

平成26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26年4月1日 ~ 平成27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。		
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	246 件	332 件	135.0%	135.0%	
会議室・録音室	573 件	610 件	106.5%	106.5%		
おおい老人福祉センター	71,653 人	73,479 人	102.5%	102.5%		
(特記事項)						

  

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	評価
	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 ヘルストロン保守点検業務	市指定事業は全て実施したが、歯科検診に関する事業は施設の有効活用を図るため市と指定管理者協議の廃止し、歯科検診室を健康増進室と位置付け、介護予防等の利用促進を図ることとした。同室では、口腔衛生教室は引き続き実施するが、新たな事業としてラジオ体操(毎日)を実施した。また、平成27年度より同室で認知症カフェの開設を計画している。また、エコパ開所までの間、入浴時間の延長及び休憩室の増設を行い、利用者増に対応した。	
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 ・バ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た。 追加事業 自主事業を充実した。(フラダンスの新規開講・ラジオ体操等の実施) 敬老感謝祭でのミニライブを実施した 「交通安全まなび隊」の交通安全講習会と消防署による火災防災講習会を開催した。		
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を行った。 ・健康運動広場に健康器具等を設置し介護予防への取り組みを実施した。また2階に飲料・菓子類の自動販売機を設置した。 ・利用者受付用に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た。 ・利用者からの苦情・要望に対するマニュアルの整備・充実を図った。 ・「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 【実施時期】平成26年9月25日～平成26年10月4日 【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(128枚) 【調査項目】①接客態度②敬老感謝祭への来館③敬老感謝祭の周知④敬老感謝祭について	
利用者からの評価・要望・苦情等	(3) 調査、会議等の結果 ①接客態度 とも良い48% 良い40% 普通9% 悪い0% とても悪い3% ②敬老感謝祭への来館 来館した87% 来館しなかった13% ③敬老感謝祭の周知 来館して84% 市報を見て2% ポスターを見て10% その他4% ④敬老感謝祭について とても良い43% 良い38% 普通19% 悪い以下0%	4
	(1) 良好とする評価 ・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。 ・敬老感謝祭は、高齢化が進む中、お年寄りに対して声を出すことを始め嬉しいイベントだと思います。  (2) 苦情・改善等の要望事項 ・カラオケを新しくしてほしい ・ヘルストロンは10年以上たつようだが効力は大丈夫か ・お風呂場でマナーの悪い人がいる、また不潔そうな人がいるが衛生面は大丈夫か  《対応措置》 ・26年4月よりカラオケ機器を交換し対応 ・ヘルストロンメーカーに確認し、「定期点検を行っており能力に問題なし」との回答を得た。館内へ結果を掲示し理解を得る。 ・利用年数が長い“ベテラン”の方がモラルやルールを意見する事がまま見られ「きいている」と映るのかもしれない。度の過ぎる意見や既得権的な言い方はトラブルの元になるケースも考えられ、場合により利用者から話を聞くなどして必要に応じて注意をする。 ・衛生面は清掃の徹底や塩素濃度並びにレジオネラ菌対策の徹底管理を行っている。独居などで身の回りに気を使えない方もいらっしゃるのが現状ですが声掛け等を行い対応を図る。	

4 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成26年度)				市の収支				評価		
	年度計画額		収支実績額		平成26年度決算		平成25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	66,000	利用料金	44,600	歳入	施設使用料		施設使用料			
	指定管理料	56,464,000	指定管理料	56,464,000		行政財産使用料		行政財産使用料			
	自主事業※	171,000	自主事業※	533,586		国庫支出金		国庫支出金			
	その他収入	7,848,000	その他収入	7,775,551		県支出金		県支出金			
						その他		その他			
	計	64,549,000	計	64,817,737		計	0	計	0		
	支出	人件費	31,678,000	人件費		30,642,780	歳出	修繕料	275,400	修繕料	
		設備管理費	10,097,000	設備管理費		10,156,850		保険料	50,047	保険料	50,047
備品購入費		102,000	備品購入費	200,942	指定管理料	56,464,000		指定管理料	55,183,000		
修繕費		1,970,000	修繕費	436,791	業務委託料			業務委託料			
光熱水費		18,007,000	光熱水費	19,287,303	土地・建物賃借料			土地・建物賃借料			
事業費		334,000	事業費	272,400	その他			その他			
事務経費		1,275,000	事務経費	1,760,990							
本社経費		496,000	本社経費	583,356							
その他		590,000	その他	604,328							
計		64,549,000	計	63,945,740	計	56,464,000		計	55,233,047		
損益	0		871,997	差引	△ 56,464,000		△ 55,233,047				
※自主事業は 該当箇所のみ 記載すること	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】								47.9%			
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				計画額と実績額での相違はほとんど発生せず、ほぼ見込み通りとなっている。							

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 受付事務スタッフ4名 看護師2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"> <li>・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160名以上の参加者が集まった。</li> <li>・オープン参加の囲碁・将棋大会やカラオケ大会を開催した。</li> <li>・機能回復訓練室に運動器具を配置し、高齢者の健康維持に努めた。</li> <li>・市の「元気・健康都市宣言」を受け、健康増進室にDVDを新たに備え、ラジオ体操を毎日実施した。</li> <li>・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。</li> </ul>	4
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。</li> <li>・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した。</li> <li>・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た。</li> <li>・新春マジックショーを開催し交流の場を提供した。</li> </ul>	

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	3			
	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>市報への自主事業の掲載や法人独自でホームページを立ち上げるなど積極的なPRを行い、利用受付については、カード化を実施するなどサービスの向上につとめ利用拡大につながっている。</li> <li>空調関係や照明器具の工夫など、省エネに積極的取り組み、軽費の節減が図られている。また、「緑のカーテン」事業としてゴーヤ植え環境に配慮すると共にゴーヤを利用者に配布するなどのサービスを実施している。</li> <li>利用者アンケート結果にもできることから素早く実施し、高評価を得ている。</li> <li>自主事業についても充実が図られ参加人数も増加している。</li> <li>太陽の家閉所に伴う利用者増加対しても、入浴時間を延長するなど、柔軟に対応を図り、また新規利用者への声かけなど配慮も的確である。</li> <li>自主事業の参加者が自ら活動できるようなサークル作りなど、利用者の自主性を育成していく観点では引き続き更なる努力が必要である。</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		
	常に福祉の向上と地域福祉の拠点的作用の施設ということを忘れずに目標を設定し、地域に密着した管理運営を実施していく。 平成26年度は、イベントの充実という観点から生涯学習課の出前講座等を活用し講演会を開催する。	敬老感謝祭を開催し地域ぐるみでの交流を実施した。自主事業については、出前講座を活用した講演会は実施できなかったが、地元の歌手を招いてのミニライブや県警と連携した交通安全講習会等を開催し、好評を得た。また、新たにフラダンス教室を開設した。	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していく。 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、生活環境等にも配慮しつつ注意をもって対応していき、非常時における消防、警察、行政等との連携連携体制を構築していく。		

【指定管理者自己評価】

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

新規講座・及びフラダンス教室併せて5事業増加し自主事業の充実を図った。既に開講しているカラオケ・シニア体操・絵手紙・マージャンの各教室とも定員をオーバーする程の盛況ぶり、合わせて160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470名(前年増70人)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」の交通安全講習と入間東部地区消防組合による「防火・防災講習会」を開催した。

両講習会とも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。

また、予めより希望の多かったカラオケ機も新曲に対応できる機種を導入することができ利用者に満足して頂いた。

「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すことで中でも

ガス使用量をおよそ2,500m<sup>3</sup>、二酸化炭素換算で5.6トンの削減に成功した。経費削減と環境への配慮を同時に行う技術的取組が

功を奏した結果と自負している。

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)

エコパ開館迄の間は利用者の増加が見られたが、風呂入浴時間延長や休憩室の増設で対応することができた。多少のトラブルも有ったが都度対応で対処した。引き続き当センターを利用して頂いている方々も多数おり、当施設の良さを知って頂きたい機会になったし評判も良かった。

(2) 管理業務実施上の課題

12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。

今年度も何度か救急車を要請する事例が発生した、常駐の看護師と連携を取り都度対応した。特に入浴の際に体調を崩すケースが多かったので、

注意書きを掲示する等の対処を行った。又、独居の方が救急車要請するケースが起き、緊急連絡先が分からず高齢福祉課へ連絡し対応して頂いた

案件があった。現在は民生委員や地域包括支援センター等と連携を図り、登録受付の際に連絡先の特定に努めている。

しかしながら全ての利用者を把握している訳ではなく、今後関係各所とマニュアルの作成を含め検討を要する。

(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)