

平成28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28年4月1日 ~ 平成29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 ~ 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(5以外) / 3:目標値に達している場合 / 2:目標値をやや下回る場合 / 1:目標値を大きく下回る場合

1 指定管理者の健全性

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 また、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)	3

2 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	421 件	440 件	104.5%	104.5%	
会議室・録音室	631 件	667 件	105.7%	105.7%		
おい老人福祉センター	69,212 人	64,569 人	93.3%	93.3%		
(特記事項) 新講座の開設や人気講座の拡充など施設利用者のニーズに応えられているので、今後は施設を利用したことがない方に対するのアピールを念頭に置きPR活動に力を入れていく必要がある。						
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	健康増進室に利用していた部屋を市民大学設置の為貸出し			
	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 ・バタール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 新舞踊教室の開講			
サービス向上の取組	・市報への自主事業実施の掲載や法人独自でホームページを立ち上げ積極的なPR ・健康運動広場に健康器具等を設置し介護予防に取り組んでいる、また2階に飲料自動販売機を設置 ・利用者受付用カード化を実施し利便性をアップするなどサービスの向上に努めている ・利用者からの苦情・要望に対するマニュアルの整備 ・「緑のカーテン事業」への参加と共に採取したゴーヤ、ヒマワリ、朝顔等の種の配布					

3 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29年2月15日～平成29年3月10日 【調査方法】いきいき老人クラブの会員の方に依頼しアンケート実施(230人) 【調査項目】①老人会以外でセンターを利用していますか②老人会以外にも利用してみたいと思いますか③来れない理由は何故ですか	
	(3) 調査、会議等の結果 ①老人会以外でセンターを利用していますか 有る 37% 無い 63% ②利用してみたいと思いますか 思う 30% 思わない 16% 思うけど来れない 54% ③来れない理由 家から遠い 34% 交通手段がない 25% 知り合いがいらない 22% その他 19%	
利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価 ・いつも気持ち良く利用しています。 ・職員がいつも一生懸命で大変よい、有難うございます。	3
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ・バスの便が悪くなった、公民館や図書館にも行けない。 ・ヘルストロンやマッサージ機がいつも空いていない。 ・常連さんが多く気が引ける。 ・大広間の畳が古い。 ・風呂を有料に。  《対応措置》 ・ヘルストロンやマッサージ機は非常に人気があり込み合っている、利用ルールを作って不公平の無いように対応している。 ・毎日のように利用している方も多い、老人会の方は月に1回の利用なので気が引ける部分もあると思う。特別扱いは難しいが声掛け等対応する。 ・バスを利用しなければ来れない方々も多い。バスの運用法に理解を求めて行く。	

4 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成28年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成28年度決算		平成27年度決算(前年度)		
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額	
収入	利用料金	50,000	利用料金	94,900	歳入	施設使用料		施設使用料	
	指定管理料	56,825,000	指定管理料	56,825,000		行政財産使用料		行政財産使用料	
	自主事業※	975,000	自主事業※	865,592		国庫支出金		国庫支出金	
	その他収入	7,813,000	その他収入	6,857,913		県支出金		県支出金	
						その他		その他	
	計	65,663,000	計	64,643,405		計	0	計	0
支出	人件費	32,203,000	人件費	31,635,036	歳出	修繕料	0	修繕料	1,069,200
	設備管理費	6,749,000	設備管理費	7,082,100		保険料	50,047	保険料	50,047
	備品購入費	784,000	備品購入費	833,380		指定管理料	56,825,000	指定管理料	56,294,000
	修繕費	1,080,000	修繕費	1,406,938		業務委託料	1,873,800	業務委託料	1,557,360
	光熱水費	19,286,000	光熱水費	15,170,281		土地・建物賃借料		土地・建物賃借料	
	事業費	1,052,000	事業費	724,077		その他	51,573,240	その他	
	事務経費	2,221,000	事務経費	2,953,515					
	本社経費	2,218,000	本社経費	2,232,060					
	その他	70,000	その他	72,000					
	計	65,663,000	計	62,109,387		計	110,322,087	計	58,970,607
損益	0		2,534,018	差引	△ 110,322,087		△ 58,970,607		
※自主事業は 該当箇所のみ 記載すること	収入	975,000	収入	865,592					
	支出	1,052,000	支出	724,077					
	自主事業損益	△ 77,000	自主事業損益	141,515					
人件費比率【人件費／指定管理者事業支出】								50.9%	
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由									

5 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) 副センター長1名 用務スタッフ2名 看護師2名 受付事務スタッフ3名 日常清掃員1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行われたか		
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	

6 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	3
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	3
	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	3
	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		

7 施設の設置目的の達成に関する取組

区分	具体的な取組の状況・実績	評価
高齢者及び障がい者の自立の促進及び健康の増進	・自主事業としてシニア体操・カラオケ・絵手紙・マージャン・フラダンス教室を開催新たに新舞蹈教室も開講した。 ・オープン参加の囲碁・将棋大会やカラオケ大会を開催 ・機能回復訓練室に運動器具を配置 ・市の「元気・健康都市宣言」を受け、ラジオ体操を毎日実施 ・障がい者支援として、市内の作業所と連携し館内でのパン・弁当・生花・豆腐等を販売している、新たに野菜の販売も始まった	4
市民の相互交流と福祉の向上	・敬老感謝祭を開催し地域ぐるみでの交流を実施、その際にチャリティーバザーを開催し売上金を社会福祉協議会を通し全額寄付を行った ・いきいきクラブ連合会と連携を図り、センター利用を推進する ・高齢福祉課及び社会福祉協議会、地域包括支援センター等関係各所と連携をとり、利用者の情報共有で事故の未然防止に努める ・クリスマスコンサート・新春マジックショーを開催し交流の場を提供した	

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	指定管理者の健全性	3	B	<p>指定管理者の健全性</p> <p>5</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>0</p> <p>施設の設置目的の達成</p> <p>施設の有効活用</p> <p>利用者評価</p> <p>事業収支</p> <p>管理運営全般</p> <p>危機管理体制</p>	
	施設の有効活用	3			
	利用者評価	3			
	事業収支	4			
	管理運営全般	3			
	危機管理体制	3			
	施設の設置目的の達成	4			
	評価理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者のニーズや満足度を図るためのアンケート調査で、職員の対応や施設の維持について好評を得ている。しかし、利用者のマナーについての苦言もあり改善の余地がある。</li> <li>・自主事業の新規展開を積極的に行っている。</li> <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>・急病人等が出た際に、医療スタッフが迅速な対応をしている。</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		
	エコバ開所や施設の劣化に対して、新規自主事業の展開、季節ごとの催しなどを開催することによって施設の魅力向上に努めている。しかし、アンケートでは、ベテラン利用者のマナー違反への対応を希望する声があがるなど、引き続き対応を考えるべき点もある。	設備に対して自社の専門スタッフが随時点検を行っている。自主事業では、人気のカラオケ教室を増やすなど利用者のニーズを適切に把握し実行している。	既存の利用者のニーズを適切に実現できているので、今後は来館をためらっている層に焦点を当てたPR活動に力を入れていく必要がある。		

## 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

今年は新規に新舞踊教室を開講し6種類の自主事業を行った。各教室とも定員をオーバーする程の人気の有る。また人気のカラオケ教室を1コース増設した。各教室合わせて200名以上の参加者であった。今後もより内容を充実させて利用者満足度の向上に努めたい。

オープン参加の囲碁・将棋大会やカラオケ大会を年2回づつ開催し、多くの愛好者の方々に参加して頂き非常に好評であった。

新春マジックショー・クリスマスコンサートのイベントや七夕飾り・クリスマスツリー・ハロウィン(新規企画)など季節に沿ったイベントを開催し楽しんで頂いている。

自主事業、各種大会ともに新しい利用者も多数おり、新たな利用者増、新規登録開拓に貢献できた。

市報情報アクセス欄「事業の紹介」への掲載やホームページの開設などにより新たな利用者の拡大を図った。

「元気健康都市宣言」を受け、ラジオ体操を行っている、毎日多数の方が参加し新たな事業として確立した。

恒例の敬老感謝祭を開催し、約450名の方が参加した、催しとしてフラダンスと新舞踊教室の生徒による披露会を開催し見出しが出るほどの観衆が集まり大盛況であった。又、チャリティバザーを開催し売上を全額寄付することができ地域貢献の役割も果たせた。

講演会としては、埼玉県警「交通安全まなび隊」の交通安全講習を開催した。

多数の方々に聴講して頂き、高齢者の啓発活動として役に立ったと自負している。今後も継続して行う計画である。

施設面では健康運動広場に各種の運動器具を設置し介護予防に取組んだ。利用者より希望を聞き新たな機器の導入にも応じた。

「緑のカーテン事業」のゴーヤ、瓢箪、朝顔を育てているが外壁工事の関係でセンター外壁を綺麗に飾ることが出来なかった。

取れた実や種の配布を多くの方々がお楽しみにしているので、来年度は再開する。

事務面では、利用登録カードを発行し受付時の利用者負担を軽減した。また各会議室の利用に際し、市並び関係団体及びボランティア団体に対し年間行事予定を提出して頂き、事前にすり合わせを行いスムーズな処理対応を行った。

#### ② 業務の効率化に対する取組

電気・ガス使用量に対し、当社スタッフとの連携により数値計測の徹底化を行い効率化に取り組んだ。特に夏期の省エネ対策に一定の成果を見た。

今期は貸室利用の増加と市民大学の開講や施設の業務拡大等により稼働時間が増えたが、使用量の増加は最小限にとどめることが出来た。

年度途中より省エネ節水シャワーヘッドを浴室に、節水蛇口を厨房に設置した。一層の節水効果が期待できる。

弊社は環境省及びビルメンテナンス協会主催の平成26年度よりエコチューニング事業に参画しており、このノウハウを活かしていきたい。

#### ③ その他

大規模災害等に備えた備蓄を更新した(水 2L 180本 非常食 カンパン)

7月から10月まで外壁補修工事を行った、利用者にて迷惑を掛けたが事故も無く無事終了した。駐車場、駐輪場を削減した為利用を控えた方もいた。

### (2) 管理業務実施上の課題

14年が経過し、各所に経年劣化に伴う老朽化が見られると共に設備備品の交換時期の到来や経過が見られる。保守点検をこまめに行うと共に予防保全に積極的に取組、設備の長寿化を図っていく。対応策として当社スタッフによる保守点検を増やしメンテナンスや軽微な補修を行った。

法令点検等で指摘があった箇所は即刻修理対応を行った。

今年度は救急車を5回要請した、今後も起こり得ることなので注視し対応していく。常駐の看護師もおり適時対応している。

様々な価値観を持った方が利用されるが、利用者間のトラブルや不当要求により対応に苦慮する場面があった。高齢福祉課、警察署、保健所と連携し、平等に気持ちよく利用できる対策や対応を模索したが、なかなか解決には至らなかった。他の利用者や委託職員への影響が大きく、関係部署と協議の上、一時利用停止の処分を下した

事例があった。公共施設の平等利用の観点から、毅然とした対処方法の確立が必要である。

### (3) 次年度以降の取組

施設設備の予防保全への取組みを強化しランニングコストを抑えられるよう維持していく。

利用者拡大を目指し、施設の充実(新規器具の導入等)及び各種事業の継続並びに新規事業の開拓を目指す。

シルバー人材センター職員を始め、スタッフ教育の充実を図る(社内研修の実施・講習会、研修会等への参加)