

## 平成20年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	四日市市西老人福祉センター
所在地	四日市市西坂部町1397番地1
指定管理者	名称 社会福祉法人風薫会 代表者 理事長 大橋 秀行 住所 四日市市高砂町7番6号
モニタリングの実施方針・方法等	本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒヤリング等により把握しました。 その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に示された項目ごとに、次葉の通り、具体的な業務の履行状況等についての確認結果をコメントしたうえで、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載しました。
担当部課 (問合せ先)	福祉部介護・高齢福祉課 TEL：059-354-8425 E-mail：kaigohoken@city.yokkaichi.mie.jp

### ■ モニタリングの総合コメント

施設の管理運営については、高齢者の各種相談に応じるとともに、健康の増進、教養の向上やレクリエーションのための便宜を総合的に供与するという老人福祉センターの設置目的に沿った運営がなされ、市民サービスの向上と効率的な施設運営に向けた工夫がみられました。また、施設の維持管理や事務処理も協定書及び仕様書に基づき概ね適切に行われていることから、総合的に判断して運営状況は良好であると評価します。

指定管理者は、利用者の声を施設の運営に反映させるため、アンケートを実施し、「ご意見箱」を設置しています。アンケートでは、職員の対応や環境整備について評価する意見のほか、利用時間や事業内容に関する要望も寄せられました。イベントの開催など既に取り組みされている事項もありますが、今後、要望を整理し、対応を検討する必要があります。

民間施設の充実や高齢者が活動する場の多様化などにより、老人福祉センターの利用者数は伸び悩んでいます。高齢者の健康維持や介護予防においては一定の役割を果たしていると考えています。

### ■ 今後の業務改善に向けた考え方

利用者数については、平成19年度が浴室閉鎖の影響で大幅に減少したため、平成20年度は増加しましたが、平成18年度の水準を回復することはできませんでした。当施設では5年以上の利用者が半数以上を占めるなど固定化が進んでおり、利用者が伸び悩む要因ともなっています。今後は、利用者の意見を運営の改善に生かすとともに、温泉という特長をPRして施設の認知度向上を図り、新規利用者の獲得につなげていくことが重要であると考えます。

## 基本的な考え方（施設の性格・目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮）

### 合目的性・公平性・効果性

高齢者の健康相談に応じたり、レクリエーションの場を提供するなど、施設の設置目的に沿った事業が適切に実施されていました。概ね60歳以上の方が自由に利用でき、特に温泉入浴を中心とする施設であるため、利用者間のトラブルが生じないように調整を図るなど、公平な利用を確保するための配慮がなされていました。

## 業務内容

### 機能性・独創性（事業への具体的な取り組み方）

施設の性格上、従前の事業内容の継承に重点が置かれていましたが、接遇の向上や施設周辺の美化などについて積極的に取り組まれていました。周辺に飲食施設がないことから軽食の提供を行い、利用者には大変好評でした。公共交通機関がないため、鉄道駅から送迎バスを運行することにより、利用者の利便を確保しました。また、利用者の要望や苦情については、適切に対応されていました。

### 責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

職員体制や開館時間等は遵守され、施設の維持管理についても適正に実施されていましたが、職員の研修については不十分な点が見受けられました。

### 明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

事務書類や報告書類は整理され、経理関係書類や領収書は適正に管理されていました。

### 安全性（安全管理、緊急時等の対応）

保守点検を適切に実施するなど安全管理・衛生管理に配慮した運営がなされ、事故発生時の対応も迅速に行われました。また、緊急時の対応については、訓練の実施や連絡体制の確保など必要な対策がとられていました。

### 社会性（環境等への配慮）

廃棄物は環境に配慮し適正に処理されていました。利用者にごみの持ち帰りを呼びかけるなど、廃棄物の縮減にも取り組まれていました。さらに、不要な照明の消灯など、利用者の利便を損ねない範囲でエネルギーの節減が図られていました。

## 事業収支

### 経済性

事業収支については、軽食販売による事業収入が見込みを下回り、支出の節減にも関わらず赤字となりましたが、法人の経営に影響を及ぼすものではありません。

## 団体の経営状態

### 経営の健全性

指定管理者から提出された財務諸表などを分析した結果、特に大きな課題や問題はなく、継続的・安定的なサービス提供に支障はないと判断しました。

# 施設概要調書

## 1. 施設の概要

平成20年度

施設名	四日市市西老人福祉センター	所管課:介護・高齢福祉課
所在地	四日市市西坂部町1397番地1	設置年月:昭和55年5月
設置目的	高齢者に対して各種相談に応じるとともに、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供与する。	
設置の根拠 (法令、条例等)	老人福祉法第15条第5項 四日市市老人福祉センター設置及び管理に関する条例	
施設の概要	敷地面積 (m <sup>2</sup> )	2,703.58
	延床面積 (m <sup>2</sup> )	396.00
	設備の概要	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 広間 (1階) 87m<sup>2</sup></li><li>・ 広間 (2階) 72m<sup>2</sup></li><li>・ 浴室 84m<sup>2</sup></li><li>・ 休憩室 44m<sup>2</sup></li><li>・ 相談室 18m<sup>2</sup></li><li>・ 事務室 16m<sup>2</sup></li></ul>
	事業概要	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 高齢者の福祉及び健康に関する相談</li><li>・ 高齢者の健康増進を図るための事業</li><li>・ 高齢者の教養の向上及びレクリエーション等のために必要な支援</li></ul>

## 2. 運営状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
開館日数	298日	298日	0日
開館時間	9:30~16:00	9:30~16:00	

## 3. 利用実績

項目	実施計画 (前年度実績)	実施内容 (事業報告書)	計画対比
延べ利用者数	36,830人	48,716人	11,886人
平均利用者数	124人/日	163人/日	39人/日

## 4. 事業収支

(単位:円)

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
指定管理料	31,298,000	31,298,000	0
その他	5,014,000	2,045,460	△ 2,968,540
収入計	36,312,000	33,343,460	△ 2,968,540
人件費	17,942,000	17,835,769	△ 106,231
管理費	17,960,000	16,839,958	△ 1,120,042
消耗品費	330,000	186,273	△ 143,727
燃料費	1,830,000	1,223,546	△ 606,454
印刷製本費	5,000	980	△ 4,020
光熱水費	6,000,000	6,259,601	259,601
修繕料	2,000,000	1,745,410	△ 254,590
通信運搬費	50,000	44,379	△ 5,621
広告料	0	0	0
手数料	15,000	12,500	△ 2,500
保険料	80,000	53,040	△ 26,960
委託料	5,500,000	5,390,700	△ 109,300
賃借料	1,150,000	1,153,267	3,267
その他	1,000,000	770,262	△ 229,738
事業費 (ソフト事業等)	100,000	57,337	△ 42,663
一般管理費	310,000	210,387	△ 99,613
支出計	36,312,000	34,943,451	△ 1,368,549
収 支	0	△ 1,599,991	△ 1,599,991

## 平成20年度 西老人福祉センター 運営状況 チェックシート

### 1. 運営企画

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
開館日数	298日	298日	0日	仕様書通り	適
開館時間	9:30～16:00	9:30～16:00			
事業開催	200日	202日	2日		

### 2. 利用実績

項目	実施計画 (前年度実績)	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否	
延べ利用者数	個人利用者数	35,556	46,740	11,184	約5カ月間浴室を閉鎖した前年度の影響が残るものの、利用者は回復しつつある。	適
	団体利用者数	1,274	1,976	702		
	計	36,830	48,716	11,886		
	平均利用者数	124	163	39		
健康相談	利用者数	5,582	6,500	918		
	平均利用者数	27	32	5		

### 3. 事業収支

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
指定管理料	31,298,000	31,298,000	0	軽食の販売による収入を見込んでいたが、やや過大であった。	適
その他	5,014,000	2,045,460	△ 2,968,540		
収入計	36,312,000	33,343,460	△ 2,968,540		
人件費	17,942,000	17,835,769	△ 106,231	〔勤務体制〕 館長1（常勤） 健康相談員1 自動車運転手1 その他職員6（必要な人数） 仕様書通りの配置となっていた。  光熱水費については、原油価格高騰の影響を受けたものの、人件費等の費目の節減によりカバーすることができた。	適
管理費	17,960,000	16,839,958	△ 1,120,042		
消耗品費	330,000	186,273	△ 143,727		
燃料費	1,830,000	1,223,546	△ 606,454		
印刷製本費	5,000	980	△ 4,020		
光熱水費	6,000,000	6,259,601	259,601		
修繕料	2,000,000	1,745,410	△ 254,590		
通信運搬費	50,000	44,379	△ 5,621		
広告料	0	0	0		
手数料	15,000	12,500	△ 2,500		
保険料	80,000	53,040	△ 26,960		
委託料	5,500,000	5,390,700	△ 109,300		
賃借料	1,150,000	1,153,267	3,267		
その他	1,000,000	770,262	△ 229,738		
事業費（ソフト事業等）	100,000	57,337	△ 42,663		
一般管理費	310,000	210,387	△ 99,613		
支出計	36,312,000	34,943,451	△ 1,368,549		
収 支	0	△ 1,599,991	△ 1,599,991		

#### 総合コメント

利用者は増加したものの、平成18年度の水準を確保することはできなかった。平成19年度に浴室を閉鎖したマイナスイメージが影響しているものと思われるため、PRに努める必要がある。  
収支については、軽食販売による事業収入を見込んでいたが、事業費の削減にも関わらず、赤字となった。経理関係書類及び領収書等の証拠書類については、適正に整理・保管されていた。

平成20年度 西老人福祉センター 運営状況 チェックシート①-2

項目		事業分析	適否判断
利用実績		<p>施設の開館日数、開館時間及び健康相談実施日数は仕様書通りであり、自主事業についても計画に沿って実施された。 利用者数は、浴室の閉鎖により減少した前年度を大幅に上回ったが、平成18年度の水準まで回復させるには至らなかった。</p>	適
事業 収支	収入	<p>計画では、指定管理料のほか、軽食販売による事業収入を見込んでいたが、事業収入の実績は計画を大幅に下回った。</p>	適
	支出	<p>各費目で計画とは増減が生じたが、効率的な施設運営に努め、全体としては計画の範囲内で執行された。 人件費については、必要な人員の配置を行ったうえで、効率的な職員の配置に努めたこともあり、見込みを下回った。 燃料費については、平成19年度に設置したボイラー燃料の消費量が見込みを下回った。 光熱水費については、原油価格高騰の影響を受け、計画を上回った。 その他経費は、軽食の材料費であり、計画を下回った。</p>	適