

# 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.008

|   |   |                    |            |            |                     |        |
|---|---|--------------------|------------|------------|---------------------|--------|
| 施設名称  | 上田市高齢者福祉センター  |                    |            |            |                     |        |
| 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            | 無料施設       |            |                     |        |
| 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  | 高齢者に関する各種の相談に応ずるとともに、高齢者に対して、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜を総合的に供与すること。  |                    |            |            |                     |        |
| 指定管理者が行う業務内容                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・上田市高齢者福祉センターの利用許可に関する業務</li> <li>・上田市高齢者福祉センターの施設、設備等の維持管理に関する業務</li> </ul> |                    |            |            |                     |        |
| 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  | 日常的な館内清掃及び消毒       | 毎日         | 毎日         | 職員及びシルバー人材センターからの派遣 |        |
|   | 浴室清掃・消毒   | 浴室・浴槽・濾過機装置等       | 毎日         | 毎日(週2回大掃除) | 職員が実施               |        |
|   | 日常点検  | 給排水・冷暖房・電気設備等の点検   | 毎日         | 毎日         | 職員が実施               |        |
|   | 給湯・暖房・ボイラー点検  | 有資格者による法定点検        | 設備毎の指定日    | 設備毎の指定日    | 専門業者に委託             |        |
|   | 消防設備点検  | 有資格者による法定点検        | 年2回        | 9月・3月      | 専門業者に委託             |        |
| 設備等保守   | 自動ドアやエレベーター等  | 自動ドア年3回、エレベーター年10回 | 令和3年度中     | 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                  |        |
|   | 統括責任者(正規)   |                    |            | 1人         | 1人                  |        |
|   | 施設管理担当(嘱託)  |                    |            | 1人         | 1人                  |        |
|   | 高齢者学園担当(嘱託)   |                    |            | 1人         | 1人                  |        |
|   | 庶務・会計担当(嘱託)   |                    |            | 1人         | 1人                  |        |
|   | 施設管理・送迎(パート)  |                    |            | 1人         | 1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   |
|   | 入場者数  | 人                  | 31,905回    | - %        | 37,075回             | 86.1 % |
|   |   |                    | 回          | %          | 回                   | %      |
|   |   |                    | 回          | %          | 回                   | %      |
|   |   |                    | 回          | %          | 回                   | %      |
|   |   |                    | 回          | %          | 回                   | %      |
|   | 開館日数  | 194日               | 延べ利用回数(R3) | 31,905回    | 一日あたり利用回数           | 164回   |
| (施設所管課による評価)<br>新型コロナウイルスの影響により、利用者数が大幅に減少した。 |   |                    |            |            |                     |        |
| 自主事業の状況                                       | 事業・イベント名(内容)  |                    |            | 開催日時       | 参加者数                |        |
|   | 高齢者初級パソコン教室   |                    |            |            | 31                  |        |
|   |   |                    |            |            |                     |        |
|   |   |                    |            |            |                     |        |
| (施設所管課による評価)<br>高齢者の生きがいつくりと仲間づくりの場となっている。    |   |                    |            |            |                     |        |

## 【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<br>決算額 | 令和2年度<br>決算額 | 令和3年度<br>予算額 | 令和3年度<br>決算額 | 備考 |
|-------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|----|
| 指定管理者 | 指定管理業務       | 収入           |              |              |              |              |    |
|       |              | 自指定管理料       | 38,374,000   | 37,858,000   | 36,382,000   | 35,582,000   |    |
|       |              |              |              |              |              |              |    |
|       |              |              |              |              |              |              |    |
|       |              | 計            | 38,374,000   | 37,858,000   | 36,382,000   | 35,582,000   |    |
|       |              | 支出           |              |              |              |              |    |
|       | 人件費          | 16,367,075   | 13,482,507   | 14,267,000   | 14,260,816   |              |    |
|       | 事業費          | 20,172,456   | 22,931,496   | 19,452,000   | 19,458,184   |              |    |
|       | 助成費          | 80,000       | 80,000       | 80,000       | 80,000       |              |    |
|       | 高齢者学園委託      | 1,754,469    | 1,363,997    | 1,783,000    | 1,783,000    |              |    |
|       |              |              |              |              |              |              |    |
|       | 計            | 38,374,000   | 37,858,000   | 35,582,000   | 35,582,000   |              |    |
|       | 差引           | 0            | 0            | 800,000      | 0            | 変更契約         |    |
| 自主事業  | 収入           |              |              |              |              |              |    |
|       | 高齢者初級パソコン教室  | 602,400      | 264,600      | 164,700      | 164,700      |              |    |
|       |              |              |              |              |              |              |    |
|       | 計            | 602,400      | 264,600      | 164,700      | 164,700      |              |    |
|       | 支出           |              |              |              |              |              |    |
|       | 高齢者初級パソコン教室  | 602,400      | 264,600      | 164,700      | 164,700      |              |    |
|       |              |              |              |              |              |              |    |
| 計     | 602,400      | 264,600      | 164,700      | 164,700      |              |              |    |
| 差引    | 0            | 0            | 0            | 0            |              |              |    |
| 市     | 歳入           | 施設使用料        | 329,157      | 229,326      | 227,000      | 227,126      |    |
|       |              | 公衆電話使用料      | 3,480        | 1,190        | 1,000        | 1,220        |    |
|       |              | 施設私用電灯水道料    | 594,074      | 596,776      | 592,000      | 592,872      |    |
|       |              | 計            | 926,711      | 827,292      | 820,000      | 821,218      |    |
|       | 歳出           | 指定管理料        | 38,374,000   | 37,858,000   | 36,382,000   | 35,582,000   |    |
|       |              |              |              |              |              |              |    |
|       |              | 計            | 38,374,000   | 37,858,000   | 36,382,000   | 35,582,000   |    |
| 差引    | △ 37,447,289 | △ 37,030,708 | △ 35,562,000 | △ 34,760,782 |              |              |    |
| 総合計   |              |              | △ 37,447,289 | △ 37,030,708 | △ 34,762,000 | △ 34,760,782 |    |

【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。<br>(※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。<br>(※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<br>(※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。<br>施設運営に不要な経費の支出がないか。   | ○  |
| 経理事務・帳票類の保管等 | 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。                        | ○   |    |
|              | 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なわれているか。   | ○  |
|              |  | 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。<br>管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。<br>(※加入不要な施設は評価対象外) | ○  |
| 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。<br>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         |  |   |    |

(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

【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

コロナウィルスの影響により、年間の開館日数の約30%にあたる99日間が休館となり、利用者の増加は認められなかったが、開館中は感染予防を徹底し、利用者が安全・安心に過ごしてもらえるよう努めた。

②経費節減に対する取り組み

- ・ 廊下や浴室の照明をLEDへ交換。
- ・ コピー用紙の裏紙の再利用に努めた。
- ・ ロボット掃除機を使用し掃除の効率を良くした。

③その他

コロナウィルスの影響により感染警戒レベルが5以上の場合は休館となる。高齢者文化祭は中止。その他の事業も休館中はすべて中止

(2)指定管理業務実施上の課題

- ・ ボイラー設備の老朽化により、修繕費が毎年増加し高額となっている。
- ・ 建物の老朽化により、大雨やゲリラ豪雨による雨漏りの早急な対応が必要となっている。(屋根の防水塗装・雨どい修繕)
- ・ ロビーや大広間に冷暖房設備がないため、利用者の熱中症対策や寒さ対策が必要となっている。
- ・ 利用者が高齢化し、見守りが必要と思われる方も増えており、その都度職員の対応が必要となっている。(市や包括との連携)

(3)次年度以降の取り組み

利用者が安全で快適に過ごしてもらえるよう環境整備に努めていく。

(4)その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・ 足や膝の悪い方が多く、和室では利用しづらいという意見から、机と椅子の部屋を増やした。
- ・ 風呂利用者のマナーの問題によるトラブル(場所取り、マスクを外してのおしゃべり等)  
→ 張り紙や見回り時の声掛け

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)