

令和元年度 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31年4月1日 ~ 令和2年3月31日

施設状況

施設名称	ふじみ野市立介護予防センター	所管課	高齢福祉課
指定管理者名	社会福祉法人 奉優会	施設分類	その他
指定期間	平成31年4月1日 ~ 令和4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31年4月1日	指定回数	1回
施設設置目的	全ての世代を対象とした地域包括支援体制を構築し、高齢者の介護予防並びに市民の福祉の増進及び福祉意識の高揚を図ることを目的としている。		
施設概要	旧かみふくおか西デイサービスセンターの閉所後、平成31年4月に介護予防センターがオープンした。介護予防センターは、ふじみ野市の介護予防の拠点ならびに市民の福祉の増進及び福祉意識の高揚を図るため、様々な事業や情報発信を行う。		
管理運営の基本方針	(1) 高齢者の介護予防並びに市民の福祉の増進及び福祉意識の高揚を図るため、地域との連携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。 (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	(1) 介護予防センターの事業の実施に関すること。 ① 介護予防ホール、機能訓練室、栄養改善室、交流活動室及びこれらの附属設備の利用に関すること。 ② 介護予防の情報提供及び普及啓発に関すること。 ③ 介護予防地域活動のサポートに関すること。 ④ 認知症家族介護支援に関すること。 ⑤ 高齢者の生きがい活動支援に関すること。 ⑥ 世代間の交流促進に関すること。 ⑦ その他、介護予防センターの設置の目的を達成するために必要な事業に関すること。 (2) 介護予防センター施設及び設備の維持管理に関する業務(施設全体) (3) 自主事業に関すること。 (4) その他、ふじみ野市立介護予防センター仕様書に記載する業務		

【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	ふじみ野市の介護予防の拠点として、介護予防の普及啓発及び情報発信に取り組むとともに、高齢者及び地域住民の交流の場の創出のための事業展開を図ることができた。	4
区分	具体的な取組の状況・実績	
介護予防の拠点	新規登録者1,080名、利用者総数26,451名と市民の介護予防の拠点としてセンターを運営することができた。特に新規登録者数は目標の500名を大きく超える登録となり、センターの周知を図ることができた。	
介護予防事業の実施および情報発信	市指定事業を28種1,313回、自主事業を28種84回開催することができた。ふじみんびんしゃん体操をはじめとする介護予防事業、医師会協力による介護予防普及啓発事業、コンサートや館祭り等の多世代交流事業など多岐に渡る事業を開催した。また、介護予防センターだよりを毎月発行し、市報での事業周知、ホームページでのセンターや事業紹介等も行った。	
世代間交流の促進	8種12回1,674名(うち、64歳以下の参加は95名)参加の多世代交流事業を開催した。特に昔遊びの多世代交流会は地域住民がボランティアとして活躍し、全体で69名の参加者のうち、児童30名が参加した。高齢者及び地域住民の交流の場の促進のため、一定の成果を挙げることができた。	

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	利益は順調にプラスで継続している。	3
その他特記事項	社会福祉法人として安定的な財務状況および組織体制が構築できている。また、法人は令和元年度に介護予防センター類似施設を16事業所運営しており、施設管理はノウハウを水平展開でき、継続的・安定的に行うことができている。	

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
		新規登録者数	500 人	1,080 人	0.0%	216.0%	
		施設利用者数	30,000 人	26,451 人	0.0%	88.2%	
		機能訓練室利用者数	5,900 人	5,802 人	0.0%	98.3%	
<p>(特記事項)</p> <p>令和2年3月は、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のためセンターを休館とし、通所型サービスC事業を除く全事業が中止となった。このため、3月から全登録者へ電話フォローを実施するとともに職員研修を充実させた。</p>							
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	ふじみんびんしゃん体操、医師会・歯科医師会によるミニ講座、介護予防講演会、腰痛・膝痛予防講座、口腔体操教室、低栄養予防教室、尿失禁予防教室、語学で認知症予防、ファイブコグテスト(認知症予防検査)体験会、脳トレ講座、出張ふじみんびんしゃん体操教室、ふじみんびんしゃん体操動画作成、栄養講座、体力測定会、リハビリトレーニング相談、栄養相談会、健康相談、機能訓練室初回講習会		追加事業	お昼の体操、足腰しっかり運動教室、筋力向上トレーニング、おりがみサロン、ぬりえサロン、骨盤底筋トレーニング教室、保健師講話、筑波大学身体機能測定会、ふじみんお口びんしゃん体操リハビリトレーニング相談は機能訓練室フォローアップ講習会にて代替開催する。		
	自主事業	多世代交流食堂、コンサート、介護予防フェスティバル、ヨガ教室、昔遊び交流会、納涼祭、盆踊り大会、男性向け料理教室、昔あそびボランティア育成、物づくりの会発足、フラダンスを学ぶ会の発足、施設管理および機能訓練室サポートボランティア、ボランティア養成講座、読み聞かせボランティア入門講座、コーラス教室、たのしい小物づくり、ふじB野サロン、一般介護予防通所型サービス、ボランティアマッチングシステム、ハイブリット介護予防、初心者向けスマートホン講座、大人の教養講座		未実施事業	多世代交流食堂、物づくりの会発足、施設管理および機能訓練室サポートボランティア、ふじB野サロン、代替事業:ヨガ教室⇒ピラティス講座、一般介護予防通所型サービス・ハイブリット介護予防⇒通所型サービスC事業、大人の教養講座⇒ハーバリウム講座、旅行講座、笑いヨガ講座 追加事業:骨密度・血管年齢測定会、防犯講習会、レクリエーション大会、お家でできる10分体操		
利用サービス向上の取組	開設初年度のため、地域のニーズを汲み取りながら運営し、介護予防に重点をおいた利用者サービスに取り組むことができた。特に「ふじみんびんしゃん体操」を運営日の毎日朝夕に実施することで、介護予防の拠点としてセンターを機能させることができた。また、運動を中心とした介護予防事業に留まることなく、コンサートの定期開催や教養事業及びサロンを開催し、運動以外に興味を持つ利用者のニーズに応えられる講座を開催した。大型イベントである納涼祭や介護予防フェスティバルなど、地域住民に広く参加いただける事業も開催し、様々な世代が集える取り組みも実施した。						

3

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	利用者満足度アンケートの実施(年1回)、講座実施時のアンケート、職員の定期巡回	
	(2) 調査、会議等の内容	利用者満足度アンケートを9月6日～24日までの14運営日に実施し、①利用のきっかけ・利用頻度・滞在時間・利用の理由・講座参加の有無②清掃状況・案内掲示のわかりやすさ・質問要望の伝えやすさ、迅速な対応・公平さ・個人情報保護の取り組み・HPの情報提供③職員の対応、服装や言葉遣い、説明のわかりやすさ④センターを利用した効果⑤総合満足度などを調査した。	
	(3) 調査、会議等の結果	アンケートの回収件数は146件で、総合満足度は「満足」が61.0%で、「やや満足」28.1%と合わせ全体の89.1%となっている。また施設を利用した効果について、健康状態の改善が「良い」「やや良い」は合わせて81.5%となった。センターの運営について「良い」「やや良い」の合計値が高い項目は「清掃」「職員の言葉遣いの丁寧さ」「職員の対応全体について」「職員の説明などの話のわかりやすさ」「職員の服装」となっている。対して、「HPでの情報提供」は「良い」が26.7%であり「やや良い」は6.8%と合計値が33.5%と割りに満たず、一層のHPの周知促進が必要と言える。	
利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価	アンケート結果から、総合満足度で約9割の方に満足・やや満足と回答いただいた。また、職員の対応において気配りがいき届いており、きめ細かい丁寧な接客ができていますと評価をいただいた。また、「センターを知りたいか」も、69.9%が「おすすめできる」、14.4%が「ややおすすめできる」で合わせて84.3%となり、(利用者満足度アンケート)、定期実施している介護予防事業への参加や、機能訓練室の利用でも体調の回復及び生活の質が向上したとの声をいただいている。	4
	(2) 苦情・改善等の要望事項	利用者からの投書および窓口対応 ・機能訓練室の自由開放日のチラシのわかりにくさ ・体力測定実施による結果のフィードバックの遅滞 ・常連利用者による機能訓練室のトレーニングマシン利用占有について ・センター外の側溝の雨水の詰まり	
	《対応措置》	上記改善要望についてはすべて修正・是正済み。チラシの修正や利用方法の丁寧な掲示、対応の即時実施を行った。また、苦情要望があった際は法人書式のひやりはっと報告書や状況報告書を使用して職員リスクマネジメント会議を実施し、早急の共有や対応を図った。	

5 事業収支

(単位:円)

	指定管理者収支( 令和元年度 )				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30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	指定管理料	39,770,000	指定管理料	39,770,000	歳入	施設使用料	0	施設使用料	0
		利用料金	324,500	利用料金	277,600		行政財産使用料	0	行政財産使用料	0
		負担金収入(社協)	0	負担金収入(社協)	172,243		国庫支出金	0	国庫支出金	0
		雑入	0	雑入	38,888		県支出金	0	県支出金	0
							その他	0	その他	0
		計	40,094,500	計	40,258,731		計	0	計	0
	支出	人件費	21,375,000	人件費	20,824,317	歳出	修繕料	0	修繕料	0
		消耗品費	1,155,000	消耗品費	1,358,753		保険料	0	保険料	0
		光熱水費	3,450,000	光熱水費	1,754,344		指定管理料	39,770,000	指定管理料	0
		委託料	4,917,000	委託料	6,139,075		業務委託料	0	業務委託料	0
		賃借料	1,262,000	賃借料	752,256		土地・建物賃借料	0	土地・建物賃借料	0
		通信費	236,000	通信費	913,024		その他	0	その他	0
		保険料	207,000	保険料	127,970					
		修繕費	326,600	修繕費	0					
		職員研修費等	1,170,000	職員研修費等	941,587					
		事業費(市指定事業)	588,500	事業費(市指定事業)	179,483					
		公租公課	2,244,000	公租公課	2,360,229					
		一般管理費(本社経費等)	3,336,000	一般管理費(本社経費等)	2,089,000					
		計	40,267,100	計	37,440,038		計	39,770,000	計	0
収支	△ 172,600		2,818,693		差引	△ 39,770,000		0		
②自主事業収支	収入	1,839,600	収入	247,100						
	支出	1,667,000	支出	339,299						
	自主事業収支	172,600	自主事業収支	△ 92,199						
③収支 ※指定管理事業+自主事業(①+②)	収支	0		2,726,494						
④市への納付金 ※納付金がある施設のみ	市への納付金	支出		支出						
⑤最終収支(③-④)	収支	0		2,726,494						
分析	人件費比率【人件費/指定管理者事業支出】								55.6%	
	事業収支における経営分析				運営初年度にて予算の見込みと大きく乖離が生じた項目が散見される。精度を高められるよう努めなければならない。					
	一般管理費が、計画額と実績額で異なる理由				当初の見込みと相違があり、実績は予算以下にて抑えることができた。					

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 施設長1名、副施設長1名、理学療法士職員1名、保健師職員1名、管理栄養士職員1名、総合職職員2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	
	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	
	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実行されたか	適	
	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	
	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		
特記事項			

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	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		
特記事項			

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		その他
総合評価	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	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	<p>介護予防に特化した施設として令和元年度にオープンしたが、当初の目標登録者数500人を大幅に超える利用登録者1,080人となった。センターの周知とともに市民の介護予防に対する意識が着実に高まり、一定の効果があったと考える。また、複合施設の機能を活かした事業展開として、ふくし総合相談センター等と連携を図り、多世代交流事業を実施することができた。</p> <p>職員の接遇についても徹底され、苦情などは殆ど無く、利用者の満足度は調査の結果からも高い。</p> <p>このようなことから、総合評価を『B』とする。</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		
	令和元年度からの新規事業	令和元年度からの新規事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護予防センターの周知、利用登録者の拡大を引き続き図る。</li> <li>・地域力強化推進事業と連携を図り、多世代交流事業を進めていく。</li> <li>・敷地内にある庭を地域交流事業等に活用していく。</li> <li>・市で実施する防災訓練に参加する。</li> </ul>		

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	
<p>開設初年度であり、施設の周知に注力した一年となった。結果、1,080名にご登録いただけたことは一定の評価ができると自負している。また、ふじみんびんしゃん体操をはじめとする介護予防事業を効果的に開催することができ、介護予防の拠点として運営することができた。医師会等の専門機関と連携をすることができ、介護予防の普及啓発として情報発信の役割を担うこともできた。併せてコンサートや館祭り等の介護予防に留まらない事業も自主的に実施することができ、地域住民の憩いの場としてセンターの機能を活かすことができた。</p>	
②業務の効率化に対する取組	
<p>担当職員の業務内容にムラが発生しないよう業務マニュアルを10種作成している。リスクマネジメントの取り組みとしては、ひやりはっ報告書や事故報告書、リスクマネジメント会議を実施し、事故の未然防止に努めるよう効率化を目指している。また、職員会議の月1回開催や常勤会議・専門職会議・総合職会議と情報共有および協議の機会を多面にわたって実施することができた。センター併設事業所との連携会議も9月より隔月1回開催し、情報の共有を密に実施している。</p>	
③その他	
<p>介護予防の実績価値を顕在化させるべく高齢福祉課・筑波大学人間科と連携の上、身体機能測定会やコロナ禍における利用者アンケートを実施する。大学という専門機関との共同研究による「エビデンスデータ」より介護予防センターの価値を最大限に証明できる仕組みとして、取り組みに協力させていただく。次年度以降も定期的に実施し、証明の優位性を高めるよう追求していく。</p>	
(2) 管理業務実施上の課題	
<p>多世代交流事業の充実や、利用者ボランティアの育成強化及び利用者自主グループの結成促進が課題といえる。特に地域の関連機関と連携し多世代交流食堂の開催は次年度には実施したい。多世代交流に協力いただけるボランティア育成や役割を担える自主グループの結成等、事業に関連付けて業務の実施を実行していきたい。</p>	
(3) 次年度以降の取組	
<p>令和元年度は、介護予防の拠点として一定の機能が見込めた反面、多世代交流事業の実施をより注力する必要性を感じている。介護予防の拠点としての機能は当然に継続させ、多世代の集いの場の創出やボランティアの育成および自主グループ結成の促進を実践していく。また、コロナ禍における利用制限時には利用者の安否確認をはじめとする、きめ細かいフォローや利用者の自宅までできる介護予防の啓発を実施する。</p>	