

令和5年度（輪内高齢者サービスセンター）モニタリング評価調書

【施設状況】

施設名称	輪内高齢者サービスセンター				
指定管理者名	社会福祉法人 尾鷲市社会福祉協議会				
所管課	福祉保健課				
構成施設	サービスセンター				
	倉庫棟				
	サイクルポート				
施設分類	05 社会福祉施設	施設利用者圏域	01 地域施設	料金方法	03 料金設定なし
施設概要	①平成11年3月5日竣工 ②構造：重量鉄骨平屋造 ③敷地面積：1,112㎡ ④建物面積：・サービスセンター 1棟615.00㎡ ・倉庫棟 1棟5.40㎡ ・サイクルポート 1棟6.88㎡				
施設設置目的	在宅の高齢者及びその家族の福祉の向上と、健康な高齢者の社会参加を促進させ、福祉の増進を図る。				
基本方針等	輪内地区における福祉サービス等の提供拠点として、輪内地域の福祉の向上を図る。				
主な実施事業	(1) 高齢者に対する生活及び健康の相談及び指導に関する事業 (2) 高齢者の健康の保持・増進に関する事業 (3) 高齢者の教養の向上、レクリエーション等に関する事業				

【項目評価基準表】

評 価	評 価 基 準
5 (優れている)	協定、実施計画の基づく管理運営や事業の実施が期待以上であり、指定管理者のノウハウ、努力等によるところが特に大きい
4 (良い)	協定、実施計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上である。
3 (普通)	協定、実施計画に基づく管理運営や事業が予定どおり実施された。
2 (劣る)	協定、実施計画の一部が予定通り実施されておらず、管理運営の一部において市の指導が必要である
1 (悪い)	協定、実施計画が全く実施されておらず、管理運営の全てにおいて市の指導が必要である。 市の指導を受けてもなお、改善が図られない。

【評価項目】

1 指定管理者の健全性

指定管理者名	社会福祉法人 尾鷲市社会福祉協議会		指定回数	8 回
指定期間	令和5年4月1日 ～令和8年3月31日	3年 0ヵ月	管理運営開始日	令和5年4月1日
指定管理者の健全性	施設の設置目的や市が示した基本方針、また、自らが提案した内容に沿った管理運営であったか。また、団体の財務状況や組織体制は、管理運営実績のある他施設での管理運営も踏まえ、良好で健全か。			評価
	特記事項 (問題等があった場合に、その内容等を記入)	平成11年の開設当初から同法人に管理を委託している。なお、平成18年度からは指定管理業務として委託している。また、同法人は、平成30年度までは福祉保健センターの指定管理者であり、本施設の管理にその経験を活かすことができている。組織の財務状況・体制ともに概ね良好である。		3

2 施設の有効活用

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		利用区分等	単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	対前年比	3
		施設利用実人数	人	512	497	612	533	87%	
		施設利用延人数	人	3,680	3,328	3,831	3,301	86%	
		稼働日数	日	313	313	312	312	100%	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
		(特記事項)							
事業実施内容	区分	協定内容・指定管理者提案		追加事業、未実施事業及び未実施の理由					
	市指定事業	(1) 高齢者に対する生活及び健康の相談及び指導に関する事業 (2) 高齢者の健康の保持・増進に関する事業 (3) 高齢者の教養の向上、レクリエーション等に関する事業		特になし					
	自主事業	(1) デイサービスセンターの運営 (2) 一般介護予防事業（市委託事業） (3) 配食サービス（市委託事業） (4) あったか弁当事業		特になし					
サービス維持、向上の取組 (広報等)		利用者から様々な相談に対応できるよう、福祉・医療の専門職の配置、レクリエーション用具や運動器具、パンフレット等を整備するなどサービスの向上を図っている。また、市からの委託事業である「一般介護予防事業」や「配食サービス」、自主事業である「あったか弁当事業」や高齢者・障がい者を対象とした「デイサービス」などの事業も本施設で展開しており、輪内地域を中心とした福祉サービスの拠点となっている。							

3 利用者評価

利用者評価	区 分	内 容		評価
	利用者 要望把握	(1) 利用者要望把握方法	利用者宅等での対面聴取、日々の連絡帳や電話等による家族からの意見聴取、アンケート調査	4
		(2) 調査、会議等の内容		
		利用者宅を訪問し、対面での聞き取り調査を実施。 また、調査等の内容については、ミーティング等を通じて、職員間で情報共有し、対応策等の協議を行っている。		
	(3) 調査、会議等の結果			
	必要に応じて、関係機関と連携しながら、その対応に努めている。			
利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価			
	苦情解決のため、第三者委員会を設置し、迅速かつ丁寧な対応に努めている。 また、利用者アンケートについても、概ね高評価を得ている。（※別紙のとおり）			
	(2) 苦情・改善等の要望事項			
	特になし			
	《対応措置》			
	特になし			

4 事業収支

事業収支 (単位：円)	指定管理者収入（令和5年度）				市の収入				評価		
		年度計画額		収支実績額			年度決算		年度決算（前年度）		
		項目	金額	項目	金額		項目	金額	項目	金額	
	収入			指定管理料	0	歳入	電源立地交付金	2,712,000			
				受取利息配当金収入	135						
	計	0	計	135		計	2,712,000	計	0		
支出	水道光熱費	2,034,000	水道光熱費	1,954,244	歳出	修繕料	656,673	修繕料	472,450	3	
	修繕費	220,000	修繕費	111,760		役務費	61,600				
	業務委託費	319,000	業務委託費	319,000		使用料	13,015	使用料	13,015		
	手数料	5,000	手数料	4,100		工事費	3,553,000				
	保守料	300,000	保守料	287,650		備品購入費	825,000	備品購入費	462,000		
	雑支出	14,000	雑支出	13,200							
		計	2,892,000	計		2,689,954		計	5,109,288		計
自主事業	収入	32,277,000	収入	32,419,986							
	支出	32,933,000	支出	30,000,333							
	自主事業損益	△ 656,000	自主事業損益	2,419,653							
損益	△ 3,548,000		△ 270,166		差引	△ 2,397,288		△ 947,465			
人件費比率【人件費（賃金等）／ 年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）							0				

5 管理運営全般 ※すべて☑で、「3」。「4」又は「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載して下さい。

管理運営全般	区 分	確 認 内 容		チェック欄	評価
	職員配置	1 施設の管理運営に必要な人員が適正かつ有効に配置されているか		✓	3
		配置実績 (うち市内雇用職員数)	1 5 名 (1 4 名) ※令和 5 年度末		
		2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか			
		3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか			
		4 職員の資質・能力の向上を図り、施設を適切に運用するための取組や研修がなされたか			
	平等利用	1 特定の団体や個人に偏らず、公平・公正な透明性の高い運営がなされたが		✓	
		2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか			
	経理	1 施設の管理運営に係る収支の内容、指定管理料、利用料金等の取扱いは適切に行われたか		✓	
		2 収支内容等を記載した帳簿を整理しているか			
	施設・備品の維持管理	1 必要とされている保守、点検、清掃、保安、警備等、必要な維持管理業務が確実に行われたか		✓	
		2 備品の管理は適切に行われたか			
	セルフモニタリング等	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか		✓	
		2 事業計画・報告書、予算書・決算書や、施設の利用状況など定期報告、点検・検査結果報告などが遅滞なく提出されたか			

6 危機管理体制 ※すべて☑で、「3」。1ヵ所でも空欄の場合は「1」。「4」又は「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載して下さい。

危機管理体制	区 分	確 認 内 容	チェック欄	評価
	安全対策	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか	✓	3
		2 危機管理マニュアルなどの内容が職員に周知されているか		
		3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか		
	個人情報保護	1 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか	✓	
	防犯、防災 対策	1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか	✓	
		2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		
	緊急時対応・体制	1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか	✓	
		2 必要な保険に加入するなど、利用者などから損賠賠償請求への対応措置が講じられているか		

7 地域連携

地域連携	地域（利用者）の声を聞く体制や協働で地域貢献出来る運営であったか。また、市内雇用や市内事業者からの物品購入する等、地域を活用した管理運営であったか。		評価
	協定内容・指定管理者提案	追加された内容、未実施の内容及びその理由	3
	年2回、運営推進委員会を開催し、地域住民の声を運営に反映させている。 また、市内に居住する住民を積極的に職員として採用していることや、市内業者から食材や物品の仕入れを行うなど、地域に根差した施設を目指す姿勢がみられる。	特になし	

【総合評価】

総合評価	評価項目	評価	得点	総 合 評 価	
	指定管理者の健全化	3	6	合計得点 <	