

令和4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4年4月1日 ～ 令和5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	保健・福祉施設
指定期間	令和4年4月1日 ～ 令和9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	2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	令和元年度より開設し運営4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	コロナ禍における利用制限がある中、新規登録者234名、利用者総数35,116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、中でも機能訓練室の利用は昨年対比で大きく伸び、男性利用率が約3割と増加した。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1,546回、自主事業を37種371回開催することができた。ふじみんびんしゃん体操をはじめとする専門職等によ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、また、びんしゃんサポーターフォローアップ講習会では脳トレクチャーの講師派遣など、多岐に渡る事業の開催発信を実施した。	
居場所の創出	利用者による館内装飾事業を2種6回開催し、館内の飾り作成から装飾まで幅広くお手伝いいただいた。畑を活用した菜園ボランティアでは年間64回延べ306名が参加、植物染めや収穫物の提供した交流会などで活躍。また、ちぎり絵講座と俳句講座の自主活動グループ化など、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	自己資本比率は57.0%で良好。前年度より利益はやや少なくなったが、連続して黒字である。	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4年度に介護予防センター類似施設を21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	240 人	234 人	108.8%	97.5%	
	施設利用者数	30,000 人	35,116 人	127.9%	117.1%	
	機能訓練室利用者数	4,800 人	6,067 人	131.7%	126.4%	
(特記事項)						

  

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、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、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）、男性向け調理教室、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	<b>追加事業</b> お昼の体操、骨盤底筋トレーニング、やさしい体操、看護師講話、医師による講演会、菜園ボランティア活動、ウォーキングアプリ「うごくま」実証実験  <b>未実施事業</b> 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ロング、腰痛・膝痛予防講座、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、脳活性トレーニング教室、低栄養予防教室（講話・調理実習）、男性向け調理教室
	自主事業	多世代交流食堂、コンサート、収穫祭、子どもも大人も昔遊び、納涼祭、盆踊り練習会、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、歌声広場、ボイストレーニング（オンライン）、たのしい小物づくり、通所型サービス同窓会、ボランティアマッチングシステムYELL、美容講座、終活講座、年末年始越しそばイベント、ハイブリット介護予防、ぬり絵講座、おりがみ講座、自宅できる通信講座、中国語講座、歴史講座	【代替・追加事業】館内装飾、脳トレ講座（運動編・座学編）、映画鑑賞会、ハーバリウム講座、ツボ講座、足と健康、ミニ講座、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、スローエアロビック、太極拳、健康マジック、スマホ教室・質問会、折り染めうちわ、漢の低栄養予防講話、朝活、センター体験会、ベジチェック測定会、人生会議、歩いてリフレッシュ、多世代口腔ケア講座（多世代）、みんなで朝活（多世代）、フードロスの取り組み（多世代）、ポッチャ&コーヒー講座（多世代）、フードパントリー交流（多世代） 【未実施事業】多世代交流食堂、収穫祭、子どもも大人も昔遊び、納涼祭、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、年末年始越しそばイベント、自宅できる通信講座、歴史講座

  

利用サービス向上の取組	内容
	センター職員の専門性やノウハウ、外注講師や利用者ボランティアを活かし、多岐に渡る新規事業を開催でき、利用者数の大幅な増加に繋がった。携帯会社と連携したウォーキングアプリの実証実験やスマホ講座の開催、歩容解析アプリを活用した歩き方測定など、デジタルデバイス活用した取組もすすめられた。朝時間の活用として開始した「朝活」は来館者の分散にも一役を担い、夏休みは多世代交流として子どもを交えたびんしゃん体操が実施できた。また、福祉総合支援チームやふくし総合相談センターに協力いただいで開催した「フードロスの取り組み」「ポッチャ&コーヒー講座」「フードパントリー交流」、東人間在宅歯科医療支援窓口との合同事業「多世代口腔ケア講座」などの開催により、他所と連携した多世代事業開催の足がかりとなった。

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。	
利用者からの評価・要望・苦情等	(3) 調査、会議等の結果 9月1日～15日までの14運営日にてアンケートを実施し、回収件数は132件であった。センターの運営については「清掃」で「良い」が83.3%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52.3%と5割は超えたものの、今後もHPの周知促進が必要と言える。総合満足度は「満足」66.7%、「やや満足」25.8%で合計が92.5%となる。	
	(1) 良好とする評価 介護予防をはじめとする多様な講座があり楽しく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心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） ・野良猫に関する投函について要望 ・講座ボランティアに対する認識の違い ・講座開催によるびんしゃん体操お休みについての苦情 ・講座開催回数に対する要望 ・講座申込方法に関する苦情 ・講座申込時の対応に関する苦情 ・講座申込時の聞き取りに関する苦情 ・講座の開催日に関する要望  《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。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4年度 )				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		令和4年度決算		令和3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	325,000	利用料金	288,900	歳入	施設使用料		施設使用料	
		事業収入	285,000	事業収入	134,090		行政財産使用料		行政財産使用料	
		指定管理料	40,865,000	指定管理料	41,391,000		国庫支出金		国庫支出金	
		雑入	39,000	雑入	23,848		県支出金		県支出金	
		管理運営費 への充当	180,000	管理運営費 への充当	253,601		その他		その他	
		計	41,694,000	計	42,091,439		計	0	計	0
	支出	人件費	24,960,000	人件費	24,513,060	歳出	修繕料		修繕料	
		消耗品費	1,112,000	消耗品費	1,086,886		保険料		保険料	
		光熱水費	1,800,000	光熱水費	2,413,528		指定管理料	41,391,000	指定管理料	38,936,000
		委託料	5,505,000	委託料	5,389,595		業務委託料		業務委託料	
		賃借料	742,000	賃借料	395,856		土地・建物 賃借料		土地・建物 賃借料	
		通信費	911,000	通信費	684,007		その他		その他	
		保険料	340,000	保険料	444,725					
		修繕費	120,000	修繕費	316,800					
		事業費 (市 指定事業)	180,000	事業費 (市 指定事業)	36,533					
		公租公課	2,577,000	公租公課	2,497,006					
		一般管理費 (本社経費 等)	2,297,000	一般管理費 (本社経費 等)	2,565,000					
		計	40,544,000	計	40,342,996		計	41,391,000	計	38,936,000
収支	1,150,000		1,748,443		差引	△ 41,391,000		△ 38,936,000		
②自主事業 収支	自主 事業 収支	収入	285,000	収入	134,090					
		支出	500,000	支出	571,266					
		自主事業収支	△ 215,000	自主事業収支	△ 437,176					
③収支 ※指定管理 事業+自主事 業(①+②)	収支	935,000		1,311,267						
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	935,000		1,311,267						
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3 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】								60.8%	
	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。光熱水費は電気料金の高騰につき計画予算以上の執行となる。反面、賃借料、通信費はコミュニティロボットの解約等により予算執行が減少した。また、指定管理料について物価高騰の影響により生じた電気料金増額分526,000円を補填した。					
	一般管理費が、計画額と実績額で異なる理由									

## 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2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			
特記事項	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なわれている。また、職員の資質・能力向上のため定期的に法人内の研修に参加している。			

## 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	新型コロナウイルス感染症対策として、定期的な換気、使用物品の消毒、閉館後のセンター全体の消毒等予防対策を実施した。センター内の安全性を高めるため、リスクマネジメント会議を実施している。また、ふじみ野市合同避難訓練にも参加した。		

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

総合評価	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	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**  
 昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響により新規利用登録者は目標に掲げた240人に僅かに届かず234人となったが、施設利用者数は目標の30,000人に対し35,116人と大幅に上回った。事業全体では市指定事業25種1,546回、自主事業37種371回実施。自主事業においては利用者ボランティアを活かした新規事業を開催し、活躍の場を広げることができた。また、DX推進事業や多世代交流事業も展開できたことで利用者増に繋がった。新型コロナウイルス感染症が5類引き下げとなったことで、今年度は実施可能な事業がさらに拡充できると期待する。以上の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
		<ul style="list-style-type: none"> <li>介護予防センター利用登録者の拡充</li> <li>高齢者デジタルデバйд解消に向けた取り組みとDX推進の取り組み</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の連携</li> <li>菜園を活用した新規利用者の獲得、菜園で収穫した野菜を活用した事業展開</li> <li>大井総合福祉センターとの連携事業の展開</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DX推進事業として、携帯会社と連携したスマホ講座やウォーキングアプリの実証実験、歩容アプリを活用した歩き方測定を実施</li> <li>多世代交流事業として、子どもを交えたびんしゃん体操やフードパントリー交流（菜園ボランティアが収穫した野菜を調理し提供）を実施</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

専門職による介護予防事業を軸に多岐に渡る事業の開催を行うことで利用者に介護予防の空白を作らないよう努め利用者のニーズに合う運営を目指してきた。コロナによる人数制限の緩和により、和太鼓コンサートや寄席会など感染症予防対策を並行しながらのお楽しみ企画も実施ができた。携帯会社と連携したウォーキングアプリの実証実験やスマホ講座の開催、歩容解析アプリを活用した歩き方測定など、デジタルデバイスを活用した取組もすすめられた。朝の時間を活用し、開始した「朝活」は来館者の分散にも一役を担い、夏休みは多世代交流として子どもを交えたびんしゃん体操が実施できた。また、併設事業所と連携した世代を超えた事業は参加者から高い評価をいただいた。

②業務の効率化に対する取組

業務の効率化や担当職員の業務内容に差が発生しないよう話し合いを行い、業務マニュアル(2種)を作成・改定した。リスクマネジメントの取り組みとしては、ひやりはっ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、日々の朝礼夕礼の他に職員会議を月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。

③その他

二層協議体連携企画の近隣の閉じこもりがちな方などに声掛けをして開催した「センター体験会」や、通C修了生に声掛けして企画した「通C同窓会」など、日頃からセンターを利用できている元気高齢者だけでなく、虚弱高齢者向けの事業も開催できた。畑や花壇の管理で活躍している菜園ボランティアは、収穫物を調理しフードパントリーで提供したり、染め物会も実施した。自分たちで創意工夫をしながら活動している。さらに、ちぎり絵講座・俳句講座からの自主グループ化や、マジック講座受講生が地域包括主催のオレンジカフェでのマジック披露と、利用者が主体となって活躍する場が広がっている。

(2) 管理業務実施上の課題

介護予防センターは平成31年に改修工事を経てリニューアルオープンしたが、建物自体の経年劣化による修繕が発生している。昨年度より開始した中庭の畑は近隣に住み着いている猫の糞尿被害が続き衛生面での懸念が続く。また、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ふ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。

(3) 次年度以降の取組

新型コロナウイルスが5類となり、人数制限等が緩和されたため、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やイベント開催の実施も考えていきたい。また、ボランティアの育成や利用者主体の事業の創出を実践し、利用者が活躍できる場を増やしていきたいと考えている。さらに、センターに来館できていない閉じこもりがちな高齢者にもフォロー事業を実施していく。