

令和3年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

【施設概要】

No.002

施設名称	上田市中心サービスセンター					
指定管理者名	社会福祉法人 上田市社会福祉協議会	料金制導入区分	利用料金			
指定管理期間	令和3年4月1日 ~ 令和8年3月31日 (5年間)					
施設所管課	福祉部	高齢者介護課				
設置目的	在宅の要援護高齢者及び要援護となるおそれのある高齢者等の自立的生活の助長、社会的孤立感の解消、心身機能の維持向上等を図るとともに、家族の負担の軽減を図るため					
指定管理者が行う業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・センターの利用許可に関する業務 ・センターの施設、設備等の維持管理に関する業務 					
管理業務 の状況	作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況	
	日常清掃	日常的な管内外の清掃	1日1回以上	毎日	職員が実施	
	生垣等手入れ	植木、生垣等の剪定・手入れ	月1回以上	随時	職員が実施	
	日常・定期点検	給排水・冷暖房・電気設備の点検	1日1回以上	毎日	職員が実施	
	消防設備点検	有資格者による法定点検	年2回以上	4月10日、10月3日	専門業者に委託	
職員の 配置状況	役職等(職務内容)			計画	実績	
	管理者(全館の管理・運営・経理業務)			1 人	1 人	
	看護師(施設の維持管理業務、利用者の健康管理)			3 人	2 人	
	介護員(施設の維持管理業務、利用者の介護)			7 人	6 人	
施設の 利用状況	利用区分等	設定目標値	R3年度実績	達成率	R2年度実績	前年度比
	デイサービス利用者数	5,950 人	5,282 人	88.8 %	5,818 人	90.8 %
		人	人	%	人	%
		人	人	%	人	%
		人	人	%	人	%
	開館日数	310 日	延べ利用者数 (R3)	5,282 人	一日あたり 利用者数	17 人
	(施設所管課による評価)					
新型コロナウイルス感染症の影響から利用者の利用控えなどもみられ、やむを得ないもの と考える。 引き続き感染症対策の徹底と利用促進を図っていただきたい。						
自主事業 の状況	事業・イベント名(内容)			開催日時	参加者数	
(施設所管課による評価)						

【収入・支出の状況】

(金額単位:円)※ 消費税額含む

		項目	令和元年度 決算額	令和2年度 決算額	令和3年度 予算額	令和3年度 決算額	備考
指定管理者	指定管理業務	収入					
		居宅介護料収入	38,338,102	44,387,957	40,196,000	37,555,707	
		利用者等利用料収入	8,644,708	3,908,890	3,484,000	3,632,403	
		補助金収入	0	18,080	62,000	72,000	
		雑収入	0	0	25,000	9,100	
		計	46,982,810	48,314,927	43,767,000	41,269,210	
		支出					
	人件費	32,895,163	32,143,560	32,896,000	33,486,009		
	事務費	283,288	273,962	247,000	247,607		
	水道光熱費	1,397,362	1,377,790	1,510,000	1,509,647		
	燃料費	1,289,040	1,093,297	1,414,000	1,413,275		
	業務委託費	2,935,240	3,014,548	3,122,000	3,396,901		
	その他事業費	3,453,128	7,068,414	4,578,000	4,728,668		
	計	42,253,221	44,971,571	43,767,000	44,782,107		
差引	4,729,589	3,343,356	0	△3,512,897			
自主事業	収入						
	計	0	0	0	0		
	支出						
	計	0	0	0	0		
差引	0	0	0	0			
市	歳入						
	計	0	0	0	0		
	歳出						
	修繕費	6,950,000					
	計	6,950,000	0	0	0		
差引	△6,950,000	0	0	0			
総合計			△2,220,411	3,343,356	0	△3,512,897	

【施設所管課による評価】(全施設共通評価項目)

評価項目		判断基準	評価
施設管理	施設の運営・清掃の状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	◎
		条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	○
		事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	○
	光熱水費・環境への配慮の状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。(※電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	○
		省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	○
	設備・備品の保守・管理状況	消防設備は法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。(※消防設備が不要な施設は評価対象外)	◎
		事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	◎
		備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	○
事務手続きの状況	第三者への業務委託は適正に行われているか。	○	
	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	○	
財務状況	収入の状況 (※無料施設は評価対象外)	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。	○
		収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。	○
		料金の徴収や減免等の手続きが適切に行われているか。	○
	支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	○
経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。		○	
経理事務・帳票類の保管等	管理費用の執行状況は適正か。	○	
安全対策・危機管理	個人情報の保護・施設管理上の秘密の保持等	利用者名簿等の個人情報適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	○
		施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	○
	利用者の安全対策・緊急時の対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとともに、避難訓練等、必要な取り組みが行われているか。	○
		危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	○
利用者サービス	利用者サービス向上の取組	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組みが整っているか。	○
		対応する職員によって提供するサービスに差が生じないように、職員に対する研修等、適切な対応が行われているか。	○
	施設利用者への対応	利用者が気持ちよく利用できるよう、接客マナーや施設利用に係るサービスは適切であるか。	○
		特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	○
従業員の労働条件	労働条件の明示、帳簿類の整備等	労働契約書(労働条件通知書)が適正に整備されているか。	○
		法定三帳簿(労働者名簿、出勤簿、賃金台帳)が適正に整備されているか。	○
		就業規則が適正に整備されているか。	○
		36協定が適正に締結されているか。	○
	労働条件の内容	労働時間の管理は適正か。	○
		賃金の管理は適正か。	○
		年次有給休暇の運用・管理は適正か。	○
	各種保険・安全衛生	社会保険・労働保険に加入しているか。	○
安全衛生の管理体制は適正か。		○	
個別事項	衛生管理について	感染症防止のための取組が実施されていること。	◎

(施設所管課の評価)※「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載

・職員のマスク着用、検温、手指消毒液の設置など感染症対策が適正に行われている。

【指定管理者による自己評価】(セルフモニタリング)

(1)令和3年度(令和3年4月1日～令和4年3月31日)の取り組みに対する評価

①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み

- ・居宅介護支援事業所や地域包括支援センター等にPRをし、新規利用者の獲得に努めました。
- ・新型コロナウイルス等の感染症予防を徹底しながら、新たなレクリエーションの企画や外出行事を行いました。
- ・利用者への対応の充実のため、職員間の情報共有を徹底しました。

②経費節減に対する取り組み

- ・冷暖房の使用について、サーキュレーターも併用しながら節電に心掛けました。
- ・館内の電灯等利用していない場所について、こまめに電気を切るなど節電に努めました。
- ・人件費の削減にも努めました。

③その他

- ・新型コロナウイルス、新型インフルエンザや他ウイルスに対する感染防止の為、利用者への周知や情報提供を行うと共に、消毒の徹底や消毒液の配置等感染予防を徹底して行いました。

(2)指定管理業務実施上の課題

- ・施設の老朽化に伴い、修繕が必要な箇所が散見されます。
(浴室タイル、ホール床等、経年劣化による修繕箇所があります。)

(3)次年度以降の取り組み

- ・上田市社会福祉協議会が掲げる「あったかい、心あふれる、協働のまち」のキャッチフレーズのもとに、地域住民のニーズに応え、関係機関とも協働しながら、心のこもったサービスの提供に努めていきます。
- ・昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染予防対策を徹底し、安心して利用できる環境づくりをする。
- ・新規利用者増加のため、居宅支援事業所等と今まで以上に連携を図ります。
- ・職員の資質向上を目的とし研修(オンライン含)に参加していきます。

(4)その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・実習生やボランティアさん(囲碁・将棋等)にきてもらえないのが残念
- ・苦情等はありませんでした。

②市からの改善指示に対する対応(※市から改善指示等があった場合のみ)

- ・特になし