

令和元年度 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 TEL	西部福祉課 0263-92-3002				
所在地	松本市梓川梓2283番地2			設置年月	昭和62年2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、各種の相談に応ずることを目的とする。								
施設概要・設備	延床面積 1,068.33㎡ 事務室、集会・運動指導室、教養娯楽室、介護予防教室、浴場、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(非公募・特命)								
指定期間	平成30年4月1日から令和5年3月31日(5年間)								
指定管理者の 主な業務	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の使用許可、使用料の徴収 ・施設の維持管理 								
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	460件	452件	98.2%	101.8%				
	利用者数	7,000人	8,003件	114.3%	90.4%				
	(特記事項) 平成30年度 444件 8,856人								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30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	4,320,000	指定管理料 繰越金	4,320,000 144,228	使用料	17,980	使用料	4,800
	計	4,320,000	計	4,464,228	計	17,980	計	4,800	
	支出 (歳出)	事業費	4,320,000	事業費	1,359,633	指定管理料	4,320,000	指定管理料	4,000,000
				【内訳】		修繕料	1,500,600	修繕料	604,800
				・教養娯楽費	・燃料費			備品購入費	798,768
			・光熱水費	・消耗品費					
			事務費	3,104,595					
		【内訳】							
		・修繕費	・業務委託費						
		・手数料	・賃借料						
計	4,320,000	計	4,464,228	計	5,820,600	計	5,403,568		
損益	0	0	0	差引	-5,802,620	差引	-5,398,768		
(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
67.5

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	公平な利用許可をしており、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	労働関係法令を遵守している。	
	危機管理対策	3 災害時や緊急等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	連絡網を作成してあり、緊急時に対応できる体制になっている。	
		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で決めており、対応できる。	
	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	情報公開や監査が求められた時には適切に対応する。	
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	毎日の活動を記録簿として保管しており、経営については良好と判断している。	
		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	市内各所に事務所があり、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	管理運営方針、管理運営業務の内容及び管理基準に適合した事業計画どおり実施されており、問題は見られない。	
		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	基準書に示されている、人員配置ができています。	
		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	市内各所にある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	各種研修に参加し、利用者からの評判も良好である。	
		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	本所において、会計士を委託しており、適正に会計事務処理が行われている。
			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	協定書により締結されている。
	安全管理	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	A	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。	
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的確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B	日常の巡回、清掃等が適切に行われており、管理区域、業務範囲についての的確に把握されており、問題はない。	
		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、経営していると把握している。	
		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	B	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	自主事業等について、隣組回覧等により、情報提供をしており、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	B	利用者に、新設・丁寧な対応を心がけ、要望等についても今後の運営に役立てるように努めている。	
	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	車いすの配置をし、高齢者が利用しやすい対応をしている。日頃から、利用者への声かけ等にも努めている。	
	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2回実施し、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	報告から適切にセルフモニタリングが行われていることが確認でき、問題はない。	
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	節電等の省エネ対策に積極的に取り組んでいる。景物や声かけ等により協力を仰いでいる。		
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	物品購入等において、複数業者からの見積書により業者選定を行い、経費削減に努めている。エネルギー削減の努力もしている。	
	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	A	事業計画書どおりの事業を実施しており、自主事業を開催するなど更なる利用率向上への努力をしている。	

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	令和元年10月1日から10月31日、令和2年2月1日から2月29日
	調査対象	施設利用者
	調査方法	施設貸出時に依頼し、使用終了時に回収
調査結果	別紙	
利用者からの意見 要望・苦情等	別紙	

4 指定管理者による自己評価

令和元年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> 電気料をデマンド監視システムにより監視し、職員の省エネ意識向上を促すことで、電気使用量を抑えた。 玄関やトイレに設置している消毒液を適切に管理し、インフルエンザや食中毒を起こさないよう配慮した。
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> アンケートで出された要望や苦情等はすぐに対応し、利用しやすい施設を目指して対応していきたい。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> 利用者に、安心して利用していただけるよう、建物の設備の点検や整備に努めていきたい。 地域や各種団体との連携を密にし、高齢者・障がい者・子どもの生きがいや地域の見守りを目的とした事業を多く開催したい。 市が実施している、エネルギー削減について、利用者にも可能な限り協力を求めていきたい。

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。

<p>【自主事業を実施している場合の評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> 高齢者や障がい者などを対象した、事業や講座などが行われ、地域に密着した身近な施設として利用されている。 今後も地域や各団体と連携を深めて、利用向上につなげてほしい。 <p>【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】</p> <ul style="list-style-type: none"> 福祉業務に関し、利用者に公平かつ親切丁寧なや対応を心がけており評価できる。 <p>【総合的な評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> 敷地内の環境整備・安全管理が行われており、利用者の丁寧な対応が継続的に行われていたことは高く評価できる 環境を考え省エネに対する取り組みに努めている。今後もより一層高い意識を持って、節電に取り組んでいただきたい。
--

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
74.5

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
適正

※「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	令和元年10月1日から10月31日、令和2年2月1日から2月29日
	調査対象	施設利用者
	調査方法	施設貸出時に依頼し、使用終了時に回収
調査結果	<p>アンケート回答者数 103/267 38.57%</p> <p>1 団体名 アルプホルンクラブ コールサンダース 遊キッズ 空手クラブ 太極拳教室 かたくりの会 ラウレアフラ 着物教室</p> <p>2 本日利用した部屋はどこですか ホール 97.8% 和室 0% ボランティア室 2.2%</p> <p>3 毎月どれくらいの頻度で利用されていますか 1回 3.3% 2回～5回 78.3% 6回以上 5.4% その他 13.1%</p> <p>4 利用した部屋の設備についてお聞きします (満足度) 満足 45.7% ふつう 50% 不満 4.4% その理由は (満足)・広くて冷暖房完備、季節に合った温度に変えられるから (普通)・エアコンがあつていい、椅子が重くて運ぶのが大変 (不満)・音が響く</p> <p>5 今ある設備以外で揃えて欲しい物がありますか ・おむつ替えスペース、小さい子が遊べるエリア、大きい鏡、軽い椅子、ピアノ</p> <p>6 館内を利用して危険だと感じたことはありますか ない 85.9% ある 5.4% 未回答 8.7%</p> <p>7 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 40.2% ふつう 54.3% 不満0% 未回答 5.4% (2)トイレ 満足 38.0% ふつう 45.7% 不満3.3% 未回答 13%</p> <p>8 職員の対応について 良い 63.1% ふつう 31.6% 悪い 0% 未回答 5.5%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ・手続きのために来館しないようになるともっと良い。 ・気軽に利用できる場所が良い。 ・親切。 ・トイレがきれいになりうれしい。 ・玄関に椅子があると靴を履くときに便利である。 ・スリッパの置いてある場所がよくわからない。 	