

平成29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、高齢者福祉の向上を図る。								
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、図書室、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27年4月1日～平成30年3月31日(3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	15,487	129.1%	124.4%				
	講座等参加者数	530	478	90.2%	133.1%				
	プラチナ大学	100	93	93.0%	97.9%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成29年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		平成29年度決算		平成28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	7,350,000	指定管理料	6,458,975				
	計	7,350,000	計	6,458,975	計	0	計	0	
	支出 (歳出)	人件費	6,131,000	人件費	5,522,346	指定管理料	6,458,975	指定管理料	7,036,721
事業費		1,219,000	事業費	936,629					
計		7,350,000	計	6,458,975	計	6,458,975	計	7,036,721	
損益	0	0	0	0	差引	-6,458,975	差引	-7,036,721	
(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ため、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、管理運営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。
	市民の平等利用	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。
		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。
	適切な組織・体制	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、サークル活動の参加者が増加している。
		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れている
		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	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 施設、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、日常の施設等も徹底されている。	
緊急時対応	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。	
	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	連絡網を作成しており、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	事業計画書通り、適切に行われている。
		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、清掃等が適切に行われており、管理区域、業務範囲についての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けている。
		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・節水等を呼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、声掛け等も心掛けている。	
14項目 34点	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。
経済性 6点	事業報告及び決算	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を心掛け、利用者にも呼びかけている。
		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。
		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の開催など利用者相互の交流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29年12月
	調査対象	講座、サークル等参加者
	調査方法	アンケート用紙に記入してもらい回収
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29年度の 自己評価	・利用者の会では、他市の施設を視察したり、幅広い活動により、会の土台作りに努めるとともに、地域活動にも参加しています。
要望・苦情への 対応状況	・トイレの洋式化は建物の大規模改修に行っています。
今後の目標	・利用者が施設利用だけにとどまることなく、さらに幅広い活動に意欲的に取り組みながら、多くの仲間と出会い、生きがいを実感できる高齢者の居場所になるよう運営に努めていきたいと思えます。

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頂いている。 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2月
	調査対象	講座、サークル等参加者
	調査方法	アンケート用紙に記入してもらい回収
調査結果	【回答者数】	男性 16人 女性 47人 合計63人
	主な利用	サークル活動 81% 講座 19%
	利用回数	月4回以上 27% 月1～2回 67%
	来所手段	マイカー 70% 徒歩 11% 自転車 10%
	施設の利用具合	大変良い 29% 普通 59%
	施設の状態	現状で良い 56% 改修が必要 19%
	清掃の状態	きれいに清掃されている 60% 普通 40%
	職員の対応について	良い 78% 普通 22%
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレを洋式にしてほしい。 ・入口ホール、廊下が暗い。 ・サークル活動等で利用しているカラオケ機器を新しくしてほしい。 	