

令和6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 令和6年4月1日 ～ 令和7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	令和2年4月1日 ～ 令和7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	3回
施設設置目的	地域福祉の拠点として、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】3,934.12㎡【主な施設】老人福祉センター、デイケアセンター、障がい者総合相談支援センター、高齢者あんしん相談センターつるがまい、市民大学ふじみ野、多目的ホール、会議室、交流広場、ふじみんびんしゃんホール		
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) 個人情報保護及び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：指定管理者のノウハウや努力等により、要求水準を大きく上回っている場合
 - 4：要求水準を上回っている場合
 - 3：要求水準を満たしている場合
 - 2：要求水準を下回っている場合
 - 1：要求水準を大きく下回る場合（改善指導が必要）

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	ふじみ野市の介護予防・健康増進のための重要な拠点として、柔軟で創意工夫をさらに取り入れた新たな事業を展開した。また専門性が高く適正な維持管理を実施し、平等な施設利用及びサービスの提供を行って利用者の満足度を高めた。新型コロナウイルスが収束し、日常生活が戻ってくるなかで、高齢者施設として消毒の継続やスタッフのマスク着用などの衛生・感染予防対策を行い、利用者が安心して訪れることが出来る、安全に配慮した施設環境を作った。	4
区分	具体的な取組の状況・実績	
高齢者及び障がい者の自立の促進及び健康の増進	○介護予防事業として転倒予防・腰膝痛予防・認知症予防教室及び脳トレ・数独・ぬりえ・おりがみ・モルックの各講座を開催した。また昨年度試験的に実施した。スポーツをレギュラーの講座として開催した。 ○ふじみんびんしゃん体操（昼びん）を毎日実施した。 ○毎月第1・3水曜日にお口びんしゃん体操を実施した。 ○自主事業としてシニア体操・絵手紙・フラダンス・スポット開催講座を開催した。 ○機能回復訓練室に利用者向け運動器具を導入しており、市の「元気・健康都市宣言」の実現に向け積極的に利用推進をしている。 ○障がい者団体支援として市内の作業所と連携し物品販売を行ってもらっている。	
市民の相互交流と福祉の向上	○公共施設の適切な管理と貸出業務により市民活動を促進した。 ○介護予防事業や自主事業において、参加者同士の相互交流に寄与した。 ○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等と連携し、利用者の緊急時の対応や情報共有を図っている。 ○いきいきクラブ連合会と連携を図っている。	

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
外部専門家からの指摘事項の概要	現預金残高は十分で、キャッシュフローは良好。無借金で良好。前期に引き続き、売上高、利益ともに順調に推移。	3
その他特記事項		

3 施設の有効活用

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	
施設利用状況	多目的ホール	220 件	241 件 (11,537人)	110.6%	109.5%		
	会議室・録音室	480 件	468 件 (3,156人)	96.5%	97.5%		
	びんしゃんホール	430 件	437 件 (8,489人)	100.5%	101.6%		
	老人福祉センター	38,500 人	41,140 人	107.7%	106.9%		
(特記事項) 予定（計画・目標）については前年実績から算出している。昼ぴん体操の参加者は平均35名で、40名を超える日もしばしばある。老人福祉センターの利用者については、新型コロナウイルス収束後の外出需要や運動意識の高まりから大幅な利用者増に繋がっていると思われる。							
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				
事業実施内容	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 ④ 施設の事業の計画及び実施に関すること (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	追加事業	介護予防事業として転倒予防・腰膝痛予防・認知症予防講座・Inbody測定会を2回開催。脳トレ・数独・ぬりえ・おりがみ・モルック・eスポーツ教室の回数を増やして開催した。昨年度再開した敬老感謝祭は規模を拡大して開催した。			4
	自主事業	・設置目的に基づいた「楽しむ」「交流する」「学ぶ」ができる趣味の教室や運動系教室、講座、イベント等の自主事業を開催 ・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 ・機能回復訓練室を有効利用し気軽に運動や測定ができるスペース ・パターゴルフ練習コーナーや無料図書コーナーの充実 ・気軽に参加できる無料プログラムやイベント	未実施事業	なし			
利用サービス向上の取組	・施設利用面：介護予防事業、自主事業を実施し利用の促進を図った。 ・設備面：設備の長寿命化を提案して細やかなメンテナンス実施し、経年劣化による設備不具合にも迅速に対処した。 ・利便性：利用者の利便性を向上させるため施設・設備環境の拡充やホームページのリニューアル、SNSの充実を行った。 入口に案内サイネージを設置、各階トイレにペーパータオルを設置、給水機用紙コップの配置などで利用者の安全性・利便性を高めた。これらの利用サービス向上の取り組みにより顧客満足度を向上させることが出来た。						

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】 令和7年2月25日～3月21日 【調査方法】 施設利用者へ受付で依頼 【調査項目】 ①スタッフの接遇②また参加したい、未経験だがやってみたい講座③他に参加してみたい教室・講座 【調査結果】 センター掲示板に開示	
	(3) 調査、会議等の結果	①スタッフの接遇：とても良い 37人、良い 20人、普通 3人、悪い 0人、とても悪い 0人 ②参加したい教室：屋びん 22人、モルック 20人、筋活かるやか・Inbody・マージャン 各12人、おりがみ・数独 11人など ③他に参加してみたい：俳句、卓球、カラオケ（唱歌）、ポッチャなど	
利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価	・接遇については95%の方にとても良い、良いとの評価をいただいている ・自主事業・介護予防事業ともに多くの方に参加いただいている。介護予防事業では定員いっぱいキャンセル待ちも出ている ・回答者の声として「皆親切で掃除の人も優しい」「センターは心のよりどころで栄養剤です」	4
	(2) 苦情・改善等の要望事項	・水曜の風呂を再開して欲しい ・卓球台を使いたい ・屋びんの体操は説明要らないのでは 《対応措置》 ・水曜は日常の浴槽清掃では難しい配管等の清掃行っている。衛生上の理由でご理解いただきたい ・卓球台は4月に設置済み ・屋びんには新規や日の浅い方も増えているので、ある程度の説明は続けていく	

5 事業収支

(単位：円)

	指定管理者収支（令和6年度）				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		令和6年度決算		令和5年度決算（前年度）			
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額		
①指定管理 業務事業収支	収入	利用料金	80,000	利用料金	60,600	歳入	施設使用料		施設使用料	
		事業収入	55,000	事業収入	0		行政財産使用料		行政財産使用料	
		指定管理料	67,794,000	指定管理料	67,794,000		国庫支出金		国庫支出金	
		雑入	7,885,000	雑入	4,817,436		県支出金		県支出金	
		自主事業からの充当	0	自主事業からの充当	0		その他		その他	
		計	75,814,000	計	72,672,036		計	0	計	0
	支出	人件費	25,859,000	人件費	25,321,816	歳出	修繕料	1,968,450	修繕料	383,900
		消耗品費	933,000	消耗品費	1,060,158		保険料	55,139	保険料	52,699
		光熱費	13,359,000	光熱費	11,754,735		指定管理料	67,794,000	指定管理料	66,897,000
		水道料金	5,494,000	水道料金	3,425,465		業務委託料		業務委託料	
		委託料	20,293,000	委託料	19,543,913		土地・建物賃借料		土地・建物賃借料	
		賃借料	291,000	賃借料	630,187		その他		その他	
		通信費	467,000	通信費	469,854					
		保険料	524,000	保険料	595,518					
		修繕費	1,192,000	修繕費	1,223,829					
		事業費（市指定事業）	2,516,000	事業費（市指定事業）	2,682,903					
		公租公課	1,070,000	公租公課	193,936					
		一般管理費（本社経費等）	3,816,000	一般管理費（本社経費等）	3,830,361					
		計	75,814,000	計	70,732,675		計	69,817,589	計	67,333,599
収支	0		1,939,361		差引	△ 69,817,589		△ 67,333,599		
②市への納付金 ※納付金がある施設のみ	市への納付金	支出	0	支出	0					
③最終収支（①-②）	収支	0		1,939,361						
●自主事業収支	自主事業収支	収入	432,000	収入	376,000					
		支出	432,000	支出	366,000					
		自主事業収支	0	自主事業収支	10,000					
分析	人件費比率【人件費／指定管理者事業支出】							35.8%		
	事業収支における経営分析			昨年度から引き続き水道光熱費について燃料単価の高騰が続いたが、水曜日の浴室休務、効率よい空調使用などの要因で使用量が抑えられたため水道光熱費用は比較的低く収まった。これを受け、各入居事業者からの負担金収入も減ることとなった。そのため雑入は想定を下回り、この差が今回の収支を決定している。						
	一般管理費が、計画額と実績額で異なる理由			概ね計画通りと評価している。						

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）管理運営4名、浴室清掃5名、フロアー担当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	
	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		

7 危機管理体制

※すべて「適」で「3」。1箇所でも「否」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	指定管理者は個人情報保護対策として、一般的なルールに加え、より厳しい独自の基準やガイドラインを全従業員向けに毎年研修を行っている。また、安全対策は指定管理者内の安全衛生監督組織やグループ会社監査委員による安全パトロールが実施されているほか、要改善箇所の是正はもとより、全従業員向けの掲示に始まり、リスクアセスメント、独自の安全基準を満たしているかを自己評価し、より良い改善へとつなげるためのセルフアセスメントを実施することで、利用者、従業員、施設に係るすべての人が危機管理上のリスクに曝されることを最小限に留める活動を行っている。		

総合評価

【総合評価】 A:とても優れている / B: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

総合評価	評価項目	評価	総合評価		保健・福祉施設
	施設の設置目的の達成	4	B		
指定管理者の健全性	3				
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	4				

評価理由	<p>新型コロナウイルスが落ち着いたということも一因ではあるが、施設利用者が大幅に増えたことは評価できる。新型コロナウイルスが落ち着いたとはいえ、引き続き高齢者施設として新型コロナウイルス感染対策を十分に行っていることはとてもよいことである。また、従来から行っている講座に加え、eスポーツを通常の講座として実施するなど評価できる。利用者評価も接遇が95%よいとの評価を得ているので、引き続き利用者に対して良好な状態を保っていただきたい。</p>
------	--

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
	<ul style="list-style-type: none"> 介護予防事業の講座や講習の回数を増やした。 敬老感謝祭の規模を拡大した。 お口びんしゃん体操を月2回に拡大した。 	<ul style="list-style-type: none"> 市指定事業、自主事業とも十分に行っており、介護予防事業についても積極的に取り組んでいる。 風呂については、レジオネラ属菌が繁殖しないよう毎週水曜日に十分な清掃を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 社会福祉協議会が転居し、高齢者あんしん相談センターつるがまいが入居するなど施設内の移動が落ち着いたら、施設の利用について改善を図っていく。 モルック、eスポーツに続き、さらに介護予防に役立つ事業の実施に取り組むよう努力する。

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
 高齢者の活躍支援と地域福祉の拠点として、特に介護予防事業に力を入れ、令和6年度の事業基盤を固めた。高齢者の介護・フレイル予防や健康意識のニーズ変化にも柔軟に対応し、今年度は介護予防事業や自主事業の充実、利用者の利便性向上を目標に取り組んだ。転倒・腰膝痛・認知症予防教室や、脳トレ・数独・ぬりえ・おりがみ・モルック・eスポーツ講座を開催し、申し込みが多かったモルックとeスポーツは開催日を増やして対応した。シニア体操・絵手紙・フラダンスなどの自主事業も継続して実施した。
 前年度に引き続きInbody測定会を9月と3月に開催し、多くの方々に参加して頂いた。自身の健康状態に対する意識を高めることでセンター事業への参加に繋がった。
 また、敬老感謝祭には前年度の倍以上の315名の来場者があり「賑やかで楽しかった」との声もいただいた。今後も衛生面等に留意しつつ一定の規模で継続していきたい。
 利用者の利便性向上としては昨年度一新したホームページを活用し、貸会議室の空き状況をインターネットから確認できるようにした。「センターだより」も引き続き見やすく親しみの有る紙面作りを心掛けて、センターの紹介・事業の募集・月間スケジュールなどの一覧性を高めた。時代の流れを取り込む意味合いもあり、X(旧ツイッター)への投稿も行いニュースやトピックスでいち早く告知や報告を行っているほか、館内の利用案内をデジタルサイネージ化して利用者の利便向上に努めた。

②業務の効率化に対する取組
 職員の役割を明確にし業務の効率化を図ることでイレギュラーな状況でもこなしていくことが出来た。また定期的なミーティングなどを通じて社内研修を強化してきたことや、欠員時には各職員がマルチジョブ対応にて役割をカバーして行く柔軟な体制を作ってきたことも業務の効率化につながった。施設維持管理面では、PDCAマネジメントサイクルを用いて専門性の高い技術を活かしながら効率化を図り維持管理を行ってきたことで安全で快適な施設環境を管理できた。

③その他
 高齢福祉課と連携を取り利用者の安全対策に万全を期した。衛生面から消毒や職員のマスク着用は継続しており、全ての利用者が安心して利用できる安全な施設環境を作ることができた。センターの重要な部分である「みまもり・きづきサポート」を大事にして情報収集を行ったり独居の方々への電話による直接の声掛けを行った。場合によっては高齢福祉課・社会福祉協議会・高齢者あんしん相談センターとの情報提供に繋がった。職員全員が「心のこもったサービス」の意識を持って日々利用者へ接し、全ての利用者に対して平等・公正な利用機会を確保し更なるサービス向上に努めていく。

(2) 管理業務実施上の課題
 大井総合福祉センターは平成14年10月オープンから22年を経過した。経年劣化による老朽化は避けて通れないが機械設備及び躯体等の長寿命化を目指し、保守点検をこまめに行うことでランニングコストを抑えた維持管理に努めていく。現在は交換部品の納期が不安定になってきており、修繕工事が必要な時には工事業者との正確かつ適切な情報共有が重要となってくる。

(3) 次年度以降の取組
 市の施策やセンターの設置目的を十分理解した管理運営を基本方針とし、特に高齢者の介護予防、フレイル予防、健康への意識などのニーズの高まりに対して当センターの役割は欠かせないものと認識している。
 毎日の屋びん体操参加者は前年比115%と確実に増えている。「ふじみんぴんしゃんホール」の認知度を更に高め、介護予防の拠点として幅広く利用してもらえる施設運営を目指し、今後も一層努力していく。具体的には、当センターの教室や講座などの事業への参加を促すことが最も重要であり、「センターだより」「ホームページ」「X(旧ツイッター)」、市広報誌や社会福祉協議会広報誌「福寿草」などを活用して広くアピールしていきたい。
 また、コロナ禍収束後の高齢者の外出需要や運動意識のニーズを受け、今まで以上に当センターに対する利用者の期待は大きくなると予想される。その期待に応えられるよう、公共施設の管理代行者である指定管理者として、適正な維持管理、公平平等かつ弾力性・柔軟性のある施設運営、介護予防や閉じこもり防止のための様々な事業やサービスの提供を実施し、その使命を全うしていく。また、従来からのお風呂の利用や健康増進、コミュニティ醸成、相互交流、地域支援といった複合施設としての役割も並行して推し進めていく。