

令和2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	松本市南部老人福祉センター		所管課 TEL	高齢福祉課 0263-34-3492					
所在地	松本市双葉4-16		設置年月	昭和58年10月1日					
施設設置目的	高齢者の健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜を総合的に提供し、高齢者の向上を図る。								
施設概要・設備	松本市総合社会福祉センター3階(845㎡) 大広間、講座室、娯楽室、浴室、くつろぎコーナー 等								
指定管理者名(選定方式)	(福)松本市社会福祉協議会(特命)								
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日(5ヶ年)								
指定管理者の 主な業務	南部老人福祉センターにおける維持管理及び貸館業務、高齢者学習事業(プラチナ大学)の実施、生活・健康等各種相談、各種教養講座の実施等								
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(%)				
	施設利用者数	12,000	8,689	72.4%	55.0%				
	講座等参加者数(延べ人数)	345	341	98.8%	109.0%				
	プラチナ大学入学者数	80	0	0.0%	—				
	(特記事項) 新型コロナウイルス感染症対策により、プラチナ大学の休校及び利用者制限を実施。								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和2年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和2年度決算		令和元年度決算	
		項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
		指定管理料	7,540,000	指定管理料	6,468,855				
		計	7,540,000	計	6,468,855	計	0	計	0
	支出 (歳出)	人件費	6,306,000	人件費	5,531,311		6,468,855		6,943,323
		事業費	1,234,000	事業費	937,544				
【内訳】 ・諸謝金 ・旅費交通費 ・消耗品費 ・印刷製本費 ・業務委託費他									
	計	7,540,000	計	6,468,855	計	6,468,855	計	6,943,323	
損益	0		0		差引	-6,468,855	差引	-6,943,323	
(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の確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0) 不適切な部分の確認されたので、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
64.2

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	特定の人に優遇されることなく、平等に対応し公平性が確保できている。
	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	労働条件モニタリングチェック項目により確認したところ、業務従事者の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	関係機関への連絡等、一連の連絡網を作成しており、緊急時に対応できる体制である。
		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	損害賠償等のリスクに対応できる体制である。潜在するリスクの洗い出し、事故を防止するための対策ができています。
	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	個人情報に関する法律や条例等を遵守するよう職員に徹底している。
	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	社会福祉法人の会計基準に準拠した会計経理事務を行っている。
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	財務モニタリングチェック項目により分析した結果、経営状況に問題となる点は見当たらない。
		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	施設内に事務所があり、常に迅速に対応できる体制ができています。
	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、業務を的確に理解した事業計画となっており、適切に計画が履行されている。
		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	B	市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	適切な人員配置となっている。
		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	指揮系統や責任権限等、明確になっている。
	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	業務の効率化や業務従事者の意識改革を進め、適切な勤務時間となっている。
	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	A	各種研修に参加し、利用者からの評判も良好で問題は見られない。
	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	税理士等専門家を入れた監査を行い、県で実施する法人指導監査を受けている。
		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	適切に実施されている。
		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	総合社会福祉センターと連携し、防災訓練等を行っている。
	施設の運営	業務内容	19 管理区域、業務範囲についての的確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B
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	新型コロナウイルス感染対策として感染予防に努めながら設置目的、業務を的確に理解した事業計画となっており、適切に計画が履行されている。
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、事業計画書に基づき適切に事業が実施されている。
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	利用者の会により、地域でのボランティア活動など、積極的に取り組んでいる。
利用促進		23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	新型コロナウイルス感染対策として感染予防に努めたことにより、利用者は目標値を下回った。
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	B	利用者の要望等を運営に活かし、接遇についても常に意識し、声かけ等も心がけている。
障害者等への配慮		25 障害者、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	B	高齢者が利用する施設であることから、日頃から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	B	アンケート調査を実施し、要望等に対して出来ることから適切に対応している。
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	適切にセルフモニタリングが行われていて、問題ない。
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	B	節電、節水、冷暖房の温度管理等省エネルギーを心がけ、利用者にも呼びかけている。	
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	B	業務フローを見直し・改善して経費削減や業務効率化を心掛けている。
	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	新型コロナウイルス感染症対策により施設利用が制限され事業が縮小し、収入・利用者とも計画を下回った。

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2年10月～令和3年2月
	調査対象	一般利用者、サークル活動参加者、生きがい講座受講者
	調査方法	「一般利用者」と「生きがい講座受講生」に分け質問を設定し、調査を実施
調査結果	別紙のとおり	
利用者からの意見 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2年度の 自己評価	(1)自己評価 ・施設利用の面は、新型コロナウイルス感染拡大の影響により4月から6月まで休館するなど大きな影響があったなかで、感染予防を徹底しながら可能な限り貸館業務の運営に努めました。 ・事業面において、新型コロナウイルス感染拡大の影響によりプラチナ大学を1年間休校とし、申込者には1年間お待ちいただく結果となりました。また、生きがい講座は、定員数を限定しながら開催し、できる限りの事業運営に努め、概ね見込数の参加を得ました。
要望・苦情への 対応状況	(2)要望・苦情への対応状況 ・苦情については、特に受付はありませんでした。 ・以前要望があった、講座室の流し台の扉が老朽化している件について、修理をして対応しました。
今後の目標	・現在も新型コロナウイルス感染拡大の懸念がある状況が続いているので、感染予防対策を徹底し、プラチナセンターを安全に安心して利用いただくことを第一の目標としたい。 ・事業面においても、感染予防対策をしながら、プラチナ大学、生きがい講座のさらなる充実を目指したい。

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。

【自主事業を実施している場合の評価】	
【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】	
【総合的な評価】	
・令和2年度は新型コロナウイルス感染症に対し、県や市の方針に沿った感染予防を徹底した管理が行われた。	
・事業を縮小し、利用者は減ったが利用者の安心・安全に努めたことは高く評価できる。	

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数	71.2
------	------

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」

※「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

判断結果	適正
------	----

【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2年10月～令和3年2月
	調査対象	一般利用者、サークル活動参加者、生きがい講座受講者
	調査方法	「一般利用者」と「生きがい講座受講生」に分け質問を設定し、調査を実施
調査結果	<p>1 一般・サークル活動関係</p> <p>(1) 回答数：85人 対象者数：366人 抽出率：23.3%</p> <p>(2) 考察</p> <p>ア 年齢層は70代が6割で、男女別では女性利用者が6割を占めている。</p> <p>イ 居住地区では、寿地区を含めた近隣区域（松南、庄内、鎌田、芳川）で約半数を占める。</p> <p>ウ 施設利用では、現状でまあまあ満足をしている状況となっている。</p> <p>エ サークル活動については、「大変満足」と「満足」を合わせて9割が満足と回答</p> <p>2 プラチナセンター講座関係</p> <p>(1) 回答数：68人 対象者数：111人 抽出率：61.3%</p> <p>(2) 考察</p> <p>ア 年齢層は、60代が中心で70代も比較的多く参加があった。男女別では、女性が7割を占める。</p> <p>イ 居住地区では、比較的各地区から参加している。</p> <p>ウ 講座開講の情報源は、「広報まつもと」が約8割と多く、プラチナ大学入学予定者へのダイレクトメール（プラチナ通信）なども効果的だった。</p> <p>エ 講座については、継続希望が多数で、各講座実施回数の要望がある。</p> <p>オ 新規企画について、ヨガ、ストレッチ、フラダンスなど体を動かすものや、絵画、絵手紙、手芸、籐工芸、クリスマスリースなどの手芸、さらに、スマホ、パソコン、庭木の手入れ等の要望もあった。</p> <p>3 プラチナ大学は、コロナ禍により1年間休校としたため、アンケートはできなかった。</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>1 苦情 なし</p> <p>2 プラチナセンター講座について</p> <p>(1) 継続希望が多数で、各講座実施回数の増</p> <p>(2) ヨガ、ストレッチ、フラダンス、絵画、絵手紙、手芸、籐工芸、クリスマスリース、スマホ、パソコン、庭木の手入れ等の講座の実施</p>	