

令和6年度 指定管理者モニタリング結果及び評価表

1 施設の概要

|                |   |           |            |                       |            |            |            |            |           |
|----------------|---|-----------|------------|-----------------------|------------|------------|------------|------------|-----------|
| 施設名称           | 松本市梓川福祉センター   |           | 所管課<br>TEL | 西部福祉課<br>0263-92-3002 |            |            |            |            |           |
| 所在地            | 松本市梓川梓2283番地2   |           | 設置年月       | 昭和61年4月               |            |            |            |            |           |
| 施設設置目的         | 市民の福祉、健康及び体力の増進を目的とし、健康の維持、教養の向上及びレクリエーション等、福祉振興に資するための場所を提供するとともに、各種の相談に応じることを目的とする。 |           |            |                       |            |            |            |            |           |
| 施設概要・設備        | 延床面積 1,066.70㎡ 事務室、集会・運動指導室、教養娯楽室、機能回復訓練室、便所  |           |            |                       |            |            |            |            |           |
| 指定管理者名（選定方式）   | 社会福祉法人 松本市社会福祉協議会（特命）   |           |            |                       |            |            |            |            |           |
| 指定期間           | 令和5年4月1日から令和10年3月31日（5年間）   |           |            |                       |            |            |            |            |           |
| 指定管理者の<br>主な業務 | (1) 施設の使用許可、使用料の徴収<br>(2) 施設及び設備の維持管理<br>(3) 各種相談、高齢者クラブ運営に係る支援                       |           |            |                       |            |            |            |            |           |
| 利用料金制の導入       | なし 委託料方式  |           |            |                       |            |            |            |            |           |
| 施設の利用状況        | 利用区分等   | 利用目標      | 利用実績       | 対目標比（%）               | 対前年比（%）    |            |            |            |           |
|                | 利用件数  | 400件      | 502件       | 125.5%                | 102.7%     |            |            |            |           |
|                | 利用者数  | 6,000人    | 8,518人     | 142.0%                | 102.2%     |            |            |            |           |
|                |   |           |            |                       |            |            |            |            |           |
|                | （特記事項） 令和5年度 489件 8,337人  |           |            |                       |            |            |            |            |           |
| 事業収支<br>（単位：円） | 指定管理者収支（令和6年度）  |           |            |                       | 市の収支       |            |            |            |           |
|                | 収入<br>（歳入）  | 年度計画額     |            | 収支実績額                 |            | 令和6年度決算    |            | 令和5年度決算    |           |
|                |   | 項目        | 金額         | 項目                    | 金額         | 項目         | 金額         | 項目         | 金額        |
|                |   | 指定管理料     | 6,180,000  | 指定管理料                 | 6,180,000  | 公共施設目的外使用料 | 6,000      | 公共施設目的外使用料 | 6,000     |
|                |   |           |            |                       | 施設貸付料      | 100,329    | 施設貸付料      | 100,329    |           |
|                |   |           |            |                       | 使用料        | 3,440      | 使用料        | 10,100     |           |
|                | 計   | 6,180,000 | 計          | 6,180,000             | 計          | 109,769    | 計          | 116,429    |           |
|                | 支出<br>（歳出）  | 物件費       | 6,180,000  | 物件費                   | 6,251,269  | 指定管理料      | 6,180,000  | 指定管理料      | 6,180,000 |
|                |   |           |            | 【内訳】                  |            | 修繕料        | 0          | 修繕料        | 249,700   |
|                |   |           |            | 人件費                   | 1,638,000  |            |            |            |           |
|                |   | 消耗品費      | 45,912     |                       |            |            |            |            |           |
|                |   | 燃料費       | 341,000    |                       |            |            |            |            |           |
|                |   | 光熱水費      | 788,000    |                       |            |            |            |            |           |
|                |   | 修繕費       | 115,660    |                       |            |            |            |            |           |
|                |   | 業務委託費     | 3,322,697  |                       |            |            |            |            |           |
| 計              | 6,180,000   | 計         | 6,251,269  | 計                     | 6,180,000  | 計          | 6,429,700  |            |           |
| 損益             | 0   |           | -71,269    | 差引                    | -6,070,231 | 差引         | -6,313,271 |            |           |
| （特記事項）         |   |           |            |                       |            |            |            |            |           |

## 2 市（所管課）による評価

指定管理者の事業計画書(提案書)の内容に基づいて、その水準が達成されているかを市が点検・評価するものです。  
 評価の手段は、実績報告書(毎月)及び事業報告書(年度終了時)の点検並びに立入検査(随時)等によるものです。

| 評価の基準 |       |   |
|-------|-------|---|
| A     | (1.0) | 高いレベルで実施されており、高く評価できる。  |
| B     | (0.7) | 事業計画書(提案書)どおり適切に実施されており、問題は見られない。                               |
| C     | (0.5) | 事業計画書(提案書)どおり概ね実施されていたが、一部に不適切な部分を確認され、改善に向け対応中または対応済みである。      |
| D     | (0.0) | 不適切な部分を確認されたので、改善を指示したが、未対応または改善の見込みがなく、指定管理者の取り消しを含め検討する必要がある。 |

|      |
|------|
| 小計   |
| 69.9 |

| 大項目                               | 中項目                                    | 評価項目  | 配点 | 評価   | 評価の根拠   |
|-----------------------------------|--|---|----|--|---|
| 管理基準対応                            | 市民の平等利用                                | 1 合理的な理由なく利用者を制限や優遇するなど、市民の平等な利用を妨げていないか            | 2  | B  | 特定の人が優遇されることなく、平等に対応ができています。                              |
|                                   | 職員の労働条件                                | 2 労働関係法令等を遵守し、業務従事者の正当な労働条件を確保しているか                 | 2  | B  | 労働条件調査票によりモニタリングした結果、適正な労働条件は確保されている。                     |
|                                   | 危機管理対策                                 | 3 災害時や緊急時等に適切な対応がとれる体制となっているか                       | 2  | B  | 災害時の防災体制、避難確保計画が作成されており、緊急時の対応ができる体制を整えている。               |
|                                   |  | 4 指定管理者の責に帰すべき事由による損害賠償等のリスクに対応しているか                | 2  | B  | リスク対応について協定書で定め、リスク発生時に備えた内容となっている。                       |
|                                   | 個人情報保護                                 | 5 個人情報等や業務上知り得た秘密の保護について、書類・電子データ等のセキュリティ対策を講じているか  | 2  | B  | 個人情報保護法に基づいた対策がされており、問題は見られない。                            |
| 情報公開                              | 6 情報公開や監査請求を理解し、適切な対応を行っているか           | 2   | B  | 決算総括表、事業報告、事業計画等について、ホームページで公開し、積極的な情報公開が行われている。 |   |
| 管理能力                              | 団体の概要                                  | 7 団体の経営状況は良好であり、経営の安定性を欠く点はないか                      | 4  | B  | 財務モニタリングの分析結果、損失は見受けられるが、改善を図っており経営の安定性を欠く点はない。           |
|                                   |  | 8 当該施設管理運営をサポート・バックアップする体制はあるか                      | 2  | B  | 指定管理法人の地区センターが波田支所内にあり、サポート・バックアップする体制がとられている。            |
|                                   | 管理運営                                   | 9 市が示す設置目的及び施設運営方針を理解し、仕様書に示した業務を適切に行っているか          | 5  | B  | 設置目的、管理運営業務を的確に理解し、管理されている。                               |
|                                   |  | 10 市や関係団体等と緊密に連携し、責任を持って事業に取り組んでいるか                 | 3  | A  | 市の担当課や施設内の団体と連携し、責任を持って管理運営に携わっている。                       |
|                                   | 組織・体制                                  | 11 職員体制や配置人員は適切であるか                                 | 3  | B  | 人員配置、勤務時間に問題がなく、適切である。                                    |
|                                   |  | 12 現場責任者、有資格者の配置、指揮系統や責任権限は適切であるか                   | 2  | B  | 適切な配置となっている。  |
|                                   | 働き方改革の推進                               | 13 働き方改革に積極的に取り組んでいるか                               | 2  | B  | 指定管理法人の他の事業所と同様に積極的に取り組みを進めている。                           |
|                                   | 職員研修・人材育成                              | 14 職員研修計画や業務指導に関し、適切に実施されているか                       | 2  | B  | 指定管理法人全体の研修計画に基づき、適切に実施されている。                             |
|                                   | 経理及び事務処理等                              | 15 会計処理の基準等に基づき、適正に事務処理が行われているか                     | 3  | B  | 社会福祉法人の会計基準に準拠した会計経理事務が適切に行われている。                         |
|                                   |  | 16 業務の第三者委託の範囲、委託先は適切に実施されているか                      | 2  | B  | 清掃業務、消防設備点検、電気保安業務等について、第三者委託を行い、委託範囲や契約について問題はない。        |
| 17 業務報告や事業報告を適切に作成し、期限までに報告されているか |  | 3   | B  | 実績報告書及び事業報告も適切に作成され、期限までに提出されており、問題はない。          |   |
| 安全管理                              | 18 事故防止等の安全対策は明確で、職員の教育・訓練は実施されているか    | 4   | B  | 各種マニュアル及び研修により職員の教育が徹底されている。                     |   |
| 施設の運営                             | 業務内容                                   | 19 管理区域、業務範囲についての確に把握し、適切に管理運営を行っているか               | 4  | B  | 清掃や建物周辺の草取りなど環境美化に取り組んでいるが、高くなりすぎた樹木やフェンスの木について、剪定が必要である。 |
|                                   |  | 20 施設の設置目的を把握し、施設の効用を最大限に発揮する事業運営を行っているか            | 5  | B  | 常に改善を求めて、事業運営を行っている。                                      |
|                                   |  | 21 年間の事業量が適切に実行されているか                               | 3  | B  | 定められた時間で、適切に施設の貸館及び管理業務が行われている。                           |
|                                   | 地域との連携                                 | 22 地域の住民や団体等との連携に積極的に取り組んでいるか                       | 2  | A  | ボランティア団体と連携した地域貢献活動を行っており、地域からの支援要請も多い。                   |
|                                   | 利用促進                                   | 23 施設の利用率の向上に努めているか                                 | 4  | B  | 利用者に声を掛け、情報提供を行い利用促進に努めている。                               |
|                                   | 利用者サービス向上                              | 24 利用者の利便性や満足度を高めるため、具体的な方策を講じているか                  | 5  | A  | 親切・丁寧な対応を心がけ、ニーズの把握に努め今後の運営に役立てている。                       |
|                                   | 障がい者等への配慮                              | 25 障がい者、子ども、高齢者等の利用に配慮した管理がなされているか                  | 3  | A  | 牛乳パックを障がい者就労施設に引き取ってもらうなど、福祉施設として配慮した対応ができています。           |
|                                   | 苦情・要望等への対応                             | 26 利用者アンケート等を適切に実施し、苦情や要望、意見等に適切に対応しているか            | 3  | A  | 苦情対応は迅速に行われている。利用者ニーズを把握するためにアンケート調査を実施し、業務改善を図っている。      |
|                                   | セルフモニタリング                              | 27 セルフモニタリングが適切に行われているか                             | 3  | B  | 定期的実施されており、要望等に対して業務改善を図っている。                             |
| 環境への配慮                            | 28 エネルギー削減等の具体的な目標を定め、その達成に向けて取り組んでいるか | 2   | A  | 節電等の省エネ対策に積極的に取り組んでいる。                           |   |
| 経済性                               | 経費削減・業務効率化                             | 29 経費削減や業務効率化に取り組んでいるか                              | 5  | A  | 事務室においても必要最低限の電気を点灯し、経費削減やエネルギー削減に努めている。                  |
|                                   | 事業報告及び決算                               | 30 支出総額は事業計画書の範囲内か、又事業計画とおり収入が確保できたか(又は、利用者を確保できたか) | 4  | B  | 利用者に声を掛け、利用促進に努めている。支出総額は事業計画書の範囲内である。                    |

### 3 利用者による評価

(協定書で指定管理者に実施を義務付けている利用者アンケートの内容)

|                    |        |                       |
|--------------------|--------|-----------------------|
| 利用者アンケート           | 実施時期   | 令和6年11月1日から令和6年11月30日 |
|                    | 調査対象   | 施設利用団体の利用者            |
|                    | 調査方法   | アンケートへの回答             |
| 調査結果               | 別紙のとおり |                       |
| 利用者からの意見<br>要望・苦情等 | 別紙のとおり |                       |

### 4 指定管理者による自己評価

|                 |  |
|-----------------|--|
| 令和5年度の<br>自己評価  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用時には館内での手指の消毒や手洗いを徹底して実施できるよう、アルコールや石鹸などの衛生用品について適切に補充等管理に継続して努めた。</li> <li>・貸出以外の照明不要時には、廊下等の照明を消灯し節電対策を実施している。事務室でも必要最小限の点灯とし節電に心がけている。</li> <li>・施設利用者と協力して、建物周辺の草取りなど環境美化に取り組んでいる。</li> </ul> |
| 要望・苦情への<br>対応状況 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・玄関にエコキャップ、牛乳パックの回収ボックスを設置。キャップはリサイクル業者に引き渡し、発展途上国へのワクチン資金に役立てており、牛乳パックは障害者就労施設に引き取ってもらい、ゴミの削減と地域住民の福祉への関心を高めている。</li> <li>・アンケート調査で出された要望の中で、対応できるものは状況を見つつ、対応していきたい。</li> </ul>                   |
| 今後の目標           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・安心・安全に利用できるよう、設備の点検、整備に努めていきたい。</li> <li>・地区に根差したコミュニティの拠点として、多くの方にご利用いただきよう努めていきたい。</li> <li>・館内で快適に過ごせるよう温度管理なども適切に設定しながらも、エネルギーの節約に努めていきたい。</li> </ul>  |

### 5 市(所管課)による総合評価

| 総合評価 (4段階評価) の基準 |       |   |
|------------------|-------|---|
| A                | (1.0) | アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等を含め、総合的観点から高く評価できる。            |
| B                | (0.7) | アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等も含め、総合的観点から標準を満たしていると評価できる。    |
| C                | (0.5) | アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容等、標準を満たしているが、今後改善を必要とするところがある。 |
| D                | (0.2) | 改善すべき点が多く、標準に達しないと判断する。                               |

|  |
|--|
| <p>【総合的な評価】</p> <p>ボランティア団体と連携した地域活動を行っており、身近な施設として利用されている。環境を考え省エネやリサイクルに対する取り組みに努めている。また、牛乳パックを障がい者就労に引き取ってもらうことで、地域の福祉の意識を高めている。今後もより一層高い意識を持って、節電や環境対策に取り組んでいただきたい。</p> <p>R5は職員だけで草刈りを行ったが、R6は施設利用者と協力して、建物周辺の草取りなど環境美化に取り組めた。高くなりすぎた樹木やフェンスの木について、樹木剪定に努めるように助言を行った。</p> |
|--|

|    |    |
|----|----|
| 配点 | 評価 |
| 10 | B  |
| 点数 | 7  |

|      |
|------|
| 合計点数 |
| 76.9 |

| 判断の基準      |       |
|------------|-------|
| 75点以上      | 「良好」  |
| 60点以上75点未満 | 「適正」  |
| 45点以上60点未満 | 「要改善」 |
| 45点未満      | ※「不可」 |

|      |
|------|
| 判断結果 |
| 良好   |

※「不可」の場合は、指定管理者の取消処分を含め、早急な改善対応の検討が必要

【別紙】

3 利用者による評価

|                       |   |  |  |       |       |     |       |     |      |
|-----------------------|---|--|--|-------|-------|-----|-------|-----|------|
| 利用者アンケート              | 実施時期  | 令和6年11月1日から令和6年11月30日  |  |       |       |     |       |     |      |
|                       | 調査対象  | 施設利用団体の利用者   |  |       |       |     |       |     |      |
|                       | 調査方法  | アンケートへの回答  |  |       |       |     |       |     |      |
| 調査結果                  | アンケート回答者数   | 113/215  | 52.56%                                   |       |       |     |       |     |      |
|                       | 1 団体名   | 太極拳梓川教室、遊キッズ、梓川地区高齢者クラブ連合会、梓川少年空手教室、梓川空手クラブ、カタクリの会、梓川地区民生委員児童委員協議会、梓川ボランティアの会、なごみ荘ボランティアの会、信濃補聴器センター |  |       |       |     |       |     |      |
|                       | 2 毎月どれくらいの頻度で利用されていますか  | 1回   | 25.7%                                    | 2回~5回 | 58.4% | その他 | 15.9% |     |      |
|                       | 3 利用した部屋の設備についてお聞きします<br>(満足度)  | 満足   | 67.3%                                    | ふつう   | 31.9% | 未回答 | 0.9%  |     |      |
|                       | その理由は   | (満足) 床暖房で足元が暖かい。広さがあり冷暖房完備されていて良い。床がじゅうたんなので子どもが遊びやすい。   |  |       |       |     |       |     |      |
|                       | 4 今ある設備以外で揃えて欲しいものはありますか  | ない   | 73.5%                                    | 未回答   | 13.3% |     |       |     |      |
|                       |   | ある   | 13.3% (ダンス姿見用の鏡、ホールの手すり、靴を履くための椅子、自動販売機) |       |       |     |       |     |      |
|                       | 5 館内を利用して危険だと感じたことはありますか  | ない   | 91.2%                                    | 未回答   | 6.2%  |     |       |     |      |
|                       | ある  | 2.7% (机を移動する時机が倒れそう、子どもが使用していない机の周りで遊んでしまう)  |  |       |       |     |       |     |      |
| 6 施設を利用した感想についてお聞きします | (1)利用した部屋   | 満足   | 61.1%                                    | ふつう   | 38.0% | 不満  | 0%    | 未回答 | 0.9% |
|                       | (2)トイレ  | 満足   | 55.8%                                    | ふつう   | 34.5% | 不満  | 0%    | 未回答 | 9.7% |
|                       | 7 職員の対応について   | 良い   | 59.3%                                    | ふつう   | 33.7% | 悪い  | 5.4%  | 未回答 | 1.8% |
| その理由は                 | 親切に対応してくれる。挨拶してくれてうれしい。部屋の温度管理など気遣いいただいている。   |  |  |       |       |     |       |     |      |
| 利用者からの意見<br>要望・苦情等    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・予約を複数回できるようにして欲しい。(利用日の2か月前から予約可)</li> <li>・予約システムで予約できるようにして欲しい。</li> <li>・靴のまま利用できるようにして欲しい。</li> </ul> |  |  |       |       |     |       |     |      |