

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番16			設置年月	昭和58年10月1日				
施設設置目的	地域の高齢者に対し、各種の相談事業を実施するとともに、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、高齢福祉の向上を図る。								
施設概要・設備	松本市総合社会福祉センター3階(845㎡) 生活相談室、健康相談室、集会室、教養娯楽室、図書館、浴場、便所								
指定管理者名(選定方式)	(社)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～令和5年3月31日(5ケ年)								
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	14,494	120.8%	93.6%				
	講座等参加者数(延べ人数)	355	387	109.0%	80.9%				
	プラチナ大学入学者数	100	83	83.0%	89.2%				
	(特記事項)								
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	7,400,000	指定管理料	7,306,075				
	計	7,400,000	計	7,306,075	計	0	計	0	
	支出 (歳出)	人件費	5,512,000	人件費	5,490,425	指定管理料	7,306,075	指定管理料	6,458,975
		事業費	1,888,000	事業費	1,815,650				
【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	7,400,000	計	7,306,075	計	7,306,075	計	6,458,975		
損益	0		0		差引	-7,306,075	差引	-6,458,975	
(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
63

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	決算報告書からも経営状況に問題となる点は見当たらない。	
		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	施設内に事務所があるため、迅速に対応できる。	
	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	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。	
		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	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。	
		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	公平な利用許可、法令を遵守した管理、個人情報の保護等に留意した適切な対応がされており、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	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。	
	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	特定の人に優遇されることなく、平等に対応できている。	
		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	生きがい講座の参加者が増え、入浴利用者も増加している。	
	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	適切な人員配置となっている。	
		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	適切な配置となっている。	
		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	労働関係法令等を遵守させている。	
	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	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	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	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。	
		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	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。	
		15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。	1	B	パソコンに対応できる職員が配置されている。	
		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	仕様書に基づき適切に行なわれている。	
		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	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。	
		19 施錠、警備体制等は適切であるか。	3	B	警備会社等とも連携できる体制となっており、日常の施錠等も徹底されている。	
		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	各種マニュアルにより、職員に対応の徹底が図られている。	
	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	連絡網を作成してあり、緊急時に対応できる体制である。	
		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	施設内は整然と管理されており、避難時に問題は無い。	
	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	個人情報に関する法律や条例等を厳守するよう職員に徹底している。
		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	職員に、指定管理業務において知り得た秘密を漏らしたりすることのないよう、徹底させている。
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	事業計画書どおり、適切に行なわれている。	
		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、清掃等が適切に行なわれており、管理区域、業務範囲についての的確に把握されている。	
		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	利用者の会による文化祭を開催し、利用者の発表の場を設け生きがいづくりに結び付いている。	
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	定められた時間で、適切に事業が実施されている。	
	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	B	利用者にも節電・節水等をよびかけて取り組んでいる。	
	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	適切に管理されており、問題は無い。	
		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	適切に管理されており、問題は無い。	
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	B	自主事業等、広報によりお知らせし、利用者の会の文化祭の開催により多くのひとに見てもらい、施設利用者も増加し、利用促進に努めている。	
	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	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	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	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	アンケートを実施し、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	36 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、問題は無い。		
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	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。	
	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	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。	
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	事業計画書どおりの事業を実施しており、問題となる点は見当たらない。	
		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	利用者の会による文化祭を開催など利用者相互の交流をが深められ、全体的に利用者が増加した。	

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30年12月～平成31年2月
	調査対象	利用者サークル・生きがい講座受講者及びプラチナ大学生他
	調査方法	「一般用」と「プラチナ大学生用」とに分けて質問設定をし、調査
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

平成30年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> 施設利用の面では、大規模設備改修事業の影響で仮移転を余儀なくされ、また、福祉風呂の利用も半年間休止となったものの、施設利用者数においては前年度数値に近い利用者数となり、目標値もクリアすることができました。 事業面においては、生きがい講座等の参加者は目標値を上回り、プラチナ大学でも多くの方に入校してもらうことができて、まずまずの結果となりました。
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> 過去に要望のあった、入口ホールや廊下など暗いことに対する改修要望は、今回の改修工事により解消され、利用者からも満足の声が聞こえてきました。 苦情について、特に問題となるようなものの受付はありませんでした。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> 利用実績においては、過去3年間平均で約14,000人～15,000人、日平均で60人前後の利用状況となっているが、さらなる利用増を目指したい。 事業面においては、生きがい講座などで新たな企画を組むとともに、プラチナ世代と他世代との交流事業などについても今後検討していきたい。

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"> 健康を維持するための継続的な講座を開講していただきたい。 <p>【総合的な評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケートでは、全体的に良い評価をいただいている。 利用者の会では、年2回周辺の清掃等ボランティア活動に取り組み、地域活動にも力を入れている。 今後も引き続き、利用者の声を聞き活動の拠点となるよう、施設の管理運営に努めていただきたい。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
70

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	平成30年12月～平成31年2月
	調査対象	利用者サークル・生きがい講座受講者及びプラチナ大学生他
	調査方法	「一般用」と「プラチナ大学生用」とに分けて質問設定をし、調査
調査結果	<p>1 一般・サークル関係</p> <p>(1) 回答者数：116人 対象者数：376人 抽出率：30.9%</p> <p>(2) 考察</p> <p>ア 年齢層は70代が圧倒的で、男女別では女性利用者が約7割を占めている。</p> <p>イ 居住地区では、寿を含めた近隣区域（松南、庄内、鎌田、芳川）で、約3分の2である。</p> <p>ウ 交通手段は、マイカーが圧倒的で、こちらも3分の2を占めている。</p> <p>エ 施設の様子では、現状でまあまあ満足している状況。</p> <p>2 いきがい講座関係</p> <p>(1) 回答者数：54人 対象者数：79人 抽出率：68.4%</p> <p>(2) 考察</p> <p>ア 年齢層は70代が中心だが60代も比較的多く参加、男女別では女性が圧倒的に多い。</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 講座については、継続希望が多数。また、短歌・俳句、音楽、純碁、ヨガなどの要望有。</p> <p>3 プラチナ大学関係</p> <p>(1) 回答者数：57人 対象者数：71人 抽出率：80.3%</p> <p>(2) 考察</p> <p>ア 年齢層は70代・60代が中心で、男女別では例年になく比較的男性も多い。</p> <p>イ 居住地区では、各地区から参加している。</p> <p>ウ 入学の動機は、①さらに学びたかった、②新たな出会いを求めたが拮抗。</p> <p>エ 大学運営については、開校日数、講義時間、班編成人数ともに、ほとんどが現状で良。</p> <p>オ カリキュラムについては、俳句の世界、松本及び松本城の歴史、広域視察、議会傍聴、市長及び教育長講話、美術鑑賞などが、普段の生活で関われないという理由で好評だった。</p> <p>カ その他の意見を集約すると、新たな出会いを得、楽しく学べたので、このような機会の設定を多くしてほしいこと、及び学生同士のコミュニケーションの機会の拡大を希望する声があった。また、講師については個性的な話の出来る人を希望し、講義には、質疑応答の時間の設定についても希望があった。</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等		