

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	日本環境クリア株式会社	施設分類	保健・福祉施設
指定期間	平成28年4月1日 ～ 令和2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	2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】4,000㎡【主な施設】老人福祉センター、多目的ホール、会議室、交流広場など		
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な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: 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	○施設利用面・・・各種教室やイベント等を実施し、利用の促進を図った。 ○設備面・・・経年劣化による修繕が生じており、軽度な場合は都度対処している。本格的な修繕も有ったが市と連携を取り対処した。 ○利便性・・・2階のトイレにLED照明と人感センサーを設置 1～2階廊下への設置も終了した。	3
区分	具体的な取組の状況・実績	
高齢者及び障害者の自立の促進及び健康の増進	○自主事業の開催・・・シニア体操・カラオケ・絵手紙・フラダンス・新舞踊 ○新規開講・・・折り紙教室 ○オープン参加の囲碁・将棋大会、カラオケ大会開催 ○機能回復訓練室に運動器具を設置し、自由に利用できるようにしている。 ○市の「元気・健康都市宣言」を受け、ラジオ体操を毎日実施している。 ○障がい者支援として市内の作業所と連携し、物品販売を行っている。 これらにより、私たちが提案している「施設の重要な役割として、閉じこもり防止、介護予防を推進させる」為の魅力ある事業に参加してもらうことが出来ている。	
市民の相互交流と福祉の向上	○敬老感謝祭を開催し、地域ぐるみでの交流を実施。チャリティバザーを開き、売上金を社会福祉協議会に全額寄付している。 ○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等を図っている。 ○コンサート・マジックショーや交通安全教室を開催している。 ○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	売り上げは、微増ながら3期連続増収である。	3
その他特記事項	指定管理者の財務状況は別途資料を提出した通り、安全且つ健全で有り全く問題ないと思われる。	

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	470 件	394 件	83.5%	83.8%	
	会議室・録音室	600 件	560 件	91.2%	93.3%	
	老人福祉センター	66,000 人	59,594 人	90.3%	90.3%	
(特記事項) 新型コロナウイルス感染拡大防止の措置として、2月後半から多目的ホール・会議室の利用が減少した。3月から、老人福祉センターが休館し利用実績が0になったため、年度目標は達成出来なかった。(前年度同月の利用実績を参考に予測すると、目標は達成出来た見込み)						
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 (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	無し		
			未実施事業	無し		
自主事業	・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 ・機能回復訓練室の有効利用 ・パターゴルフ練習マットの設置及び娯楽用品の設置 ・カラオケ大会 ・気軽に参加できる無料プログラム ・敬老感謝祭	・新たに折り紙教室を実施 ・敬老感謝祭の飾り付けの規模の拡大や、市長を招き盛大に開催した。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止の措置に伴う閉館時に、職員による館内の特別清掃、消毒清掃を実施した。				
利用サービス向上の取組	・ヘルストロン利用の際、予約システムを確立したことで利用上のトラブル回避が行えている。 ・館内照明のLED化の推進、トイレ内人感センサーを設置したことにより、利用者の利便性が高まっている。 ・運動器具を随時更新、新規設置を行っている。 ・新型コロナウイルス感染防止対策をスピーディー(1月より)に実施した。具体的には、手洗い・うがい・手指消毒の声掛けや、各フロアにアルコール消毒液を追加設置した。また、利用再開を見据え、来観者がマスクを忘れた際の対応として無償配布用の手作りマスクを作成した。					

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	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2年2月17日～2月29日 【調査方法】施設利用者へ受付窓口で依頼(老人福祉センター利用者:142人) 【調査項目】①スタッフの接遇②センターでの過ごし方③今後増やしてほしい設備・教室の有無 【調査結果】老人福祉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 57% 良い 32% 普通 11% ②センターでの過ごし方 風呂 93人 ヘルストロン 57人 運動広場 42人 ラジオ体操 30人 各種教室 26人 カラオケ 24人 冷水機 22人 マッサージチェア 17人 休憩室 17人 ビリヤード 9人 囲碁・将棋 5人 図書室 5人 ③今後増やしてほしい設備・教室 ヘルストロン増設 ボディーバランス等運動器具 卓球台 風呂脱衣室へのロッカー設置 太極拳教室 コーラス 着付け教室	
利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価	・いつも気持ち良く利用しています。 ・職員がいつも一生懸命で大変よい。有難うございます。 ・受付の明るい対応が嬉しい。	3
	(2) 苦情・改善等の要望事項	・鍵付きロッカーを設置して欲しい。 ・風呂を汚す人が居る。 ・運動器具やマッサージチェアの利用時間を守らない人が居る。 ・一日中利用している人が居る。時間制限を設けてほしい。 ・話し声がうるさい。静かに出来る所が欲しい。 ・館内のスケジュールがわかるものが有ると良い。	
《対応措置》		・ロッカーを設置して欲しい・・・巡回監視の強化を実施、鍵付きロッカーの設置や改装工事など市へ提案していく。 ・風呂を汚す・・・迅速な処置、対象者への対応を行っていく。 ・利用時間を守らない人が居る・・・トラブルを防止するため利用ルールを周知し、スタッフによる声掛けを行っていく。 ・一日中利用している。時間制限を設けてほしい・・・利用時間を制限することは無いが、一部の方だけが占有することの無いよう公平・平等な施設管理を行っていく。 ・話し声がうるさい。静かに出来る所が欲しい・・・利用上のマナーを周知し、声掛けを行っていく。 ・館内スケジュール・・・事業の予定や内容を発信するため、広報誌を発行していく。併せて、SNSでの発信も行っていく。	

	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29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	51,900	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	59,910,000	指定管理料	59,910,000		国庫支出金		国庫支出金	
		雑入	6,269,315	雑入	4,770,386		県支出金		県支出金	
							その他		その他	
		計	66,259,315	計	64,732,286		計	0	計	0
	支出	人件費	21,453,000	人件費	20,828,589	歳出	修繕料		修繕料	
		消耗品費	889,000	消耗品費	711,716		保険料		保険料	
		光熱水費	19,464,000	光熱水費	15,464,604		指定管理料	59,910,000	指定管理料	59,910,000
		委託料	17,411,000	委託料	17,651,947		業務委託料		業務委託料	
		賃借料	220,000	賃借料	211,200		土地・建物賃借料		土地・建物賃借料	
		通信費	550,000	通信費	489,942		その他		その他	
		保険料	580,000	保険料	575,916					
		修繕費	1,090,000	修繕費	1,790,783					
		事業費(市指定事業)	78,000	事業費(市指定事業)	65,000					
		公租公課	1,348,495	公租公課	2,624,672					
		一般管理費(本社経費等)	3,083,000	一般管理費(本社経費等)	2,966,960					
		計	66,166,495	計	63,381,329		計	59,910,000	計	59,910,000
		収支	92,820		1,350,957		差引	△ 59,910,000		△ 59,910,000
②自主事業収支	自主事業収入	975,000	自主事業収入	897,800						
	自主事業支出	1,061,000	自主事業支出	715,746						
	自主事業収支	△ 86,000	自主事業収支	182,054						
③収支 ※指定管理事業+自主事業(①+②)	収支	6,820		1,533,011						
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	6,820		1,533,011						
分析	人件費比率【人件費/指定管理者事業支出】							32.9%		
	事業収支における経営分析			新型コロナウイルスの影響により、老人福祉センターが休館し、シルバー人材センター会員の3月業務がなくなってしまったため、減少分の委託料及び光熱水費が指定管理料から減額(返還)となる見込み。新型コロナウイルスの影響がなければ、平常の運営分を見ると、ほぼ計画通りの運営が行えたと考えられる。 また、修繕費が計画額を大きく上回っているが、第2期指定管理業務の提案のひとつに、GHPの定期点検を中・長期的に計画し実施することになっている。定期点検では、消耗品等の部品交換(オーバーホール)を行っているため、修繕費として予算を計上していることから、計画額を上回る形となった。なお、平成30年度においてもGHPの定期点検を実施したため、修繕費は令和元年度と同様に計画額を上回っている。						
	一般管理費が、計画額と実績額で異なる理由			計画に対し116,040円の減であり、概ね計画どおりであった。						

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への情報提供(連携)が機能し、利用者の緊急対応時にスムーズなフォローをして頂いた。センターの位置付けとして重要なことであり、今後も尚一層注意を払って行きたい。		

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	新型コロナウイルス感染予防対策など、市と協力し徹底して実施した。また、日ごろから、事故防止に努め、病人・事故発生時には迅速に市に連絡し、連携して対処している。		

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	C		
	指定管理者の健全性	3			
	施設の有効活用	3			
	利用者評価	3			
	事業収支	3			
	管理運営全般	3			
	危機管理体制	3			
評価理由	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、アルコール消毒液の設置場所の追加やマスク作成等、市と協議しながら迅速に対応し、営業再開に向けた準備を行った。 ・利用者の緊急対応では、迅速な対応と市及び関係機関への連絡体制が適切であり、大きなトラブルなく対応が行っていた。 ・ヘルストロンやカラオケの利用において、利用者が公平に利用できるようルールを徹底していること。毎年恒例になっている敬老感謝祭を開催し、利用者や地域住民が多く参加し、同センターの周知に努めていた。また、自主事業の開催や施設を健全に保つための点検や検査など、指定管理者として適切に行っていた。 ・長期修繕計画の作成時に、設備等の現状説明や修繕または交換を要する優先度の高い設備等について、市と協議しながら計画を立てることができた。 ・照明設備のLED化など、利用者の安全性を考慮しつつコスト削減にもつなげる努力をしており、定期清掃においてもコストを抑えたうえで従来よりも技術を上げた作業方法を研究している。 				
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		
	<p>老朽化による施設の不具合は、今後も続くと考えられる。長期修繕計画も含め、指定管理者の提案も参考に優先順位を定め、引き続き利用者が安心安全に過ごせるよう対策を講じていく。 また、介護予防の取組のひとつである「ふじみんびんしゃん体操」の実施に向け、準備を行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・施設全体を健全に保つため、必要な検査及び点検を実施した。 ・指定管理者で行える軽微な修繕等は適宜実施し、市の対応になる修繕の場合は、速やかに現状を報告し対応した。 ・次年度の自主事業に結びつけるため、指定管理者職員（センター長）がびんしゃんサポーター養成講座を受講した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・エアコン更新工事に向けた設計業務にかかる協力 ・経年劣化に伴う設備の不具合に対する対処 ・自主事業の実施 ・新型コロナウイルス感染拡大防止措置 ・周知活動の拡充を目指すため、パンフレットの見直しや毎月の「たより」の発行。ホームページ、ツイッターの活用 ・福祉避難所として、防災訓練の参加協力 ・市や関係機関との連携 		

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

- ・今年も介護予防の点から、運動広場の充実を図った。新たな運動器具の導入や従来の器具の数を増やし、多くの利用者の方々に運動する機会を提供した。
- ・冷水機の設置後、利用者から「水分補給に役立っている」と好評で、看護師による血圧測定と合わせ、体調管理にも役立っている。
- ・エントランス、1～2階の廊下及びトイレのLED化整備が完了した。今後3～4階部分も整備し、コスト削減や安全性を向上させる。
- ・恒例となっているカラオケ、シニア体操、絵手紙、マージャン、フラダンス、新舞踊の各教室や、囲碁・将棋大会を継続開催(年2回)。その他に、新たに折り紙教室を開講した。どの教室も定員をオーバーする程の申込が有り、キャンセル待ちがでるほどの盛況でリピーターも安定している。
- ・私たちが取り組むサービスと利用者のニーズがよりマッチングしてきている印象が有り、成熟しつつあると分析する。
- ・恒例となった敬老感謝祭も指定管理2期目最終年と言うこともあり、今まで以上に飾り付けに力を入れ盛大に開催した。高畑市長から挨拶を頂戴し、ジャンケン大会等のイベントに参加して頂き、大変盛り上がりがあった。今回の敬老感謝祭は、利用者からも「すごく楽しかった」と言う声を多くいただいた。

② 業務の効率化に対する取組

- ・2階に設置しているヘルストロンの人気が依然として高いが、予約システムを確立したことでトラブルがなくなった。
- ・照明のLED化は、利用者の安全性向上は元より、電力消費量の面でも大きく効率化を図ることに貢献すると考えられる。
- ・職員の職務に対する習熟具合が「限りある人的パワーを効率的に使うこと」に作用し、適切な業務処理に一役買っている。

③ その他

- ・脱衣所での紛失事案が発生した。職員による巡回監視を強化し、迅速に対応していく。対応策として鍵付きロッカー設置も検討していきたい。
- ・普段から利用者の顔色や行動などに気を配っているが、事象によって市や高齢者あんしん相談センター等と引き続き連携を図り対処していく必要がある。

(2) 管理業務実施上の課題

- ・高齢福祉課の協力により、浴槽水ろ過器のろ材を交換したため、レジオネラ属菌の発生リスクが減ると思われる。日常の管理も尚一層徹底していく。
- ・今年度もGHPエアコンの不良など大きな故障があった。GHPは年式が古く部品の調達が行えず、修理が行えていない機器がある。施設及び設備の経年劣化が原因であり、今後も不安要素は多数存在する。
- ・応急処置や修繕で対応しているが、その都度部品の調達で多くの時間と労力を取られている。また、部品自体が確保できない傾向にある。
- ・メーカー保証年数を過ぎている物も多いが、自社技術者の日常的な点検を強化し、大きな不具合や事故等を未然に防ぐことに引き続き注力していく。
- ・今年度、救急要請は6回だった。高齢者施設で有るからこそ常に常駐の看護師と連携を図り、対処していく。
- ・新型コロナウイルス感染拡大予防のため、市の決定に基づき館内の利用を一部自粛(休館)となった。今回の様な予測できなかった緊急事態に対しても、迅速に対応できる体制を構築していく。

(3) 次年度以降の取組

- ・市民へのアピールとして、HPの充実とツイッターの開設を行う。また、大井総合福祉センターだよりを毎月発行し、センターの魅力を発信していく。
- ・介護予防事業に積極的に取組んでいく。介護予防教室の開講や「ふじみんびんしゃん体操」の開催も計画する。
- ・旧デイサービスセンタールームを高齡福祉課と連携を取りながら、介護予防に活用できればと考えている。
- ・課題にも挙げたように、設備面の予防保全を徹底し不具合や事故等を未然に防ぎたい。施設の長寿命化に効率よく寄与できるよう、計画的かつ的確な修繕を行い大規模で莫大な修繕費用が掛からないよう工夫をしていく。