

令和 4 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	特定非営利活動法人ワーカーズコープ	指定期間 (評価実施年)	2022 年 4 月 1 日	～	2023 年 3 月 31 日
			(指定期間 5 年 のうち 4 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)	
274	17,876	0	17,739	30,736,000	30,801,498	26,164,491	4,637,007	設備故障による臨時休館 31 日間

●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4か所(水戸市、つくばみらい市、取手市、古河市)事業所を運営しています。コロナ禍の運営では担当課と総和老人センターと会議等情報交換し運営。	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 ・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5月と2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。 ・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。風呂予約受付ルールを作成し、公平性を確保しています。 ・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	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、風呂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	A		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。
	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にて保管管理して行い、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	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。
	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が、今年度は1回職員訓練(洪水避難計画)、AED訓練(コロナ禍の中WEBにて)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。急病人対応訓練を行っています。 ・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	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。避難訓練はコロナの影響で利用者想定型の1回となった。
	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		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

		<ul style="list-style-type: none"> ・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 		物を施設内数か所に掲示しています。 ボイラーでは停電、地震時の復旧対応や連絡など訓練し、設備前にマニュアルを配置しています。	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。	
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	<ul style="list-style-type: none"> ・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 1名) (ヘルパー2級 1名) 体制は、コロナ禍の対応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、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、有資格者として、防火管理者等が適切に配置されている。
	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 <ul style="list-style-type: none"> ・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 	A	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 (コロナ対応も含め) 	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。
	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 <ul style="list-style-type: none"> ・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 	A	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 	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。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対応している。
	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 <ul style="list-style-type: none"> ・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 	A		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。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。
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 <ul style="list-style-type: none"> ・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 	B	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(包丁研ぎ、ホールDE ウォーク体験)など他団体、個人に協力いただき活動しました。 PRは、ホームページ本部ホームページに登録済み	A	コロナ禍のため、積極的な周知は行っていないが、学生や自主事業の活動を行い施設の活用に努めた。
	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。 <ul style="list-style-type: none"> ・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 	A	<ul style="list-style-type: none"> ・障害児作業訓練受入(社会福祉法人パシテル)掃除、衛生管理 ・設備の活用について施設トイレ故障により制限あり。 ※毎月26日風呂の日無料の日 コロナの影響で未実施 ※温泉販売は休止	A	
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 <ul style="list-style-type: none"> ・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 	A	<ul style="list-style-type: none"> ・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、省エネも含め、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。 修繕費は契約以上で執行しています。初期修理は部品代で対応。 	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は不便を来さぬよう対応している。

【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	今年度は、コロナ禍の中でも安定した営業が出来ました。ただ、利用しやすいルールを検討・対応などでルールが少しずつ変更があり、利用者様へは慣れるまでのご不便をおかけしてしまいました。老人福祉センターとしての役割が制限されている中、課題としてコロナ禍の中の高齢者の居場所、健康増進としての活動ポール DE ウォーク無料体験会を2回開催できたのは次につながる自主事業だったと思います。また、お風呂時間を30分程度としたことで長湯が減り、湯あたり(救急車手配)が大幅に少なくなりました。 施設管理状況からは、排水ポンプ、風呂温度管理機器など設備故障が多くなり、利用者へは突発的にご迷惑をかけてしまった。ただ、休館連絡などの対応は問題無く処理できたと思います。最終年度まで設備故障が少なくなるように、日々の管理には力を入れていきます。また、利用者安全対応には注意を払い運営します。
所管課	自主事業については、活動ポール DE ウォークが開催でき、高齢者の居場所確保や健康増進としても取り組まれており、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。 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ほしい。

【施設所管課チェックシート】

●業務報告書【毎月終了後 10 日以内に施設所管課に提出】

業務報告書	年月	令和 4 年 4 月 業務分	5 月 業務分	6 月 業務分	7 月 業務分	8 月 業務分	9 月 業務分	10 月 業務分	11 月 業務分	12 月 業務分	令和 5 年 1 月 業務分	2 月 業務分	3 月 業務分
	提出		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
指導等		無	無	無	無	無	無	無	無	無	無	無	無

●実地調査【半期に 1 度(年 2 回以上)・随時】

実地調査	時期	実施年月日	内容	所管課調査職員	所管課所見	改善指導等
	上期	令和 4 年 11 月 24 日	定期実地調査	係長 片田 典行 主事 高橋 英里香	実地調査票のとおり	
	下期	令和 5 年 3 月 23 日	定期実地調査	係長 片田 典行 主事 高橋 英里香	実地調査票のとおり	

●事業報告書【年 1 回(毎事業年度終了後 60 日以内に施設所管課に提出)】

提出日	改善指導等
令和 5 年 5 月 29 日	引き続き、利用が制限される中でも、開館数は前年度に比べ 35 日の増、利用者数も 3,400 人の増でコロナ前に戻ってきている。 施設内の清潔は保持され、必要な修繕は適切に行っており、感染症対策を継続し、運営されている。 今後も利用者が安全快適に利用できるよう、管理運営をお願いしたい。

●アンケート実施報告書【年 1 回以上】

提出日	実施概要
令和 4 年 5 月 26 日	・実施期間 令和 4 年 5 月 12 日～5 月 20 日 ・アンケート配付件数 81 件 回収件数 57 件 (回収率 70%)
令和 5 年 2 月 14 日	・実施期間 令和 5 年 2 月 2 日～2 月 20 日 ・アンケート配付件数 100 件 回収件数 87 件 (回収率 87%)

●安全管理報告【随時】

報告日	内容・対応