

令和4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           | 松本市奈川生きがい増進センターふれあいの家                             |         |         | 所管課<br>TEL                             | 西部福祉課<br>0263-92-3002 |               |                   |               |                   |
| 所在地            | 松本市奈川1575番地4                                      |         |         | 設置年月                                   | 平成11年9月               |               |                   |               |                   |
| 施設設置目的         | 在宅高齢者等に対して生きがい増進活動の支援及び居住施設を提供し、高齢者福祉の向上を図る。      |         |         |  |                       |               |                   |               |                   |
| 施設概要・設備        | 延床面積 288.96㎡ 共有施設（作業室・調理室・便所） 居住施設（1人部屋3室・2人部屋1室） |         |         |  |                       |               |                   |               |                   |
| 指定管理者名（選定方式）   | 松本市社会福祉協議会（特命）                                    |         |         |  |                       |               |                   |               |                   |
| 指定期間           | 令和4年4月1日～令和9年3月31日（5年間）                           |         |         |  |                       |               |                   |               |                   |
| 指定管理者の主な業務     | 居住施設を除く当該センターの使用許可、施設・設備の維持管理、在宅高齢者等の生きがい活動の支援他   |         |         |  |                       |               |                   |               |                   |
| 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（%）               |               |                   |               |                   |
|                | 居住施設（1人部屋3室）                                      | 3室      | 2室      | 66.7%                                  | 200.0%                |               |                   |               |                   |
|                | 居住施設（2人部屋1室）                                      | 1室      | 0室      | 0.0%                                   | 100.0%                |               |                   |               |                   |
|                | 共有施設  | 300人    | 496人    | 165.3%                                 | 137.4%                |               |                   |               |                   |
|                | (特記事項) 令和3年度 居住施設1名利用 共有施設361人                    |         |         |  |                       |               |                   |               |                   |
| 事業収支<br>(単位：円) | 指定管理者収支（令和4年度）                                    |         |         |  | 市の収支                  |               |                   |               |                   |
|                | 収入<br>(歳入)  | 年度計画額   |         | 収支実績額                                  |                       | 令和4年度決算       |                   | 令和3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   | 660,000 | 指定管理料                                  | 833,056               | 使用料<br>私用光熱水費 | 87,870<br>294,500 | 使用料<br>私用光熱水費 | 37,680<br>177,000 |
|                | 計   | 660,000 | 計       | 833,056                                | 計                     | 382,370       | 計                 | 214,680       |                   |
|                | 支出<br>(歳出)  | 事業費     | 660,000 | 事業費<br>【内訳】<br>・水道光熱費<br>・消耗品費<br>・賃借料 | 833,056               | 指定管理料         | 833,056           | 指定管理料         | 556,016           |
|                |   | 計       | 660,000 | 計                                      | 833,056               | 計             | 833,056           | 計             | 556,016           |
| 損益             |   | 0       | 0       | 差引                                     | -450,686              | 差引            | -341,336          |               |                   |
| (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  | 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  | 労働条件調査票によりモニタリングした結果、適正な労働条件は確保されている。                               |
|                                   | 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  | 災害時の防災体制、避難確保計画が作成されており、緊急時の対応ができる体制が整っている。                         |
|                                   |  | 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書で定め、リスク発生時に備えた内容となっている。                                 |
|                                   | 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  | 決算総括表、事業報告、事業計画等について、ホームページで公開し、積極的な情報公開が行われている。 |   |
| 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  | 財政モニタリング項目により分析した結果、損失は見受けられるものの経営改善プロジェクトを立上げ対応をしており、経営状況は概ね良好である。 |
|                                   |  | 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  | 指定管理法人の地区センターが波田支所内にあり、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  | 設置目的、管理運営業務を的確に理解し、管理されている。   |
|                                   |  | 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  | 市の担当課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  | 人員配置、勤務時間に問題がなく、適切である。  |
|                                   |  | 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  | 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  | 指定管理法人の他の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  | 指定管理法人全体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                              | 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  | 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。                                   |
|                                   |  | 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  | 協定書どおりに適切に行われている。   |
| 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  | 実施報告書及び事業報告も適正に作成されており、問題ない。                     |   |
| 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  | 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。          |   |
| 施設の運営                             | 業務内容                                   | 19 管理区域、業務範囲についての確に把握し、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、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  | 有効活用されるよう、施設運営をしている。  |
|                                   |  | 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  | 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。                                     |
|                                   | 利用促進                                   | 23 施設の利用率の向上に努めているか                                 | 4  | B  | 高齢者クラブ主催のいきいき百歳体操を定期的実施できた。   |
|                                   | 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  | 社会福祉協会の移送サービスを利用者の送迎に活用している。  |
|                                   | 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  | 利用者に配慮しながら、親切丁寧に対応している。   |
|                                   | 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  | アンケート調査をしたり、直接利用者からの声に対応をしている。                                      |
|                                   | 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  | 毎月の報告から適切にセルフモニタリングが行われている。市担当者との連携もとっている。                          |
| 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  | 節電・燃料費の削減で、省エネ対策に取り組んでいる。                        |   |
| 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  | B  | 単純的な修繕は、管理者が行う等をして経費削減をはかり、光熱水費についても同様に削減に努めている。                    |
|                                   | 事業報告及び決算                               | 30 支出総額は事業計画書の範囲内か、又事業計画とより収入が確保できたか(又は、利用者を確保できたか) | 4  | B  | 地区社会福祉協議会、日赤奉仕団やボランティア団体等の利用が増えた。                                   |

### 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   | 令和5年2月1日から2月15日  |
|                    | 調査対象   | 施設利用者            |
|                    | 調査方法   | アンケート用紙への回答(12名) |
| 調査結果               | 別紙のとおり |                  |
| 利用者からの意見<br>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4年度の<br>自己評価  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・居住施設は、4室中2室が利用されているが、利用者からは概ね良好との意見をいただいている。</li> <li>・共有施設は、毎月第2・4水曜日に、高齢者クラブ主催による百歳体操が行われている。また、地区社会福祉協議会、日赤奉仕団、ボランティア協議会等の会議が開催されている。</li> <li>・特に苦情は受けていない。</li> </ul> |
| 要望・苦情への<br>対応状況 |  |
| 今後の目標           |  |

### 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】  
 昨年より居住施設の入居者が増えたことは高く評価できる。しかし、まだ空室もあるため、なお一層の利用促進に努めてください。  
 共有施設は、地域の方々の有意義な活動に使用され、昨年より利用者数も増えている。より一層の利用促進に努めてください。

|    |    |
|----|----|
| 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 |
| 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            | 令和5年2月1日から2月15日  |    |      |     |
|                    | 調査対象            | 施設利用者            |    |      |     |
|                    | 調査方法            | アンケート用紙への回答（12名） |    |      |     |
| 調査結果               | ・個人または団体か       | 個人               | 2名 | 団体   | 10名 |
|                    | ・毎月の使用回数        | 1回               | 2名 | 2～5回 | 3名  |
|                    |                 | 6回以上             | 6名 | その他  | 1名  |
|                    | ・施設又は付属する設備について | 満足               | 6名 | 普通   | 5名  |
|                    |                 | 不満               | 1名 |      |     |
|                    | ・清掃状況について       | 良い               | 0名 | 普通   | 11名 |
|                    |                 | よくない             | 1名 |      |     |
|                    | ・使用料について        | 減免のため問題ない        |    | 12名  |     |
| ・使用中に危険な場所の有無      | なし              | 12名              |    |      |     |
| ・職員の対応について         | 良い              | 4名               | 普通 | 8名   |     |
| 利用者からの意見<br>要望・苦情等 | ・特になし           |                  |    |      |     |