

## 平成21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、利用者及び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。</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。

施設の維持管理に関しては、浴槽水からレジオネラ属菌が検出されたため、浴室を閉鎖し、指定管理者に対して改善指示を行いました。給湯設備及び配管の洗浄・滅菌を実施するなどの対策を講じたうえで浴室を再開し、その後は適切に管理されています。

利用者からの要望に応じて、平成21年度からカラオケ教室を新設されましたが、増設を求められるほどの好評を得ています。今後も、新たな教室やイベントの要望など利用者の意見を整理し、新規利用者の獲得に向けた取り組みを続けられることを期待します。

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、老人福祉センター全体としての利用者数は伸び悩んでいますが、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ます。

### 今後の業務改善に向けた考え方

利用者数が伸び悩む主な原因は、5年以上の利用者が半数以上を占めるなど固定化が進み、新規の利用者が少ないためとみられます。新規講座、イベントの開催に加えて、利用者からは、草取りなどに協力したいという声もあがっていることから、利用者にも参加してもらいながら、施設や周辺の美化活動を行うなどの工夫も必要です。利用者の意見を運営の改善に生かすとともに、新規利用者の獲得に向けた取り組みが更に求められます。

浴槽水の水質については、改善計画に基づく維持管理を行い、適正な水準を確保する必要があります。

## 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、館内外の環境整備や安全対策などについても注意が払われていました。また、利用者からの要望には、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。

### 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）

浴槽水からレジオネラ属菌が検出されたため、改善を指示しました。その他については、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、当初計画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

平成21年度

## 1. 施設の概要

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"> <li>・ホール兼ロビー 127㎡</li> <li>・大広間 132㎡</li> <li>・浴室 95㎡</li> <li>・談話室 37㎡</li> <li>・集会室 37㎡</li> <li>・茶室 37㎡</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> <li>・老人クラブの運営に関する支援</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	297日	1日
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	46,016人	42,952人	3,064人
平均利用率	平均 154人/日	145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	26,264,000	26,064,845	199,155
雑収入	0	24,000	24,000
その他	929,000	0	929,000
収入計	27,193,000	26,088,845	1,104,155
人件費	16,379,000	14,833,970	1,545,030
管理費	10,236,000	10,727,514	491,514
消耗品費	870,000	983,390	113,390
燃料費	1,986,000	2,155,334	169,334
印刷製本費	0	0	0
光熱水費	4,152,000	4,193,938	41,938
修繕料	750,000	908,627	158,627
通信運搬費	144,000	142,020	1,980
広告料	0	0	0
手数料	0	0	0
保険料	123,000	120,860	2,140
委託料	2,040,000	2,044,770	4,770
賃借料	141,000	138,075	2,925
その他	30,000	40,500	10,500
事業費(ソフト事業等)	484,000	372,000	112,000
一般管理費	94,000	80,261	13,739
支出計	27,193,000	26,013,745	1,179,255
収 支	0	75,100	75,100

平成21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	297	1日	台風のため1日休館したが、仕様書通り適正に実施された。	適
開館時間	9:30～16:00	9:30～16:00			
健康相談	200日	216日	16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	38,845	35,831	3,014	利用者数は、前年実績を下回ったが、特に12月～2月の利用者数が減少していることから、12月15日～1月4日まで入浴施設を休止したことと、12月20日～2月16日までバリアフリー化工事のため正面玄関を閉鎖したことが影響していると考えられる。	適
	団体利用者数	7,171	7,121	50		
	計	46,016	42,952	3,064		
	平均利用者数	154	145	9		
健康相談	利用者数	3,494	5,775	2,281		
	平均利用者数	16	27	11		

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	26,264,000	26,064,845	199,155	入浴施設休止期間の指定管理料が返還された。また、繰入を見込んで予算編成を行ったが、指定管理料で賄うことができた。	適
雑収入	0	24,000	24,000		
その他	929,000	0	929,000		
収入計	27,193,000	26,088,845	1,104,155		
人件費	16,379,000	14,833,970	1,545,030	〔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7 以上10人が、ローテーションにより、平常時は7人体制で勤務。 仕様書通りの配置となっていた。  燃料費と光熱水費について、経費節減に取り組み、前年度の実績より抑えることができた。  人件費については、効率的な職員配置に努めたことにより、前年度の実績、本年度の計画ともに下回ることができた。  全体としては、計画の範囲内で執行することができ、収支のバランスもとれており、適正に執行された。	適
管理費	10,236,000	10,727,514	491,514		
消耗品費	870,000	983,390	113,390		
燃料費	1,986,000	2,155,334	169,334		
印刷製本費	0	0	0		
光熱水費	4,152,000	4,193,938	41,938		
修繕料	750,000	908,627	158,627		
通信運搬費	144,000	142,020	1,980		
広告料	0	0	0		
手数料	0	0	0		
保険料	123,000	120,860	2,140		
委託料	2,040,000	2,044,770	4,770		
賃借料	141,000	138,075	2,925		
その他	30,000	40,500	10,500		
事業費(ソフト事業等)	484,000	372,000	112,000		
一般管理費	94,000	80,261	13,739		
支出計	27,193,000	26,013,745	1,179,255		
収支	0	75,100	75,100		

総合コメント

民間施設の充実や高齢者の活動の場の多様化などにより、利用者数は長期にわたり減少傾向にある。新規教室開催の要望もあるので、利用者の増加に結びつけられないか、検討を求める。  
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21年度 中央老人福祉センター 運営状況 チェックシート - 2

項目	事業分析	適否判断	
利用実績	<p>台風のため、10月8日を休館としたが、それ以外の施設の開館日数、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。</p> <p>利用者数は、前年実績を下回ったが、特に12月～2月の利用者数が減少していることから、12月15日～1月4日まで入浴施設を休止したことと、12月20日～2月16日までバリアフリー化工事のため正面玄関を閉鎖したことが影響していると考えられる。</p>	適	
事業 収支	収入	<p>計画では、指定管理料のほか、不足分を他の会計からの繰入で賄うことを見込んでいたが、指定管理料の範囲内で運営できたため、繰入は行わなかった。</p> <p>入浴施設休止期間の燃料費、水道代、賃金にあたる指定管理料が返還された。</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。</p> <p>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。</p> <p>燃料費、光熱水費については、経費節減に取り組み、前年度の実績より抑えることができた。</p>	適

平成21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	該当なし	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（緊急連絡網の掲示を含む）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	浴槽水からレジオネラ属菌検出	否	
		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、エレベーター、水質）	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	適切に実施されている	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	適切に実施されている	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

浴槽水からレジオネラ属菌が検出されたため、浴室を閉鎖し、改善指示を行い、給湯設備及び配管の洗浄・滅菌を実施し、管理の徹底を図ったうえで再開した。再開後は、適切に業務が実施されていることを確認した。業務確認については、月報や都度の報告・訪問によるほか、5月14日に現地調査を実施し、再度確認を行った。

平成21年度 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
民謡教室	毎週金曜日	42回 1,865人	概ね好評	適
詩吟教室	毎月第1・3火曜日	21回 229人	概ね好評	適
水墨画教室	毎月第2・4土曜日	24回 168人	概ね好評	適
大正琴教室	毎週金曜日	43回 258人	概ね好評	適
カラオケ教室	毎週土曜日	50回 750名	概ね好評	適

総合コメント

利用者からの要望に応じて、カラオケ教室を新設し、概ね好評である。今後も引き続き、利用者の多様なニーズに応えるための取り組みが必要である。



平成21年度 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	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
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	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	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21年度 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・応対業務	担当者の接客態度は良かったか	実地確認	笑顔がないという利用者の声があった。	適(条)
		利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	増設の要望あり	適(条)	
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

ご意見箱に「笑顔がない」という声があったため、積極的にあいさつ・声かけをおこなうよう心がけたため、それ以上の不満は聞かれなかった。  
 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。