

平成27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27年4月1日 ～ 平成28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24年4月1日 ～ 平成28年3月31日	利用料金制導入	利用料金制のみ
導入年月日	平成24年4月1日	指定回数	1回
施設設置目的	福祉の向上と地域福祉の拠点役割や、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。		
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(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 / 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	332 件	421 件	126.8%	126.8%	
会議室・録音室	610 件	631 件	103.4%	103.4%		
おい老人福祉センター	73,479 人	69,212 人	94.2%	94.2%		
(特記事項) 老人福祉センターの利用実績は、25年、26年度は旧太陽の家閉館とエコパ開設までの時期と重なっているため参考とはならない部分も有る。						
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 歯科検診に関する業務 ④ 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 ヘルストロ保守点検業務		歯科検診に関する業務の廃止に伴い、歯科検診室を健康増進室と位置付け利用促進を図る 【追加事業】 ・ラジオ体操 ・オレンジカフェ ・ハッピークラブ		
	自主事業	・映画や音楽DVDの無料放映 ・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		未実施事業 映画上映会: 現状、要望に合わせ他の事業に振替え 追加事業 自主事業の充実(シニア体操新コース設立・ラジオ体操の実施) 敬老感謝祭でのミニライブ 「交通安全まなび隊」の交通安全講習会開催		
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・菓子類の自動販売機を設置 ・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、朝顔等の種を配布した					

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	4
	(2) 調査、会議等の内容	<p>【実施時期】平成28年2月10日～平成28年2月29日</p> <p>【調査方法】施設利用者へ受付窓口で調査依頼、その場で記入してもらうアンケート実施(166枚)</p> <p>【調査項目】①指定管理者になって②指定管理者後の変化は③各種事業への参加について</p>	
	(3) 調査、会議等の結果	<p>①指定管理者になって とても良い31% 良い43% 普通25% 悪い2% とても悪い0%</p> <p>②指定管理者後の変化 有った72% 無い54% 指定管理後の利用40%</p> <p>③各種事業への参加 敬老感謝祭107人 各種教室81人 カラオケ大会44人 囲碁将棋大会16人 運動器具23人 ラジオ体操52人 マジックショー等60人 *複数回答</p>	
利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> いつも楽しみに来ています、友達も増えました。 夫婦で利用しています、お風呂でリラックスしひごろの疲れを癒しています、感謝しています。 いつも利用しています、スタッフの方々のご親切には感謝しています。 ラジオ体操は高齢者に良い運動だと思います。 	4
	(2) 苦情・改善等の要望事項	<ul style="list-style-type: none"> 風呂の椅子が汚れてきた。 ヘルストロンの順番でのマナーが悪い。 卓球台を設置して欲しい。 巡回バスが無くなると来れなくなる、有料だと毎日は無理。 <p>《対応措置》</p> <ul style="list-style-type: none"> 新しく購入 ヘルストロンメーカーが非常に人気があり込み合っている、利用方法を徹底しているが守らない人もいるようだ。個人のモラルの問題だが、引き続き指導していく 要望に応えるべく、健康増進室への設置を計画したが、28年度より市民大学が部屋を利用することが決定し、頓挫してしまった バスを利用し来館されていた方々の様子を注視し市へ要望として提出したい 	

4 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成27年度)				市の収支				評価		
	年度計画額		収支実績額		平成27年度決算		平成26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	48,000	利用料金	69,100	歳入	施設使用料		施設使用料			
	指定管理料	56,294,000	指定管理料	56,294,000		行政財産使用料		行政財産使用料			
	自主事業※	432,000	自主事業※	609,760		国庫支出金		国庫支出金			
	その他収入	7,920,000	その他収入	6,680,898		県支出金		県支出金			
						その他		その他			
	計	64,694,000	計	63,653,758		計	0	計	0		
	支出	人件費	30,803,000	人件費		30,812,811	歳出	修繕料	1,069,200	修繕料	275,400
		設備管理費	10,676,000	設備管理費		10,631,828		保険料	50,047	保険料	50,047
備品購入費		102,000	備品購入費	110,999	指定管理料	56,294,000		指定管理料	56,464,000		
修繕費		1,967,000	修繕費	1,398,223	業務委託料			業務委託料			
光熱水費		18,617,000	光熱水費	16,935,992	土地・建物賃借料			土地・建物賃借料			
事業費		1,063,000	事業費	1,093,428	その他			その他			
事務経費		541,000	事務経費	547,774							
本社経費		335,000	本社経費	343,718							
その他		590,000	その他	596,387							
計		64,694,000	計	62,471,160	計	57,413,247		計	56,789,447		
損益	0		1,182,598	差引	△ 57,413,247		△ 56,789,447				
自主事業※	収入		収入								
	支出		支出								
	自主事業損益	0	自主事業損益	0							
人件費比率【人件費／指定管理者事業支出】								49.3%			
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由											

※自主事業は該当箇所のみ記載すること

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		
	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		
平等利用	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	適	3
	2 利用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか		
経理	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	適	3
	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか		
施設・備品の維持管理	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	適	3
	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		
その他	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか	適	3
	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		

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	
	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	<ul style="list-style-type: none"> 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し200名以上の参加者が集まった 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、健康増進室にDVDを備え、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・生花等を販売している、新たに豆腐の販売も始まった 	4
市民の相互交流と福祉の向上	<ul style="list-style-type: none"> 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パ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 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		
	施設の有効活用	4			
	利用者評価	4			
	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"> ・利用者のニーズや満足度を図るために行ったアンケート調査で良好な評価を得ており、ニーズを実現するために積極的な提案を高齡福祉課にしている。また、平成24年度から指定管理者として施設を管理してきた総括として、利用者により自社の評価アンケートを実施した結果でも高評価を残している。 ・環境に配慮した取り組みについて「緑のカーテン」事業のほか、使っていない部屋の電気を消す、エアコンは人がいる部屋にのみ点けるといった「エコチューニング」事業を新たに実施している。 ・自主事業についても益々講座内容を充実させ、参加人数が増加している。 ・体調不良などでの緊急対応があった際に、看護スタッフ等の迅速な対応で大事に至らなかった。 ・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。 			
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		
	老人福祉センターについては、多くの利用がなされ、管理運営についても評価を得ているところであるが、エコパの開所や経年劣化に伴う施設・設備の魅力の低下等による利用者離れも想定される。次年度も引き続き適正な管理運営を実施すると共に、魅力的な自主事業を展開し利用者数を維持向上させていく。 また、施設の性格上、独居高齢者の方も多数来館することから、生活環境にも配慮しつつ注意をもって対応していく、非常時における消防・警察・行政等との連携体制を構築していく。	設備の劣化に対して、指定管理者である日本環境クリアの専門スタッフが随時点検を行っている。 自主事業に関しては、好評のラジオ体操を事業として立ち上げている。 各種事業の提案など市との連絡を密にしており、交通安全講習を実施し、県警の職員を講師として招くなど、連携強化に意欲的である。	太陽の家が閉所のため総福の利用者が増加していたが、エコパの開所により利用者が減少した。次年度では、再び旧太陽の家の利用者を取り込めるよう、今まで以上に魅力溢れる講座の開設などニーズに沿った事業の実施が求められる。 去年度に引き続き、警察・消防・行政との連携を強化し、緊急時に対応できるよう備える。		

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

5種類の自主事業を行っている。各教室とも定員をオーバーする程の人気の有る。特にシニア体操は人気があり土曜日コースを新設した。

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。

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、健康増進室を利用しラジオ体操を始めた、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、地元の歌手を招いてミニライブを開催し立見が出るほどの観衆が集まり

大盛況であった。又、チャリティー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ていると自負している。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」に対しても積極的に取組み、ゴーヤ、瓢箪、朝顔を育てセンター外壁を綺麗に飾ることが出来て好評価を頂いた。

また、採取したタネは皆さんへ配布し大変喜んで頂き、利用者とのコミュニケーションアップに繋がった。

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。

冬期は貸室利用の増加と各入居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。

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)

(2) 管理業務実施上の課題

13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。

今年度は救急車を要請することが無くて済んだが、こらからも注視していく。

(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)