

令和5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	令和5年4月1日～令和8年3月31日(3か年)								
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	10,409	86.7%	109.4%				
	講座等参加者数(延べ人数)	460	278	60.4%	82.7%				
	プラチナ大学入学者数	80	50	62.5%	78.1%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和5年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和5年度決算		令和4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	8,450,000	指定管理料	7,926,569				
	計	8,450,000	計	7,926,569	計	0	計	0	
	支出 (歳出)	人件費	7,317,000	人件費	6,971,098	指定管理料	7,926,569	指定管理料	6,355,792
		事業費	253,000	事業費	217,967				
		事務費【内訳】	880,000	事務費【内訳】	737,504				
		予備費	0	予備費	0				
	計	8,450,000	計	7,926,569	計	7,926,569	計	6,355,792	
損益	0		0		差引	-7,926,569	差引	-6,355,792	
(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
63.6

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、平等性に十分に留意している。	
	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	労働条件モニタリングチェックリストに問題なし。	
	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、定期的に総合社会福祉センターと連携し職員、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、損害賠償等のリスクマネジメントができています。	
	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、財務モニタリングチェック項目ともに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	同一見物内に事務所があるため、迅速に対応できる体制である。	
	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遂行されている。	
		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	市及び施設内団体と連携し、責任をも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	適切な人員配置となっている。	
		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	指揮系統、責任権限ともに明確になっている。	
	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	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実施している。	
		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	適切に実施されている。
安全管理	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、期限までに提出されている。		
施設の運営	業務内容	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。	
		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	日常の巡回、清掃を適切に実施され、管理区域等も把握している。	
		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	文化祭を設け日頃の成果を展示する等、高齢者の生きがいづくりの場を提供している。	
	地域との連携	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、事業計画書に基づき適切に事業が実施されている。	
	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	利用者の会による地域への奉仕活動が、積極的に行われている。	
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	利用者促進に向け、チラシ等で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	利用者の要望等を運営に活かし、満足度向上に努めている。	
	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	高齢者が利用する施設であることから、日頃から配慮した対応ができています。	
	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	利用者へアンケート調査を実施し、要望に沿った対応に努めている。	
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	日常的に適切に実施され、問題ない。		
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 経費節減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	利用者へ節電・節水を呼び掛けている。また、業務フロー等を見直し、常に業務効率化に取り組んでいる。	
	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いる。	

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6年1月～令和6年2月
	調査対象	利用者の会会員・一般利用者・生きがい講座受講者・プラチナ大学生
	調査方法	一般用・生きがい講座用・プラチナ大学用に分け質問を設定
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5年度の 自己評価	<p>○コロナも落ち着き施設利用者の増加が見られた。</p> <p>○サークル活動の満足度が9割と高い一方で、加入者は年々減少傾向にある。他団体と共同開催でサークル活動を実施することで、魅力ある活動内容に繋がった。</p> <p>○プラチナ大学では班ごと企画による視察研修を行い、目的の「仲間づくり」の場を提供できた。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>(要望・苦情への対応状況)</p> <p>○入浴施設の給湯設備の不具合の為、お湯がぬるいとの苦情があり、業者に修理を依頼して対応した。</p> <p>○生きがい講座を単発ではなく、継続的に行ってほしいと要望があり、令和6年度に継続的な講座を計画。</p> <p>○フレイル予防のストレッチや体操など健康に対しての講座の要望があり、令和6年度カリキュラムに反映し要望に努めたい。</p>
今後の目標	<p>○高齢者が、いつまでも色あせることなく輝き続けながら、より充実した豊かな生活を送れるよう支援するため、プラチナ大学の開校及び生きがい講座の実施並びに高齢者サークルの活動支援を目指したい。</p> <p>(地域福祉活動への参加)</p> <p>○プラチナ大学や生きがい講座の受講生・卒業生が地域福祉やボランティア活動に参加していただけるよう社協職員が地域ボランティアや人材募集に関する情報の提供を行い、高齢者の知識や技能を活かした地域活動を促します。</p>

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】 コロナも落ち着き、施設利用者は増加傾向にあります。 他団体との共同開催でのサークル活動で幅広い魅力ある活動の創出やプラチナ大学での参加者同士の新たな出会いのきっかけづくりの提供により、利用者の満足度向上や施設利用の増加につながっていると考えられます。 利用者からの要望や苦情に対して、適切な対応をしていることが伺えます。</p>	配点	評価
	10	B
	点数	7
合計点数		70.6

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6年1月～令和6年2月
	調査対象	利用者の会会員・一般利用者・生きがい講座受講者・プラチナ大学生
	調査方法	一般用・生きがい講座用・プラチナ大学用に分け質問を設定
調査結果	<p>(1) 一般・サークル関係</p> <ul style="list-style-type: none"> ○回答数：41人、対象者数：50人、抽出率：82% ○年齢層は70代、80代が5割で、男女別では女性が約7割 ○居住地区では、松南、鎌田、庄内、芳川4割で、市内16地区の方が利用。 ○交通手段はマイカーが6割 ○現在のサークル活動に満足されている方が9割 ○利用者への職員の対応は、良いが8割、普通が2割 <p>(2) プラチナ大学生</p> <ul style="list-style-type: none"> ○回答数：31人、対象者数：44人、抽出率：70.5% ○年代は60代が3割、70代が6割強、男女比は女性が7割 ○居住地区では23地区から参加。 ○入学の動機は、①更に学びたかったが3割、②新たな出会いを求めてが5割強、③その他として、友人に勧められた、興味のあることを探すため等。 ○大学運営については、開校日数、講義時間、班編成ともに現状で良。 ○カリキュラムは、児童センター・障害者施設見学、スマホ講座、上高地視察研修、松本城の歴史が好評で、好みに合わなかったものとしてコロナ禍に負けない健康づくり、教育長講話などがあつた。 <p>(3) 講座受講者</p> <ul style="list-style-type: none"> ○年代は60代が3割、70代が6割、男女比は女性が8割強 ○居住地区としては松南、寿地区が多いが比較的各地から参加いただいている 	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>(1) シニア大学</p> <ul style="list-style-type: none"> ○シニア大学の講座では単発でなく継続的に行ってほしいとの要望あり。 ○受講してみたい講座として松本市の歴史、フレイル予防のストレッチ体操、脳トレ、断捨離などを要望 <p>(2) 生きがい講座受講者</p> <ul style="list-style-type: none"> ○年に1回だけではなく継続的に開催してほしい。 ○令和5年度の生きがい講座を次年度も開催してほしい。 <p>(3) 老人福祉センター</p> <ul style="list-style-type: none"> ○総合社会福祉センターの駐車場が少ない。 ○荷物置き場、コート掛けがない。 ○冬場足元が寒い。 	