

平成30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	松本市総合社会福祉センター		所管課 TEL	福祉計画課 内線: 1571					
所在地	松本市双葉4番16号		設置年月	昭和58年10月					
施設設置目的	社会福祉事業を推進し、市民の福祉、健康増進を図るもの								
施設概要・設備	鉄筋コンクリート造5階建、延床面積4,467㎡ 1階(管理事務室(社協 施設障害福祉課)、市民課、心身障害者福祉センター、障害者相談支援センター、しいのみ学園、相談室、おもちゃ図書館) 2階(南部児童センター、母子父子コーナー、社協 在宅福祉課、ヘルパーステーション) 3階(プラチナセンター) 4階(大・中・小会議室、訪問看護ステーション、南部地域包括支援センター) 5階(社協 総務課、社協 地域福祉課、福祉団体室、ボランティアセンター)								
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)								
指定期間	平成30年4月1日～令和3年3月31日								
指定管理者の 主な業務	(1)総合社会福祉センターの施設、機械設備等及び前庭、駐車場等敷地内の維持管理(法定点検等を含む。)(2)会議室の貸館業務及び使用料の徴収(3)総合案内業務(4)公共施設案内予約システムに係る利用者登録(5)市民課窓口サービス業務補助(市民課職員への協力)(6)その他、松本市総合社会福祉センター条例、同施行規則及び松本市公の施設の指定管理者の指定手続等に関する条例に定めるところによる管理業務(7)当該施設で指定管理者が自らの責において実施する自主事業								
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(%)				
	施設利用人数		61427		91.3%				
(特記事項) 利用料金制を導入していないため、利用目標は定めていないもの また施設の大規模改修のため、平成29年度～令和元年度の会議室の貸出を休止しているもの									
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成30年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29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	37,580,000	指定管理料	35,714,012	目的外使用料	363,620	目的外使用料	365,120
					財産貸付料	462,372	財産貸付料	462,372	
					私用光熱水費	1,100,203	私用光熱水費	1,244,989	
	計	37,580,000	計	35,714,012	計	1,926,195	計	2,072,481	
	支出 (歳出)	人件費	10,330,000	人件費	10,330,000	指定管理料	35,714,012	指定管理料	36,622,738
		事務費	27,240,000	事務費	25,375,912	工事請負費	107,196,480	工事請負費	164,699,244
		負担金	10,000	【内訳】		手数料	171,180	修繕料	464,400
			福利厚生費	46,000	監理委託料	553,500	監理委託料	332,100	
			消耗品費	479,161	借上料	60,359	備品購入費	1,569,963	
			水道光熱水費	6,856,983	負担金	3,000	負担金	3,000	
			燃料費	4,323,194	システム移設	49,999	消耗品費	33,998	
			修繕費	483,300			運搬料	302,400	
			通信運搬費	160,463			廃棄物処理	370,440	
			業務委託費	12,072,856					
		手数料	25,523						
		賃借料	91,232						
		租税公課	837,200						
		負担金	8,100						
計	37,580,000	計	35,714,012	計	143,748,530	計	204,398,283		
損益	0	0	0	差引	-141,822,335	差引	-202,325,802		
(特記事項) 平成29年度～令和元年度まで、施設の大規模改修を実施しているもの									

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
67.8

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠	
管理能力	団体の概要	1 団体の経営状況は良好か。	2	B	平成30年度の収支は赤字であったが、それ以前は単年度収支で黒字が続いており、経営状況は良好である。	
		2 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。	1	B	同じ建物内に指定管理法人の本部(総務課)も入っているため、サポート体制はとられている。	
	適切な管理運営	3 市の方針、施設の設置目的、業務等を的確に理解した管理はされているか。	2	B	指定管理者はセンター開設以来、本施設管理を行っており、施設の条例、協定書に基づき適切に管理されている。	
		4 市が示す施設運営方針や管理の基準等に適合しているか。	2	B	特に問題は見られない。	
		5 公共の仕事という倫理性や法令遵守について認識し、対応しているか。	2	B	公共性や法令遵守については、職員間で認識の徹底をしており、特に問題は見られない。	
		6 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。	2	A	担当課との連携は密にとられており、緊急時の対応なども責任を持って管理運営に携わっている。	
	市民の平等利用	7 正当な理由なく一部の市民に利用制限や優遇が行われていないか。	2	B	施設の特性から、福祉団体等の利用が優先されるが、市の基準に基づき実施されている。	
		8 事業内容に偏りがあり、利用者が限られることはないか。	2	B	特に問題は見られない。	
	適切な組織・体制	9 職員体制や配置人員は適切であるか。	2	B	特に問題は見られない。	
		10 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も明確になっており、問題は見られない。	
		11 労働関係法令等を遵守した労務管理規程等を整備し、業務従事者の適正な労働条件を確保しているか。	2	B	総務課において就業規則等が整備され、適正な労働条件が確保されている。	
	職員研修・人材育成	12 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	指定管理法人全体で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	13 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。	2	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。
	14 経理帳簿や台帳等を整備し、情報公開や監査請求に適切に対処できるか。		2	A	決算総括表、事業報告、事業計画等について、ホームページにおいて公開するなど、積極的な情報公開が行われている。	
	15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。		1	B	特に問題は見られない。	
	16 施設や附属設備の保守点検作業は、必要な基準や仕様を満たしているか。		1	B	職員による日常点検、業者による法定点検等が適切に実施されている。	
	17 業務報告や事業報告が適切に作成されているか。		2	B	実績報告書も適切に作成され、期限までに提出されており、問題は無い。	
	安全管理	18 安全対策は明確で、職員の教育・訓練の実施はされているか。	3	B	安全点検実施要綱により実施されており、消防訓練等も法人全体で実施されている。	
		19 施錠、警備体制等は適切であるか。	3	B	夜間、閉館日の管理を含め、施設の施錠については徹底が図られており、問題は無い。	
		20 利用者の安全確保に関する研修を実施し、職員が内容を熟知しているか。	3	B	防火管理マニュアルの作成、および防災訓練等により徹底している。	
	緊急時対応	21 事故や災害時等緊急時の連絡体制が十分に整備されているか。	3	B	自衛消防隊の訓練、職員の緊急時連絡網の整備等が行われている。	
		22 避難経路が確保されており、避難時に支障をきたす障害物はないか。	3	B	防火対象物定期点検等、法定点検を実施しており、特に問題は見られない。	
	24項目 50点	個人情報保護	23 個人情報等の具体的管理方法(書類・電子データ等)においてセキュリティ対策を講じているか。	2	B	適正に対策が講じられており、特に問題は見られない。
		秘密の保護	24 職員が業務上知り得た秘密について漏洩防止対策を講じているか。	2	B	市に準じて対応しており、特に問題は見られない。
施設の運営	業務内容	25 業務について処理・対応が適切に行われているか。	2	B	施設管理業務等が適切に実施されている。	
		26 管理区域、業務範囲について漏れなく的確に把握されているか。	2	B	日常の巡回、点検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、問題は無い。	
		27 事業の内容や施設の有効利用に創意工夫がされているか。	3	B	事業計画に基づき、適切に管理されており、特に問題は見られない。	
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	事業計画に基づき、適切に管理されており、特に問題は見られない。	
	経費節減・業務効率化	29 事業計画書どおりの経費節減や業務効率化が実行されているか。	3	A	日頃から省エネが意識されており、光熱水費の抑制に努めている。	
	備品等の維持管理	30 引き渡した備品等に過不足はないか。	1	B	特に問題は見られない。	
		31 引き渡した備品等はその機能が失われていないか。	1	B	特に問題は見られない。	
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	B	事業計画書に基づき、ホームページ等による利用案内は行われているが、さらなる利用促進が望まれる。	
	利用者サービス	33 利用者サービスの向上に努めているか。	4	A	利用者からの要望について、可能な範囲で速やかに対応するなど、日頃からサービス向上に努めていると認められる。	
	障害者等への配慮	34 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	A	福祉施設として、障害者、子ども、高齢者等の利用者が多いため、十分配慮されている。	
苦情・要望等への対応	35 利用者アンケートが適切に実施されており、苦情や要望、意見等に適切に対応しているか。	3	B	利用者アンケートは実施されており、要望等に関しても予算の範囲内で対応している。		
セルフモニタリング	36 セルフモニタリングが適切に行われているか。	3	B	毎年定期的に実施されており、利用者からの要望は次年度以降予算編成時に反映させている。		
14項目 34点	環境への配慮	37 省エネ等環境負荷の軽減や周辺環境に配慮するとともに、廃棄物は適切に処理されているか。	2	A	節電を心がけ光熱水費も減少しており、館内のゴミ分別も徹底されている。	
	地域との連携	38 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	ふれあいまつりの開催等により地域との連携を図っている。	
経済性 6点	事業報告及び決算	39 支出総額は事業計画書の範囲内であるか。	3	B	事業計画時よりも事務費が削減されており、評価できる。	
		40 事業計画書どおり、収入が確保できたか。(無料施設では、利用者を確保できたか)	3	B	施設の大規模改修のため、会議室の貸出を休止している等の影響はあるが、前年比で90%以上の利用者を確保できた。	

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	平成31年2月4日～2月19日
	調査対象	総合社会福祉センター内施設利用者や勤務する職員等
	調査方法	アンケート用紙への回答
調査結果	<p>大規模設備改修により、貸館を休止しているため前年度に続き、福祉センター内に勤務する職員、市民課窓口来訪者を主としてアンケートを実施した。</p> <p>また、市担当課と調整をして大規模設備改修を終え、一部利用を開始している設備について利用してみでの感想やご意見を伺った。</p> <p>結果、トイレに関すること、給湯、空調温度管理について、駐車場利用に関すること、喫煙スペース維持の要望等の意見をお寄せいただいた。</p> <p>アンケート用紙配布100部 回答98件 回収率98%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p><要望></p> <ul style="list-style-type: none"> ・貸館がないのに駐車スペースがなかった。根本的に駐車スペースが少ない。 ・期間ではなく気温で冷暖房を運転してほしい。 ・トイレが新しくなって良かったが、前より便器の設置台数が減った分、待ち時間がより不便。 ・蛇口にお湯の印があるのに、お湯が出ない曜日があることが矛盾している。 ・施設利用者の中に喫煙者がいる。分煙をしているので喫煙スペースは維持していただきたい。 	

4 指定管理者による自己評価

平成30年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業として行なっている総合社会福祉センターふれあいまつりも20回の節目を迎え、大勢の市民にご参加いただき、福祉の拠点としての認知度を高められた。 ・大規模設備改修により、工事での影響など現場と調整しながら、センターの関係者や利用者にご理解いただけるよう早めの周知や説明を重ねてきたので、苦情まで至らなかった。 ・工事対象フロアからの移転や戻りについても、対象施設や工事の進捗度合いに応じて関係機関と調整して、時間のロスが出ないように対応できた。 ・貸館利用等を希望された場合でも、休止の説明や他の貸館をお知らせしたりと、現場レベルでの丁寧な対応ができた。
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・汚物入れの更新について細かな要望受け、市の担当課と調整して早期に対応したりと、可能なことから対応出来た。 ・工事に関するご意見・ご要望は、現場の打ち合わせ会議の席上、関係者の共通の課題と認識し改善できるものについては、早急に対応出来た。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・指定期間中の共通事項として、ご意見・ご要望を承った際には、できる限り早急に対応するとともに、予算措置等必要なものについては、市の担当課と調整しながら前向きに取り組む。 ・大規模設備改修工事については、情報を速やかに関係者に周知をして安全にセンターを利用していただく。

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。

【総合的な評価】

- ・松本市社会福祉協議会は、昭和58年の開館以来継続して管理しており、長年の経験により安定した管理運営が行われている。
- ・常日頃から省エネを意識し、光熱水費の縮減に努めており、評価できる。
- ・平成29年度から始まった大規模設備改修では、工事の影響等について綿密に業者と調整をしている。各団体の移転や停電、断水等、利用者に影響がある事項について、早めの周知、説明を行っており、工事の円滑な実施に大きく寄与している。
- ・工事中で利用者に不便をかけているが、利用者からの要望について可能なものは早期に対応している。
- ・これまで築いてきた地域とのつながりを活かし、地域福祉の拠点として、今後も積極的に自主事業に取り組まれることを期待する。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
74.8

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、指定管理者の取り消しの処分を含め早急な改善対応を検討する必要がある。	

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	
	調査対象	
	調査方法	
調査結果		
利用者からの意見 要望・苦情等		