

令和3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	別紙のとおり				
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	7 回	
指定期間	令和2年4月1日 ～令和5年3月31日	3年 0ヵ月	管理運営開始日 令和2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委託し、平成18年度からは指定管理者として管理を行っている。また平成30年度までは福祉保健センターの指定管理者として施設の管理運営を行い、その経験を本施設にも活かすことができている。組織の財務状況・体制概ね良好である。		3

2 施設の有効活用

利用区分等		単位	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	対前年比	評価
施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	施設利用実人数	人	627	500	512	497	97%	3
	施設利用延人数	人	4,191	3,801	3,680	3,328	90%	
	稼働日数	日	308	311	313	313	100%	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
	(特記事項) 新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、介護予防事業を休止することが多く、利用者が減少している。							
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						
	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						
サービス維持、向上の取組(広報等)		利用者からの要望に応じた休日の利用対応、福祉・医療の専門職の配置、運動器具や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、施設本来の目的に沿った事業も本施設で展開しており、地域の福祉サービスの拠点となっている。						

3 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	対面聴取・電話聴取・アンケート調査	4
	(2) 調査、会議等の内容	利用者宅に出向き、聞き取り等を実施し、必要に応じて関係機関と連携を図っている。情報等については、ミーティング等で適宜協議・職員間の共有を行っている。	
	(3) 調査、会議等の結果	必要に応じて関係機関に繋いでいる。	
利用者からの 評価・要望・ 苦情等	(1) 良好とする評価	苦情解決事業として第三者委員会を設置し、迅速に対応している。利用者のアンケート結果についても概ね高評価を得ている。	4
	(2) 苦情・改善等の要望事項	特になし	
	《対応措置》		

4 事業収支

	指定管理者収支 (令和3年度)				市の収支				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		
事業収支 (単位:円)	収入								3	
		計	0	計	0	計	0	計		0
	支出	水道光熱費	3,051,000	水道光熱費	2,796,555	修繕料	264,000	修繕料		407,000
		修繕費	275,000	修繕費	321,541	使用料	13,015	使用料		127,776
		業務委託費	1,779,000	業務委託費	725,645					
		手数料	87,000	手数料	67,907					
		保守料	616,000	保守料	604,954					
		雑支出	14,000	雑支出	20,930					
計		5,822,000	計	4,537,532	計	277,015	計	534,776		
自主事業	収入	37,484,000	収入	32,374,743						
	支出	29,875,000	支出	31,890,681						
	自主事業損益	7,609,000	自主事業損益	484,062						
損益	1,787,000		△ 4,053,470	差引	△ 277,015		△ 534,776			
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。

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) 15名(全員市内雇用)		
	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		
平等利用	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	☑	3
	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		
経理	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか	☑	3
	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		
施設・備品の維持管理	2 収支内容等を記載した帳簿を整理しているか	☑	3
	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実行されたか		
セルフモニタリング等	2 備品の管理は適切に行われたか	☑	3
	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	☑	3

(別紙)

6 危機管理体制 ※すべて☑で、「3」。1カ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。

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	評価
<p>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。</p> <p>協定内容・指定管理者提案</p> <p>追加された内容、未実施の内容及びその理由</p> <p>輪内地区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。また、土砂災害時等の収容避難所等として適切に運営できるよう避難訓練を行うとともに、食料や毛布、水などを備蓄している。</p>	4

【総合評価】

評価項目	評価	得点	合計得点	総合評価
指定管理者の健全化	3	6	66	
施設の有効活用	3	6		
利用者評価	4	16		
事業収支	3	6		
管理運営全般	3	12		
危機管理体制	3	12		
地域連携	4	8		
評価理由	<p>長年にわたり輪内地区における福祉サービスの拠点として、同法人が施設を運営しており、そのノウハウの蓄積を活用し、地域の福祉向上に繋がる取り組みを行っている。地域における相談窓口として地域包括支援センターの分室である輪内ランチが設置されており、自主事業としても高齢者に限らず障がい者に対するデイサービスや市の配食サービス事業の対象でない方に対してあったか弁当事業を実施するなど、施設本来の目的に沿った独自のサービスも展開している。また、職員の負担を軽減するために電動リフトやマッスルスーツを導入し、施設従事者に対しても配慮が行われている。一方、コロナ禍において利用者の自粛マインドの影響もあり、施設利用及び事業収入が減少しているため、今後いっそう利用者確保のための取り組みが必要と考えられる。</p>			
取組・改善案等 (施設所管課)	前年度からの課題	改善状況	改善案等（改善されていない場合）	
	特になし			
次年度の目標・取組等 (施設所管課)	<p>本市では高齢者の居場所づくりに取り組んでおり、本施設が輪内地区における福祉サービスの拠点であることはもとより、地域住民の集いの場としていっそう認知されるよう取り組んでもらいたい。また、利用者確保に繋がるより積極的な取り組みが求められる。</p>			