感センサーを設置した。利用者の反応を検討し2階トイレにも設置予定。エントランスと2階浴室前もLEDを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・マージャン・フラダンス・新舞踊の各教室や囲碁・将棋大会を年2回の開催の他に新たに太極拳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、キャンセル待ちが出るほどの盛況で、リピーターも安定している。

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あり、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高く、「順番トラブル」や「いつ来ても乗れない」などの苦情が多くあった。時間制にしたり記名方式にしたり色々模索したが解消できなかった。年度途中より受付で一括管理することし予約カードを導入した。それにより各自が順番を気にしなくても良くなりトラブルが解消した。

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。

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

例年南側にゴーヤを植え「緑のカーテン」を実施しているがその取り組みに対し「ふじみ野市緑のカーテンコンテスト2017」に於いて優秀賞を受賞した。

毎年センターで収穫したゴーヤの実を配布していて、利用者の方々も関心を持っている活動なので、多くの方々からお褒めの言葉を頂けた。

市外の利用者にもわずかだが常連者がいる。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るように、施設内の環境向上や設備面の更なる充実を検討したい。

### (2) 管理業務実施上の課題

施設・設備の経年劣化は確実に起きている。応急処置や修繕で対応しているがその都度、部品の有無で多くの時間と労力を取られる傾向にある。

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都合・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2回あったが大事には至らなかった。他にも3件の体調不良があった、看護師の処置で事なきを得たが高齢者施設であり今後も気を配っていく。

利用者の問題行動も数々有るが、様々な価値観、病気等も有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、事象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。

また、課題にも挙げたように設備面の予防保全を徹底し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的確な修繕を行い、

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。

さらなるエネルギー効率化と安全性向上のため共有部分のLED化を進めて行く。