

令和5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5年4月1日 ～ 令和6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、社会福祉協議会（令和6年1月に市大井総合支所に移転）、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) 大井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上で、全ての施設・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：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	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。 今期は新型コロナウイルス感染症が2類から5類感染症へ移行されたが、高齢者施設として感染予防に配慮しながらパーティションの撤去や浴室、シャワーの全開放を行った。エントランスのサーモグラフィ式の体温測定器や消毒用アルコール供給機は引き続き設置し利用者が安心して利用できる安全な施設環境を作った。		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・漢検・ぬりえ・おりがみ講座を開催した。新たな取組としてモルック・2月からeスポーツを開催した。 ○ふじみんびんしゃん体操（昼びん）を毎日実施した。 ○毎月第4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	売上高、利益ともに順調に推移、特に税引前当期純利益が多く出ており、構造上良好。	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	250	件	218 件(9,674人)		97.8%	87.2%	
		会議室・録音室	450	件	485 件(3,550人)		103.2%	107.8%	
		びんしゃんホール	450	件	435 件(8,411人)		103.6%	96.7%	
		老人福祉センター	38,000	人	38,204 人		101.4%	100.5%	
	(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。昼ぴん体操の参加者が1日平均35人程に増加し40人を超える日もある。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感染症が2類から5類に移行し徐々に増えてきている。								
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 大井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・漢検・ぬりえ・おりがみ教室の回数を増やして開催し新たにモルック・eスポーツを開催した。新型コロナウイルス感染予防の為に中止していた敬老感謝祭を再開した。			
					未実施事業				
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 ・バタール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症が2類から5類感染症へ移行したが受付での検温・アルコール消毒は利用者の安全、安心に配慮して引き続き行った。 ・自主事業としてシニア体操・絵手紙・フラダンス教室を開催した。 ・貸室用備品としてプロジェクター、機能回復訓練室に身長計、運動器具等を設置。					
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・消毒を引き続き実施 ・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により行い、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。 ・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。 各階トイレペーパータオルを設置、給水機用紙コップの配置で利用者の安全性・利便性を高めた。これらの利用サービス向上の取組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6年2月14日～3月5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今までに参加した教室・講座③今後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67人、良い45人、普通18人 ②今までに参加した教室・・・昼びん67人、シニア体操57人、脳トレ50人、数独48人、漢検37人、モルック31人、筋活28人、健脚27人、ぬりえ27人、おりがみ27人など ③今後参加したい教室・・・スマホ、パソコン、ヨガ、コーラス、手芸など		
利用者からの 評価・要望・ 苦情等	(1) 良好とする評価 ・接遇等の満足度は9割以上の方にとても良い・良いと回答を頂いた。 ・介護予防事業、自主事業共に多数の方に参加頂いた。定員をオーバーする講座もある。 ・びんしゃん体操に参加してから元気になった。 ・認知症の主人とびんしゃん体操に参加している、みんな親切にしてくれて嬉しい。		
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ・講座によっては参加したくても定員オーバーで参加できなかった。 ・運動広場の管理が出来ていない。 《対応措置》 ・講座、教室の回数は会場や講師スケジュールを調整して増やしていきたい。 ・新しい種目も検討している。 ・運動広場に看護師を常駐させて対応する。2階担当の職員の巡回を徹底する。		

5 事業収支

(単位：円)

	指定管理者収支（ 令和5年度 ）				市の収支				評価		
		年度計画額		収支実績額			令和5年度決算			令和4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	54,197	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	66,897,000	指定管理料	66,897,000		国庫支出金		国庫支出金		
		雑入	7,885,000	雑入	4,668,876		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	74,917,000	計	71,620,073		計	0	計	0	
	支出	人件費	25,250,000	人件費	24,959,007	歳出	修繕料	383,900	修繕料	3,762,000	
		消耗品費	933,000	消耗品費	979,124		保険料	52,699	保険料	40,337	
		光熱水費	18,950,000	光熱水費	14,021,696		指定管理料	66,897,000	指定管理料	65,986,000	
		委託料	19,933,000	委託料	18,749,964		業務委託料		業務委託料		
		賃借料	291,000	賃借料	400,950		土地・建物賃借料		土地・建物賃借料		
		通信費	467,000	通信費	440,725		その他		その他		
		保険料	524,000	保険料	589,974						
		修繕費	1,192,000	修繕費	1,178,839						
		事業費（市指定事業）	2,516,000	事業費（市指定事業）	2,692,240						
		公租公課	1,090,000	公租公課	387,989						
		一般管理費（本社経費等）	3,771,000	一般管理費（本社経費等）	3,779,680						
		計	74,917,000	計	68,180,188		計	67,333,599	計	69,788,337	
	収支	0		3,439,885		差引	△ 67,333,599		△ 69,788,337		
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		支出							
③最終収支（①－②）	収支	0		3,439,885							
●自主事業収支	自主事業収支	収入	450,000	収入	438,000						
		支出	498,000	支出	498,000						
		自主事業収支	△ 48,000	自主事業収支	△ 60,000						
分析	人件費比率【人件費／指定管理者事業支出】								36.6%		
	事業収支における経営分析			光熱水費について燃料単価の高騰があったものの全般的に、特に水曜日の浴室休務の影響など含み、使用量が抑えられた結果、光熱水費は比較的安く収まった。これを受け、各入居事業者様からの負担金も減じることとなり雑入は想定を下回った。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			概ね想定通りであった。							

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）管理運営4名 浴室清掃5名 フロア担当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			
	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	市、高齢者あんしん相談センター、社会福祉協議会との連携は機能している。「見守り・気づき」に重点を置き情報を収集し提供に繋げた。			

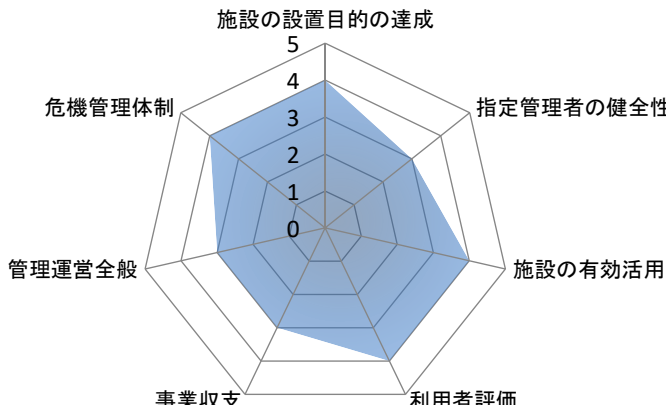
7 危機管理体制

※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	新型コロナウイルス感染症が2類から5類に移行したが、高齢者施設として感染予防に配慮し引き続き検温、アルコール消毒を行い、利用者が安心して利用できる安全な施設環境を作った。		

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		保健・福祉施設	
総合評価	評価項目	評価	施設の設置目的の達成 指定管理者の健全性 施設の有効活用 利用者評価 事業収支 管理運営全般 危機管理体制 
	施設の設置目的の達成	4	
	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		・新型コロナウイルス感染症の取扱が2類から5類に移行したことにより、入浴の制限をなくしたり敬老感謝祭を実施するなど以前の状況に戻りつつあり、一方引き続き検温・アルコール消毒を行い感染予防に対処しつつ適切に運営するなど、状況に応じ対応した点は評価できる。また介護予防事業について講座や講習の回数を増やしたり新たな事業を実施した点、ふじみんびんしゃんホールでのふじみんびんしゃん体操（昼びん）を毎日実施していることも評価できる。 ・利用者評価もおおむね良好であり、特にスタッフの接遇については9割以上と高く引き続き良好な状態を保つように努めていただきたい。 ・施設面については、入浴施設においてレジオネラ属菌が検出されたことによる入浴施設の一時利用中止から再開、そして毎週水曜日の清掃日の実施などその場に応じ対応したことについては評価できる。	
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
	・介護予防事業の講座や講習の回数を増やした。 ・ふじみんびんしゃん体操（昼びん）を毎日実施した。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止していた敬老感謝祭を4年ぶりに開催した。	・市指定事業・自主事業を十分に行うことができた。また、介護予防事業にも積極的に取り組むことができた。 ・新型コロナウイルス感染症が2類から5類感染症に移行したが、引き続き検温・アルコール消毒を行い、感染予防に対処しつつ適切に運営した。	・ステラ・ウェストのオープンに伴い、多目的ホールを含め利用状況に注視し、利用の促進を図っていく。 ・モルックやeスポーツ等新たな事業の実施を行うとともに、利用者の拡大に努めていく。

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 令和5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・腰痛予防・認知症予防の教室開催、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脳トレ・数独・漢検は開催日を増やし対応した。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・フラダンスも行った。 新たな取組として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げたい。 利用者PRとしてはホームページの一新を行った。「センターだより」もリニューアルし、より親しみのある紙面でセンターの紹介・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いPRに努めている。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。 運動広場も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も好評である。感染予防の観点から引き続き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。利用者の救急搬送の事案は無かったものの、体調不良者は発生しているので引き続き「長湯禁止」等の掲示を行い尚一層注意していく。 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、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。 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・検温を引き続き行い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。規制緩和も進み来館者も戻りつつあり対面で顔を合わせて利用者の様子を伺う機会が増えてきている。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」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げた。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と接し、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 8月23日に実施した浴槽水水質検査において、1階特殊浴室と2階大広間側浴室でレジオネラ属菌が検出された。これを受け9月8日より入浴を中止し、清掃・消毒・再検査を実施し、検査結果に問題ないことを基に10月3日より入浴を再開した。 当施設では、配管の構造上の課題もある中で最善の衛生管理を行ってきたが、今回の件を受けて高齢福祉課および朝霞保健所と密に連携し、問題点の抽出、改善方法の検討、今後の維持管理方法を策定した。その一環として、1階特殊浴槽の供給水口部分の加工、2階浴槽水位計に清掃口を設置する工事などの新たな対策を実施した。また、入浴再開後は毎週水曜日を重点清掃日とし、清掃を徹底することで再発防止に努め、現在良好な状態を保っている。 (3) 次年度以降の取組 高齢者のフレイルの予防には当センターは不可欠で重要な位置付けであると認識している。「ふじみんびんしゃんホール」が認知され介護予防の拠点とし市民の皆様幅広く利用して頂ける施設運営を目指して尚一層の努力をしていく。その為には当センターの施設利用、教室・講座等の事業への参加はかなり重要性が高いニーズと認識している。積極的に参加して頂く為には「センターだより」「ホームページ」「X(旧ツイッター)」並びに市広報誌への掲載依頼や社会福祉協議会広報誌「福寿草」へも掲載依頼し広くアピールしたい。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ことが予想されるので期待に沿えるように、公共施設の管理代行者である指定管理者として「弾力性や柔軟性のある施設運営」を行い、介護予防・閉じこもり防止のため多くの方に利用してもらうための様々な事業を行うことや、平等な施設利用許可、適正な維持管理、利用者サービスの提供を実施していく。