

令和2年度 指定管理者制度導入施設モニタリングシート

●施設概要

施設名	総和老人福祉センター	施設所管課	高齢介護課		
指定管理者名	社会福祉法人 古河市社会福祉協議会	指定期間 (評価実施年)	2020年 4月 1日	～	2025年 3月31日
			(指定期間 5 年 のうち 2 年目)		
施設設置目的	高齢者の憩いの場、交流の場として親しまれ、超高齢化社会においていつまでも高齢者が生き生きと暮らしていけるよう健康と生きがいを維持するために設置されています。				
主な実施事業	高齢者の健康の増進、教養の向上、余暇活動、入浴保養の場の提供等。				

●実績報告

開館・ 開園日数	利用人数 (人)	利用団体数 (団体)	減免数 (件)	指定管理料 (円)	指定管理者の収支状況			備 考
					収入【A】(円)	支出【B】(円)	差引【A-B】(円)	
196	6,120	1	6,116	36,000,000	38,771,791	31,540,584	7,231,207	コロナウイルス感染防止による休館・利用制限あり

●管理運営状況

項目		評価基準(評価の観点)	評価内容			
			自己	指定管理者コメント	所管課	所管課コメント
1. 団体の能力	団体の安定性	安定した運営ができる財務状況である	S	常に安定した財務状況を保ち、市の計画や条例に則って、指定管理者としての信頼を保つよう努めました。	A	協定書及び仕様書に則り、適正に事業運営が行われている。 また、予算についても適正に執行されている。
	団体の信頼性	類似施設の管理実績が良好である				
	基本方針	市の計画や条例における施設の設置目的や役割を理解している 指定管理者としての責務を認識し、真摯に事業に取り組む姿勢がある				
2. 管理運営の基本事項	公平性の確保	誰もが平等・公平に利用できる仕組みづくりがされている	S	管理運営規則に基づき公の施設であることを念頭に置いて、市民の平等利用を確保しました。	A	管理運営の基本事項が守られている。 入館時の受付方法は適正に行われている。館内の利用ルールを掲示し、利用者が平等に利用できるよう運営している。
		・利用時間・開館日は協定書を遵守している ・利用時間・開館日・事業内容等の周知は的確である ・予約方法・受付方法は的確である				
	苦情・要望の把握と対応	利用者の意見・要望の把握とその反映の方法は的確である トラブル発生時の対応策や未然防止策が検討されている	A	利用者にルールを守って利用してもらうよう呼びかけ、トラブルや苦情のないように努めました。 苦情や要望を受けた際には、施設及び組織として十分に協議し、改善を図るよう努めました	A	アンケートを実施し、改善できる要望等については逐次対応している。 また、苦情があった際は、職員が適切に対応するとともに、顛末等を職員間で共有し、その後の対応に活かすように努力している。
		・苦情・要望の把握方法・対応が明確になっている ・苦情・要望内容、対応についてきちんと記録されている ・より多くの意見を集められるよう工夫が図られている ・利用者が気持ちよく利用できるよう工夫が図られている				
	情報管理	個人情報保護や業務上知り得た秘密の漏洩防止策が講じられている 情報公開への対応は的確である	A	個人情報保護規程を順守し、個人情報を保護するとともに、職員の意識啓発に努めました。	A	申請書等の個人情報の記載された書類はキャビネットに保管されている。 電子データの個人情報は、社協のネットワークに接続しているPCに保管しており、セキュリティ対策は実施されている。
		・業務上知り得た秘密や個人情報の適切な管理方法について定めた個人情報保護マニュアルが策定、更新されている ・情報管理について職員に意識付けされており、マニュアル通り運用されている ・情報公開規程が策定されている				
	利用者の安全確保	日常から利用者が安全に利用できるよう、事故防止、防犯、防災などきめ細かい安全対策が講じられている	A	施設内の点検を日頃から実施し、利用者の転倒やけがの防止に努めました。 また、自衛消防組織による消防訓練を行いました。	A	日常的に施設内点検を実施し、利用者に不具合が生じないように努めている。 コロナの影響で利用者想定型になったが、消防設備業者の立会いの下、避難訓練(年一回)を実施し安全対策は適切に講じられている。
		・日常的に必要な安全点検を行っている ・緊急時の行動規範(マニュアル)が策定・更新されている ・緊急時の行動規範(マニュアル)が職員に周知徹底されており、マニュアル通り運用されている ・最低年1回の避難訓練を実施している				
	危機管理体制	事故、災害など緊急時において適切な対応ができるような体制がとられている	A	危機管理マニュアルに基づいて、利用者の安全確保と施設の保全を円滑に行いました。	A	危機管理マニュアルが整備されている。 また、避難経路を表示しており、通路が適切に確保されている。
		・危機管理マニュアルが策定、更新されている ・危機管理マニュアルが職員に周知徹底されており、マニュアル通り運用されている ・非常口の表示がされており、避難経路が確保されている				

3. 管理運営体制	人員体制	管理運営内容と整合した職員体制がとられている	A	円滑な運営管理を行う為に必要な職員体制をとる様努め、必要な資格を持った職員の配置も順次進めています。	A	有資格者として防火管理者等が適切に配置されている。							
		必要な資格、専門的な知識を持った職員が配置されている											
		人件費の設定は適切である											
		・業務遂行のための適切な職員体制がとられている ・業務遂行に必要な資格を持った職員を確保しており、適正に配置している ・勤務時間・賃金・雇用等において労働基準法等関連法令を遵守している											
	人材育成	職員の育成、資質向上のためのきめ細やかな取組が実施されている	S		接遇マナー研修・個人情報保護法に関する研修等を行い、職員の資質向上に努めました。		A	職員が講習を受講することで、職員の資質向上に努めている。					
		・職員の育成、資質向上のための研修を実施している ・職員の技術向上のための研修を実施している ・利用者に対して気持ちの良い対応をしている											
		施設の維持管理							施設の機能維持、物品管理の方策は適切である	A	施設の老朽化により各設備の不具合が起こりやすくなっており、常時職員が目配り、早期修繕を心掛けました。また、浴場設備についても常に衛生面の注意を心掛け、維持管理を行いました。	A	施設の老朽化に伴い、維持管理・修繕が課題である。緊急性のあるものは、直ちに修繕しているが、今後は施設としての長期的な計画が必要である。 清掃が徹底されており、衛生的に保たれている。
									・施設を清潔で衛生的に保っている。 ・施設の機能維持に必要な保守点検業務を実施している ・修繕が必要な箇所や危険箇所を早期に把握できるような体制がとられている ・法定点検を実施し、遅滞無く市に報告している ・備品を良好に保ち、備品台帳で適切に管理している				
	業務委託		再委託の業務範囲、委託方法及び委託先は適切である 再委託業務の成果確認の方法は適切である		A		業者に業務委託する場合、競争入札を実施し、経費を最小限に抑えました。	A	緊急性のある修繕以外、従来どおり見積もり合わせによる入札を原則として実施している。 また、委託契約書・完了届等の書類は適正に作成、保管されている。				
			・委託先を決める際に数社から見積もりをとるなど、委託方法及び委託先は適切であり、事前に市の承認を受けている ・再委託業務の成果確認を実施している										
4. 施設の効果的活用	広報・PR	利用者の増加を図るための広報計画や数値目標が適切である 魅力的なサービスや利便性向上につながる提案がなされている	A	社協ホームページ、広報誌(全戸配布)でPR活動を行いました。	A	社協だより及びホームページに掲載することで、広域的に周知活動を行い、利用促進が図れている。							
		・各種媒体を利用した利用促進の取り組みを実施している ・利用促進の取り組みの成果を把握している											
	施設の活用	施設の利用拡大のための事業、または自主事業の取組が検討されている。	A		施設利用拡大を目的に、刃物研ぎを行いました。		A	自主事業の企画立案を行い、実施することで稼働率向上を図っている。					
		・魅力的な企画やイベントの実施により、利用者数や稼働率に効果がみられる											
5. 効率性	経費削減・収支バランス	経費節減のための方策は、無理がなく実現可能なものである 設定額(サービスとコストのバランス)は妥当である	A	電気・ガス等の資源の有効活用やゴミの減量化、省エネルギー、CO2削減等、環境に配慮した管理運営を行いました。	A	サービス低下を招かないよう配慮しながら、適正な予算執行をされている。 施設設備の老朽化に伴う修繕費等については、市と協議し利用者に不便を来たさぬよう対応している。							
		・利用料金収入は当初見込みと乖離していない ・修繕費は適切に執行されている(過剰な剰余金はない) ・収支計画書の範囲内で適正に予算を執行している ・指定管理に係る会計は、団体自体の会計と区別した管理をしている ・経費削減は施設機能の低下等なく実施されている											

【評価基準】

SS	優良:仕様書等の業務要求水準を上回る効果的・画期的な取組により、優れた成果があったもの【コメントに取組内容・効果の具体例を記入】
S	良:仕様書等の業務要求水準を上回る取組がされているもの【コメントに取組内容の具体例を記入】
A	普通:仕様書等の業務要求水準どおりに行われているもの
B	不十分:仕様書等の業務要求水準に達しておらず、さらなる努力・改善が必要なもの
C	不備:仕様書等に基づく実施すべき事項が履行されておらず、指導や事業内容の見直しが必要なもの

●総括評価

指定管理者	1年間の自らの管理運営状況、施設の実績等を評価し、翌年度の課題等があれば記入してください。	年間を通して利用者の安全を第一に考え、公平性を保ちながら気持ちよく利用して頂けるよう努めてまいりました。 新型コロナウイルス感染症対策を推進し、利用者の安全の確保に努めました。 特に浴場運営につきましては、水質管理等、衛生面を特に注意し、利用者の安全の確保に努めました。 次年度におきましても更に公平性を保つよう努力し、利用者に安心して気持ちよくご利用頂けるよう努めてまいります。
所管課	事業報告書の内容、利用者アンケート及び実地調査の結果等を多角的に評価し、指定管理者制度導入の効果を検証してください。	自主事業については、「刃物研ぎ」を実施し、世代間交流や集客の向上に取り組まれており、創意工夫が見られる。 コロナの影響で利用が制限される中でも、アンケート結果から地域の憩いの場、通いの場としての役割を十分果たしている。また、利用者の要望、苦情等については、対応可能な案件は迅速に対応され、大半の利用者は満足していることが窺える。コロナの影響による休館にも適切に対応していたため、大きなトラブル等はなかった。 施設の老朽化は、利用者の安全面を最優先に考慮した修繕計画に基づいて実施していく必要がある。 次年度も引き続き、質の高いサービスを提供できるよう取り組んでみたい。