

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、障がい者相談・就労支援センター、社会福祉協議会、市民大学ふじみ野、成年後見センター、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(令和4年3月オープン)		
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、施設の特徴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	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更に取り入れた新たな事業を展開した。また、平等な施設利用、専門性が高く適正な維持管理、利用者サービスの提供を実施し、利用者の満足度を高めた。今期も新型コロナウイルス感染予防対策を徹底的に取り組み、施設内での感染リスクを最大限抑えることを行ってきた。新型コロナウイルスの影響により提案が実現できない状況が一部あったが、施設内クラスターも発生せず安全に利用できる施設を作ることが出来た。	3
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・栄養フレイル・口腔ケア教室 脳トレ・数独・漢検・ぬりえ・おりがみ講座を開催した。 ○自主事業として、シニア体操・絵手紙・フラダンス・新舞踊・スポット開催講座を開催した。 ○機能回復訓練室に寄附により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に努めた。 ○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た。 ○令和4年3月に新たにふじみんびんしゃんホールが整備され、12時からの45分間「昼びん」として実施した（正式な開始は令和4年4月からだが、プレ期間として3月から実施）。	
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。※大井中央公民館の建て替えに伴う代替施設としても役割を果たしている。 ○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。	
新型コロナウイルス感染予防対策	高齢福祉課と連携し感染者数の推移に伴う市の方針に沿って規制の強化・緩和を行った。利用者への周知や利用日の限定、利用時間の短縮を図るなど安全対策に万全を期した。エントランス部分に受付を置き看護師を常駐させ非接触式体温計による体温測定・アルコール消毒の徹底を行った。引き続き3密防止のため大広間や休憩スペース、受付にパーテーションを設置、浴室シャワーの間引きなどを行った。	

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	自己資本比率が高く、キャッシュフローも良好。利益がしっかり出ており、構造上良い。	3
その他特記事項	自己資本比率は49.21%であり良好な財政状況である。	

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
	多目的ホール	300	件	448	件	
会議室・録音室	300	件	482	件	181.9%	160.7%
老人福祉センター	20,000	人	22,563	人	183.2%	112.8%
（特記事項） ※予定（計画・目標）については、前年度実績より算出している。 新型コロナウイルス感染防止対策のための人数制限等の緩和により利用者数は増加に転じた。ピーク時に比べ多目的ホール・会議室の利用は8割程度である。おおい老人福祉センターの利用は浴室の利用が全面開放に至っていない中で3割程度となった。						
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	(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	ふじみんびんしゃんホールオープン後はふじみんびんしゃん体操（屋びん）を3月末から追加事業として開始した。	
		未実施事業	敬老感謝祭（新型コロナウイルス感染拡大防止の為見送り）			
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 ・バタ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		・新型コロナウイルス感染予防対策として受付での検温・アルコール消毒の徹底。大広間並びに休憩スペースへのパーティションの設置を行った。 ・自主事業としてシニア体操・絵手紙・フラダンス・新舞踊・スボット講座を開催したが、感染予防対策のためボランティア講師による講座の企画は一部を中止した。 ・備品として、びんしゃんホールにフリーWi-Fiルーターを設置した。			
利用サービス向上の取組	・新型コロナウイルス感染予防対策…受付での検温・消毒の実施や大広間並びにパーティションの設置等により感染対策を徹底した。老人福祉センターでの入浴人数に制限を設け密にならないよう配慮した。 ・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…設備の長寿命化の提案により、細やかなメンテナンスや経年劣化による設備不具合にも迅速に対処した。 ・施設環境…衛生環境の向上のため床面の剥離洗浄ワックス塗布作業を大規模に実施し施設内のイメージアップにも繋がった。 ・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SNS、センターだよりの情報発信を行った。各階のトイレペーパータオルの設置や、給水機用紙コップの配置をすることで利用者の安全性・利便性を高めた。また、市民の方から脱衣所にロッカーを寄附していただき設置した。 入浴の際の混雑を回避するため番号札を導入し人数を管理するとともに、浴室入口に案内する職員を配置し、混雑が起きないように配慮も行った。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

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	4
	(2) 調査、会議等の内容 【実施時期】 令和4年2月21日～3月10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新型コロナウイルス感染予防対策③予防対策によって不便だったこと 【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47人 良い16人 普通10人 ②新型コロナウイルス感染予防対策・・・良い53人 普通18人 不十分2人 ③予防対策で不便だったこと・・・利用時間30分がきつかった ・シャワーの間引きは回転が悪くて待ち時間が長くなり効率が悪い ④その他・・・卓球台が欲しい、故障中のシャワーを直して欲しい		
利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価 ・安全安心に対する対策を取ってくれている。 ・利用をさせてくれてうれしい、有難う。 など 接遇等の満足度は約9割の方にとっても良い・良いと回答をいただいた。 施設環境についても花壇もきれいで良いなど高い評価をいただいた。		4
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ・入浴時間30分の制限ではゆっくり出来ない。 ・シャワーの間引きは回転が悪く逆に待ち時間が長くなるため混雑する。 ・故障中の立ちシャワーを直して欲しい。 《対応措置》 規制緩和が進んでいくと以前の状態に戻して欲しいとの要望が益々増えていくと予想されるため、感染状況を注視し高齢福祉課と連携を取って判断していく。故障中のシャワーに関しては高齢福祉課と検討していく。要望に応じていくことやトラブルを未然に防止する対策として注意喚起や情報発信を適時行っている。		

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	80,000	利用料金	108,448	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	65,122,000	指定管理料	65,122,000		国庫支出金		国庫支出金	
		雑入	7,885,000	雑入	4,806,637		県支出金		県支出金	
		管理運営費への充当	0	管理運営費への充当	0		その他		その他	
		計	73,142,000	計	70,037,085		計	0	計	0
	支出	人件費	24,077,000	人件費	23,756,228	歳出	修繕料		修繕料	
		消耗品費	933,000	消耗品費	689,796		保険料		保険料	
		光熱水費	19,545,000	光熱水費	13,355,675		指定管理料	65,122,000	指定管理料	64,599,000
		委託料	19,246,000	委託料	18,660,755		業務委託料		業務委託料	
		賃借料	291,000	賃借料	377,362		土地・建物賃借料		土地・建物賃借料	
		通信費	467,000	通信費	480,593		その他		その他	
		保険料	524,000	保険料	534,210					
		修繕費	1,192,000	修繕費	1,219,519					
		事業費（市指定事業）	2,116,000	事業費（市指定事業）	2,526,814					
		公租公課	1,070,000	公租公課	452,431					
		一般管理費（本社経費等）	3,681,000	一般管理費（本社経費等）	3,679,392					
		計	73,142,000	計	65,732,775		計	65,122,000	計	64,599,000
収支	0		4,304,310		差引	△ 65,122,000		△ 64,599,000		
② 自主事業 収支	自主 事業 収支	収入	320,000	収入	287,000					
		支出	474,000	支出	417,000					
		自主事業収支	△ 154,000	自主事業収支	△ 130,000					
③ 収支 ※指定管理 事業+自主事業 (①+②)	収支	△ 154,000		4,174,310						
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	△ 154,000		4,174,310						
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			3,127,070			
	（支出）市への返還額			3,127,070			（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】								36.1%	
	事業収支における経営分析				新型コロナウイルス感染症の影響は令和2年度に比べて緩和しているが、依然残った状況である。 令和3年度は、空調の更新工事により部分的な施設の閉鎖があり、その影響を多分に受け、光熱水費等が減額となっている。 なお、その部分を除けば概ね計画通り事業等が行われており、楽観的な予測になるかもしれないが、コロナ前の水準に戻りつつあるのではないかと分析できる。 また、新型コロナウイルス感染症の影響による精算金については、別途調整予定である。					
	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	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委託） 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	
	市、高齢者あんしん相談センターとの連携は機能している。今年度も「みまもり・きづき」に重点を置き出来る限りの情報を収集し提供に繋げた。		

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	高齢者施設であることから特に新型コロナウイルス感染予防対策に重点的に取り組んだ。パーテーション、消毒用アルコール、非接触型体温計の設置などを行った。また不特定の方が使用するトイレや給水機へはペーパータオルや紙コップを配置し細心の注意を払った。職員に対しても感染予防対策の研修を行い万全な感染対策を講じることで、利用者の方々に不安を与えることなく運営することが出来た。		

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	施設の設置目的の達成	3	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	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症の影響により、事業が制限されるなかで、感染症対策による回数や時間制限について利用者に理解を求め、円滑に受け入れを行った点は評価できる。 利用者評価もおおむね良好であり、特に感染症対策として、回数制限を行ったことに対する不満等について、理解していただくために誠意をもって説明している点も評価できる。 自主事業については、新型コロナウイルス感染症の影響により一部中止にした事業もあるが、感染症対策を徹底しながら行った事業については好評であり評価できる。 空調の更新工事にあたり、利用者への説明のほか、利用団体と市との調整役を行い、また現場の施行者と調整した点は評価できる。
------	---

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
	<ul style="list-style-type: none"> 空調の更新工事が実施されるため、引き続き利用団体への調整や安全に工事が実施できるよう協力する。 新型コロナウイルスにより、一部実施できなかった自主事業の実施。 新型コロナウイルスやその他の感染症などを含めた安全管理の実施。 センターだより等を利用した、PRの実施。 	<ul style="list-style-type: none"> 空調の更新工事の実施にあたり、一部施設の閉鎖に対し利用者への説明を行ったほか、利用団体等の調整を実施し円滑な工事の実施に協力した。 一部を除きほぼすべての自主事業を行うことができた。 新型コロナウイルスの感染予防やその他の事故等に対し適切に対応した。 センターだよりの発行やSNSを活用した広報を実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> 多目的電話機のサーバー等の更新があるので、引き続き利用団体への調整や安全に業務が実施できるよう協力する。 新型コロナウイルス感染症予防対策をしつつ、実情を踏まえたうえでWithコロナ・アフターコロナを見据えた事業を実施する。 ふじみんびんしゃんホールを活用した事業への協力や、「昼びん」の継続的な実施を行う。

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 今年度も介護予防事業、自主事業の充実と利用者PRを重点的に行うことを目標に取り組んだ。介護予防事業は転倒予防・腰膝痛予防・認知症予防・栄養フレイル・口腔ケアの教室開催、脳トレ・数独・漢検・ぬりえ・おりがみ講座の開催などに取り組んだ。申し込みも多数ありキャンセル待ちが出る程であった。併せて今までも開催していた自主事業のシニア体操・絵手紙・新舞踊・フラダンスも行った。利用者へのPRとしては「センターだより」を発行しセンターの紹介・事業の募集・月間スケジュールなどを掲載している。また、時代の流れを取り込む意味合いもありツイッターへの投稿も行っている。併せて館内に行事スケジュールの掲示を行い新しい利用者の開拓に成功した。市民の方の寄附による浴室脱衣所のロッカーで安全面、衛生面で利用者の方々に喜んで頂いている。また運動広場の新しい運動器具により以前からの運動器具との併用で利用者の個々に合った利用の仕方が出来るようになり利用者の方々に好評である。感染予防の観点から各トイレにペーパータオルを配置したり、給水器用に紙コップを設置したりするなど利用者の利便性を高めるとともにサービス向上を図り、利用者の方々からは高評価を得ている。</p> <p>② 業務の効率化に対する取組 新型コロナウイルス感染症が終息しない中、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、朝礼や定期的なミーティングにより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。</p> <p>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。消毒・検温・3密対策など「基本的な対策」に沿った感染予防を行い、感染リスクを徹底的に排除する対策を講じることで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れた。今年は規制緩和も徐々に進み来館者も戻りつつあるが以前に比べれば対面で顔を合わせて利用者の様子を伺う機会は減っている。直接感じる利用者の変化に対する気配り、配慮することがなお一層大事になってきていると実感した。センターの重要な部分である「みまもり・きつきサポート」が限定された中でも、来館が減った方に対し出来る限りの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い、状況に応じて高齢福祉課・社会福祉協議会・高齢者あんしん相談センターへの情報提供に繋げた。コロナ禍で施設の利用状況が変化していく中でも職員全員が「心のこもったサービス」の意識を持って日々利用者として、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。</p> <p>(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月のオープンから19年目となり、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られよう維持していく。清掃面では設備備品同様随所に経年劣化による汚れが目立ち始めていたので、今年は昨年の廊下部分の剥離洗浄ワックス塗布作業に続き会議室部分に作業範囲を広げた。利用者の体調不良発生等の事案として救急搬送が2件あった。いずれも入浴時の「のぼせ」が原因で「長湯禁止」等の掲示は行っているが尚一層注意していく。</p> <p>(3) 次年度以降の取組 新型コロナウイルス感染症の終息はまだ見えてこない中、高齢者の介護予防対策として「フレイル」の状態や兆候を知り、その後の身体的・精神的・社会的に不健康になることを予測し予防しやすくするためには、当センターの施設利用、教室等の事業への参加はかなり重要性が高いと認識している。積極的に参加していただくためには感染対策を徹底し介護予防事業や自主事業を継続していくことが重要である。来年度よりふじみんびんしゃんホールが使用可能となるので介護予防事業・自主事業に積極的に利用していく。また、毎日開催の昼びんで多くの方に介護予防の意識を広めていきたいと考えている。新型コロナウイルス感染症が落ち着き、規制緩和が進んでくれば今まで以上に当センターに対する利用者の期待が大きくなるのが予想されるので期待に沿えるように、公共施設の指定管理者として「弾力性や柔軟性のある施設運営」を行い、介護予防や閉じこもり防止のため多くの方に利用してもらえるような様々な事業の実施や、平等な施設利用許可、適正な維持管理、利用者サービスを提供していく。</p>