

令和3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	高齢者に対して各種の相談に応ずるとともに、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供与し、もって高齢者が健康で明るい生活を営むことを目的に設置するもの								
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)	(社)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カ年)								
指定管理者の主な業務	施設の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人	8,672人	72.2%	100.5%				
	講座等参加者数(延べ人数)	355人	525人	147.9%	153.9%				
	プラチナ大学入学者数	100人	80人	80.0%	100.0%				
	(特記事項)	*プラチナ大学前年度実施なし							
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和3年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和3年度決算		令和2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	5,651,105				
	計	7,540,000	計	5,651,105	計	0	計	0	
	支出 (歳出)	人件費	6,396,000	人件費	4,633,074	指定管理料	5,651,105	指定管理料	6,468,855
		事業費	255,000	事業費	236,012				
		事務費	889,000	事務費	782,019				
		【内訳】		【内訳】					
計	7,540,000	計	5,651,105	計	5,651,105	計	6,468,855		
損益	0	0	0	差引	-5,651,105	差引	-6,468,855		
(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  
61.2

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	公平性、平等性に十分留意している。	
	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	モニタリングチェック表に問題はなかった。	
	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	連絡網を作成するとともに定期的に職員、利用者で防災訓練を実施している。	
		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	保険に加入しリスクに対応できる体制である。	
	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	個人情報保護方針を文書化し、適正に運用している。	
	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	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。	
		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	A	同一建物内に事務所があるため迅速な対応ができる。	
	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	設置目的、業務を的確に理解し適切な事業計画のもと業務を行っている。	
		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	市及び施設内団体と連携し、責任を持って取り組んでいる。	
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	C	繁忙期の対応が不足する場合がある。	
		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	C	所長が専任でなく不在な場合でも、すぐに連絡が取れる体制は取れている。	
	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	研修を通じ取り組んでいる。	
	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	各種研修を受けた職員が適切に業務についている。	
		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	税理士等の専門家を入れた監査を行い、県で実施する指導監査も受けている。
			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	適正に処理している。
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	いずれも適正に処理されたものを期日までに提出している。		
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、防災訓練を実施している。		
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	日常の点検、清掃は適切に行われており、管理区域等も把握できている。	
		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	専用の展示場所を設け日頃の成果を展示する等、生きがいつくりの場を提供している。	
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	定められた時間内で、適切な事業を実施している。	
	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	利用者の会による地域等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	チラシ、アンケート実施等広報活動に取り組んでいる。	
	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	利用者の作品を展示する場所を設ける等満足度を高める工夫をしている。	
	障がい者等への配慮	25 障がい者、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	施設内の段差を解消する等日頃からけがのないよう留意している。	
	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	B	利用者アンケートを実施し、満足度向上に努めている。	
	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	毎月振り返りを実施。適切に行われている。	
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	目標は特に定めていないが、削減に努めている。		
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	利用者にも節電、節水を呼び掛けている。	
	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	計画書のとおり実施しており、コロナ禍でも利用者は増加傾向である。	

### 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3年10月～令和4年2月
	調査対象	一般利用者・サークル、生きがい講座受講者及びプラチナ大学生
	調査方法	「一般・サークル用」・「生きがい講座用」・「プラチナ大学用」に分け設問しアンケート実施
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3年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設利用の面では、新型コロナウイルス感染防止を徹底し、利用者数は前年度の数値を上回ることができ、目標値もクリアすることができました。</li> <li>事業面においては、サークル活動利用者の9割が満足と回答されています。</li> <li>プラチナ大学ではコロナ関連で行事のほとんどが中止となり残念がる意見が多数でしたが、講義内容等については松本を学ぶ、一流の人の話を聞くことができよかったですとの意見をいただき、まずまずの結果となりました。</li> </ul>
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>以前、新型コロナウイルス感染拡大により活動が制限されてしまったので、発表の場を作っしてほしいという要望から展示スペースを増設しましたが、ただ展示するだけでなく他のサークルとの交流を工夫してほしいとの要望がありました。</li> <li>苦情については、特にありませんでした。</li> </ul>
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>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て、プラチナセンターを安全に安心して利用していただくことを第一の目標とします。そのうえで、要望にあるような交流の場を持てるよう工夫できたらと考えます。</li> <li>事業面においても、感染予防を徹底しながら、プラチナ大学・生きがい講座のさらなる充実を目指します。</li> </ul>

### 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> <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> <p>【総合的な評価】                  コロナ禍で減少した利用者も、感染対策を十分行ったこともあり、回復傾向で賑わいが戻りつつあります。利用者の文化祭が開催出来ない中、作品を展示するためのスペースを新たに設ける等工夫がありました。また、2年度は休校となった「プラチナ大学」も開校し、一部日程変更を余儀なくされましたが、高齢者が生き生きと集えるよう新たな講座等を設けおおむね好評であったことは、高く評価します。利用者アンケートには、苦情等は寄せられておらず、多くの利用者が気持ちよく使用していることがうかがえます。</p>	配点	評価
	10	B
	点数	7
		合計点数
		68.2

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
<b>適正</b>

【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3年10月～令和4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	
	調査方法	「一般・サークル関係用」・「生きがい講座用」・「プラチナ大学用」に分けて調査	
調査結果・利用者からの意見、要望、苦情など	1 一般・サークル関係		
	対象者数	回答数	抽出率
	337人	78人	23.1%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年齢層は70代が6割強で、男女別でも女性利用者が6割を占めている。</li> <li>・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5割</li> <li>・施設の様子では、現状でまあまあ満足している状況</li> <li>・サークル活動については、「大変満足」と「満足」を合わせ9割が満足と回答</li> </ul>		
	2 生きがい講座		
	対象者数	回答数	抽出率
	94人	67人	71.3%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年齢層は60代70代が大多数で、男女別では女性が9割強</li> <li>・居住地区は、各地区から参加している。</li> <li>・講座開講の情報源は、広報まつもとが約9割と圧倒的で、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)なども効果的であった。</li> <li>・講座については、継続希望が多数で、各講座実施回数増の希望もある。</li> <li>・新規企画についても多種多様なものの要望がある。</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>合唱・童謡など歌う講座、体を動かす講座</li> <li>絵画、絵手紙、ちぎり絵、押し絵、編み物</li> <li>スマホ、ガーデニング、フラワーアレンジメント</li> </ul>		
	3 プラチナ大学		
対象者数	回答数	抽出率	
58人	45人	77.6%	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・年齢層は70代が中心で、男性比率は3割弱と例年より低い比率となっている。</li> <li>・居住地区は、各地区から参加している。</li> <li>・入学の動機については、例年と同様①さらに学びたかったが5割強で、②新たな出会いを求めて3割を占めている。</li> <li>・大学運営については、班編成及び講義時間は「適当」が圧倒的だが、開校日数については増加要望がある。</li> <li>・カリキュラムについては、松本の歴史や俳句など例年通り人気であり、今年度新たな講義の「上高地再考」、「信州の野鳥」、「リビングウイル」、「ためになる医師の話」が人気</li> <li>・一方で、好みに合わなかったものとしては、専門的になってしまったもの、難しい課題と映ったものなどが一部の受講者には受け入れられなかった。</li> <li>・大学運営については、他班との交流の機会や座学以外の活動を多くしてほしいというものが多数あった。</li> <li>・講義内容については、地元の一流の講師の話が聞けて良かったというものが多数あった。</li> <li>・コロナ関連では、行事のほとんどが中止となったので、再度の実施について要望が多数あった。</li> </ul>			