

平成27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6番5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、指定管理者へのヒア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)	健康福祉部介護・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、サービスの向上と効率的な施設運営に向けた工夫が見られました。

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した。

昨年度に引き続き実施された、各種講座や趣向を凝らした催事は利用者に好評を得ました。

■ 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、利用者数の増大を図ることは難しい環境にあります。

そのような中で、高齢者の関心が高い健康に関する事業が積極的に利用されている現状や、利用者へのアンケートの結果等から、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たしていると言え、今後もその重要性は変わらないものと考えられます。

そのため、このような利用者のニーズを運営の改善に活かしていくことにより、利用者の増加、新規利用者の開拓につなげていくことが求められます。

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きましたが、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んでいました。

また、利用者からの要望には、適切に対応がなされていました。

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、マニュアルの作成及び訓練の実施や連絡体制の確保など必要な対策が取られていました。

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んでいました。

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ていました。

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、大きな課題は無く、財政基盤は安定していると判断しました。

その他

障害者雇用に対する取組み

障害者雇用率については4.25%で法定基準の2.0%を上回っており、積極的な取組みが行われています。今後も継続的な取組みを求めます。

施設概要調書

1. 施設の概要

平成27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 (㎡)	2,703.58
	延床面積 (㎡)	546.00
	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	299日	297日	△2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		40,230人	40,391人	161人
平均利用率	平均	135人/日	136人/日	1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	32,771,000	32,248,493	△ 522,507
その他	1,459,000	1,895,880	436,880
収入計	34,230,000	34,144,373	△ 85,627
人件費	16,391,000	15,835,030	△ 555,970
管理費	17,577,000	16,881,973	△ 695,027
消耗品費	526,000	680,001	154,001
燃料費	1,086,000	763,490	△ 322,510
印刷製本費	5,000	2,697	△ 2,303
光熱水費	6,190,000	6,290,684	100,684
修繕料	1,820,000	1,145,519	△ 674,481
通信運搬費	80,000	80,959	959
広告料	0	15,160	15,160
手数料	6,000	16,208	10,208
保険料	143,000	147,963	4,963
委託料	7,021,000	6,943,663	△ 77,337
賃借料	0	0	0
その他	700,000	795,629	95,629
事業費 (ソフト事業等)	50,000	68,250	18,250
一般管理費	212,000	235,173	23,173
支出計	34,230,000	33,020,426	△ 1,209,574
収 支	0	1,123,947	1,123,947

平成27年度 四日市市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	299日	297日	△2日	警報発令の影響により2日間休館したため、健康相談日数については計画を下回ったが、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	計画通り		
健康相談	252日	250日	△2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	38,630人	38,595人	△35人	延べ利用者数は、計画を上回った。健康相談の利用者数についても、計画を上回り、適正に実施された。	適
	団体利用者数	1,600人	1,796人	196人		
	計	40,230人	40,391人	161人		
	平均利用者数	135人/日	136人/日	1人/日		
健康相談	利用者数	11,520人	11,646人	126人		
	平均利用者数	46人	47人	1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	32,771,000	32,248,493	△ 522,507	修繕が必要となる故障箇所が少なかったため、指定管理料が計画より少なくなった一方、軽食の販売による収入が計画を上回った。	適
その他	1,459,000	1,895,880	436,880		
収入計	34,230,000	34,144,373	△ 85,627		
人件費	16,391,000	15,835,030	△ 555,970	〔勤務体制〕 館長1（常勤） 副館長兼調理員1 健康相談員2 自動車運転手1 その他職員4 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。 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。 全体としては、計画の範囲内で執行することができ、適正に執行された。	適
管理費	17,577,000	16,881,973	△ 695,027		
消耗品費	526,000	680,001	154,001		
燃料費	1,086,000	763,490	△ 322,510		
印刷製本費	5,000	2,697	△ 2,303		
光熱水費	6,190,000	6,290,684	100,684		
修繕料	1,820,000	1,145,519	△ 674,481		
通信運搬費	80,000	80,959	959		
広告料	0	15,160	15,160		
手数料	6,000	16,208	10,208		
保険料	143,000	147,963	4,963		
委託料	7,021,000	6,943,663	△ 77,337		
賃借料	0	0	0		
その他	700,000	795,629	95,629		
事業費（ソフト事業等）	50,000	68,250	18,250		
一般管理費	212,000	235,173	23,173		
支出計	34,230,000	33,020,426	△ 1,209,574		
収支	0	1,123,947	1,123,947		

総合コメント

施設全体としての延べ利用者数、健康相談の利用者数ともに計画を上回った。
 今後も、新規利用者の開拓につなげられるような工夫や取り組みと有効なPRに努める必要がある。
 収支については、収入の範囲で運営することができ、適正に執行された。
 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27年度 四日市市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>警報発令や降雪の影響により、9月に1日間、1月に1日間休館したが、それ以外の開館日数、開館時間は仕様書通りであり、健康相談日数は計画を上回った。 また、自主事業についても、概ね計画に沿って実施された。 利用者数については、延べ利用者数、健康相談利用者数ともに計画を上回った。</p>	適
事業収支	収入	<p>指定管理料は、修繕が必要となる故障箇所が少なかったため、計画を下回った。一方、軽食販売による事業収入については、実績が計画を上回った。</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、全体としては収入の範囲内で事業執行された。 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。</p>	適

平成27年度 四日市市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	書類確認	適正に実施	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）	書類確認	協定通り	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	書類・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	随時報告	該当なし	適
事故等の報告書が提出されたか		随時報告・書類確認	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	書類・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	書類・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	書類・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	書類・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	書類・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	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			
		システム管理	更新・変更は常になされているか		
		トラブルに対応したか			

総合コメント

法令等は遵守されており、また、仕様書等に基づく業務履行についても適正に履行されていた。
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（毎月）を実施し再度確認を行った。

平成27年度 四日市市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	8回	4/23・5/28・6/25・7/23・10/22・11/26・12/3・1/28 計8回 154人	概ね好評	適
カラオケ大会	2回	5/9・9/30 計2回 127人	概ね好評	適
囲碁大会	12回	4/8・5/13・6/10・7/8・8/12・8/26・9/24・10/14・10/28・11/11・11/25・12/9・1/13・1/27・2/10・2/24・3/9・3/23 計18回 341人	概ね好評	適
絵手紙教室	4回	5/16・8/6 計2回 41人	概ね好評	適
催事	5回	8/27 介護の準備と予防の勉強会 17人 10/1 介護の準備と予防の勉強会 21人 12/3 介護の準備と予防の勉強会 17人 12/25 Xmas コンサート 46人 2/3 防犯講座 26人 計5回 127人	概ね好評	適
健康管理セミナー	4回	4/9 ストレッチ体操 12人 6/4 ストレッチ体操 16人 7/30 ストレッチ体操 16人 8/27 ストレッチ体操 17人 9/24 ストレッチ体操 19人 10/29 ストレッチ体操 17人 12/24 ストレッチ体操 17人 1/21 ストレッチ体操 12人 2/18 ストレッチ体操 13人 3/3 ストレッチ体操 13人 3/18 ストレッチ体操 13人 3/23 健康づくり講座 21人 計12回 186人	概ね好評	適

総合コメント

自主事業のイベントはどれも概ね好評である。
本年度は、健康管理セミナーなどの内容を充実させ、開催した。
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27年度 四日市市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	適切に実施	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	随時報告 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	随時報告 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	随時報告 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	随時報告 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	随時報告 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	随時報告 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取られていた。
 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（毎月）を実施し、再度確認を行った。

平成27年度 四日市市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			
		許可証は速やかに発行されたか			
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か	実地確認	適切に実施	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
		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	利用者アンケート	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（駐車場を含む）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

利用者からは、職員の親切で明るい接客態度に感謝する声が多く、特に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（毎月）を実施し、再度確認を行った。