

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、利用者及び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、「ご意見箱」を設置しています。職員の親切で明るい接客態度や実施事業への感謝の声が多い中、環境整備や事業内容に関する要望が寄せられています。イベントの開催など既に取り組ま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

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。現在のPR方法は、利用者の口コミによる部分が多いため、ホームページを利用するなどし、多くの人に興味をもってもらえるような取り組みが必要であり、温泉という特長を生かしたPR方法の工夫も有効と考えます。

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

平成21年度

1. 施設の概要

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 (㎡)	2,703.58	
		延床面積 (㎡)	396.00
	設備の概要		<ul style="list-style-type: none"> ・ 広間 (1階) 87㎡ ・ 広間 (2階) 72㎡ ・ 浴室 84㎡ ・ 休憩室 44㎡ ・ 相談室 18㎡ ・ 事務室 16㎡
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 		

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	48,716人	47,613人	1,103人
平均利用率	平均 163人/日	160人/日	3/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	5,030,000	2,039,840	2,990,160
収入計	36,328,000	33,337,840	2,990,160
人件費	18,100,000	17,761,172	338,828
管理費	17,758,000	15,846,433	1,911,567
消耗品費	380,000	164,663	215,337
燃料費	1,650,000	812,067	837,933
印刷製本費	3,000	4,028	1,028
光熱水費	6,500,000	6,051,709	448,291
修繕料	1,500,000	1,386,527	113,473
通信運搬費	50,000	42,638	7,362
広告料	0	0	0
手数料	15,000	12,500	2,500
保険料	50,000	67,910	17,910
委託料	5,500,000	5,382,090	117,910
賃借料	1,150,000	1,151,818	1,818
その他	960,000	770,483	189,517
事業費(ソフト事業等)	100,000	58,775	41,225
一般管理費	370,000	393,897	23,897
支出計	36,328,000	34,060,277	2,267,723
収 支	0	722,437	722,437

平成21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	297日	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			
事業開催	200日	201日	1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	46,740	45,639	1,101	新規利用者も増えてきているが、利用者数全体としては、前年度実績を下回り、1日あたり3人の減少となった。	適
	団体利用者数	1,976	1,974	2		
	計	48,716	47,613	1,103		
	平均利用者数	163	160	3		
健康相談	利用者数	6,500	6,343	157		
	平均利用者数	32	32	0		

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	5,030,000	2,039,840	2,990,160		
収入計	36,328,000	33,337,840	2,990,160		
人件費	18,100,000	17,761,172	338,828	〔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6人が勤務。 仕様書通りの配置となっていた。 燃料費は、送迎バスの軽油と入浴施設のボイラーの重油である。前年度と比較すると、バスの送迎回数は1割増加しており、入浴時間の変更はなく、仕様書通り運営されていることから、前年度の実績をもとに算出した計画が、重油価格の変動等の影響もあり、過大であったと言わざるを得ない。 光熱水費も同様、仕様書通り運営されており、計画が過大であった。 他の費目においても、浴場設備を更新したばかりの前年度と比べて、効率的な施設運営ができ、ほとんどの費目で、前年度実績以下に抑えることができた。収支の範囲内で執行することができた。収支の赤字も前年度より改善している。	適
管理費	17,758,000	15,846,433	1,911,567		
消耗品費	380,000	164,663	215,337		
燃料費	1,650,000	812,067	837,933		
印刷製本費	3,000	4,028	1,028		
光熱水費	6,500,000	6,051,709	448,291		
修繕料	1,500,000	1,386,527	113,473		
通信運搬費	50,000	42,638	7,362		
広告料	0	0	0		
手数料	15,000	12,500	2,500		
保険料	50,000	67,910	17,910		
委託料	5,500,000	5,382,090	117,910		
賃借料	1,150,000	1,151,818	1,818		
その他	960,000	770,483	189,517		
事業費(ソフト事業等)	100,000	58,775	41,225		
一般管理費	370,000	393,897	23,897		
支出計	36,328,000	34,060,277	2,267,723		
収支	0	722,437	722,437		

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、利用者は長期にわたり減少傾向にある。新規イベント開催などの要望もあるため、利用者の増加に結びつけられるような工夫と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赤字となっているが、事業費の削減により、前年度より改善している。
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 西老人福祉センター 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概ね計画に沿って実施された。</p> <p>新規利用者も増加してきたが、利用者数全体としては、前年度実績を下回り、1日当たり3人減少となった。</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>浴場施設を更新したばかりの前年度と比べると、効率的な施設運営ができ、ほとんどの費目で、前年度実績以下に抑えることができ、計画の範囲内で執行することができた。</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、計画及び前年度実績を下回ることができた。</p> <p>光熱水費・燃料費については、サービス水準を保ったまま、使用量、経費ともに前年度実績以下に抑えることができた。</p> <p>その他経費は、軽食の材料費であり、計画を下回った。</p>	適

平成21年度 西老人福祉センター 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	軽微な事項は記録なし	適(条)
		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	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、浄化槽、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た	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	実地確認	適切に管理	適
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

仕様書に基づく業務については、適切に履行されていた。業務水準も概ね適正であったと認められる。パンフレットやホームページなどを利用して積極的にPRを図ることも必要である。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 西老人福祉センター 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
はり・きゅう体験セミナー	12回	7回 164人	概ね好評	適
カラオケ大会	3回	2回 138人	概ね好評	適
囲碁大会	12回	12回	概ね好評	適
国際交流ミニコンサート		1回	概ね好評	適

総合コメント

恒例の行事に加えて、ミニコンサートが企画され、好評であった。今後も利用者の意見を反映した企画の開催が望まれる。

平成21年度 西老人福祉センター 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	軽微な事項は記録なし	適(条)
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	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

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 西老人福祉センター 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	適切に実施	適
		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

ご意見箱を設置しているが、サービスの質について、特に不満は聞かれなかった。
 施設等の維持管理については、老朽化が進行する中で、適切に対応されていた。また、利用者へ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。