

セルフモニタリング報告書(令和元年度分)

令和2年4月28日

施設名 苦小牧市高齢者福祉センター
 指定管理者名 公益社団法人苦小牧市シルバー人材センター
 所管課名 福祉部総合福祉課

モニタリング項目	指定管理者 コメント	自己評価
1 事業計画の達成度		
事業計画の内容に従い、適切に施設の管理運営が行われたか。	計画に基づき、適切に行いました	Ⓐ・B・C・D・E
施設利用者数の増加、利用率の上昇、利用者利便性の向上などの目標は達成されたか。	新規登録者は増加しており、新型コロナウイルス感染防止対策で休館等の措置となる	Ⓐ・B・C・D・E
施設の設置目的にあった成果は上がっているか(目標値を設定していないその他の施設)。		A・B・C・D・E
自主事業は計画どおり行われたか。	11 事業を計画し 12 事業を実施しました	Ⓐ・B・C・D・E
地域、関係機関、ボランティア等との協働・連携に向けた取組が行われているか。	世代間交流事業等に取り組んでいる	Ⓐ・B・C・D・E
2. 利用者の満足度		
利用者の満足が得られているか。	アンケート調査等で満足度は得られている	Ⓐ・B・C・D・E
利用者の意見・要望の把握は適切に行われているか。	意見箱等で把握し対応している	Ⓐ・B・C・D・E
利用者の意見・要望・苦情への対応は十分行われたか。	可能な範囲で改善している	Ⓐ・B・C・D・E
3 管理運営の効率性		
経費の低減が図られているか。またその取組は十分か。	効率的な管理運営に努め、縮減した執行となる。	Ⓐ・B・C・D・E
一部業務の再委託に要している経費は、適切な水準か。また、経費が最小となるような取組はされているか。	適切に取り組んでいる	Ⓐ・B・C・D・E
収入増加のための取組はされているか。		A・B・C・D・E

4 適正な管理運営		
人員配置及び職員の管理体制は適正か。	適正な配置及び管理体制としている	Ⓐ・B・C・D・E
職員の能力向上に向けた取組は行われたか（研修等）。	全職員対象の職員会議・職員研修を実施している	Ⓐ・B・C・D・E
施設の平等な利用等について、適切に処理されているか（使用料の減免、還付含む）。	条例・規則等に従い処理している	Ⓐ・B・C・D・E
利用者の個人情報等について適正に管理が行われているか。	適正に管理している	Ⓐ・B・C・D・E
収支の状況に不適切な点はないか。会計処理は適正か。	適正に処理している	Ⓐ・B・C・D・E
施設・設備等の法定点検及び保守は、適正に行われているか。	日常点検、定期点検により、適正な保守に努めている	Ⓐ・B・C・D・E
書類・備品等の管理は適正に行われているか。	適時管理チェックしながら、適正に管理している	Ⓐ・B・C・D・E
安全対策（事故防止等）は十分だったか。	消防訓練や AED 講習を実施、除雪を含め職員全体で事故防止を適切に対応している	Ⓐ・B・C・D・E
法令・協定書等を遵守し、適正管理が行われているか。	適正に管理している	Ⓐ・B・C・D・E
5 地域貢献		
雇用・資材調達・再委託等、地域貢献に努めているか。	全てに貢献できるよう努めている	Ⓐ・B・C・D・E

- A: 目標、事業計画を上回る取組がされており、管理運営状況は極めて良好である。
- B: 目標、事業計画どおり又はそれ以上の取組がされており、管理運営状況は良好である。
- C: 概ね目標、事業計画どおり行われおり、管理運営も適正で、特段問題は見られない。
- D: 目標、事業計画において一部未達成があるなど計画内容を下回っており、又は管理運営において一部不適正な部分があるなど、改善が必要と認められる点がある。
- E: 目標、事業計画の内容を大幅に下回っており、かなりの部分において改善が必要である。

自己評価 ★★★★★

（最大評価を★5つとし、5段階評価で星を塗りつぶしてください。）

指定管理者の自己評価(全体を通して)

指定管理者業務を受託して 5 年目を迎え、「高齢者の教養向上、健康の保持増進」に繋がる教室・講座、センター祭・ふくろう演芸会では芸能・芸術成果を発表するなど、主要行事を年間通して実施し、トラブルや事故もなく管理運営することができました。

自主事業は、健康増進として「健康体操」や「健幸まつり」、懐かしの「映画や歌声」また、幼児施設との世代間交流として「もちつき」や「花壇づくり」など地域連携の取り組みを行い、計画を上回る 12 事業を実施いたしました。

開設 10 周年を記念し、センター祭に併せて式典を開催いたしました。また、周年記念事業や来館者 50 万人の達成認定を市と共に実施させていただきました。

利用者へのサポートとしては、声掛けなど丁寧な対応に努めており、感染症予防の手洗いや手指消毒の徹底と講習会開催による啓発や、センター行事の案内や情報を幅広く発信しております。

施設利用者については、新規登録者が前年比 20%以上増加するなど、促進への取り組み効果が現れてきておりますが、世界中を震撼させている新型コロナウイルスの感染が確認され、感染予防のため、教室・講座の休講そして休館を余儀なくされ、達成目標には届かない状況となり、今後も継続して利用促進の活動に努めてまいります。

利用者アンケートでの満足度は、「満足・やや満足」の回答が 97.6%となる高い評価の調査結果となり、要望などについては、改善できるものから実現してまいります。

利用者ニーズに応えながら、効率的な管理運営に努めており、経費についてはセンター全館での継続した取り組み等により、縮減した執行となっております。

職員会議や研修による全職員のスキルアップを図りながら、利用者が快適に楽しく、そして元気あふれる施設運営となるよう、努力してまいります。