

指定管理者モニタリングシート

【評価年度】令和5年度

【1. 施設概要】			
施設名	開成町福祉会館	施設所管課	福祉介護課
指定管理者名	社会福祉法人開成町社会福祉協議会	現指定期間	R3~R5
【2. 評価基準】			
《項目別評価》			
項目			評価
町の要求するサービス水準以上の成果がある			A評価
町の要求するサービス水準の最低限度を実施			B評価
町の要求するサービス水準に達していない			C評価
《総合評価》			
項目	評価基準 (項目別評価)		評価
サービス水準が高い	Aが8割以上(A・Bのみ)		S評価
サービス水準が適正	Aが5割以上8割未満(A・Bのみ)		A評価
サービス水準が最低限度	Aが5割未満(A・Bのみ)		B評価
サービスの見直しが必要	Cが含まれる		C評価
【3. 評価項目】			
《項目別評価》			
項目	自己評価	施設所管課評価	
(1) 事業運営			
① 施設運営に関する基本方針が明確である	【 A 】	【 A 】	
② 協定書、事業計画書に沿った事業運営がされている	【 A 】	【 A 】	
③ 長期計画等、町の施策方針に沿った運営がされている	【 A 】	【 A 】	
④ 緊急時対応マニュアルが整備されている	【 A 】	【 B 】	
⑤ 個人情報保護が徹底されている	【 A 】	【 A 】	
《評価理由》※評価を決定した理由と補足意見を記載			
<p>指定管理者自己評価</p> <p>福祉会館の設置目的を念頭に置き、事業計画、業務仕様書、年度協定に基づき着実な運営を行いました。</p> <p>現状の職員体制(令和6年3月現在)やKOMNY れんげの職員、夜間休日の体制に合った内容に福祉会館防災マニュアルの改正ができませんでした。</p> <p>また、福祉会館利用者を含む内容や、避難されて来る方の受け入れ対応についても、準規職員、シルバー人材センター、KOMNY れんげへの協力体制を確立するなど課題が見受けられます。</p>			
<p>施設所管課評価</p> <p>概ね適正な事業運営が図られたと考えられます。福祉会館の防災マニュアルの改正については、昨今の異常気象の状況をふまえて、速やかに現状に即した改正をしてください。</p>			
(2) 施設管理			
① 衛生的な施設管理がされている	【 A 】	【 A 】	
② 防犯・防災対策(設備)がされている	【 A 】	【 A 】	

③ 備品の適切な管理がされている	【 A 】	【 B 】
④ 自然環境への配慮、緑化の推進がされている	【 B 】	【 B 】
《評価理由》※評価を決定した理由と補足意見を記載		
<p>指定管理者自己評価</p> <p>常に整理整頓を心掛け、避難経路を妨げるような物は置かないなど環境整備、防犯・防災対策を徹底して行えています。</p> <p>令和4年12月に多目的ホール内の移動観覧席の収納作業中に機器不具合が発生したにもかかわらずその後の対応により、移動観覧席が使用できない状況をまねきました。</p> <p>会館管理に伴う備品、設備の使用に関して、職員のみならず管理人と情報共有、連携、指導を強化します。</p> <p>修繕については、当初予定されていた内容のうち、「非常用自家発電設備整備」については、他の緊急的な修繕(加圧給水ポンプユニット更新)が生じたので内容を一部変更させていただきました。今後においても年度協定に基づく修繕を実施します。</p> <p>また、空調システム更新工事が実施された際、行政担当課(福祉介護、財務)及び施工事業者と連携を密にし、事故、不具合、利用者からの苦情なく完了することができました。</p> <p>開館後、29年を経過しており、経年劣化による故障が多数みられています。計画的に修繕を行っておりますが、修繕箇所も年を追うごとに増加及び規模が拡大しております。今後においては、毎年度の予算要求時に修繕項目及び優先順位を確認し、計画的に実施していきたいと考えます。</p>		
<p><small>福祉会館は開館後29年を経過しており、各所に老朽化が見受けられることは承知しています。移動観覧席の抜本的な修繕に至った経緯を教訓としながら、今後とも適正な修繕が実施できるよう互いに連携を図っていききたいと考えます。</small></p>		
(3) 利用者の満足度		
① 町民に対する平等なサービス提供がなされている	【 A 】	【 A 】
② 苦情・要望の把握・対応が適切である	【 A 】	【 A 】
③ 利用者等の評価が良好である	【 A 】	【 A 】
④ 利用者数の目標が達成されている	【 B 】	【 B 】
⑤ 地域社会等との連携が良好である	【 B 】	【 B 】
《評価理由》※評価を決定した理由と補足意見を記載		
<p>指定管理者自己評価</p> <p>シルバー人材センターと打ち合わせの機会を設定できませんでした。また、職員及び管理人の接客マナー・倫理観向上のための研修会の実施や、指定管理者(本会)と管理業務一部委託事業者(シルバー人材センター)との意見交換会や管理人の接客マナー・倫理観向上をめざした「管理人ミーティング」についても実施できませんでした。</p> <p>新年度(次期指定管理期間)以降、ミーティングを必ず実施いたします。</p> <p>令和3年度に実施した利用者満足度調査(利用者アンケート)の要望の実施に向け善処したいと考えます。</p> <p>※主な要望</p> <p>①予約・支払いについて</p> <p>*毎月1日に当月の予約を取りたい。</p> <p>*来館いかないと予約が完結しない直接窓口での申請書提出、料金支払いに手間がかかる。</p> <p>②施設の明るさ</p> <p>*多目的ホール(保健所の調査により、興行場としての照度が基準値以下となる)</p> <p>③備品や設備</p> <p>*コピー機の設置してほしい</p>		

施設所管課評価

令和4年度にシルバー人材センターとの連携不足による物理的損失がありました。定期的な連携を図ってください。また、次年度から利用者満足度調査は毎年度実施をお願いいたします。

(4) コスト管理

① 適切な会計処理がなされている	【 A 】	【 A 】
② 経費縮減への効果がある	【 B 】	【 B 】
③ 収支計画が達成されている	【 B 】	【 B 】
④ 財務診断結果	【 B 】	【 B 】

《評価理由》※評価を決定した理由と補足意見を記載

指定管理者自己評価

会計処理は適切に実施できています。

前期指定管理期間において、消費増税、業務委託や保守等の事業の内容(点検項目等の変更)が改められたことにより、義務的経費が増となっております。

空調システム更新の結果、電気料金が減となりましたが、物価高騰に伴う支出増が懸念されます。

稼働率については、令和5年度より「チビッ子らんど常時開放」とした結果、稼働率は向上しました。また町民センター空調システム更新による閉鎖に伴い、町民センターを利用していい団体等が代替施設として利用が増となりました。しかしながら、通常有料団体であっても免除及び減免対象となることから、利用料収入増とはなりませんでした。(昨年度比較 △289千円)

空調システムの更新や利用者への適正利用の周知により電気使用量の減少が見受けられ、光熱費高騰による増額分を抑えることができていると考えます。また、単年度決算においては黒字となっています。次年度以降更なる稼働率利用料収入の増加を目指した運営を期待します。

(5) その他

① 町社協が展開する地域福祉活動及び在宅福祉サービスとの有機的な連携が日々図れている。	【 A 】	【 A 】
---	-------	-------

《評価理由》※評価を決定した理由と補足意見を記載

指定管理者自己評価

福祉会館が地域福祉の総合拠点として定着・浸透する中、指定管理者としての管理業務と、自治会福祉活動支援やボランティアセンター事業や地域包括支援センター事業等の社会福祉協議会の事業・活動の両面においてトータルにリンクすることにより、“みんなで育もう 誰もが安心して暮らせる 福祉のまち かいせい”[基本理念]の実現にむけた発展に大いに寄与できました。

福祉会館の設置目的は高齢者、心身障害児者等の社会参加、自立更生の促進及び地域福祉活動の振興並びに町民の福祉の向上に寄与するためであり、この目的を効果的に達成するため、社会福祉協議会が展開する各種事業と相乗効果を発揮しながら活用されていると考えます。

【4. 評価・意見】

《総合評価》

	【 B 】	【 B 】
--	-------	-------

(1) 指定管理者自己評価

① 努力した点・成果等

指定管理期間中間年度としての管理業務内容を遂行しました。

収入面において、当初見込んでいた利用料(当初予算75.8%)を得ることができませんでした。

平成28年度から指定管理者の指定受託を受けて、「会館稼働率」に着目して取り組みを強化しております。町民センター空調システム更新による閉鎖に伴い、町民センターを利用していい団体等が代替施設として利用が増したため、前年度比 利用回数 319 回増、利用時間数 1,443 時間増、稼働

率 21.2%増となりました。今後においても稼働率向上にむけて努力していきます。

受付業務を委託しているシルバー人材センター打ち合わせの機会を設定できませんでしたが、管理人個々とは情報共有、業務連携、利用者からの要望を吸い上げ、迅速な対応を心掛けています。連携を密にして、管理運営体制新体制を整え、業務に従事いたします。

開所後 29 年が経過し様々なところで故障がみられ、緊急的な修繕を優先し対応いたしました。今後も関係法令の改正により外部への業務委託内容の変更が生じております。限られた予算の中で内容を精査して対応してまいります。

② 改善すべき点

指定管理仕様書及び協定書に基づく事務処理の徹底。
 インボイス制度導入に伴う、料金収受(領収書の発行)について変更いたしました。(利用申請書及び利用許可書の一部変更)
 施設修繕箇所等への迅速な対応。
 新たな利用者(若年世代)を獲得するための取り組み強化(SNS 配信等)。
 自主事業の開催

(2) 施設所管課評価

① 評価すべき点

令和 5 年度は長期にわたる空調システム更新工事の現場対応や利用者への周知等についての的確に対応し、不具合や苦情がなく工事終了を迎えることができたことは評価いたします。また、突発的に施設の不具合が生じた場合、速やかに町へ報告、連携が取れております。今後も安心して利用できる町の福祉拠点施設として町民の健康と福祉の増進に努めていただきたいと思います

② 指導すべき点

シルバー人材センターとの連携、社会福祉協議会内の職員関連の更なる強化により、管理業務の向上に寄与すると考えます。また、令和 5 年度及び 6 年度については町民センターの閉館による新規利用者が増える機会と考えますので、継続的に活用いただけるよう利用者満足度向上に努めて下さい。次年度から新たな指定管理期間となりますが、利用料収入向上に期待いたします。

【5. 総評】

福社会館開所以来、管理運営を担い培ってきたノウハウ、社協独自の地域福祉の視点を活かし、確実且つ着実な施設管理運営を実施します。また、若年世代の利用拡大や親しみやすい会館(空間)として、PR を強化します。

次年度は、指定管理期間(令和 6～8 年)の新たな年次にあたり運営管理を進めてまいります。

建物や設備の修繕必要箇所が増えてきている中、利用者が安全に利用できるよう管理人とも連携し情報共有及び業務連携に努めます。

福社会館の設置目的を常に念頭に置き、安心して暮らせる福祉サービスを促進、支援する拠点として大きな役割を担っていることから、これからも質の高いサービスの提供を実施していきます。