

## 令和4年度 第2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>		
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	・社内研修実施状況資料にて、接遇マナー研修、クレームトラブル研修、人権研修、コンプライアンス研修、セクシャルハラスメント研修、個人情報保護、情報管理研修、個人情報保護方針の周知徹底等、研修が実施されており、モニタリング時において全職員が受講済みであることを確認した。
・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	
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	・令和4年度利用者アンケート集計結果を確認した。 ・利用者へのアンケート結果をセンター内に掲示している。 ・インターネット等を活用しての実施も引き続き検討。
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。	3	・定期開催の自主事業については、実施計画の進捗状況、年間予定にて良好に開催されていることを確認した。 ・利用率の低い茶室は、市内の茶道教室に施設利用の提案を検討。またバンパーについても利用率向上の方策を検討。

【施設の管理に関する事項】		
障害者法定雇用率が達成されている（申請段階で未達成の場合は、本施設における雇用をはじめ、雇用率が達成できるよう提案されている）（確認事項 22）		
・弊社の障害者雇用率は 2.3%と法定雇用率を達成しており、「大阪府障害者サポートカンパニー優良企業」として登録されています。	3	・最新の障害者雇用状況報告書にて、2.31%の実雇用率を確認した。 ・大阪府障害者サポートカンパニー優良企業に登録されていることを確認した。
業務に従事するものが、人権について正しい認識を持って業務を遂行できるよう、人権研修について、提案されている（確認事項 23）		
・業務従事者に対しての人権研修として、年 1 回「人権研修」「個人情報保護（Pマーク）情報管理研修」「コンプライアンス・関連法規研修」を配置前及び配置後は年 1 回実施いたします。	3	・社内研修実施状況資料にて、人権研修、コンプライアンス研修、個人情報保護、情報管理研修が実施されており、全職員の受講及び研修資料も確認した。
男女雇用機会均等法に基づくセクシュアル・ハラスメント防止対策について提案されている（確認事項 24）		
・セクシュアル・ハラスメント防止対策として、「セクシャルハラスメント防止規程および実施要領」を規程しております。また、類似施設の「トラブル対応 Q & A」やポスター等を活用することで、スタッフの問題意識を高めてまいります。	3	・セクシャルハラスメント防止規程および実施要領を確認した。 ・「トラブル対応 Q & A」の設置及び随時更新していることも確認した。
【情報公開及び個人情報保護の措置に関する事項】		
枚方市情報公開条例の目的等を踏まえ、管理運営事業で保有する情報の公開に関する対応が明確に示されている（確認事項 25）		
・「枚方市情報公開条例及び施行規則」等に基づき、指定管理施設の管理業務内で所有した情報の公開については、貴市と相談のうえ、貴市および開示請求者へ報告いたします。	3	・個人情報一覧表を確認した。 ・これまで情報公開請求はなかったものの、今後発生した際には市の規則に基づいて対応を行っていくことを確認した。
・法令あるいは条例によって、不開示とされた場合は不開示情報として、個人情報に関するものや公開することで法人や個人の競争上の地位、財産権、その他正当な利益を害する恐れがある情報等に関しては、非公開として対応します。	3	
枚方市個人情報保護条例の目的等を踏まえ、個人情報の保護に関する必要な措置について明確に示されている（確認事項 26）		
・弊社はプライバシーマークを取得しており、「個人情報取り扱いマニュアル」をもとに個人情報保護に関する教育を実施します。また、個人情報保護体制を本施設内にも構築し、個人情報保護方針を周知徹底いたします。	3	・プライバシーマーク登録証を確認した。 ・社内研修実施状況資料より、個人情報保護研修及び個人情報保護方針の周知徹底を行っていることを確認した。

【緊急時における対策に関する事項】		
緊急時・防犯・防災対策の危機管理マニュアル作成等が提案されている（確認事項 27）		
・弊社では、「災害対策マニュアル」と「地震対策マニュアル」を整備しております。	3	・危機管理マニュアルにて、災害対策、地震対策、緊急時対応、防犯対応について区分して整備されていることを確認した。 ・随時改訂も行われている。
・緊急時に、一次対応が現地スタッフで出来るように、「緊急時マニュアル」を整備します。	3	
・防犯については、施設内でのスタッフによるお声掛け等で、不審者が侵入しづらい雰囲気醸成に努めてまいります。また、警備計画に基づき「防犯マニュアル」を作成します。	3	
緊急事態発生時又は発生が予測される場合における常時連絡可能な体制・方策が提案されている（確認事項 28）		
・弊社本社には警備本部を設置しており、24時間365日連絡受付できる体制があり、速やかに総括責任者に連絡が可能です。	3	・危機管理マニュアルにて緊急時等における体制、方策を確認した。 ・福祉避難所の開設、運営を想定して、引き続き市と共同での訓練なども行っていくことを確認した。
・貴市から、緊急時・災害時に福祉避難所の開設が指示された場合には、避難所等の開設・運営などに協力いたします。	3	
構成員間（本支社間含む）、市との間におけるリスク分担に対する考え方が明確に示され、かつ考え方に対応した分担内容となっている（確認事項 29）		
・枚方市総合福祉センター管理運営業務基本仕様書の13頁にある市と指定管理者のリスク負担区分一覧に従います。また、責任分担が不明確な案件については貴市と協議いたします。	3	・リスク分担及び、責任分担の認識を確認した。
【その他】		
利用者サービスを維持・向上させる具体的な取組みについて提案されている（確認事項 30）		
・利用者サービスを維持・向上させるために、「意見の取り入れ」「接遇マナーの品質向上」「ユニバーサルデザインを取り入れた印刷物や掲示物等」「無料 Wi-Fi 設置」への取組みを提案いたします。	3	・利用者の声を常時把握、市と協議の上、必要な改善を行うことで、施設利用の促進を図っていることを確認した。 ・施設の設備や、掲示物にユニバーサルデザインを取り入れることで、利用者の利便性の向上に取り組んでいることを確認した。 ・無料の Wi-Fi の設置位置を変更するなど、利用者の利便性を高めている。
施設の利用促進に繋がる広報活動等について具体的な実施計画が提案されている（確認事項 31）		
・施設の利用促進に繋がる広報活動等について具体的な実施計画として、「ホームページ」「SNS」「紙媒体」「サークル紹介」「利用者層を広げる企画」を提案しております。	3	・施設情報や、サークル情報、団体の参加募集などの情報を、ホームページ、Twitter などの情報発信、センターだよりの発行などを行っていることを確認した。

(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>運用資金の借入れを行っている場合、その理由は何か。</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>運用資金の借入れは行っていないとの説明があった。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>口座管理、つり銭等の現金管理は適正に行われているか。</li> </ul>	△	<ul style="list-style-type: none"> <li>グラウンドゴルフ個人利用台帳やはがき、切手台帳より適正な管理状況を確認した。</li> <li>券売機売上集計表より台帳と伝票金額の整合性を確認した。</li> <li>総合福祉センターで使用している還付金や使用料などの入出金がある通帳のみ確認を行った。令和5年度より、指定管理料の入出金を行う口座を開設することを確認した。</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		
・ 枚方市個人情報保護条例に基づき個人情報保護に関し必要な措置を講じているか。	○	・個人情報保護研修及び個人情報保護方針の周知徹底など、必要な措置を講じていると確認した。
・ 指定管理者が業務に伴って作成し、又は受領した文書等に関し、文書管理に関する規定等を定め、適正に管理・保存しているか。	○	・文書管理規程の資料より、文書の適正な管理、保存に努めていることを確認した。
・ 募集要項 10 ページに記載している「環境への配慮」が適切に行われているか。	○	・グリーン購入リスト、施設内でのごみのリサイクル推奨、地域の古紙回収への協力、蛍光灯などの廃棄物については業者により適切な処分を行っているとの説明を受けた。
・ 指定管理者名と設置者としての市の連絡先を施設内に表示するとともに、利用料金表等に明記しているか。	○	・受付に指定管理者名、市の連絡先を掲示、利用料金表等への明記も確認できた。
・ 募集要項 11 ページに記載している障害者差別解消に関する取り組みが行われているか。	○	・人権研修の研修資料にて従事者へ研修を行っており、実際に取り組んだ事例として、車いす利用者の駐車スペースの確保や施設利用時の配慮がさ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。	○	・「設備点検年間スケジュール」にて一覧管理を確認した。 ・月次でも報告を受けている。
・ 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」により確認した。
・ 自主事業等について適切に運営が行われているか。	○	・自主事業に係る決裁や参加者の管理簿などを確認した。
・ 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。	○	・健康相談記録等を確認した。
・ 老人作業所の管理、運営が適切に行われているか。	○	・老人作業所の利用申請書、業務日誌を確認した。 ・利用促進に向けて利用案内のチラシにて周知を行っている。
・ 送迎・福祉バスについて適切に管理、報告がなされているか。	○	・福祉バスの運行状況資料を確認。 ・月次でも報告を受けている。

## 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		
(貸借対照表) ・ 資産・負債の中に大きな前期比増減がある場合、その理由は適当か。	○	・ 貸借対照表を確認し、大きな増減はなし。
(損益計算書等) ・ 安定した収益をあげられているか。(赤字となっていないか。)	○	・ 損益計算書より赤字となっていないことを確認した。
・ その他、団体の経営に影響する要素はないか。	○	特になしであることを確認した。

### 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。

・貴市の指導に従い、令和5年4月1日より、新たに指定管理料の入出金を行う口座を開設し、指定管理業務に係る経理については他の業務に係る経理と区分して経理いたします。引き続き効果的・効率的な予算執行を行います。

・施設運営に於いて、職員に対し研修等の機会を確保し知識や技能の向上に努めるとあります。背景には利用者による苦情・トラブルが日々発生し、その場、その場の瞬間で職員が解決していく必要があります。今後もルールの公平性・接遇の公平性・法令の遵守・高齢者に対する配慮等を考慮した職員のレベルUPに取り組めます。



## 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、選定時の基準、事業計画の内容に対して、計画どおり適正な管理運営を行っているとは評価できる。

#### (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、概ね適正であったが、口座管理については、総合福祉センターで使用している還付金や使用料などの入出金がある通帳のみ確認を行っており、指定管理料の入出金の口座は確認できなかった。令和5年度より、指定管理料の入出金を行う口座を開設することを確認した。

#### (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、概ね適正に実施されている。

### 2 業務の継続性・安定性

・貸借対照表や損益計算書を確認し、大きな増減や赤字がないことを確認できたため、適正であると評価できる。

第1回定期モニタリングで確認しなかった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を、第2回定期モニタリングで確認した結果、概ね適正に施設の管理運営業務を行っているとは評価できる。

今年度は、指定管理期間も3年目となり、新型コロナウイルス感染症等の影響から徐々に通常の管理運営に戻りつつあるが、今後も引き続き感染症対策や適正に施設の管理運営業務が行われるよう、月次報告や定期モニタリング評価などを通じての確認や日々の連携も適切に行っていく。