

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：令和元年度）

担当部署名	企画振興部 飯南地域振興局 地域住民課
評価対象期間	平成31年 4月 1日 ～ 令和2年 3月31日
評価対象年度指定管理料	13,028,528 円

1. 施設の概要等

施設の概要	名 称	松阪市飯南高齢者生活福祉センター
	所 在 地	松阪市飯南町横野870番地1
	設置目的	高齢者及び住民の福祉を増進するため松阪市高齢者生活福祉センターを設置する。
	設備の概要	施設の目的を達成するため、居室の提供（5室）、教養娯楽室、機能回復訓練室、浴室食堂などを配置し高齢者及び住民の福祉を増進する事業を行う。 （鉄筋コンクリート造り一部二階建て・建築面積945.69㎡）

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		<p>(1) 飯南高齢者センターの次に掲げる業務を行うものとする。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>(2) 飯南高齢者センターの利用の許可に関すること。</p> <p>(3) 飯南高齢者センターの利用料金に関すること。</p> <p>(4) 飯南高齢者センターの維持管理に関すること。</p> <p>(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南高齢者センターの管理に関すること。</p>
業務運営実施状況	管理業務の実施状況	<p>(居住入居者数)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○入居者：居室数(5居室) 内入居室数5室5名 (3名×8ヶ月、5名×4ヶ月)【延べ44名】 稼働日数：1331日(生活援助員により管理運営) ○教養娯楽室：20件 129名 ○健康教育指導室：22件 182名 計311名
	サービスの質の向上	低コストで高いサービス水準を保持するため、サービスの質の向上を目指し施設の目的である高齢者の福祉を増進する事業を行う。施設的环境美化に努め、利用者が気持ちよく利用していただくため定期的に清掃を行っている。
	施設・設備等の維持管理	<p>施設設備の維持管理を行うため、施設の清掃業務、施設の警備保障、空調機の保守、電気保安業務、消防設備、受水槽保守点検、自動ドア、事務機器保守等の点検業務を行っている。 (社協負担の修繕)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理人室 シンク水道管修繕、浴室 ガラス修繕、浴室裏 水道配管水漏れ修繕、居室 障子・ふすま張り替え、居室 トイレ・台所水漏れ修理、居室 手すり設置、空調 エアコンフィルター交換、居室 洗面台レバー交換 (行政負担の修繕) ・給湯ボイラー配管修繕、脱衣場エアコン交換工事、昇温ポンプ用自動制御装置交換修繕、照明取替修繕(居室LED化)
指定期間	平成31年 4月 1日 ～ 令和6年 3月31日	

(単位：円)

		事業計画	事業収支実績					
			平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	
事業収支推計	収入	指定管理料	12,909,000	10,427,657	10,427,657	10,427,657	10,427,657	13,028,528
		事業収入	571,000	734,820	756,043	707,940	581,200	697,120
		前期末残	0	0	0	0	0	0
		繰入金	1,480,000	2,109,115	2,939,600	3,378,258	3,329,602	591,285
		計 (A)	14,960,000	13,271,592	14,123,300	14,513,855	14,338,459	14,316,933
	支出	人件費	10,423,000	9,480,539	10,470,652	10,453,591	10,349,046	10,244,203
		通常維持経費	4,092,000	3,377,896	3,215,982	3,551,065	3,447,019	3,601,814
		その他経費	445,000	413,157	436,666	509,199	542,394	470,916
		計 (B)	14,960,000	13,271,592	14,123,300	14,513,855	14,338,459	14,316,933
		収支差引額 (A) - (B)	0	0	0	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		
		採点	判定	採点	判定	
業務運営項目	内容					
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。	5		5	
	③利用者数	利用者数は当初目標数を達成されたか。	5		5	
	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。	4		3	
	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。	4		4	
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	B	4	B
	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に、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。	5		5	
	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。	4		4	
	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。	4		4	
	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。	4		4	
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。	4	A	4	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な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
<p>【努力した点・成果等】</p> <p>○住民への生活等の相談窓口を設置し、継続的な利用が確保されている。</p> <p>○居住事業は5居室のうち、11月末時点では3部屋の利用であった。しかし、その後5部屋満室となり現在に至っている。</p>	<p>【評価すべき点】</p> <p>○居住事業については、入居者の選定において外部委員による決定という仕組みを適切に維持されているとともに、生活援助員が、入居者の身になって相談を受け、必要な助言等を行っている。</p> <p>○施設の点検・管理が的確に行われている。</p> <p>○エコオフィスの取組により、省エネ及び低コストの施設運営に努力している。</p>
<p>【改善すべき点】</p> <p>○入居者のニーズ把握に務め、快適な生活環境整備に努める。</p> <p>○貸館の利用を周知していくとともに備品の貸出等も行い、住民サービスの向上と、地域交流の場として利用を促進したい。</p> <p>○施設の老朽化に伴い、設備や備品の修繕が必要になってくることもあるため、施設の日々の見回りや修繕計画を作成し、進捗状況の管理にも努めていきたい。</p>	<p>【指導すべき点】</p> <p>○居住者の生活環境については、居住者の意向もあるが、了解を前提として、定期的な清掃点検を引き続き行っていただくとともに、必要に応じて、清潔な状態を保てるよう尽力していただきたい。居住入居者数が前年度比較すると減となっているが、12月末から5部屋満室の利用となっている。今後も施設の設置目的や指定管理業務の内容を適宜確認し、適切な施設運営に努めること。</p> <p>○通所介護事業所との連携についても、連携のしやすさという施設のメリットを生かした工夫等により、さらにより良い成果を出せるよう今後も事業に取り組みたい。</p>
<p>【所属長意（今後の方向性等）】</p> <p>○本施設は、民間事業者の持つ能力を活用し、地域住民等に対する福祉サービスの向上を主目的として、指定管理者制度を導入している。指定管理者である社会福祉協議会は、この点を十分に理解していただき、施設の物理的な管理のみならず、ソフト事業である高齢者の暮らしの支え、地域福祉の拠点としての通所介護事業との連携により、効率的かつ効果的に、地域住民の信頼を得る中、適切に管理運営を行っている。今後は広報広聴活動に力を入れて、地域との結びつきを高めていってほしい。</p> <p>○施設の今後については、飯高の同施設との連携・役割分担やこの地域における今後の高齢化の進行におけるひとり暮らしの高齢者の居住環境などについて、市としての責務をどのように支援をして果たしていくのか、また、その具体的な方策としての居宅支援の在り方などを勘案するなかで、施設の在り方も含め施設の管理・運営の在り方についても方向性を出していく必要があると考える。</p>	

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