

令和 元年度 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	古河市古河老人福祉センター	施設所管課	高齢介護課		
指定管理者名	NPO法人ワーカーズコープ	指定期間 (評価実施年)	2019年 4月 1日	～	2020年 3月 31日
			(指定期間 5年 のうち 1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、入浴保養等に関する事業				

●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)	
264	49,149	30	47,867	30,568,000	31,948,909	31,836,170	112,739	コロナ臨時休館 2/28-3/31

●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	A	・財務については健全に運営しています。 ・茨城県内では3か所(水戸市、つくばみらい市、古河市)事業所を運営しています。前年に比べ2,483名使用者減少しています。要因 2/28-3/31 コロナによる休館	A	ワーカーズコープが運営している他の類似施設を参考にしながら、当施設の仕様書及び協定書に沿った運営を実施している。
	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 ・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	A	・公平性と苦情・要望対応 事業内容については、館内掲示を行っています。また、利用者アンケートを10月に実施し、利用者要望などを把握し結果を館内に表示し実行できる事には進んで取り組んでいます。(3月未実施) ・利用時間・開館日・利用時間変更なども館内に掲示し周知しています。小部屋予約受付ルールを作成し、公平性を確保しています。	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。また、カラオケ利用においても公平性のある受付が徹底されている。
	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 ・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	S	・苦情については目安箱を設け、また直接利用者から話を聞くなどして担当課に報告し協議の元に対応させていただいています。 苦情、トラブルについてはファイルを作り記録しています。 トラブル未然防止については、利用者に話を聞き対策をする中で、個々に説明し理解していただくよう心掛けています。	A	利用者アンケートや利用者懇談会を実施し、より多くの利用者の意見・苦情等を把握するよう努めている。改善可能な要望、苦情については迅速に対応し、利用者が快適に利用できるよう運営努力をしている。
	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 ・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	A	・情報管理についてはPC使用はパスワードで責任者のみの操作に限定し、個人情報の流失がないようつとめています。個人情報についても紙ベースも物は施錠できるキャビネットで保管管理して行い、職員には契約時情報保護規定に基づき契約をしています。	A	個人情報規定及び情報公開規定が策定され、適切に運用されている。 個人情報保護については、採用時に職員には誓約書等を提出させ、情報管理の研修が行われている。採用後も定期的に研修を実施し、意識の啓発を図るよう指導した。
	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 ・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	A	・利用者の安全確保については緊急時(火災、地震等)の消防計画を避難誘導計画を元に年2回訓練を行っています。今年度は1回職員訓練(洪水避難計画)、3月予定 AED 訓練等中止(コロナ) また、利用者緊急連絡先台帳を整備し、不測の事態に対応する様利用者の安全に心掛けています。	A	緊急時に備えて、利用者の緊急連絡先台帳の整備されている。避難訓練は利用者も含めてより実践的に行われており、利用者の安全確保に努めている。
	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 ・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	A	・危機管理体制について火事、救急車の手配手順を掲示して対応。また、避難経路、警報位置、消火器位置を記載した掲示物を施設内数か所に掲示しています。 また、職員へは普通救命講座を消防署指導のもと受講中止(3月)	A	危機管理マニュアルは全職員が常時内容を確認できる場所に保管するとともに、避難経路を掲示し、常に通路は確保されている。また、普通救命講習会を開催し、職員全員がAEDの取扱いを習得している。

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 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	A	・人員体制について 法令を遵守し、契約を行い、有資格者を配置しております。 (防火管理者講習修了者 2名) (ヘルパー2級 2名) 体制は、早、中、遅番とシフトで運営し経費の無駄が出ないような体制作り心掛けています。	A	事業計画書に沿って、1日5名程度の配置となるようシフトが組まれており、適切に業務を遂行できる体制をとっている。また、有資格者は防火管理者及びヘルパーが適切に配置されている。			
		・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	A				・人材育成について 本部研修や有資格者指導の元知識と技術の習得を行い。また、指定管理者としての業務内容や規則など、責任者から職員へ教育しています。	A	定期的に職員全員で会議を行い、利用者対応の指導や業務内容の研修が行われており、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	S	・施設維持管理について 設備の維持、衛生は、専門業者と契約をし、管理し報告書を整備し適切に市へ報告しています。法定点検(保健所、浄化槽協会、他)も年に1度行い、指導がある場合は、速やかに対処しております。 また、備品台帳を整備し、物品の購入、廃棄を記録として管理しております。	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。 建物・設備の法定点検や職員が日常点検を行い、異常があれば早期に把握している。				
	・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	・業務委託について 温泉設備関係、警備関係は、専門性(機器が管理メーカー品)が高い物は考慮して契約を結んでいます。契約書については、毎年契約書を交わし、専門性の低い物については、他社に見積もりを依頼するなどし、経費削減を考えています。(成果確認は口頭で確認)	A	温泉設備を有する特異な施設であるため、委託先が固定化する点はやむを得ないと判断する。また、専門性の低い業務については、従来どおり見積もり合わせによる契約を原則としている。				
	・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	・広報・PRについて 利用者増加を図る為、魅力的なサービスを常に検討しています。 各種イベント(歌、踊り、やきそば会、豚汁会)口コミでの増加 PRは、ホームページ作成にいたらず(経費の面) ・設備の活用について ※毎月26日風呂の日無料の日 ※障害者移動パン屋2回/月 ※包丁、ハサミ研ぎ5回 ※トン汁会1回 ※やきそば会1回 ※自転車バンク修理 ※温泉販売(2017年度4月～)	A	定期的に各種イベントを実施し、毎年度利用者が増加しており、定員数を大幅に上回っている状況である。 新たなプログラムを導入し、利用者の健康増進や施設のPRに取り組みました。今後も単発に終わることなく、介護予防教室等の定着に向けて、工夫を凝らして企画実施していただきたい。			
	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。 ・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	経費削減のための方策は、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	・経費削減・収支バランスについて 経費削減については、備品、消耗品、売店販売物、人件費、省エネもふくめ、常に見直しと、改善に取り組んでいます。収支計画はこの5年については、営業条件が変更になっており、計画と乖離があります。また、指定管理に係る会計は、母体団体とは区別して管理しています。 修繕費は契約通りに執行しています。初期修理は部品代で対応	A	各種帳簿、会計書類を備え、適正に処理されている。職員がアイデアを出し合いながら、経費削減の取組みが実施されている。 なお、修繕費については、限られた予算の中で、真に修繕が必要となる箇所を見極めながら、計画的に執行されたい。			
		・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	<p>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。</p> <p>・施設立ち位置の変化の時代に差し掛かって来ている、営業開始(昭和45年)から50年目になり、施設の老朽化と時代の変化の中、利用者ニーズが遊び場(余暇施設)から高齢者の居場所、温泉利用の健康志向が高まり車で来られる方が多くなり近隣の市町村からの来館も増えてきています。施設対応も遊ぶ場から健康増進、居場所づくりへシフトして行こうとした矢先のコロナ閉館でありました。昨年度の課題でもあり健康増進へ、新年度、足裏マッサージ講座等の計画もあり今年度は実施して行きたいと思っております。</p> <p>施設実績については、利用人数:2018年度4月～1月まで「4,320人」/2019年度4月～1月まで「4,447人」127人増(注)2月末～3月はコロナ影響にて休館の為に入っていない一時的低迷より戻りつつあった。これから利用者を増加させるために今年度から協定書を見直しいただき休館を少なくしました。これからはどうコロナと付き合いながら安全に施設運営をして行かかが課題です。</p>
所管課	<p>新規の利用者が年々増加する中で、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。</p> <p>自主事業については、利用者のニーズを常に観察しながら、健康寿命の延伸につながるようなプログラムを考え、試行錯誤しながら取り組んでいる。</p> <p>危機管理については、コロナの影響で利用者を含めた避難訓練の実施には至らなかったが、避難計画に基づき職員の行動訓練を実施しており、安全管理に対する取組みも評価できる。</p> <p>恒久的課題である施設の老朽化に伴う修繕については、利用者の安全面を最優先に長期的な修繕計画を検討する必要がある。</p>