

令和5年度 定期モニタリング評価表（年間）

公表用

施設名	枚方市総合福祉センター	所管部署 (連絡先)	健康福祉政策課 (072-841-1369)	令和6年5月実施
-----	-------------	---------------	---------------------------	----------

この定期モニタリングでは、以下の表の評価項目・視点により確認を行いました。

評価項目	評価の視点
1 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。
(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	市民ニーズの把握・対応状況 アンケート調査等の実施により、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っているかについて確認します。
(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）	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。
(3) 募集要項・仕様書記載事項等に関する事項	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。
(4) 改善指示等への対応状況	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。
2 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	老人福祉センター：枚方市津田東町2丁目26番1号 老人作業所：枚方市中宮山戸町12番15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 (JVの場合はグループ名)	株式会社ビケンテクノ	代表団体 (JVの場合)	
所在地(JVの場合は代表団体の所在地)	大阪府吹田市南金田2丁目12番1号	構成団体 (JVの場合)	

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

評価ポイントごとの評価基準	
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	一部計画どおりにできていない、又は改善が必要であるが、概ね適切な管理運営を行っている。
1	全く計画どおりにできていない、又は一部不適切な管理運営が行われている。

評価ポイント	指定管理者による一次評価		所管部署による二次評価	
	評価	評価理由	評価	評価理由
【施設の経営方針に関する事項】				
①施設の現状に対する考え方及び将来展望				
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いるか。	3	誰もが生涯にわたり、学び続ける事の出来る社会の実現の為に、多彩な趣味の講座を開催し、運動不足解消の自主事業にも取り組んでいる。旧売店コーナーを活用し、珈琲・ドーナツ販売の自主事業も開始し、高齢者が語り合える場として提供出来ている。	3	学び続ける場や社会参加の場を提供するため、加速する社会に合わせて学び続けることが必要であるとの認識のもと、高齢者の社会参加や地域力の向上を目指す自主事業として「趣味の講座」、「市民講座」、「健康講座」などを初め、多様な講座を開催していることを確認した。
・時代が加速的に変化していく中で、社会と関わり続けることで、その加速に合わせて自身も学び続けているか。	3	また、新たに社会参加としてLINE公式アカウントを取得しセンターから色々な情報の発信を可能にした。	3	また、LINEの公式アカウントを開設し、利用者に対して、センター情報の多様な発信に取り組んでいることを確認した。
・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ているか。	3		3	

②施設運営に関する計画				
施設の利用の向上に関する計画が具体的に提案されている（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・提案しているか。	3	「文化祭」での体験会、親子参加型の講座、近隣大学生による健康講座、売店スペースでのパン販売を計画・提案し実施している。	3	文化祭にて、施設体験の促進、実施を確認した。また、世代間交流の一環として、親子参加型の講座、親子で参加できるグラウンドゴルフ大会の実施、旧売店スペースを活用して、コーヒー及び軽食販売、障害者事業所によるパン販売の実施を確認した。また、利用者のトラブルなどにも「公平・公正」に対処することが計画、提案、実施されている。
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、その徹底を図っているか。	3	関係法令及び本市条例・規則・就業規則等をいつでも確認出来る環境を作り、管理スタッフに徹底を図っている。	3	市の条例・規則に基づいた施設運営への取組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具体的に提案されている（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ているか。	3	職員に対して研修等の機会を確保し知識や技能の向上を目指し、接遇・マナー、クレーム・トラブル対応教育を実施し向上を図る。	3	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等を実施し、対応能力向上を図っていることを確認した。
・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っているか。	3		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、発生後は市と連携を取りながら速やかに処置しているか。	3	日次・月次にて報告・連絡・相談を行い問題解決を行っている。発生したトラブルは朝礼及び回覧文書にて周知徹底を行っている。	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、問題解決に努めており、利用者同士のトラブルについては、利用者全体との公平、公正な立場に立ちながら対応している。また、必要に応じて事故報告書の提出もされており、朝礼などで施設職員に情報共有もされている。
・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ているか。	4		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、再発防止に努めているか。	3		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ているか。	4	窓口へのご意見等に耳を貸し、平等利用の秩序維持に努めている。（浴室、マッサージ機、ロビーの占有等）バリアフリーチェック表にてチェックを行い評価、改善を行っている。	4	利用者からの意見も聞き、平等利用の確保による秩序維持に積極的に努めていることを確認した。 また、事故の発生が多かった駐車場の区画について、利用者からの意見や現場の状況を勘案した結果、軽自動車専用の区画の、一部見直しを行ったことで、駐車スペースに余裕が生まれ、令和5年度は事故の発生がなく、利用者の平等利用、安全確保が高まった。 車椅子利用者など、支援が必要な利用者に対しては、グラウンドや体育館の利用時に別の入口を使用することや、他の利用者への周知など、必要な利用援助ができるよう体制を整えている。 また、年に1回程度、安全パトロールを行い施設内をバリアフリーチェックリストにて、チェック・評価し、改善を行っている。
・支援が必要な利用者に対する利用援助を行っているか。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、改善しているか。	3		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）

<p>・利用者へのアンケートを定期的の実施するとともに、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しているか。</p>	<p>3</p>	<p>配布・回収・集計・フィードバックを行い改善要求に対応出来ている。未来館者への動機付けは計画立案中である。</p>	<p>2</p>	<p>利用者のニーズを把握するにあたり、アンケートの実施、施設運営への反映や、アンケートの回答者へのフィードバックも適切に行われている。未来館者への動機付けのためのアンケートのインターネット等の利用などは現状、未実施である。</p>
---	----------	---	----------	--

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）

<p>・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・貴社のおすすめ事業を計画しているか。</p>	<p>3</p>	<p>利用率が低い「茶室」での新たな講座の計画中。また、調理室を利用した「みそ作り」が実施出来ている。</p>	<p>3</p>	<p>定期開催の自主事業においては、利用率の低い大広間を中心に、概ね良好に開催されており、その他にも世代間交流の市民講座や、体力測定、スマホ教室の講座の実施、旧売店コーナーのスペースを活用して珈琲や軽食等販売の自主事業の実施、新たな講座として調理室を利用した味噌作り講座の開催を確認した。 また、利用率の低い茶室での講座も計画していることを確認した。</p>
--	----------	---	----------	---

【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・運営を行っているか。	3	組織体制については系統図の通りとし、管理計画を立案・運営出来ている。	3	組織機能図の組織体制の確保、市条例、規則について順守していた。また、管理計画を立案し、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、実施回数を定めているか。	3	維持管理計画を区分で定め実施回数通り遵守出来ている。	3	施設維持管理計画、設備点検年間スケジュールにて、点検・保守を計画、実施されていることを確認。 また、独自でクリーンスタッフによる現場調査を行っていることを改善状況報告書にて確認した。
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 名を雇用しているか。	3	基本仕様書の規定通りの確な人員配置が出来ている。	3	事業計画に沿った人員配置がされており、適切に運営されていることを確認した。また、設備運転管理スタッフについては、令和 5 年度より一部再委託、清掃・衛生管理スタッフについて再委託していることを確認した。
・設備運転管理スタッフ、清掃・衛生管理スタッフについては再委託としているか。	3	清掃・衛生管理スタッフは再委託としている。	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っているか。	3		3	
・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ているか。	3	古紙は自治体の回収に提供し、牛乳パック・アルミ缶は回収BOXを設置している。産業廃棄物は専門業者にて託し適切な処理を行っている。	3	施設及び敷地内で発生した廃棄物について、適正に処理されている。また、分別、廃棄場所の整理整頓を実施し、貸室使用時のごみは各自で処分するよう周知するなど、廃棄物の廃出抑制にも取り組んでいることを確認した。
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確認を行っているか。	3	備品一覧表にて確認、管理している。	3	備品台帳による在庫確認を行っている。
・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、市備品との区別を行っているか。	3	センター作成の管理台帳にて管理している。	3	センター作成の管理台帳にて管理していることを確認した。
・鍵についても鍵管理台帳を作成し、業務引継時に市と双方で確認しているか。	3	鍵管理はマニュアルを作成管理している。	3	鍵関係簿にて、マニュアルを作成し管理していることを確認した。
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）				
・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るか。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」を実践しているか。	3	夏場は「ライトダウンキャンペーン」・「COOL BIZ」、冬場は「WARM BIZ」の取り組みを行い利用者の協力を得ている。資源回収BOXの設置、古紙回収の取組実施。	3	市環境政策課実施のライトダウンキャンペーンに参加することで、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、また、資源回収BOXの設置等によるリサイクルや地域の古紙回収への協力、グリーン購入の促進にも取り組んでおり、廃棄物の適正処理にも努めている。また、施設として、エコライフキャンペーンの夏と冬の実施、利用者への周知などにも取り組んでいることを確認した。 ISO14001およびISO50001の認証を取得している。

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)				
・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いるか。	3	大阪府にて、公正採用選考人権啓発推進員を選任し吹田企業人権協議会にも加入している。	3	公正採用選考人権啓発推進員を設置するとともに、吹田企業人権協議会にも入会しており、適切に対応、設置されているものと評価する。
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)				
・貴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るか。	3	障害者雇用率は2.4%と法定雇用率を達成している。	3	障害者の法定雇用率については達成できており、「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る。
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回実施しているか。	3	「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」を年1回実施している。	3	人権研修、情報管理研修、コンプライアンス研修・関連法規研修、個人情報保護情報管理研修が年1回実施されており、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」を規程しているか。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いるか。	3	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」を定め対応している。	3	「セクシャル・ハラスメント防止規程及び実施要領」を定め、周知啓発に努めていることを確認した。 「トラブル対応Q & A」を設置し、随時、周知、スタッフへ共有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、本市と相談のうえ、本市および開示請求者へ報告しているか。	3	保有している個人情報の管理ルールを定め公開要求に対しては貴市へ相談のうえ、貴市及び開示要求者へ報告を行っている。	3	令和5年度においては情報公開請求の該当なし。 枚方市情報公開条例及び施行規則等に基づき、公文書の適切な作成及び保存を行っていることを確認した。
・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ているか。	3	個人情報や法人、個人の競争上の地位、財産権その他不当な利益を害する恐れがある情報に関しては非公開とする。	3	
個人情報の保護に関する法律等の目的等を踏まえ、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）				
・貴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ているか。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しているか。	3	「個人情報取り扱いマニュアル」にて教育を実施している。また、個人情報保護体制を構築し、保護方針を周知徹底している。	3	適正に実施できている。 施設職員に対してもマニュアルを配布し、個人情報の取り扱いについて周知及び研修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）				
・貴社で、「災害対策マニュアル」と「地震対策マニュアル」を整備しているか。	3	危機管理マニュアルを整備している。	3	緊急時マニュアル、防犯マニュアルに加え、災害対策や地震対策についてを一体とした危機管理マニュアルの整備がされていることを確認。適宜改正も行われていることを確認した。また、施設内での挨拶など、声掛けも積極的に行っていることを確認した。
・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」を整備しているか。	3	緊急時マニュアルを整備している。	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いるか。また、警備計画に基づき「防犯マニュアル」を作成しているか。	3	防犯マニュアルを整備している。	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）				
・貴社本社に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か。	3	警備本部を設置しており、24時間365日連絡受付出来る体制が有る。	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。市から指示があった場合には、避難所等の開設・運営に協力しており、福祉避難所の開設や運営を想定して、引き続き市と共同での訓練も行っていくことを確認した。
・本市から、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・運営などに協力しているか。	3	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・運営に協力している。	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っているか。また、責任分担が不明確な案件については本市と協議しているか。	3	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っている。	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」「接客マナーの品質向上」「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」への取組みを提案しているか。	3	具体的には意見箱の設置、接客マナーの教育、ユニバーサルデザインの取り入れ、無料Wi-Fiの設置等を提案、実施している。	3	意見箱を設置して利用者の声を常に把握し、市と協議の上、必要な改善を行い、施設利用の促進を図っていることを確認した。 施設の設定や、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。 無料Wi-Fiを設置するなど利用者の利便性を高めている。 接客マナー向上に関するスタッフへの研修も実施していることを確認した。
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」を提案しているか。	3	具体的には今迄の実施計画に加えて時にSNSでは「LINE公式アカウント」を取得しセンターの情報を発信し利用者層を広げる提案をしている。	4	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、X（エックス）、センターだよりなどの他、新たにLINE公式アカウントやYoutubeなどで発信し、利用者層を広げ、利用促進に積極的に努めている点を評価する。 また、親子で参加できる講座の実施も確認した。

指定管理者による一次評価 平均点	3.1	所管部署による二次評価 平均点	3.0
------------------	-----	-----------------	-----

評価項目 1 (1)の評価基準		
S	事業計画における提案以上に、良好な管理運営を行っている	二次評価の平均点が4点以上
A	事業計画に則した適切な管理運営を行っている	二次評価の平均点が3点以上4点未満
B	事業計画の履行において一部努力が必要だが、概ね適切な管理運営を行っている	二次評価の平均点が2点以上3点未満
C	事業計画の履行において、抜本的な管理運営の改善が必要	二次評価の平均点が2点未満

評価項目 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) に関する事項の評価 (所管部署)	A
---	---

(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）

評価ポイントごとの評価基準	
○	適正（適切）である
△	一部改善が必要であるが、概ね適正（適切）である
×	不適正（不適切）である

評価ポイント	指定管理者による一次評価		所管部署による二次評価	
	評価	評価理由	評価	評価理由
・収支予算書と比較して収入額が大幅に減少していない。／大幅に減少している場合、その理由が妥当で、今後安定した収入を得られる見込みがあるか。	○	・大幅な剥離なく、安定した見込みもある。	○	収支状況書にて、収入額の大幅な乖離は見られなかった。また、安定した収入の見込みも確認。
・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ない。／想定外に多く支出している費目がある場合、その理由が妥当で、今後、予定外の支出が発生するおそれがないか。	○	・想定外に多く支出している項目は無く、順調な予算執行となっている。	○	収支予算書と比較し、人件費の支出が多くなっているが、総支出額では大きな乖離は見られず、全体として黒字の収支となっており、問題はないものと判断した。
・運用資金の借入れを行っていない。／借入れを行っている場合、その理由が妥当か。	○	・運用資金の借入れなし。	○	運用資金の借入れは行っていないと確認。
・口座管理、つり銭等の現金管理は適正に行われているか。	○	・口座管理、つり銭等の現金管理は適正に行っている。	○	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。 券売機売上集計表より台帳と伝票金額の整合性を確認。 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と指定管理料の入出金を行う口座を確認。

評価項目 1 (2) の評価基準		
S	全ての項目が適正（適切）であり、かつ、特に優れた点が見られる	全ての項目が○、かつ、特に優れた点が見られる
A	全ての項目が適正（適切）である	全ての項目が○
B	一部改善が必要であるが、概ね適正（適切）である	△が1個以上
C	不適正（不適切）な点があり、直ちに改善を求める	×が1個以上

評価項目1 業務の履行状況 (2) 施設の管理運営に関する経費の収支状況の評価 (所管部署)

A

(3) 募集要項・仕様書記載事項等に関する事項

評価ポイントごとの評価基準	
○	適正（適切）に実施している。
△	一部改善が必要であるが、概ね適正（適切）に実施している。
×	実施していない、又は不適切な点がある

評価ポイント	指定管理者による一次評価		所管部署による二次評価	
	評価	評価理由	評価	評価理由
・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、市の承認手続きが適切に行われているか。	○	適切に順守出来ている。	○	再委託禁止に関する事項を遵守しており、承認手続きが適切であることを再委託先一覧表にて確認。
・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。	○	指定管理料の入出金を行う専用口座を設置し管理している。	○	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、指定管理料の入出金を行う通帳にて、他の事業等との別口座での管理を確認。
・個人情報保護法等の関係法令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。	○	方針を策定し、遵守している。	○	関係法令に基づき、個人情報保護研修の実施及び個人情報保護方針の周知を徹底するなど、必要な措置を講じていると確認。
・労働基準法等の労働関係法令を遵守しているか。	○	遵守している。	○	遵守されていることを確認。
・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。	○	適切に対応している。	○	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。
・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。	○	規定を定め適切に管理・保管している。	○	文書管理規定を定め、文書の適正な管理、保存に努めていることを確認。
・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。	○	グリーン購入の促進を行っている。	○	グリーン購入をリストで確認したほか、施設内でのごみのリサイクルを推奨、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。
・適切な保険に加入しているか。	○	損害・障害保険に加入している。	○	損害保険付保証明書、傷害保険付保内容証明書の写しにより加入を確認。
・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。	○	受付の見える所に表示している。	○	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。

<p>・障害者法定雇用率が達成され（又は達成に向けて取り組まれ）ており、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。</p>	○	<p>障害者法定雇用率は達成している。 車椅子利用者の駐車場配慮 卓球・グラウンドゴルフ等対応を実施。</p>	○	<p>障害者法定雇用率を達成していることを確認。人権研修の研修資料にて従事者へ研修を行っており、実際の取組みの事例として、車いす利用者の駐車スペースの確保や、卓球、グラウンドゴルフ等の施設利用時の配慮がされていることを確認。</p>
<p>・利用者に対するアンケート等、利用者ニーズの情報収集を適切に行うとともに、その結果を踏まえて改善に取り組んでいるか。</p>	○	<p>アンケートにてニーズの把握と改善を行っている。</p>	○	<p>令和5年度実施アンケートにて、利用者のニーズを把握していることや、施設運営への反映、施設ロビーに掲示するなど、アンケート回答者へフィードバックなども適切に行われていることを確認。</p>
<p>・事業報告書、日報・月報等を遅滞なく市に提出するとともに、業務の実施状況が適切に報告されているか。</p>	○	<p>遅滞なく提出と報告を行っている。</p>	○	<p>各種報告書について、適切に提出され、実施状況が報告されている。</p>
<p>・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。</p>	○	<p>設備点検年間スケジュールにて進捗管理を実施し月次にて報告している。</p>	○	<p>「設備点検年間スケジュール」に沿って点検し、一覧で管理していることを確認した。月次でも正しく報告を受けている。</p>
<p>・施設や設備等の修繕に関して、実施記録や要修繕箇所の把握が適切に行われており、適宜、市に報告されているか。</p>	○	<p>適宜、対応・報告を行っている。</p>	○	<p>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、適切に対応・報告していることを確認。</p>
<p>・自主事業等について適切に運営が行われているか。</p>	○	<p>年間予定表にて進捗管理と報告を実施している。</p>	○	<p>年間予定表、自主事業にかかる決裁や参加者の管理簿などにより、適切な運営を確認。</p>
<p>・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。</p>	○	<p>相談記録・健康記録にて管理している。</p>	○	<p>健康相談記録にて適切な処理・管理を確認。</p>
<p>・高齢者団体の取扱いが適切に行われているか。</p>	○	<p>登録団体一覧表にて管理・報告を行っている。</p>	○	<p>登録団体一覧表及び、新規登録や変更があった際は提出書類にて適切に管理が行われていることを確認。</p>
<p>・老人作業所の管理、運営が適切に行われているか。</p>	○	<p>適切に行っている。</p>	○	<p>老人作業所の利用申請書、業務日誌により、適切な管理運営を確認した。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。</p>
<p>・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。</p>	○	<p>月次報告にて管理・報告実施している。</p>	○	<p>福祉バスの運行状況資料により、適切な管理を確認。 毎月の月次報告時にも報告を受けている。</p>

評価項目 1 (3)の評価基準		
S	全ての項目が適切に実施されており、かつ、特に優れた点が見られる	全ての項目が○、かつ、特に優れた点が見られる
A	全ての項目が適切に実施されている	全ての項目が○
B	一部改善が必要であるが、概ね適切に実施されている	△が1個以上
C	不適切な点があり、直ちに改善を求める	×が1個以上

評価項目1 業務の履行状況 (3) 募集要項・仕様書記載事項等に関する事項の評価 (所管部署)	A
---	---

(4) 改善指示等への対応状況

これまでの定期モニタリング、日常モニタリング、外部評価その他監査等の結果をふまえて市が改善指示を行った事項について確認してください

指示を行った時期	内 容	指定管理者による一次評価	所管部署による二次評価
		対応状況	評価内容
令和 年 月	改善指示等なし		
令和 年 月			
令和 年 月			

評価項目 1 (4)の評価基準	
S	全ての内容について適切に対応されており、かつ、特に優れた対応が見られる
A	全ての内容について適切に対応されている
B	一部対応が不十分な点又は改善を要する点が見られるが、概ね適切に対応されている
C	不適切な点があり、直ちに対応又は改善を求める

評価項目1 業務の履行状況 (4) 改善指示等への対応状況の評価 (所管部署)	—
---	---

2 業務の継続性・安定性

評価ポイントごとの評価基準	
○	適正（適切）である
△	一部改善が必要であるが、概ね適正（適切）である
×	不適正（不適切）である

評価ポイント	指定管理者による一次評価		所管部署による二次評価	
	評価	評価理由	評価	評価理由
・応募の資格に抵触する事項はないか。	○	抵触する事項は一切ない。	○	納税証明書や聞き取りにて応募の資格に抵触する事項はないことを確認。
・施設の収支状況（自主事業の収支を含む）が安定しているか。（赤字の場合は、その赤字分を継続的・安定的にカバーできる財務状況となっているか。）	○	収支状況は安定している。	○	収支状況書にて、黒字を確認。
・その他、団体の経営に影響する要素はないか。	○	特にない。	○	特にないことを確認した。

評価項目 2 の評価基準		
S	継続的・安定的にサービスを提供できる状態であり、かつ、特に優れた点が見られる	全ての項目が○、かつ、特に優れた点が見られる
A	継続的・安定的にサービスを提供できる状態である	全ての項目が○
B	一部改善が必要であるが、概ね継続的・安定的にサービスを提供できる状態である	△が1個以上
C	不適正（不適切）な点があり、直ちに改善を求める	×が1個以上

評価項目 2 業務の継続性・安定性の評価（所管部署）

A

3 指定管理者による一次評価（総括）

- ◆ 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。
- ◆ 一次評価において改善が必要と判断した項目については、今後の改善方法等について必ず記載してください。

一次評価コメント

・指定管理が始まって以来、駐車場内の事故は7件の発生があり、安全は全てに優先すると言う状況ではなかった。改善の為、駐車スペースの見直しを提案し、3番4番スペースを普通車用から軽自動車用に変更し、全体的なスペースに余裕を持たせた結果、事故の発生はなくなった。また、アンケートの要望にあった、旧売店の有効活用として「香り高いコーヒーとドーナツ販売」事業を展開するまで漕ぎつけ、利用者より大きな評価を頂く事が出来ている。文化祭でも初めての試みで、軽食販売事業を行った結果、「模擬店が有り良かった。こういう文化祭を待っていた。」との声を頂く事が出来た。

自主事業の講座も見直し従来のコース数に、新たなテーマで4コース実施する事が出来た。「SNS」広報においては高齢者へのスマホ活用の展開策としてLINE公式アカウントを取得し、「お友達の参加」を促進中。最近になり利用者よりスマホ、LINE、お友達といった言葉が多く聞かれるようになった。

現在の取り組みが利用者を受け入れられているのかどうか真摯に耳を傾け、今後も満足度の向上を目指して取り組む。

・4月1日から設備員を内製化し、今までよりもきめ細かい施設管理が行える様になりました。各自主事業にも積極的に参加し、今後ともより一層のサービスの向上に努めてまいります。

4 所管部署による二次評価（総括）

(1) 評価項目ごとの評価結果（再掲）

評価項目		評価結果
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	A
(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）	A
(3)	募集要項・仕様書記載事項等に関する事項	A
(4)	改善指示等への対応状況	—
2	業務の継続性・安定性	A

(2) 二次評価コメント

- ◆ 一次評価（総括）を踏まえ、所管部署としての二次評価（総括）を記載してください。
- ◆ 評価項目ごとの評価がBまたはCとなった項目については、具体的な改善指示等を必ず記載してください。

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

・中間モニタリング時の実地検査や、資料確認、現地確認及び聞き取りなどにより、選定時の基準、事業計画の内容に対して、概ね計画どおり適正な管理運営を行っていることが評価できる。自主事業についても、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、新たに旧売店コーナーのスペースを活用して珈琲や軽食等販売の実施も確認できた。その他にも、親子が参加できるものや近隣大学の学生との世代間交流の講座などの実施を確認できた。また、スマホ教室の講座に併せて、LINEの公式アカウントの開設や、YouTubeにて施設情報の掲載など、SNSを活用して、積極的に周知活動などの情報発信を行っていることが確認できた。

・また、事故の発生が多かった駐車場の区画について、利用者からの意見や現場の状況を勘案した結果、軽自動車専用の区画の、一部見直しを行ったことで、駐車スペースに余裕が生まれ、令和5年度は事故の発生がなく、利用者の平等利用、安全確保が高まったことは評価できる。

・未来館者への動機付けのためのアンケートのインターネット等の利用などは現状、未実施であるため、SNSなどを活用したアンケートの実施なども提案、実施を求める。

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

・令和5年度の収支状況は黒字となり、概ね良好に管理運営できていると評価する。

(3) 募集要項・仕様書記載事項等に関する事項

・中間モニタリング時の実地検査や、資料確認、現地確認及び聞き取りなどにより、概ね良好に実施されていることが確認できた。修繕をはじめとする各種報告や相談が適切に行われており、利用者アンケートのフィードバックや改善などにも取り組んでいると評価できる。

年間を通して、概ね適正に施設の管理運営業務を行っていることが評価できる。

令和5年度は新型コロナウイルス感染症等の影響がない通常管理運営に戻ったことで、生じる問題にも適宜対応していたが、令和6年度は指定管理期間の最終年度であるため、指定管理者の創意工夫により、さらに施設の管理運営業務が適正に行われるよう努めていただきたい。市においても、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を適切に行っていく。

5 添付資料

◆利用者アンケート結果

◆利用状況・収支状況

利用状況・収支状況

1. 利用状況

項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
開館日	308 日	282 日	308 日	308 日	309 日
施設利用者数	117,532 人	46,552 人	75,160 人	97,839 人	102,921 人
施設稼働・利用率	45 %	25 %	37 %	47 %	44 %
事業開催回数	141 回	73 回	189 回	159 回	134 回
事業参加者数	3,047 人	1,294 人	2,900 人	3,452 人	2,939 人

※現指定管理者による管理は令和2年度から

老人福祉センター					
大広間	129 件	75 件	120 件	145 件	115 件
第1和室	213 件	62 件	155 件	242 件	270 件
第2和室	99 件	68 件	132 件	188 件	121 件
第3和室	54 件	25 件	27 件	85 件	69 件
第1会議室	199 件	116 件	189 件	291 件	292 件
第2会議室	344 件	180 件	271 件	324 件	269 件
第3会議室	385 件	246 件	335 件	400 件	353 件
第4会議室	321 件	125 件	261 件	283 件	237 件
第5会議室	306 件	138 件	237 件	303 件	298 件
調理室	86 件	45 件	61 件	99 件	78 件
講座室	200 件	176 件	197 件	258 件	257 件
茶室	54 件	9 件	29 件	55 件	46 件
体育室（フリー）	206 件	109 件	130 件	133 件	143 件
体育室（卓球）	2,866 件	1,387 件	2,247 件	2,929 件	3,047 件
対局室	1,320 件	619 件	943 件	942 件	766 件
ビリヤード室	750 件	377 件	517 件	676 件	721 件
バンパ―場	141 件	13 件	44 件	58 件	77 件
グラウンド	245 件	142 件	218 件	262 件	261 件
ロビー（ラジオ体操）	280 件	81 件	253 件	303 件	305 件
浴室	566 件	322 件	516 件	606 件	618 件
足湯	566 件	322 件	516 件	606 件	618 件
機能回復訓練室	1,132 件	648 件	1,032 件	1,232 件	1,236 件
老人作業所					
老人作業所	397 件	352 件	467 件	593 件	573 件

2. 収支状況

歳入

単位：円

項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
指定管理料	70,242,000	68,548,000	69,028,753	69,546,321	70,133,321
参加費収入	341,700	184,900	183,000	220,000	160,500
利用料収入	46,290	29,180	31,850	41,410	44,580
その他（水道光熱費負担金収入）	43,989	36,087	38,044	50,550	43,414
小計 a	70,673,979	68,798,167	69,281,647	69,858,281	70,381,815

別掲として市への収入として

単位：円

単位：円

使用料	3,681,800	2,607,650	3,288,750	3,776,850	3,737,700
-----	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

歳出

単位：円

項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
人件費	37,215,663	37,640,213	36,566,578	36,603,863	46,017,044
委託費	15,092,367	19,148,324	18,651,299	18,654,020	9,647,109
諸謝金	741,000	521,561	1,112,806	988,931	730,400
光熱水費	6,430,655	6,044,574	7,436,934	8,779,048	7,441,613
内訳 電気	5,062,933	5,234,314	5,856,177	7,276,219	5,932,079
ガス	146,448	99,392	139,037	172,463	159,312
水道	1,221,274	710,868	1,441,720	1,330,366	1,350,222
燃料費	1,313,638	851,070	1,391,700	1,775,400	1,810,094
消耗器具備品費	1,075,857	709,359	338,558	787,286	572,165
保険料	106,680	105,942	134,252	113,030	153,591
福利厚生費	170,516				
職員被服費	45,700				
研修研究費	0	0	0	0	0
事務消耗品費	46,027	1,191,670	363,095	316,281	600,761
印刷製本費	0	156,970	265,760	335,500	368,720
車輛費	83,277	310,146	327,893	338,792	301,726
修繕費	653,299	1,139,108	1,205,690	1,240,705	1,225,994
通信運搬費	287,992	568,946	480,094	445,444	437,841
会議費	12,000	0	0	0	
広告費	0	0	0	0	
手数料	21,298	22,153	35,240	41,140	52,867
保険料	104,600				
賃借料	283,273	388,124	377,124	377,124	377,124
租税公課	5,000	0	0	0	0
保守料	109,006	0	0	0	0
雑支出	0	0	0	0	0
支払利息支出	5,275	0	0	0	0
固定資産取得支出	158,000				
小計 b	63,961,123	68,798,160	68,687,023	70,796,564	69,737,049

単位：円

合計 a-b	6,712,856	7	594,624	-938,283	644,766
--------	-----------	---	---------	----------	---------

自主事業における収支状況

歳入

単位：円

項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
事業参加料	341,700	184,900	183,000	220,000	160,500
小計 C	341,700	184,900	183,000	220,000	160,500

歳出

単位：円

項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
人件費	0	0	0	0	0
その他	341,700	184,900	183,000	220,000	160,500
小計 d	341,700	184,900	183,000	220,000	160,500

合計 C-d	0	0	0	0	0
--------	---	---	---	---	---