

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：令和7年度）

担当部署名	飯高地域振興局 地域住民課		
評価対象期間	令和 7年 4月 1日	～	令和 8年 3月 31日
評価対象年度指定管理料	11,211,000 円		

1. 施設の概要等

施設の概要	名 称	松阪市飯高高齢者生活福祉センター
	所 在 地	松阪市飯高町富永72番地1
	設置目的	高齢者及び住民の福祉を増進するため設置する。
	設備の概要	敷地面積 3,245.6㎡ 施設の内容 鉄骨造り・一部二階建て（車庫・物置含む）延床面積1,214.94㎡ 事務室、養護室、居室（9室）、健康教育指導室、相談検診室、介護者教室、厨房、食堂、教養娯楽コーナー、機能回復訓練コーナー、介護機器コーナー、特殊浴室、一般浴室、その他、2階会議室、車庫、物置

2. 指定管理者の概要等

指定管理者	名 称	社会福祉法人 松阪市社会福祉協議会
	所 在 地	松阪市殿町1563番地
指定管理業務の内容		(1)飯高高齢者生活福祉センターの次に掲げる業務 ア高齢者介護機能の推進に関する業務 イ高齢者に対する一定期間の住居の提供に関する事業 ウ高齢者の生活、健康等の相談事業 エ高齢者の生きがいを高める事業 オ社会福祉関係団体の指導育成事業 カ高齢者の福祉増進事業 (2)飯高高齢者生活福祉センターの利用の許可に関すること (3)飯高高齢者生活福祉センターの利用料金に関すること (4)飯高高齢者生活福祉センターの維持管理に関すること (5)前各号に掲げるもののほか、市長の権限に属する業務を除く飯高高齢者生活福祉センターの管理に関すること
業務運営実施状況	管理業務の実施状況	○入居者：4月3人 5月2人 6月2人 7月2人 8月2人 9月2人 10月2人 11月4人 12月4人 1月4人 2月4人 3月4人 延べ人数1,006人 ○稼動日数 365日 生活援助員等により管理運営 ○会議室等貸館：110件【延べ利用者1164名】※リモート会議等含む
	サービスの質の向上	入居者が安心して生活できるよう声掛けや見守りを行い、体調不良時には救急対応を行いました。居室設備の不具合や生活の不安などの相談に速やかに対応しています。 家族・松阪市・関係機関と情報共有し、利用者のニーズに沿った生活が継続できるよう相談等に応じ、転居に掛かる支援も行いました。 ボランティアや関係機関のネットワークを活用した、子どもから高齢者まで地域の方達が集う子ども学習支援、子ども食堂、地域食堂、おやつ工房等の自主事業は高齢者の活躍の場に繋がっています。また、クラフト教室を定期開催し、高齢者の社会参加や生きがい活動の場づくりに取り組みました。 施設内の整理整頓に努め避難経路の確保や安全に利用していただけるよう配慮し対応しています。
	施設・設備等の維持管理	施設設備の維持管理を行うため、施設の清掃業務、草刈り、空調機保守、電気保安業務、消防設備、浴槽ろ過装置、浄化槽、自動ドア、グリストラップ、事務機器保守等の点検業務を行なっています。 修繕実施 (市と共にこなったもの) ・浴室給湯配管修繕 ・空調機圧縮機交換修繕 ・非常灯修繕 (指定管理者が行ったもの) ・警報機配線修繕 ・居室トイレ張替修繕 ・浴槽他改修工事 ・白蟻駆除及び施設修繕 ・施設浄化槽 応急修繕 ・消火充水槽ボールタップ修繕 ・LED灯交換修繕（水銀灯ランプ）
指定期間		令和 6 年 4 月 1 日 ～ 令和 11 年 3 月 31 日

(単位：円)

			事業計画				
			令和6年度		令和7年度		
事業収支推計	収入	指定管理料	11,211,000	11,211,000	11,211,000		
		利用料	690,000	661,260	621,204		
		繰入金	2,268,000	604,155	2,577,735		
		雑収入	37,000	3,780	14,740		
		物品寄付金		59,800	357,500		
		計 (A)	14,206,000	12,539,995	14,782,179		
	支出	人件費	9,547,000	8,201,722	9,402,896		
		管理費	3,122,000	2,718,422	3,329,011		
		事業費	1,512,000	1,583,281	1,995,790		
		その他	25,000	36,570	54,482		
		計 (B)	14,206,000	12,539,995	14,782,179		
	収支差引額 (A) - (B)		0	0	0		

3. 指定管理者業務運営項目別評価

評 価 項 目			指定管理者 自己評価		担当部署評価	
業務運営項目		内 容	採点	判定	採点	判定
管理業務の実施状況	①施設の目的や基本方針の確立	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。 また、職員は理解していたか。	5	A	5	A
	②施設設置目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設の設置目的は達成されたか。	4		4	
	③利用者数	利用者数は当初目標数を達成されたか。	3		3	
	④運営状況	施設の供用日数・供用時間は守られたか。また、適正な施設の維持管理、運営が行われたか。	5		5	
	⑤職員の配置状況・勤務実績	職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、業務執行体制（作業責任者・業務担当者）は明確になっていたか。	5		5	
	⑥意思疎通	管理運営業務全般について、市と指定管理者の責任者の間で十分な連絡調整がなされていたか。	5		5	
	⑦各種管理記録等の整備・保管	各種業務計画書、点検記録、整備・修繕・事故・故障等の履歴等の各種管理記録等が整備・保管されていたか。	5		5	
	⑧地域の振興・活性化	地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を行ったか。	5		5	
サービスの質の向上	①施設利用状況及び利用者数増加への取組み	自主事業や運営方法の工夫等利用者数増加に向けた具体的な取組みはあったか。（注1）	4	A	4	A
	②利用者の平等な利用	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組みを行ったか。	5		5	
	③適切な情報提供	全ての利用者が情報を得ることができるよう適切な利用情報の提供を行ったか。	4		4	
	④利用促進・PR	当該施設・事業について、広報誌やパンフレットを作成するなど、具体的な取組みが実施され、積極的な利用促進が図られたか。	4		4	
	⑤非常時・緊急時の対応	事故、災害等の緊急事態発生時の危機管理マニュアルの整備や対応体制の確立はされていたか。	5		5	
	⑥苦情解決体制及び対応	利用者からの意見・苦情等を受けて迅速かつ適切に処理できる体制が整っていたか。 また、事故、苦情に対する対応は適切であったか。	5		5	
	⑦自主事業	利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	5		5	
	⑧利用者アンケートの実施	利用者アンケートを実施し、利用者の意見・要望、満足度の把握に努めたか。 課題がある場合は対応策を講じたか。	3		3	
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持がされていたか。	5	A	3	A
	②備品・什器等の保守点検	備品・什器等が適切に管理され、良好な機能が保持されていたか。	5		5	
	③修繕業務	点検によって異常が認められた場合には、速やかに修繕・交換・整備・調整等の適切な処置を講じたか。	5		5	
	④樹木・植栽等管理業務	草取りや除草等を行い、利用者が快適に利用できるよう良好な景観が保たれていたか。	5		5	
	⑤清掃業務	敷地内は全て利用者が快適に利用できるよう清潔な状態が保たれていたか。	5		5	
	⑥鍵管理	鍵の管理は適切であったか。	5		5	

【（注1）のみ指定管理施設の管理運営評価表作成要項の評価基準1-（2）の採点基準にて評価】

4. 総合評価

指定管理者自己評価	担当部署評価
【努力した点・成果等】 ・施設設備の保守点検により発生した不具合について、市と連携し速やかに修繕や交換等の対応に努めました。防災・避難訓練を年2回実施、備蓄品の確認、ポータブル電源（寄贈）の講習を受けました。 ・入居者の体調不良時には迅速な救急対応を行いました。関係機関との連携しながら日常的な支援を行い、ニーズの把握に努め転居の支援を行いました。 ・自主事業としてクラフト教室を定期開催し、参加者の作品を文化祭に展示、地域の方が活躍・交流できる居場所・生きがいづくりとして施設を利用してもらいました。	【評価すべき点】 ・居住者の体調不良時の救急対応が大切であることは言うまでもないが、日常生活の中での不安を取り除くことも、利用者が望むものであり、利用者及びその家族の期待に応えるべく対応してこられた。 ・自主事業の対象者を高齢者に限定することなく、積極的に展開していることは評価できる。今後も、自主事業のメニューの多様化を図り、さらなる積極的な事業の展開をしていただきたい。
【改善すべき点】 ・災害への備えとして、BCPに沿った必要物品・訓練等の危機管理体制の整備を行い、災害に関して松阪市と連携し取り組んでいくよう努めます。 ・関係機関へ施設の周知を行い、希望される方が利用できるよう努めます。 ・経費削減に取組み施設の維持・管理に努めます。	【指導すべき点】 ・高齢者が生活を送る施設であることから、避難訓練、消防訓練等は他の施設以上に熟練が求められる。また、こういった訓練を実施するのは、火災等の事故の場合に加えて、自然災害に対応するためでもある。災害の種類だけでなく、災害の規模によっても対応が異なるため、如何なる災害等であっても、職員が落ち着いた行動を可能とするよう努めていただきたい。 ・居室の利用についてさらなる周知を行い、複雑化する高齢者の利用ニーズにこたえていただきたい。
【所属長意見（今後の方向性等）】 ・指定管理制度に則って、地域福祉サービスだけでなく施設そのものの管理及び運営を担う役割を果たしていると認識している。 飯高地域においては、過疎化、高齢化が進んでいるその特性から、日に日に地域福祉サービスへの期待度が高まっていると同時に、当該施設は地域内の拠点として、その役割を果たすこともますます重要視されてきている。 地域住民の高齢化が進む中で、長年慣れ住んできた地域で今後も生活を続けていくための地域支援拠点を、公民の両者が手を携えて引きつづき協力していく。 ・飯高地区デマンド交通の停留所に指定されています。魅力ある自主事業に取り組むことで、デマンド交通の利用拡大の期待もできるため、相互に利用拡大していくことを目指してほしい。 ・上記の通り、地域福祉サービスの重要性が増す中、その一方で、現施設の修繕や改修が必要にも増してきている。一定規模以上の施設修繕は松阪市が費用負担するため、施設管理者の裁量だけでは実施できず、かつ実施までの期間も要している。このような現状に立ち、サービスの提供に不可欠な機能の維持及び速やかな不具合の修繕を可能にするようできる範囲で協力していきたい。	

点数	採点基準	
5	優良	協定等で定めた水準以上のサービスが提供されているとともに、独自の新たなサービスが提供されている。
4	良	協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている。
3	普通	協定等で定めた水準のサービスが提供されている。
2	やや劣る	協定等で定めた水準のサービスが一部提供されていない。
1	劣る	協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されていない。早急に改善が必要である。

評価	評価の判定基準
A	5が半分以上かつ残りも3以上
B	全てが3以上
C	2が含まれる
D	1が含まれる