

令和2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2年4月1日 ～ 令和3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	令和元年度より開設し運営2年目の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	コロナ禍における休館および利用制限がある中、新規登録者200名、利用者総数16,938名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26種1,467回、自主事業を29種175回開催することができた。こちらは昨年度の市指定事業を28種1,313回、自主事業を28種84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6種11回開催した。ボランティアは延べ78名が参加し、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。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に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	売上高は増加しており、利益は順調にプラスを継続している。	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2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

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	新規登録者数	360 人	200 人	18.5%	55.6%	
	施設利用者数	40,000 人	16,938 人	64.0%	42.3%	
	機能訓練室利用者数	6,000 人	2,553 人	46.4%	42.6%	
(特記事項) 新型コロナウイルス感染症につき4~5月は休館となった。 また運営再開後は感染防止のため地域別の利用となり、3地域に分けての利用および従来の半数定員にて講座開催を実施した。						
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、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ロング、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、尿失禁予防講座、頭の元気度チェック！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、カイエー薬局による栄養講座、体力測定会、筑波大学による身体機能測定会、リハビリ・トレーニング相談会、栄養・食事相談会、健康相談、機能訓練室初回講習会、機能訓練フォローアップ講習会		追加事業	医師会によるオンラインミニ講座	
	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、ピラティス講座、チェアピラティス、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、ミュージック演奏会の発足、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、ふじみん食堂運営ボランティア養成講座、読み聞かせボランティア養成講座、コーラス教室、たのしい小物づくり、ポッチャ体験会、ふじB野サロン、ボランティアマッチングシステム、美容講座、年末年始しそイベント、ファッションショー、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	多世代交流事業(新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止)  未実施事業:多世代交流関係事業、大型イベント(納涼祭等)(新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止)	
利用サービス向上の取組	コロナ禍において、多世代交流事業や大型イベントの開催が不可となり、また利用の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。だが、介護予防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することができた。また、センターと各所をつなぐオンライン講座の開催に挑戦し、医師会等の関連機関と協働でオンライン講座の開催をすることに成功した。自宅でも会場でも受講できるオンライン講座の開催は利用者サービスの向上に寄与できたと自負している。					

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	10月1日～31日までの27運営日にてアンケートを実施し、回収件数は115件であった。センターの運営については「清掃」で「良い」が87.8%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」となっている。対して、「HPでの情報提供」は「良い」が23.5%であり「やや良い」は12.2%と合計値が35.7%と4割に満たず、一層のHPの周知促進が必要と言える。総合満足度は「満足」が60.9%「やや満足」は33.9%と合計93.9%となる。
利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価	職員の独自の工夫が加味された講座を楽しんでいますとの声をいただく。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ができていると評価をいただいた。(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) ・事業再開における利用者への情報共有不足 ・ぬりえサロン予約受付券記載のセンター電話番号記載誤植 ・講座参加における利用者のご友人場所取りへの苦情 ・センター外の側溝の枯れ葉掃除不足 ・機能訓練室ご利用者の尿漏れの件 ・センターに講座申込時の電話が繋がらない件  上記改善要望についてはすべて修正・是正済み。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。

4

5 事業収支

(単位:円)

	指定管理者収支(令和2年度)				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		令和2年度決算		令和元年度決算(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	660,000	利用料金	127,650	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	39,370,000	指定管理料	39,370,000		国庫支出金		国庫支出金	
		雑入	0	雑入	232,138		県支出金		県支出金	
							その他		その他	
		計	40,030,000	計	39,729,788	計	0	計	0	
	支出	人件費	21,590,000	人件費	22,473,949	歳出	修繕料		修繕料	
		消耗品費	849,000	消耗品費	1,253,432		保険料		保険料	
		光熱水費	3,450,000	光熱水費	1,665,383		指定管理料	39,370,000	指定管理料	39,770,000
		委託料	4,994,000	委託料	5,507,046		業務委託料		業務委託料	
		賃借料	1,072,000	賃借料	752,256		土地・建物賃借料		土地・建物賃借料	
		通信費	238,000	通信費	1,206,767		その他		その他	
		保険料	209,000	保険料	157,538					
		修繕費	550,000	修繕費	0					
		事業費(市指定事業)	594,000	事業費(市指定事業)	42,028					
		公租公課	2,267,000	公租公課	2,380,229					
		一般管理費(本社経費等)	3,336,000	一般管理費(本社経費等)	2,115,744					
		その他	1,177,000	その他	425,353					
			計	40,326,000	計		37,979,725	計	39,370,000	計
収支		△ 296,000		1,750,063	差引	△ 39,370,000		△ 39,770,000		
②自主事業収支	自主事業収入	1,264,000	自主事業収入	85,400						
	自主事業支出	968,000	自主事業支出	359,009						
	自主事業収支	296,000	自主事業収支	△ 273,609						
③収支 ※指定管理事業+自主事業(①+②)	収支	0		1,476,454						
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		1,476,454						
⑥新型コロナウイルス感染症拡大防止に係る指定管理料過年度精算金(令和元年度分)	(収入)市からの補填額		0	(歳入)指定管理者からの返還額		0				
	(支出)市への返還額		0	(歳出)指定管理者への補填額		0				
分析	人件費比率【人件費/指定管理者事業支出】							59.2%		
	事業収支における経営分析			コロナ禍にて当初予算と大きく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、予算以上の執行となる。また、通信費に関しては休館中の全登録者DM発送により大幅な経費計上となる。反面、事業費は外注講師の委託減やイベント未開催により予算執行が減少した。						
	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	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、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		
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行われたか		
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	
	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	適	
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		
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		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2年目を迎えたところ、新型コロナウイルス感染症の影響があり、当初目標で掲げた来館者40,000人に対し来館者16,938人、新規利用登録者360人に対し200人と、目標達成には至らなかったが、コロナ禍における新たな取組みとして、施設休館中(4月～5月)に、利用登録者約1,000人に対し、電話でアンケート調査を実施する等、利用再開に向けた取組みを積極的に行った。また、医師会の協力のもとオンライン(zoom)を活用した講座を開催する等、新たな取組みを行った。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>介護予防センターの周知、利用登録者の拡充をしていく。</li> <li>地域力強化推進事業と連携を図り、多世代交流事業の拡充をしていく。</li> <li>敷地内にある庭園を地域交流事業に活用していく。</li> <li>市で実施する防災訓練に参加する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>コロナ禍で利用者の拡充は出来なかったが、オンライン等を活用し、新たな利用者の獲得の取組みを行なった。</li> <li>コロナ禍で多世代交流事業は出来なかったが、フードパントリー等、新たな取組みを行なった。</li> <li>コロナ禍で菜園を活用して地域交流事業は出来なかったが、次年度に向け、ボランティア養成講座等の企画を行った。</li> <li>コロナ禍で市の防災訓練の参加は出来なかったが、今後の地域防災拠点としての検討を行った。</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

新型コロナウイルス感染症につき4、5月は休館および再開後は地域別での利用制限にて運営を実施した。再開後は感染症対策を徹底し、センター職員主導にて講座を開催し、利用者に介護予防の空白を作らないよう努めてきた。感染症予防にて外注講師を依頼することが難しい状況で、職員の専門性や経験を活かし、利用者のニーズに合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および回数は減少す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。

② 業務の効率化に対する取組

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5種作成した。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隔月1回開催し、情報の共有を密に実施している。

③ その他

感染症対策として上記にあるオンライン講座を実施することができた。8月に実施した「今日からできるフレイル対策を学ぼう」では筑波大学人間系の山田教授および民間企業に協力いただき、3日間にてご自宅でのオンライン受講を含め68名が参加した。また、医師会および地域住民との協働による「介護予防のためのオンラインミニ講座」では、関係各所をつなぎ、オンラインでの受講は63名に上った。市主催である金先生による「今こそ注目！ふじみんびんしゃん体操」では、Zoomを駆使し二会場での同時中継にて講座を実施した。創意工夫を凝らし、安全な運営を実施していきたい。

(2) 管理業務実施上の課題

感染症の影響があるといえ、多世代交流事業の実施や利用者自主グループの結成促進が課題といえる。社会情勢にもよるが、特に地域の関連機関と連携し多世代交流食堂の開催を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。

(3) 次年度以降の取組

令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受けた中でも多様な事業を工夫を凝らして実施することができた。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が自宅から参加できる介護予防の啓発を実施する。