

## 令和4年度 第1回 定期モニタリング評価表

施設名	枚方市総合福祉センター	所管部署	健康福祉部 長寿・介護保険課
-----	-------------	------	-------------------

この定期モニタリングでは、以下の表の項目ごとに確認を行いました。

定期モニタリングでの確認項目	
業務の履行状況	事業・業務等が適正に実施されているか否かについて、実施状況・実施体制を確認します。
市民ニーズの把握・対応状況	アンケート調査の実施により、市民（利用者）のニーズを把握し、その結果を踏まえて改善を行います。
経 済 性	料金収入や委託料等の収支状況について、当初の収支計画と乖離がないか、適正な内容となっているかについて確認します。
サ ー ビ ス 水 準	指定管理者によるサービス水準が適切なものとなっているかについて確認します。
リスクマネジメント	緊急事態発生時や機器・設備故障時等における対応状況や、対応体制・対応方法について確認します。
そ の 他	—
業務の継続性・安定性	指定管理者の財務状況が継続的、安定的にサービスを提供できる状態にあるかについて確認します。

### 施設の概要等

所在地	枚方市津田東町2丁目26番1号	主な業務内容	総合マネジメント業務 施設の管理業務（①建築設備等保守管理業務、②設備運転監視業務、③保安警備業務、④衛生管理業務、⑤清掃業務） 施設の運営業務（①管理サービス業務、②貸室管理運営業務、③送迎バス及び福祉バス運行の管理業務、④老人福祉センター事業実施業務、⑤老人作業所事業実施業務、⑥その他必要な管理運営業務）
設置目的	高齢者の健康及び福祉の増進に寄与するため		
指定管理期間	令和2年4月1日から令和7年3月31日 (2020年4月1日から2025年3月31日)		

### 指定管理者

名称	株式会社ビケンテクノ
所在地	大阪府吹田市南金田2丁目12番1号

## 1 業務の履行状況

### (1) 選定時の基準（確認事項）・事業計画の内容（目標）に関する事項

以下の表の評価基準により評価を行いました。

評価基準	
5	計画以上に独自の新たなサービスを提供し、特に良好な管理運営を行っている。
4	計画以上の良好な管理運営を行っている。
3	計画どおりの適正な管理運営を行っている。
2	一部改善は必要であるが、概ね適切な管理運営を行っている。
1	一部不適切な管理運営が行われている。

評価項目	所管部署による評価結果	
選定時の基準（確認事項）・事業計画の内容（目標）	評価	評価理由
<b>【施設の経営方針に関する事項】</b>		
<b>①施設の現状に対する考え方及び将来展望</b>		
施設の設置目的等を踏まえた現状認識及び今後の方向性が明確に提案されている（確認事項 6）		
・高齢者が健康で社会と関わり続けることは、地域力の向上に繋がると考えております。	3	・人生 100 年時代を迎え、生涯現役のライフスタイルへの変化、少子高齢化や人口減少が進む中、最新技術を活用する社会へ移行していく現状を認識し、誰もが生涯にわたり学び続けることのできる生涯学習社会の実現へ向けての取り組みを通じて、高齢者の社会参加および地域力の向上に貢献していくという方向性を確認した。
・時代が加速的に変化していく中で、社会と関わり続けるということは、その加速に合わせて自身も学び続ける必要があります。	3	
・生涯学習社会の実現へ向けた取り組みで、高齢者の社会参加および地域力の向上を目指したいと考えております。	3	
<b>②施設経営に関する事項</b>		
施設の利用の向上に関する計画が提案されている（確認事項 8）		
・施設の利用の向上のために、「施設体験会」「世代間交流」「老人福祉センター旧売店スペースの活用」「平等利用の確保」を計画・提案しております。	3	・自主文化発表会にて、施設体験を促進、旧売店スペースを活用したパン販売の実施を確認した。また、世代間交流の一環として、小学生と両親、祖父母が参加できる市民講座の実施を確認した。

関係法令及び本市条例・規則を遵守し、施設の設置目的に沿った運営計画が提案されている（確認事項 9）		
・指定管理施設の管理に関する法令や業務に従事する者の労働に関する権利を保障するための法令を遵守し、管理スタッフに対して教育し、その徹底を図ります。	3	・市の条例規則に基づいた施設運営や、労働基準法等の関係法令遵守を図っていることを確認した。
利用者に対する接遇対応向上について提案されている（確認事項 10）		
・職員に対して、研修等の機会を確保し、知識や技能の向上に努めます。	3	・社内研修マニュアルのうち、接遇・マナー研修、情報管理研修の職員への実施した記録を確認。クレーム・トラブル研修については、下半期で実施予定と確認した。 ・また、個人情報保護として、情報セキュリティー対策への取り組みも確認した。
・接遇・マナー、クレーム・トラブル対応等の実技教育・ロールプレイング研修を実施して、職員の各種対応能力の向上を図ります。	3	
利用者が安全に利用できるよう施設内で発生するトラブルへの対応方法等について提案されている（確認事項 11）		
・現場での苦情・トラブルについては、発生後は貴市と連携を取りながら速やかに処置いたします。	3	・事故や、トラブルが発生した場合には、速やかに市へ報告、相談を行い、問題解決に努めている。必要に応じて事故報告書の提出もされている。 ・朝礼などでセンター職員への情報共有がなされている。
・利用者同士のトラブルについては、公平・公正な立場で対処します。	3	
・発生したトラブルについては、施設スタッフ間で共有し、再発防止に努めます。	3	
利用者等の安全・秩序維持のための適切な対応方法について提案されている（確認事項 12）		
・平等利用を確保することで、利用者の秩序維持に努めます。	3	・利用者からの意見も聞き、平等利用の確保に努めていることを確認した。 ・バリアフリーチェックリストの実施を確認。
・支援が必要な利用者に対する利用援助を行います。また、バリアフリーチェックリストを活用して施設内をチェック・評価し、改善します。	3	
セルフモニタリング及び利用者等に対するアンケートの実施について提案されている（確認事項 13）		
・利用者へのアンケートを定期的実施するとともに、未来館者への動機付けのためのアンケートについてもインターネット等を利用して実施いたします。	3	・昨年度実施のアンケートにて、利用者からの意見に対する回答を掲示板等により利用者へフィードバックしたことを確認した。 ・今年度についても下半期に実施予定と確認。
施設の設置目的に合致した高齢者対象の自主事業について、これまで提供されてきたサービスと同等のものが提案されている（確認事項 14）		
・自主事業については、定期開催事業の継続開催・利用率の低い部屋の活用・弊社のおすすめ事業を計画しております。	4	・仕様書に記載の開催回数以上を計画し、定期開催の自主事業は、年間予定にて概ね良好に開催されており、その他に世代間交流の市民講座や、利用者からの要望のあった健康講座の実施も確認した。
【施設の管理に関する事項】		
関係法令及び本市条例・規則を遵守し、施設の設置目的に沿った管理計画が提案されている（確認事項 15）		
・枚方市総合福祉センター条例および施行規則を始めとした貴市条例・規則を順守し、組織体制については系統図の通りとし、適切な管理計画を立案・運営を行います。	3	・組織機能図の組織体制の確保、市条例、規則について順守することで、適切な管理運営に努めていることを確認した。

建築設備全般に係る点検・保守を適切に実施し、機能保全・利用者への安全、快適な環境が提案されている（確認事項 16）		
・施設の「維持管理計画」を、日常点検・定期点検・日常清掃・定期清掃という区分で定め、実施回数を定めております。	3	・施設維持管理計画、点検日報、設備点検年間スケジュールにて、計画、実施されていることを確認した。
基本仕様書の規定に従い、総括責任者や資格を必要とする各業務に有資格者を配置するなど適正な人員配置が提案されている（確認事項 17）		
・施設スタッフは、総括責任者 1 名、総合マネジメント業務 3 名、管理・運営・警備スタッフ 4 名、健康相談・指導スタッフ 2 名、老人作業所事業実施スタッフ 2 名を雇用します。	3	・組織機能図及び、勤務表にて勤務状況、人数を確認した。 ・令和 4 年度再委託先一覧表にて確認。老人作業所の管理、運営については直営で行っていることを確認した。
・設備運転管理スタッフ、清掃・衛生管理スタッフ、老人作業所の管理・運営・警備スタッフについては、再委託とします。	3	
施設内で生じた廃棄物の適切な一時保管、搬出・処理の提案がされている（確認事項 18）		
・資源の有効活用やリサイクルの推進による廃棄物の排出抑制を行います。	3	・古紙については自治会の古紙回収に提供していることを確認した。 ・アルミ缶や牛乳パックの回収ボックスの設置を確認した。 ・産業廃棄物管理票にて適切な処理を行っていることを確認した。
・施設内の廃棄物は、分別・廃棄場所の整理整頓・回収後の掃除等を実施し、視覚的にも清潔感を保つことで廃棄物の抑制に訴えます。	3	
備品管理に当たり、管理簿の整備及び責任所在について提案されている（確認事項 19）		
・備品は、業務引継時に備品台帳による在庫の際確認を行います。	3	・引継ぎ時及び、定期的に備品一覧表にて確認、管理していることを確認した。 ・指定管理者の購入品については、センター作成の台帳にて、備品、数量、保管状況等を管理していることを確認した。 ・鍵関係簿にて、委託会社との書類やマニュアルを確認した。
・指定管理者で購入したものは、別途台帳を作成するなどして、貴市備品との区別を行います。	3	
・鍵についても鍵管理台帳作成し、業務引継時に貴市と双方で確認いたします。	3	
環境に配慮した管理運営を目指し、ごみの削減、省エネルギー等具体的に提案されている（確認事項 20）		
・弊社は ISO14001 および ISO50001 の認証を取得しており、環境負荷の低減・省エネルギー化に取り組んでいます。本施設では、「電気・ガス・水道等のエネルギー使用量の節減」「資源の有効活用やリサイクルの推進による廃棄物の排出抑制」「廃棄物の適正処理とグリーン購入の推進」「環境保全啓発の実施」を実践してまいります。	3	・市環境政策課実施のライトダウンキャンペーンへ参加することで、センター敷地内の節電と、利用者への節電協力の呼びかけなどを行ったことを確認した。 ・施設内での資源の回収ボックスの設置や、古紙回収への取り組みを確認した。
公正採用への対応として、大阪府公正採用選考人権啓発推進員設置要綱、又は大阪労働局公正採用選考人権啓発推進員設置要綱に基づき、「公正採用選考人権啓発推進員」を設置している（確認事項 21）		
・弊社は大阪府にて、公正採用選考人権啓発推進員を選任しており、吹田企業人権協議会にも入会しております。	3	・公正採用選考人権啓発推進員の選任、吹田企業人権協議会への入会を確認した。

(2) 施設の管理運営に関する経費の収支状況（使用料の収入実績を含む）

以下の表の評価基準により評価を行いました。

評価基準	
○	適正である
△	一部改善は必要であるが、概ね適正である。
×	不適正である。

評価項目	所管部署による評価結果	
	評価	評価理由
業務の継続性・安定性に関する事項		
<ul style="list-style-type: none"> <li>収支予算書と比較して収入額が大幅に乖離している場合、その理由は何か、また、今後安定した収入を得られる見込みがあるか。</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>予算執行状況にて、収入額の大幅な乖離は見られず。また、安定した収入の見込みも確認した。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>収支予算書と比較して、想定外に多く支出している費目がある場合、その理由は何か、また、今後、予定外の支出が発生するおそれはないか。</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>予算執行状況にて、印刷製本費、手数料の支出が多くなっているが、印刷製本費については利用案内のパンフレットの追加印刷が今年度に発生したこと、手数料については銀行振込等の回数が増えたことによるものと確認した。</li> <li>物価上昇による光熱水費、燃料費の増加が見込まれるため、今後の状況を注視する。</li> </ul>

(3) 募集要項・仕様書記載事項等に関する事項

評価基準	
○	適正に実施されている。
△	一部改善は必要であるが、概ね適切に実施されている。
×	実施されていない。

評価項目	所管部署による評価結果	
	評価	評価理由
募集要項・仕様書記載事項等		
・ 募集要項 1 ページに記載している再委託禁止に関する事項を順守しているか。	○	・再委託先一覧表にて順守を確認した。
・ 指定管理業務に伴い発生する経費及び収入を、指定管理者が他の事業等で利用する口座とは別の口座で管理しているか。	○	・通帳の写しにて別の口座での管理を確認した。
・ 適切な保険に加入しているか。	○	・損害保険付保証明書、傷害保険付保内容証明書の写しを確認した。
・ 労働基準法等の労働関係法令を遵守しているか。	○	・遵守されていることを確認した。
・ 職務の執行に対する意見、要望等の記録等に関する条例に基づき記録等の対応を行っているか。	○	・意見、要望等の記録簿にて、適切に対応されていることを確認した。
・ 高齢者団体の取扱いが適切に行われているか。	○	・登録団体一覧表及び、新規や変更があった際の提出書類にて適切に行われていることを確認した。
・ 施設の設備、機器について適切に点検、管理が実施され、正しく報告が行われているか。	○	・月次報告及び設備点検年間スケジュールにて点検、管理、報告が行われていることを確認した。
・ 修繕が必要な案件について、報告、対応が適切に行われているか。	○	・各種施設、機器、設備、備品等の故障に対する対応状況定期報告書にて、適切に行われていることを確認した。
・ 自主事業等について適切に運営が行われているか。	○	・自主事業の年間予定表にて進捗状況を確認、各自主事業の参加者の出欠表や参加費が発生するものは金銭管理表にて、適切に運営されていることを確認した。
・ 利用者の相談記録等の適切な処理、管理が行われているか。	○	・相談記録簿、健康記録簿にて、適切に行われていることを確認した。

## 2 業務の継続性・安定性

評価基準	
○	適正である
△	一部改善は必要であるが、概ね適正である。
×	不適正である。

評価項目	所管部署による評価結果	
	評価	評価理由
指定管理者である団体の財務状況		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 応募の資格に抵触する事項はないか。</li> </ul>	○	・ 納税証明書にて応募資格に抵触する事項はないことを確認できた。
(監査報告書等) <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 会計手続きが適正に行われていることが確認できたか。</li> </ul>	○	・ 監査報告書にて適正に行われていること確認できた。
(監査報告書等) <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業の存続に関わる異常事項が指摘されていないか。</li> </ul>	○	・ 監査報告書にて異常事項の指摘は確認されなかった。

### 3 指定管理者自己評価

- ◆ 指定管理業務全般に関し自己評価を行い、今後の管理運営事業の対応方法等について記載してください。
- ◆ 定期モニタリングにおいて評価結果が1・2・0・△となった項目については、今後の改善方法等について必ず記載してください。

- ・新型コロナウイルス感染症が未だ収束せず、増加に転じている時期に於いて、施設の管理運営に対する最重要テーマは、引き続き「感染拡大防止」であると考えます。特に高齢者には重症化のリスクもある為、館内でのマスク着用、手指消毒、館内・部屋の空気換気等の予防対策の徹底を図ります。
- ・概ね計画通りの管理運営を行っておりますが、改善を重ねながら今後は、各プロセスにて計画以上の良好な管理運営を行い、施設をご利用の皆様の満足度向上を目指します。
- ・今後も引き続き公平、公正な立場を尊重し、クリーンな運営を心掛けてまいります。
- ・施設をご利用の皆様が安心安全かつ快適にご利用いただけるよう、引き続き施設や設備の保全に努めてまいります。



## 4 総合評価

◆ 指定管理者の自己評価を踏まえ、市としての総合評価内容を記載してください。

### 1 業務の履行状況

#### (1) 選定時の基準（確認事項）・事業計画の内容（目標）に関する事項について

・実地検査、資料確認より、年度末までに実施予定や完了予定の事項も含め、概ね計画どおりの適正な管理運営を行っているとは評価できる。特に自主事業について、仕様書に記載の開催回数以上を計画し、定期開催の自主事業は年間予定にて概ね良好に開催されており、その他に世代間交流の市民講座や利用者からの要望のあった健康講座の実施も確認できた。

#### (2) 施設の管理運営に関する経費の収支状況（使用料の収入実績を含む）について

・実地検査、資料確認より、適正であると評価できるが、物価上昇による光熱水費、燃料費の増加が見込まれるため、今後の状況を注視する。

#### (3) 募集要項・仕様書記載事項等に関する事項

・実地検査、資料確認より、適正に実施されているとは評価できる。

### 2 業務の継続性・安定性

・実地検査、資料確認より、適正であると評価できる。

今回については年度途中の第1回定期モニタリングであるため、第2回定期モニタリングにて新たな項目や年度を通じて確認すべき事項について、進捗状況や実施状況の確認を行う。