

令和5年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

【施設概要】

施設名称		上田市真田総合福祉センター				
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	使用料(収納委託)	
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		真田地域自治センター 真田市民サービス課				
設置目的		障がい者及び高齢者の社会参加を支援するとともに、市民のボランティア活動への参加を積極的に推進する				
指定管理者が行う業務内容		・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	館内・駐車場清掃 会議室等清掃		一日1回 使用後	毎日 (閉館日除く)	職員 使用者
	定期清掃	館内清掃(会議室等の床) 〃 (トイレ等)		年1回 週1回	3月30日 毎週月曜日	業者に委託
	日常点検	給排水、冷暖房、消防、電気設備、自動ドア点検		一日1回	毎日 (閉館日除く)	職員
	ボイラー点検	専門業者による点検		年1回	10月16日	専門業者に委託
	消防設備点検	専門業者による点検		年1回	3月21日	専門業者に委託
	自動ドア保守点検	専門業者による点検		年4回	4月5日 7月3日 9月26日 1月12日	専門業者に委託
	外構管理	街灯、排水設備、冬期除雪等				
職員の配置状況	役職等(職務内容)				計画	実績
	統括責任者(全館の管理運営統括)				1 人	1 人
	管理担当(管理、窓口、総務、経理、利用者対応等)				4 人	4 人
					人	人
施設の利用状況	利用区分等	設定目標値	R5年度実績	達成率	R4年度実績	前年度比
	利用者	4000 人	8231 人	205.8 %	3440 人	239.3 %
	使用回数	890 回	1,127 回	126.6 %	765 回	147.3 %
		人	人	%	人	%
		人	人	%	人	%
	開館日数	360 日	延べ利用者数(R5)	8,231 人	一日あたり利用者数	23 人
	(施設所管課による評価) ・コロナの5類感染症移行、利用者が増加傾向にあり、昨年度比で約2.4倍、コロナ前の令和元年度の約58%まで回復した。 ・指定管理者による生活困窮者向けの食料や文房具の配布イベントや、地域共生社会を目的とした地元福祉施設との共同イベント等により、利用者が増加している。					
	自主事業の状況	事業・イベント名(内容)			開催日時	参加者数
ボランティア育成活動			10月17日他	919人		
在宅福祉サービス			随時	17人		
生活援護事業			随時	6人		
(施設所管課による評価) 令和5年5月に新型コロナウイルス感染症が5類へ移行し、行動制限等が行われなくなったこと、また広報活動もあり、参加者が回復傾向にある。今後も積極的な広報活動に期待したい。						

【収入・支出の状況】

(金額単位:円)※ 消費税額含む

			項目	令和3年度 決算額	令和4年度 決算額	令和5年度 予算額	令和5年度 決算額	備考
指定管理者	指定管理業務	収入	指定管理料	4,254,000	4,255,000	4,712,000	4,712,000	
			計	4,254,000	4,255,000	4,712,000	4,712,000	
		支出	人件費	1,188,203	1,330,426	1,403,000	1,442,731	
			光熱水費	148,915	183,439	300,000	202,404	
			燃料費	521,917	554,368	900,000	521,401	
			委託料	1,147,997	1,201,195	1,138,000	1,246,554	
			修繕費	349,760	304,611	330,000	482,043	
	公課費		388,727	389,000	422,000	424,000		
	その他		508,481	291,961	219,000	392,867		
	計	4,254,000	4,255,000	4,712,000	4,712,000			
	差引			0	0	0	0	
	自主事業	収入	社協財源	0	0	0	0	
			参加費	0	0	0	0	
			計	0	0	0	0	
		支出	講師謝金	0	0	0	0	
			材料費	0	0	0	0	
			計	0	0	0	0	
	差引			0	0	0	0	
市	歳入	使用料	24,490	21,710	23,000	26,400	一般	
		諸収入	192,553	249,709	337,000	370,185	包括・シルバー管理負担金・光熱水費	
		計	217,043	271,419	360,000	396,585		
	歳出	指定管理料	4,254,000	4,255,000	4,712,000	4,712,000		
		光熱水費	1,188,990	1,738,678	1,947,000	1,744,857		
		通信運搬費	67,068	67,068	0	0	R4で有線廃止	
		修繕・工事・法定点検等				462,000		
		計	5,510,058	6,060,746	6,659,000	6,918,857		
差引			△ 5,293,015	△ 5,789,327	△ 6,299,000	△ 6,522,272		
総合計			△ 5,293,015	△ 5,789,327	△ 6,299,000	△ 6,522,272		

【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。	○
財務状況	収入の状況 (※無料施設は評価対象外)	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。	○
		収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。	○
	支出の状況	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。	○
	経理事務・帳票類の保管等	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。	○
		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。	○
		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。 (※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			
(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5年度(令和5年4月1日～令和6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

(1)環境整備について

- ・草刈り及び剪定等は、業者委託と職員により実施しました。
- ・花壇の花植えを夏・秋に実施し、花のある施設環境づくりに努めました。
- ・センター内外の見回りと清掃を職員で積極的に行い、施設管理に努めました。

(2)職員研修について

- ・防火、防犯をはじめ苦情解決対応の研修を行い、安全面や接客に努めました。

(3)施設PRについて

- ・コロナ5類への移行を踏まえながら利用者等へのPRに努めました。

②経費節減に対する取り組み

- ・コロナ5類への移行もあり、利用者数はコロナ禍前の6割弱まで回復しましたが、施設の維持管理も含め次の点に留意しました。
- ・引き続き、基本的な感染対策に配慮しつつ冷暖房を使用しました。
- ・暖房については、天候や来館者数等を考慮しボイラーの運転を調整するとともに、夏期は熱中症対策も考慮しながら「クールビズ」の実施により冷房利用を極力控え経費の節減に努めました。

③その他

- ・利用者(高齢者や障害者)に配慮し、引き続き、消毒設備と非接触型体温計を設置し利用者に自由に使用いただくなど基本的な感染対策に努めました。

(2)指定管理業務実施上の課題

- ・エレベーター未設置や館内の照度不足等約50年前の建築とはいえ、福祉施設として利用者の要望に応えられない現状があります。
- ・清掃や小破修繕など日常の施設管理には努めているものの、老朽化が進んでおり災害時の躯体への影響が懸念されます。
- ・真田体育館は指定緊急避難所となっていますが、動線上には本施設があり、有事の際は管理体制が課題になると思われます。
- ・コロナ5類への移行後、各団体等の活動も活発化し、施設利用者の増加に伴い駐車場が満車となることも多くなり別の駐車場への案内など苦慮しています。

(3)次年度以降の取り組み

- ・利用者アンケートによる要望等を踏まえながら利用者減少傾向への対応等を検討し、PRも含め施設の運営と維持管理に取り組みます。

(4)その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・昨年に引き続きエレベーターが無いこと、施設全般古く暗い、また、駐車場が不足といったご意見をいただいています。また、利用者以外の駐車(図書館、自治センター利用者)が多い気がするとのことのご意見もありました。
- ・インターネット環境を整備してほしいとの要望もいただいています。

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)