

指定管理者に関するモニタリングシート

黄色のセルを施設担当課が記入

1 施設の概要

(モニタリング実施年度: 平成 28 年度)

施設の名称	東大阪市立五条老人センター	指定期間	27	年度～	31	年度			
		指定の方法	複数施設を一括指定管理						
施設所管課	福祉部高齢介護室高齢介護課	連絡先	06-4309-3185						
設置目的	地域の高齢者に対して、各種の相談に応ずるとともに、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総合的に供与し、もって高齢者に健康で明るい生活を営ませるもの。								
施設内容・業務内容等	クラブ活動、教養講座、レクリエーション事業、地域交流事業、各種相談事業、シルバーボランティアセンター事業、高齢者地域支え合い体制づくり事業など。								
指定管理者	社会福祉法人東大阪市社会福祉協議会	連絡先	072-985-3751						
人員体制	正規職員	4	人	パート・アルバイト	1	人	その他	1	人

2 管理運営状況等

年度	実績			今年度(予算)	次年度(見込)
	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
管理形態	指定管理	指定管理	指定管理	指定管理	指定管理
供用(開館)日数	292	292	293	293	293
指定管理委託料(千円)	38,074	38,949	47,060	46,135	46,880
利用状況	1 延利用者数(人)	25,225	24,815	22,918	補足説明
	2 クラブ活動延参加者数(人)	6,070	6,168	5,629	補足説明
	3				補足説明

3 モニタリングの総括

「個別評価」(自動表示): S=チェック項目が全てO、A=×がなく「得点」が中間点以上、
 B=×がなく中間点未満あるいは×が1個で「得点」が中間点以上、C=×が2個以上。
 「最終評価」(任意決定): 個別の評価結果を踏まえて、評価者の裁量で決定する。

モニタリングの観点	施設担当課のモニタリング	
	個別評価 S A B C	評価できる点や要改善事項
A 行政視点 施設の設置目的が達成でき、事業の継続性が期待されるとともに、市民の安全の確保が図られているか？	A	<ul style="list-style-type: none"> ・荒天時に閉館の判断について速やかに連絡があった。 ・報告書等については遅滞なく提出されている。 ・施設の管理については逐次報告・連絡・相談があり、市の要望にも速やかに対応している。 ・防災体制を整備するためにも地域との連携が必要である。
B 管理・運営能力 人員・予算等の資源を管理し、快適に施設や設備等を利用できる環境を整備しているか？	A	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の老朽化が進んでいるが、市民に影響を最小限にとどめ、予算の範囲内にて対応していただいている。 ・利用者がボランティア活動の一環として草木の剪定をしていただくなど、市民と協働して取り組んでいる。 ・備品について市と指定管理者の所有区分が明確でない。
C サービス 平等な利用の確保及びサービス向上が図られているか？	B	<ul style="list-style-type: none"> ・各種研修などに積極的に参加し、職員の能力向上に努められたい。 ・業務のミスについては、事例を蓄積して都度ミスを防止する対応策を考えることが必要である。 ・教室などの空き状況については可能な限り最新の情報を館内に掲示し、利用者に周知されたい。
D 市民視点 市民の声が反映される管理・運営が行われているか？	A	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートの結果を基に修繕を行ったが、市民の満足度は高かった。 ・ホームページが古い情報のまま更新されていないケースがあるため、最新の情報に都度更新することが望ましい。 ・毎月チラシを発行しているが、イベントの告知が主となり、利用者の様子を伝える内容が記載されていないため、利用者にスポットを当てた内容も検討してはどうか。
E 効果・効率性 施設の効果を最大限発揮しようとするとともに、管理経費の縮減が図られているか？	B	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数が減少している。成果指標の策定と検証も必要である。 ・世代間交流事業など、地域と連携しながら事業を実施している。 ・ボランティアグループの育成など、力を入れて取り組んでいる。 ・地域でのイベントや事業者の活用が見られる。
F 法令等遵守 法令や各種規則等を理解し、遵守することで、社会的責任を果たしているか？	A	<ul style="list-style-type: none"> ・環境に配慮した取り組み(イベントなど)も実施されたい。 ・ISMSやプライバシーの認証等、セキュリティ対策を講じられたい。 ・個人情報流出後の対応策も検討されたい。
課題への対応 今後の取組	最終評価 (任意設定) A	アンケートの結果を施設補修に反映させるなど、利用者ニーズを踏まえた事業運営を実施している。ただし、直近2年間は同施設の延利用者数は前年対比で減少している。市内の高齢化率は増加しているため、その要因を探り、より多くの市民に利用してもらえるよう工夫が必要である。指定管理者選定時に「老人センターを地域福祉の活動拠点と位置付け、地域の福祉力を底上げしていきたい」とあったように、社会福祉協議会のネットワークを活かして地域と連携を図りながら、事業を実施していただきたい。

(参考)「個別評価」の確認項目

「個別評価」は以下の確認項目について、予め示した判断基準をもとに評価を行った結果で示されています。
なお、確認事項が当該施設の管理運営の評価にそぐわない場合などは評価項目から外しています。

観点	確認事項
A 行政 視点	・協定書等で実施するとした事業が計画的かつ適切に実施されているか？
	・協定書等の通りに開館しているか？
	・公の施設としての役割を果たしているか？
	・理念や基本方針のもと、計画的な運営が実施されているか？
	・【地域委員会による運営の場合】地域住民等による運営が効果的に実施されているか？
	・【NPOによる運営の場合】NPOによる運営が効果的に実施されているか？
	・国税、地方税、社会保険料等の滞納がないか？
	・指定管理業務の継続が懸念される事態が発生していないか？
	・適正な収支状況にあるか？【損益計算書／収支計算書】
	・経営状況を的確に分析し、改善に努めているか？
	・業務計画書や報告書等の内容に不備がなく、市に遅滞なく提出されているか？
	・市や関係機関等との協議や連絡調整が十分に行われているか？
	・災害や緊急時の対応についてマニュアルが整備され、初動体制が整っているか？
	・危機管理マニュアルに基づき、避難訓練が実施されているか？
	・避難経路が分かりやすく、障害物が置かれていないか？
	・防火管理者による消防計画に基づき、防火管理に必要な業務が実施されているか？
	・危険な箇所がないか点検が行われ、安全確保のため措置がとられているか？
	・病気や負傷に対するマニュアル整備や、職員に対するAED研修等があるか？
・施設の賠償責任や事故等が発生しうる範囲で、指定管理者が保険に加入しているか？	
・アレルギー疾患や慢性疾患等に関する事故予防に取り組んでいるか？	
B 管理 ・ 運営 能力	・業務に必要な資格や技術、経験を有する人員が確保され、適切に配置されているか？
	・各業務や作業の責任者が明確で、業務に適した執行体制が確保されているか？
	・施設や各設備の点検が実施され、利用の支障となる状況で放置されていないか？
	・市との協議を踏まえ、必要な修繕や交換、調整等が速やかに実施されているか？
	・樹木剪定や植栽、草刈り、除草が実施され、施設周辺が見栄え良く管理されているか？
	・情報システムの管理が適切に実施されているか？
	・備品台帳が整備され、台帳に基づき、備品が計画的に管理・修繕されているか？
	・備品等に過不足がなく、利用可能な状態が保たれているか？
	・清掃によって、施設内及び駐車場が清潔に保たれているか？
	・トイレトーパー等の消耗品が、適宜補充されているか？
	・衛生管理マニュアルが整備され、衛生管理状況に不適事項がないか？
	・感染症予防に努め、感染拡大を防ぐための取組みが実施されているか？
	・入浴施設やプールがある場合、水質管理が適切に実施されているか？(ない場合は非該当)
	・施設や金庫等の鍵等については、適切に管理されているか？
	・警備業務が計画通りに実施されているか？
	・不審者・不審物への対応等について、マニュアルが整備されているか？
	・公の施設管理に関する収支が、他の事業の収支と独立しているか？
	・経費などの会計規程等が整備され、会計処理が適切に実施されているか？
	・伝票や領収書等の書類の整備・保管、現金の取扱いが適切に実施されているか？
	・業務の全部又は主たる業務について、第三者に再委託していないか？
	・再委託する場合、市の事前承認を受け、再委託先を適切に管理しているか？

観点	確認事項
C サービス	・特定の利用者の優遇や、不当な利用制限を実施していないか？
	・高齢者や障害者等向けに、案内表示や設備等が配慮されているか？
	・外国人市民向けに施設やサービス面の配慮がされているか？
	・職員の挨拶や言葉遣い、服装、名札着用は適切か？
	・職員の接客能力や専門性向上のため、計画的に研修等が実施されているか？
	・業務上のミスが少なく、正確なサービスを提供できているか？
	・受付方法やサービス内容が分かりやすく、利便性が高いか？
	・施設等の空き状況が分かりやすく、施設の予約がしやすいか？
	・サービスを利用しづらい人への配慮があるか？
	・利用者の希望や状況に応じて、適切なサービスが提供されているか？
	・施設サービスと合わせて、家庭との連携が図られているか？
	・サービス終了後の対応が適切に実施されているか？
D 市民視点	・多様なニーズに対応しうるサービスメニューがあるか？
	・利用者や市民が意見や苦情を言いやすい仕組みがあるか？
	・利用者や市民からの意見や苦情等を記録し、迅速に対応されているか？
	・施設・事業の満足度や不満について、定期的に利用者アンケートを実施しているか？
	・利用者の満足度を高める工夫がされているか？
	・施設や事業内容、行事等について、広報やパンフレット類を整備・活用しているか？
	・施設のホームページが見やすく、更新されているか？
E 効果・効率性	・政策目的の達成に向け、事業が有効に展開されているか？
	・利用料金収入は事業計画どおり推移しているか？（利用料金制でない施設は非該当）
	・利用者数や施設稼働率は適切な水準にあるか？
	・自主事業などの創意工夫により、ニーズへの対応や利用促進が図られているか？
	・施設間の連携や情報共有が図られているか？
	・運営経費の内訳が妥当で、予算の範囲で適切に執行されているか？
	・当初目標のとおり、運営経費の削減が図られているか？
	・イベント運営等の事業展開において、市民参加の機会があるか？
	・地域活性化のための取り組みや、市内事業者の活用など、地域への配慮があるか？
	・地域活性化のための取り組みや、市内事業者の活用など、地域への配慮があるか？
F 法令等遵守	・各種法令等に基づき、人員基準や運営基準等を満たしているか？
	・業務の関連法規等の改正や各種通知について情報収集し、職員への周知が図られているか？
	・労働基準法、労働安全衛生法、最低賃金法などを遵守し、適切な労務管理を行っているか？
	・障害者の法定雇用率が達成されているか？
	・環境に配慮した施設管理が実施されているか？
	・法令等遵守や人権尊重に関する指針等が明確で、職員の意識啓発が図られているか？
	・個人情報保護や情報セキュリティに関する体制が整備され、職員の理解促進が図られているか？
	・個人情報等の目的外使用や不適切な取り扱いがないか？
	・情報公開の取り組みが適切に実施されているか？