

平成23年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	四日市市中央老人福祉センター
所在地	四日市市日永東一丁目2番27号
指定管理者	<p>名称 社会福祉法人四日市市社会福祉協議会</p> <p>代表者 会長 長谷川 正統</p> <p>住所 四日市市諏訪町2番2号</p>
モニタリングの実施方針・方法等	<p>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。</p> <p>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、次第の通り、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。</p>
担当部課 (問合せ先)	<p>福祉部介護・高齢福祉課</p> <p>TEL：059-354-8425</p> <p>E-mail：kaigohoken@city.yokkaichi.mie.jp</p>

■ 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、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。

業務内容については、条例・規則を遵守し、協定書及び仕様書に定める事項が適正に実施されていました。施設の維持管理も、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適正な管理が行われています。

本年度は、利用者のニーズに応じて、売店の設置や入浴施設利用時間の延長、利用者専用パソコンの設置、月1回の各種講座の開催に取り組み、利用者数が大幅に増加しました。利用者の声をうまく運営の改善に取り入れられた結果と考えます。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

民間施設の充実や高齢者が活動する場の多様化により、利用者数は減少傾向にありましたが、利用者のニーズにそった改善を実施し、利用者数が増加しました。健康増進事業が積極的に利用されてきていることから、当施設は高齢者の健康維持や介護予防において重要な役割を果していると考えます。

利用者からは、新規講座や行事の開催を望む声もでています。本年度に引き続き、このような利用者の意見を運営の改善に生かし、利用者のニーズにそった丁寧な改善を続けることが重要であり、その努力が利用者の増加、新規利用者の開拓につながることを期待します。

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、健康増進、教養の向上、老人クラブの支援など、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歳以上の人々が自由に利用できる施設であるため、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組み方）

利用者からの要望にこたえ、新たな取り組みを実施しおおむね好評でありました。また、従前の事業内容も適正に実施され、利用者の要望にも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。また、感染症対策や人権に関する研修も実施されていました。

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ていました。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。利用者にごみの分別や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、収入の範囲内において適正に執行されました。

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に大きな課題や問題はなく、財務指標についても特に問題はないと判断した。

施設概要調書

1. 施設の概要

平成23年度

施設名	四日市市中央老人福祉センター	所管課:介護・高齢福祉課
所在地	四日市市日永東一丁目2番27号	設置年月:昭和49年6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 (㎡)	1,981.00
	延床面積 (㎡)	1,069.06
設備の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・ホール兼ロビー 127㎡ ・大広間 132㎡ ・浴室 95㎡ ・談話室 37㎡ ・集会室 37㎡ ・茶室 37㎡ 	<ul style="list-style-type: none"> ・機能回復訓練室 32㎡ ・健康相談室 22㎡ ・事務室 28㎡
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者の福祉及び健康に関する相談 ・高齢者の健康増進を図るための事業 ・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 ・老人クラブの運営に関する支援 	

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	計画通り
開館時間	9:30~16:00	9:30~16:00	計画通り

3. 利用実績

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
延べ利用者数	50,100人	52,768人	2,668人
平均利用率	平均 168人/日	177人/日	9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	25,600,000	25,600,000	0
その他	233,000	752,700	519,700
収入計	25,833,000	26,352,700	519,700
人件費	14,507,000	14,368,398	△ 138,602
管理費	10,706,000	10,993,536	287,536
消耗品費	787,000	584,329	△ 202,671
燃料費	2,192,000	2,577,842	385,842
印刷製本費	0	0	0
光熱水費	4,242,000	3,668,851	△ 573,149
修繕料	750,000	294,409	△ 455,591
通信運搬費	157,000	219,979	62,979
広告料	0	0	0
手数料	1,000	0	△ 1,000
保険料	122,000	168,680	46,680
委託料	2,067,000	2,422,673	355,673
賃借料	150,000	146,685	△ 3,315
その他	238,000	910,088	672,088
事業費(ソフト事業等)	535,000	357,000	△ 178,000
一般管理費	85,000	60,766	△ 24,234
支出計	25,833,000	25,779,700	△ 53,300
収支	0	573,000	573,000

平成23年度 中央老人福祉センター 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	計画通り	開館日数は計画通り、健康相談は計画を上回る日数を確保でき、適正に実施された。	適
開館時間	9:30~16:00	9:30~16:00	計画通り		
健康相談	200日	204日	4日		

2. 利用実績

項目	実施計画	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	43,100人	45,758人	2,658人	新たに月1回開催の各種講座の実施、入浴施設利用時間の延長、利用者専用パソコンの設置等を行い、来館者数が計画及び前年度実績を上回ることができ、適正に実施された。	適
	団体利用者数	7,000人	7,010人	10人		
	計	50,100人	52,768人	2,668人		
	平均利用者数	168人/日	177人/日	9人/日		
健康相談	利用者数	8,900人	10,306人	1,406人		
	平均利用者数	44人	50人	6人		

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	25,600,000	25,600,000	0	新たに試みた売店販売の売上収入が計画より大幅に上回った。	
その他	233,000	752,700	519,700		
収入計	25,833,000	26,352,700	519,700		
人件費	14,507,000	14,368,398	△138,602	【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 以上9人が、ローテーションにより、平常時は6人体制で勤務。 仕様書通りの配置となっていた。 燃料費について、入浴施設利用時間の延長及び価格高騰により計画を上回った。 修繕料については、施設の老朽化に伴い発生する修繕を見込んだが、実際には修繕が必要となる故障箇所が少なく、計画を下回った。その他経費は主に売店仕入であるが、見込み以上の売上げがあったため計画を上回った。	適
管理費	10,706,000	10,993,536	287,536		
消耗品費	787,000	584,329	△202,671		
燃料費	2,192,000	2,577,842	385,842		
印刷製本費	0	0	0		
光熱水費	4,242,000	3,668,851	△573,149		
修繕料	750,000	294,409	△455,591		
通信運搬費	157,000	219,979	62,979		
広告料	0	0	0		
手数料	1,000	0	△1,000		
保険料	122,000	168,680	46,680		
委託料	2,067,000	2,422,673	355,673		
賃借料	150,000	146,685	△3,315		
その他	238,000	910,088	672,088		
事業費(ソフト事業等)	535,000	357,000	△178,000		
一般管理費	85,000	60,766	△24,234		
支出計	25,833,000	25,779,700	△53,300		
収支	0	573,000	573,000		

総合コメント

利用者のニーズに応じて売店の設置や入浴施設利用時間の延長、利用者専用パソコンの設置、毎月1回趣向をこらした各種講座の実施を行い、来館者の増加につながった。今後も、利用者の増加に向けての更なる取り組みを期待する。
 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23年度 四日市市中央老人福祉センター 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>開館日数、開館時間及び健康相談実施日数は、仕様書を上回る日数を確保でき、自主事業についても、計画に沿って実施された。</p> <p>また、利用者ニーズに応えるために売店を設置したり、入浴施設の利用時間の延長、利用者専用パソコンの設置、毎月1回趣向を凝らした各種講座の開催を行い、来館者数が計画及び前年度実績を上回り、適正に実施された。</p>	適
事業 収支	収入	<p>収入は指定管理料とその他収入により賄われた。その他は新たに試みた売店販売の売上げ収入である。</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、全体としては収入の範囲内で執行された。</p> <p>燃料費については、入浴施設の利用時間延長及び価格高騰により計画を上回った。</p> <p>修繕料については、施設の老朽化に伴い発生する修繕を見込んだが、実際には修繕が必要となる故障箇所が少なくすみ、前年度の実績と同程度、本年度の計画を下回ることとなった。</p> <p>その他経費は売店仕入が主であるが、見込み以上の売上げがあり、計画を上回った。</p>	適

平成23年度 中央老人福祉センター 業務の履行状況 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証/分析等	適否
総則	業務従業者の要件等	業務執行体制（各業務・作業責任者等）が明確になっているか、また、変更した場合連絡先を市に届出されているか	実地確認	変更なし	適
	法令等の遵守	法令等で定められた書類を提出したか	実地確認	該当なし	適
	報告書等の提出	各業務計画書・報告書は提出されたか	書類確認	協定通り	適
		自主事業の計画書・報告書は提出されたか	書類確認	協定通り	適
		収支予算書・決算書は提出されたか	書類確認	協定通り	適
	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	実地確認	随時連絡調整	適
	各種管理記録等の整備保管	各種業務計画書が整備、保管されているか	実地確認	仕様書通り	適
		業務日誌等の報告書、点検記録は整備、保管されているか	実地確認	仕様書通り	適
		整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか（事業期間終了時まで）	実地確認	仕様書通り	適
		付保している保険を市に通知しているか（更新を含む）	実地確認	仕様書通り	適
非常時・緊急時の対応	緊急事態発生時の対処マニュアル（緊急連絡網の揭示を含む）が整備、保管されているか	実地確認	マニュアル作成済	適	
	緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか	実地確認	該当なし	適	
	事故等の報告書が提出されたか	実地確認	該当なし	適	
建築物保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	実地確認	仕様書通り	適
		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	実地確認	仕様書通り	適
設備保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	実地確認	古い機器は入手不能	適
	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	実地確認	仕様書通り（消防設備、自動扉、目録用電気工作物、昇降機、水中ポンプ、ボイラー、木質）	適
		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	実地確認	仕様書通り	適
備品・什器等保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	実地確認	古い機器は入手不能	適
	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	実地確認	仕様書通り	適
外構施設保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	実地確認	仕様書通り	適
清掃業務	清掃	清掃は確実に実行されているか	実地確認	仕様書通り	適
警備業務	業務等	業務が計画書に基づいて実施されているか	実地確認	適正に実施	適
		不審者に対し適宜質問をしたり、警察へ通報する等のマニュアルを作成しているか	実地確認	適正に実施	適
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か	実地確認	適切に管理	適
	防災	マニュアルは作成されているか	実地確認	仕様書通り	適
植物育成管理業務	樹木管理	剪定時期等は適切か	実地確認	仕様書通り	適
	花壇管理	四季の植栽は適切か	-	対象外	-
施設利用案内	行事開催案内	パンフレット類は整備されているか	実地確認	館内設置	適
	ホームページ作成	ホームページは更新されているか	実地確認	指定管理者HPに案内あり	適
管理システム受付業務	機器管理	研修を実施しているか	-	対象外	-
	システム管理	更新・変更は常になされているか	-	対象外	-
		トラブルに対応したか	-	対象外	-

総合コメント
 法令等の遵守及び仕様書等に基づき適正に業務が履行されていた。業務確認については、月報や都度の報告・訪問によるほか、現地調査を実施し確認を行った。

平成23年度 四日市市中央老人福祉センター 自主事業の実施状況 チェックシート

項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否
民踊教室	毎週金曜日	46回 2,067人	概ね好評	適
詩吟教室	毎月第1・4火曜日	21回 213人	概ね好評	適
水墨画教室	毎月第2・4土曜日	24回 182人	概ね好評	適
大正琴教室	毎週金曜日 毎月第1・3土曜日	70回 325人	概ね好評	適

総合コメント

自主事業の教室はどれも概ね好評である。今後も利用者のニーズに応じた取り組みが必要である。

平成23年度 四日市市中央老人福祉センター 設備・備品の維持管理状況 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証/分析等	適否
総則	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	実地確認	随時連絡調整	適
	記録	整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか	実地確認	仕様書通り	適
建築物保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	実地確認	適切に実施	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	実地確認	適切に実施	適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	実地確認	適切に実施	適
	修理	修繕工事は適切であったか	実地確認	適切に実施	適
設備保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	実地確認	適切に実施	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	実地確認	適切に実施	適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	実地確認	適切に実施	適
	修理	修繕工事は適切であったか	実地確認	適切に実施	適
備品・什器等保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	実地確認	適切に実施	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	実地確認	適切に実施	適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	実地確認	適切に実施	適
	修理	修繕工事は適切であったか	実地確認	適切に実施	適
外構施設保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	実地確認	該当なし	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	実地確認	該当なし	適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	実地確認	該当なし	適
	修理	修繕工事は適切であったか	実地確認	該当なし	適

総合コメント

施設・設備・備品等の点検・保守については、仕様書に基づき履行されていた。不具合が生じた場合は、速やかに報告が行われ、指示に基づく対応がとられていた。確認については、月報や都度の報告・訪問によるほか、現地調査を実施し、再度確認を行った。

平成23年度 四日市市中央老人福祉センター サービスの質 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
運営業務	使用許可、 利用料金の 徴収	スムーズに予約できたか	-	対象外	-
		許可証は速やかに発行されたか	-	対象外	-
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か	実地確認	館内に掲示	適
		ホームページは見易いか	実地確認	適切に掲載	適
	受付・対応 業務	担当者の接客態度は良かったか	実地確認	適切に実施	適
		使用者に対する指導は適切であったか	実地確認	適切に実施	適
		業務従業者は名札を着用しているか	実地確認	適切に実施	適
運営業務	講座やイベントは満足できる内容であったか	実地確認	適切に実施	適	
維持管理業務	施設・設備 の保守管理 業務	施設が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	実地確認	適切に管理	適
		設備が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	実地確認	適切に管理	適
	清掃業務	トイレトーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補給されているか	実地確認	適切に実施	適
		全体的（駐車場を含）に、見た目清潔に保たれているか	実地確認	適切に実施	適
	警備業務	避難経路には障害物がないか	実地確認	適切に管理	適
	外構・植栽 管理業務	機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が安全に利用することができるか	実地確認	適切に管理	適
		利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	実地確認	適切に管理	適
		樹木・花壇は見栄え良く管理されているか	実地確認	適切に管理	適
		草刈りや除草はされているか	実地確認	適切に実施	適
	環境衛生管理業務	快適に利用できる環境となっていたか	実地確認	適切に管理	適
廃棄物処理業務	廃棄物は適切に分別が行われていたか	実地確認	適切に実施	適	
備品管理業務	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	実地確認	適切に管理	適	

総合コメント

サービスの質に関する不満は特に聞かれなかった。
施設の維持管理に関しては、施設の老朽化が進行する中でも、清潔に保たれ、適切に維持管理されていた。確認については、月報や都度の報告・訪問によるほか、現地調査を実施し再度確認を行った。