

令和3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3年4月1日 ~ 令和4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鎖後、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・設備の内容を充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：業務等が目標値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	令和元年度に開設し運営3年目となる介護予防センターは介護予防の拠点、介護予防普及啓発および情報発信の取り組み、高齢者並びに地域住民の居場所の創出の観点より管理運営を実践することができた。	4
区分	具体的な取組の状況・実績	
介護予防の拠点	コロナ禍における利用制限がある中、新規登録者215人、利用者総数27,449人とふじみ野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、特に利用者総数はコロナ前の初年度の実績を超える数値となった。感染症対策を徹底し、安全面を担保の上、創意工夫を凝らしながら介護予防拠点の役割を担うことができた。	
介護予防事業の実施および情報発信	コロナ禍においても市指定事業を25種1,610回、自主事業を38種274回開催することができた。こちらは昨年度実績の市指定事業を26種1,467回、自主事業を29種175回を超える数値である。ふじみんびんしゃん体操をはじめとする介護予防事業から医師会協力による介護予防普及啓発事業、Zoomを使用したオンライン講座など多岐に渡る事業の開催を実施した。	
居場所の創出	利用者ボランティアによる館内装飾事業を3種5回開催し、館内の飾りの作成から装飾まで幅広くお手伝いいただいた。新たにできた中庭の畑を活用した菜園ボランティアには年間75回延べ502人が参加、講座から派生したぬりえや話し方の自主活動グループの誕生など、利用者の役割の付与を主眼に置き、センターの居場所づくりを取り組むことができた。	

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	売上高、利益ともに順調に推移している。社会福祉法人に一般的な特徴であるが、人件費の割合が高いので注意が必要。	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3年度に介護予防センター類似施設を18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ます。	

### 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		360	人	215	人	107.5%	59.7%	
	施設利用者数		24,000	人	27,449	人	162.1%	114.4%	
	機能訓練室利用者数		3,600	人	4,605	人	180.4%	127.9%	
(特記事項)									
新型コロナウイルス感染症につき自由参加型事業は3地域に分けた地域別の利用となり、従来の約半数定員にて講座開催を実施した。11月より地域制限はなくなり、定員制限も緩和となった。									
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	医師会・歯科医師会・薬剤師会によるミニ講座、介護予防フェスティバル、オレンジフェスティバル、介護予防講演会、ふじみんびんしゃん体操、プレミアムびんしゃん体操、ふじみんびんしゃん体操、足腰しっかり運動教室、筋力向上トレーニング、腰痛・膝痛予防講座、ウォーキング教室、尿失禁予防教室、オンラインふじみんびんしゃん体操、オンライン健康講座、オンライン工場見学会、オンライン遠足、ファイブ・コグテスト、脳活性トレーニング教室、出張！脳トレ体操教室、ふじみんびんしゃん体操サポーターの受け入れ、低栄養予防教室（講話・調理実習）、カイエー薬局による栄養講座、体力測定会、リハビリ・トレーニング相談、栄養・食事相談、健康相談、ふじみん介護予防手帳普及啓発事業、機能訓練室初回講習会、機能訓練室フォローアップ講習会、口から始める健口講座				追加事業	お昼の体操、骨盤底筋トレーニング、やさしい体操、折り紙サロン、ぬりえサロン・教室、看護師講話、終活講座、医師会によるオンラインミニ講座、医師による講演会、菜園ボランティア活動		
		多世代交流食堂、コンサート、収穫祭、介護予防フェスティバル、オレンジフェスティバル、子どもも大人も昔遊び、納涼祭、盆踊り練習会、新聞ちぎり絵講座（自主グループ結成）、俳句サロン、機能訓練室サポートボランティア養成講座、園芸サポートボランティア養成講座（自主グループ結成）、ふじみん食堂運営ボランティア養成講座、ピラティス講座、チェアピラティス、みんな楽しく歌声タイム、たのしい小物づくり、ふじB野サロン、ボランティアマッチングシステムYELL、美容講座、終活講座、年末年始そばイベント、ふじみ野ファッションショー、ハイブリット介護予防、大人の漢字ドリル、自宅のできる通信講座、英語講座、最先端技術を学ぼう、歴史講座				未実施事業	薬剤師会によるミニ講座、介護予防フェスティバル、オレンジフェスティバル、ふじみんびんしゃん体操、腰痛・膝痛予防講座、ウォーキング教室、尿失禁予防教室、オンラインふじみんびんしゃん体操、オンライン遠足、ファイブ・コグテスト、脳活性トレーニング教室、ふじみんびんしゃん体操サポーターの受け入れ、カイエー薬局による栄養講座		
自主事業	【代替・追加事業】館内装飾、介護予防運動指導員による脳トレ講座、塗り方教室、映画鑑賞会、今からの生き方・上手な話し方、ハーバリウム講座、ハミング講座、ツボ講座、足に関わる機能測定会、ミニ講座、ボイストレーニング、脳トレパズル、笑いを一席、写経の会、ポッチャ、文京学院大学生涯学習センターVOD講座、ヨガ教室、TJUP介護予防講座、昆虫展 【未実施事業】多世代交流食堂、収穫祭、介護予防フェスティバル、オレンジフェスティバル、子どもも大人も昔遊び、納涼祭、盆踊り練習会、機能訓練室サポートボランティア養成講座、ふじみん食堂運営ボランティア養成講座、ピラティス講座、チェアピラティス、ふじB野サロン、ふじみ野ファッションショー								
利用サービス向上の取組	コロナ禍において大型イベントの開催が困難になったことや利用制限に伴い、当初の予定どおりに事業を実施することが難航した。しかし、センター職員の専門性やノウハウを活かし、外注講師に頼らず、職員主導の事業を多岐に渡って開催したことで利用者数の大幅な増加に繋がった。また、近隣大学等に協力をいただきセンターと各所をオンラインで繋いで開催したTJUP介護予防講座や、ふくし総合相談センターに協力いただいて開催した昆虫展など、小規模ながらも多世代に関わる交流事業の開催もでき、次年度への足掛かりとなった。								

4

### 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は性別や年齢をはじめ、①利用のきっかけ・時期・頻度・滞在時間・利用の理由・講座（オンライン含む）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総合満足度を調査する。	
	(3) 調査、会議等の結果	11月1日～30日までの26運営日にてアンケートを実施し、回収件数は137件であった。センターの運営については「清掃」で「良い」が82.5%と他項目に比べて最も満足度が高い。他に「良い」「やや良い」の合計値が高い項目は「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」「積極的に挨拶や話しかけたりしている」となっている。対して、「HPでの情報提供」は「良い」「やや良い」の合計値が39.5%と4割に満たず、今後もHPの周知促進が必要と言える。総合満足度は「満足」「やや満足」の合計が91.3%となる。	
利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価	介護予防をはじめとする多様な講座を楽しんで参加しているとの声を多数いただく。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遇に感謝する評価も多くいただいた。（利用者満足度アンケートより）	
	(2) 苦情・改善等の要望事項	利用者からの投書および電話、窓口対応にて（月次実績にて高齢福祉課に報告済み） <ul style="list-style-type: none"> <li>講座資料の配布、講師の進め方に対する要望</li> <li>講座受付開始日に関する要望</li> <li>講座申し込み時に電話が繋がらないことに対する苦情</li> <li>講座申し込みに関する本人認識の食い違い</li> <li>センター便りの他所への配布日が遅れることへの要望</li> <li>講座参加枠の取り置きに関する要望</li> </ul>	
	《対応措置》	上記改善要望についてはすべて対応・是正をはかりご理解を頂いている。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も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。	

4

5 事業収支

(単位：円)

	指定管理者収支 (令和3年度)				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		令和3年度決算		令和2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	790,000	利用料金	230,100	歳入	施設使用料		施設使用料	
		事業収入	0	事業収入	0		行政財産使用料		行政財産使用料	
		指定管理料	38,936,000	指定管理料	38,936,000		国庫支出金		国庫支出金	
		雑入	231,000	雑入	222,029		県支出金		県支出金	
		管理運営費への充当		管理運営費への充当			その他		その他	
		計	39,957,000	計	39,388,129		計	0	計	0
	支出	人件費	23,492,000	人件費	23,145,451	歳出	修繕料		修繕料	
		消耗品費	849,000	消耗品費	1,230,768		保険料		保険料	
		光熱水費	1,840,000	光熱水費	1,768,208		指定管理料	38,936,000	指定管理料	39,370,000
		委託料	5,482,000	委託料	5,504,436		業務委託料		業務委託料	
		賃借料	752,000	賃借料	752,256		土地・建物賃借料		土地・建物賃借料	
		通信費	911,000	通信費	994,639		その他		その他	
		保険料	168,000	保険料	347,972					
		修繕費	120,000	修繕費	0					
		旅費交通費	66,000	旅費交通費	43,468					
		研修研究費	8,000	研修研究費	12,366					
		広報費	120,000	広報費	180,888					
		福利厚生費	70,000	福利厚生費	64,496					
		事業費(市指定事業)	300,000	事業費(市指定事業)	29,132					
公租公課	2,356,000	公租公課	2,577,158							
一般管理費(本社経費等)	2,292,000	一般管理費(本社経費等)	2,297,004							
計	38,826,000	計	38,948,242	計	38,936,000	計	39,370,000			
収支	1,131,000		439,887		差引	△ 38,936,000		△ 39,370,000		
②自主事業 収支	収入	1,050,000	収入	54,300						
	支出	1,358,000	支出	334,991						
	自主事業収支	△ 308,000		自主事業収支						△ 280,691
③収支 ※指定管理事業+自主事業 (①+②)	収入	823,000		159,196						
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								
⑤最終収支 (③-④)	収支	823,000		159,196						
⑥新型コロナ ウイルス感染 拡大防止に係 る過年度指定 管理料(令和 2年度分)	(収入)市からの給付額			(歳入)指定管理者からの返還額						
	(支出)市への返還額			(歳出)指定管理者への給付額						
分析	人件費比率【人件費/指定管理者事業支出】							59.4%		
	事業収支における経営分析			コロナ禍にて当初予算と乖離が生じた項目が散見される。消耗品費は除菌シートや消毒物品の購入につき計画予算以上の執行となる。反面、事業費は外注講師の委託減や大型イベント未開催により予算執行が大幅に減少した。						
	一般管理費が、計画額と実績額で異なる理由			概ね計画通りであった。						

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	4
	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、看護師職員1名、管理栄養士職員1名、総合職員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		
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実行されたか		
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	適	
特記事項	仕様書上有資格者の配置については、常勤・非常勤問わないものであったが、常勤の理学療法士の配置により、常時相談や介護予防へのアドバイスが行われている。		

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

総合評価	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		4			
利用者評価		4			
事業収支		3			
管理運営全般		4			
危機管理体制		3			

評価理由  
 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3年目を迎えところで、昨年度に続き、新型コロナウイルス感染症の影響がありながらも、当初の目標に掲げた来館者24,000人に対し、来館者27,499人と大幅な増加となった。一方で新規利用登録者については、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、目標に掲げた360人に届かず215人となった。  
 事業全体で見ると、市指定事業25種1,610回、自主事業38種274回と昨年度に比べ、大幅な増加となっている。  
 また、センターの中庭に整備した菜園で活動するボランティアを募り、年間75回502人が活動し、菜園で収穫した野菜等を活用した年末の年越しそばのイベントを実施する等、新たな取組を行った。このようなことから、総合評価を『B』とする。

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
	取組・改善案等	<ul style="list-style-type: none"> <li>敷地内の菜園の整備を行ったことから、ボランティア育成等を行う。</li> <li>市総合防災訓練に参加し、地域の防災拠点として機能を備える。</li> <li>多世代交流事業として、かすみがおか保育所、西小学校等関係機関と連携を図っていく。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>菜園ボランティアを募り、年間75回502人の活動となった。また、菜園で収穫した野菜等を活用してイベントや子ども食堂などへの提供も行った。</li> <li>指定福祉避難所として指定はされていないが、市総合防災訓練に参加し、地域の防災拠点として機能を有していくための準備を進めた。</li> <li>多世代交流事業は、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、積極的な連携は図れなかったため、新型コロナウイルス感染症が収束した後、連携を図っていく。</li> </ul>

指定管理者自己評価
<p>(1) 評価期間の取組に対する評価</p> <p>①サービス向上に向けての取組</p> <p>新型コロナウイルス感染症につき昨年度に引き続き自由参加講座を地域別制限をかけ実施していたが、11月より制限の緩和となった。大規模企画の実施や外注講師の依頼が困難な状況で、職員の専門性や経験を活かし、職員主導の講座を数多く開催することで、利用者に介護予防の空白を作らないよう努めるとともに、利用者のニーズに適う事業の展開を目指してきた。結果、昨年度比にて講座の種類や回数が増加し、利用者数はコロナ前と変わることなく運営することができた。また、併設事業所と連携し、口腔ケアの講座や終活講座等の事業も実施した。医師会や地域の関連機関と協働し、オンライン講座を実施したこともサービス向上に向けての取り組みといえる。</p> <p>②業務の効率化に対する取組</p> <p>日々の業務の効率化や担当職員の業務内容にムラが発生しないよう話し合いを行い、初年度に作成した業務マニュアルを2種改定した。リスクマネジメントの取り組みとしては、ひやりはと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目指している。また、職員会議を月1回開催し、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隔月1回開催し、情報の共有を密に実施している。</p> <p>③その他</p> <p>コロナ禍における講座として、法人事業部18事業所をオンラインで繋いだ「Zoomでつながろう100人体操 スローエアロビック」、近隣大学等に協力いただきセンターと各所をオンラインで繋いだ「TJUP介護予防講座」、外部スタジオと演者を繋いでの「オンラインクリスマスコンサート」の他、年末には感染症予防対策を行ないながらの年越しそばを振舞う食事イベントも開催できた。また、今年度新たにできた畑では菜園ボランティアとして自分たちで創意工夫を凝らしながらの畑や花壇の管理が本格稼働し、NURIEクラブといった自分達で自主的に活動を行う自主グループ結成の動きも始まりました。</p> <p>(2) 管理業務実施上の課題</p> <p>利用登録者の増加に伴い、希望の人気申込講座がすぐに埋まってしまう事や、自由参加講座の会場キャパオーバーの恐れが今後の懸念材料である。また、社会情勢にもよるが栄養改善室の有効的な活用についても検討していく必要がある。</p> <p>(3) 次年度以降の取組</p> <p>これまで通り介護予防の拠点としての機能を継続させつつ、地域の関連機関と連携して多世代交流事業の実施も考えていきたい。また、センター事業を出張して行うアウトリーチ活動や、センターに来ていない閉じこもりがちな高齢者のフォロー事業も実施していく。さらに、スマートフォンをはじめとする利用者のDX推進サポートもすすめ、利用者の自宅で行える介護予防の啓発もサポートしていく。</p>