

〔 令和 5 年度 上半期（4月～9月） 年間（4月～翌年3月） の管理運営状況 〕

1. 施設の基本情報

施設名称 (愛称)	栗東市やすらぎの家		
所在地	栗東市出庭700番地1		
電話	077-554-0606	ファックス	
ホームページ	https://ritto-shakyo.jp		
設置年月日	平成5年4月12日	施設分類	社会福祉施設
設置目的	老人福祉法第15条第5項の規定に基づき、老人の福祉の増進を図ること。	敷地面積	4,987 m ²
		建築延面積	886.92 m ²
		構造	鉄骨造 平屋建
		施設概要	事務室・教養娯楽室・機能回復訓練室・会議室・和室・調理室・浴室など
開館時間	曜日：火曜日～土曜日（第3日曜日以外の日曜日は、団体利用がある場合は開館） 時間：午前8時30分～午後5時まで		
休館日	月曜日、日曜日、祝祭日、年末年始（12月29日～1月3日）		
利用料金	部屋使用料：200円～1,500円 温浴施設利用：無料・100円・300円 宿泊料：一般1,700円/人、中学生以下700円/人		

2. 指定管理の状況について

指定管理者名	社会福祉法人栗東市社会福祉協議会		
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日（5年間）		
管理体制	管理者1名（兼任）、生活指導員1名（専任）、事務員1名（専任） 常勤職員 3 人 非常勤職員 0 人 計 3 人		
業務内容	<p>(1) 施設の運営に関する業務</p> <p>ア 施設の受付、案内に関する業務</p> <p>イ 条例及び規則に基づく施設の利用の許可（取り消しを含む）に関する業務</p> <p>ウ 施設の使用料の徴収に関する業務 工 施設の利用に伴う備品類の貸出しに関する業務</p> <p>(2) 施設の維持管理に関する業務</p> <p>ア 施設及び設備の保守点検に関する業務 イ 施設の清掃に関する業務</p> <p>ウ 備品類の管理・調達 工 その他の維持管理</p> <p>(3) その他の業務</p> <p>ア 事業計画書及び収支予算書の作成 イ 事業報告書（収支決算書等を含む）の作成</p>		

3. 施設の利用状況について（モニタリング時点）

(1) 利用人数

単位：人

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
H31(R1)	1,141	1,141	1,142	1,268	1,142	1,071	1,274	1,213	1,236	1,063	1,012	49	12,752
R2	0	0	794	894	809	878	912	735	767	734	714	892	8,129
R3	830	710	842	766	665	0	797	764	715	730	634	823	8,276
R4	765	630	801	687	339	715	758	754	706	617	610	777	8,159
R5	672	760	842	841	742	860	891	884	911	773	814	838	9,828

(2) 施設利用料収入

単位：千円

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
H31(R1)	36	12	15	13	13	11	18	15	21	18	16	1	189
R2	8	1	12	14	9	3	12	12	15	15	13	15	129
R3	22	13	16	16	11	17	17	11	17	13	15	18	186
R4	12	10	12	11	6	14	11	9	8	6	8	3	110
R5	8	9	19	13	8	11	9	14	12	55	12	11	181

※ 千円未満四捨五入

※ 施設利用料収入は、条例に基づき金額を徴収しているものを指す。

【施設の利用状況やサービスの質向上に向けた取り組みに関する所見】

<p>指定管理者の 所見</p>	<p>○利用者状況、増加の要因 利用者は前年と比べて1,669名増加している。新型コロナウイルスが感染症5類に移行されたことに伴い、敬老会や老人クラブ、サロンなどの利用が増加したこと、地域の団体への出前講座等による積極的な老人福祉センター広報活動の実施や、葉山地域包括支援センターや民生委員児童委員との連携による個人利用の増加、また30周年記念行事により普段利用されない方に利用いただいたことが利用者増の要因と考えられる。</p> <p>○施設の利用増加・サービス向上に向けた取り組み コロナ禍で自粛していたゲートボール場で行う秋の大運動会の開催や、ボランティアにも協力いただきながら実施した葉山幼稚園の子どもたちとの交流会や夏祭り、30周年記念まつりなど、たくさんの方に参加いただけるイベントを企画した。また、地域のサロンや老人クラブ、敬老会などで出前講座を実施し、老人福祉センター事業を体験していただくとともに広報を行い、啓発活動に努めた。</p> <p>○施設の利用に関する課題 経年使用による修繕箇所の増加。</p>
<p>所管課の 所見</p>	<p>老人福祉の増進を図るため、様々な行事を実施されおり、世代間交流として子どもとの交流の場を設けるなど、積極的に事業を展開されている。また、施設利用者数の増を図るため、地域団体等の連携や地域への出前講座を通して、積極的に広報活動が行われている。新型コロナウイルスの感染状況が落ち着いたことなどに伴い、利用者数は回復してきていることから、引き続き質の高いサービスを提供できるよう取り組まれない。</p> <p>施設については、経年劣化により都度修繕等が必要な状態となっているため、利用者に不便が生じることがないように、双方で適時協議を行い、適切に処理していく必要がある。</p>

4. 収入・支出状況（モニタリング時点）

（1）指定管理者の収入

単位：千円

	指定管理料	施設利用料	事業収入	自主事業収入	その他収入	合計
H31(R1)	31,115	189	0	0	1,693	32,997
R2	31,243	129	0	0	1,833	33,205
R3	31,243	186	0	0	627	32,056
R4	31,243	110	0	0	1,215	32,568
R5	31,243	181	0	0	1,673	33,097

※ 千円未満四捨五入

（2）指定管理者の支出

単位：千円

	人件費	管理運営費	企画事業費	自主事業費	その他経費	合計
H31(R1)	14,219	12,629	483	0	5,666	32,997
R2	18,050	13,008	361	0	1,786	33,205
R3	16,438	12,032	301	0	3,285	32,056
R4	17,885	12,208	475	0	2,000	32,568
R5	18,686	10,674	693	0	3,000	33,053

※ 千円未満四捨五入

【収入・支出状況に関する所見】

指定管理者の 所見	<p>高齢者を対象としているため、大きな収益増を図ることは難しい。支出についても、レクリエーション活動において既製品の用具を購入するのではなく、職員がアイデアを出して手作り等に対応するなど支出を抑えることに努めているが、備品や機器類の修繕、軽微な施設修繕等で支出が常にあるため、支出減にならない現状がある。</p>
所管課の 所見	<p>各職員が創意工夫をこらし、できる限り支出を抑えることに努められている。収入については、引き続き、地域団体等の連携や積極的な新規事業の展開等により、利用者数の増を図り、施設利用料収入を少しでも伸ばしていく必要がある。</p>

5. チェック項目

【評価基準について】

A	優良	仕様書、協定書、事業計画書等を遵守し、その水準よりも優れた内容である。
B	良好	仕様書、協定書、事業計画書等を遵守し、その水準に概ね沿った内容である。
C	課題含	仕様書、協定書、事業計画書等を遵守しているが、その水準を満たしていないものもあり、一部に課題がある。
D	要改善	仕様書、協定書、事業計画書等を遵守しておらず、その水準を満たしていないことから、改善の必要がある。

	確認資料等	チェック事項	自己評価	所管課評価	所管課の確認方法	補足・コメント
法令等遵守	協定書、仕様書、関係法令等、実地調査等	施設の設置管理条例、規則、協定書、仕様書のほか、関係法令等を遵守しているか。	B	B	書類	<input type="checkbox"/> 書類 <input type="checkbox"/> ヒアリング <input type="checkbox"/> 実地調査 <input type="checkbox"/> その他
		市との協議、通知、各種報告は、協定書通りなされているか。特に、協議・承認なく処理されているものはないか。	B	B	書類	
個人情報・情報公開	協定書、仕様書、ホームページ、実地調査等	個人情報保護に関する規程が整備されているか。	B	B	書類	
		個人情報の漏えい、滅失、改ざんの防止等、適正な管理のために必要な措置（物理的・技術的）が講じられているか。	B	B	実地調査	
		施設の必要情報等が、ホームページ等で適正に公開されているか。	B	B	書類	
人員体制	協定書、仕様書、日報、事業計画書、事業報告書、研修資料、勤務表、資格表、就業規則、実地調査等	事業計画書に即し、人員を過不足なく配置しているか。	B	B	書類	
		必要な資格、経験等を有する人員が確保されているか。	B	B	書類	
		計画的に研修・教育を実施しているか。	B	B	書類	
		勤務形態等の労働条件が適正であるか。	B	B	ヒアリング	
外部委託	協定書、仕様書、事業報告書、委託契約書、実地調査等	外部委託業務について、実施状況を把握し、適切に管理を行っているか。	B	B	書類	
		外部委託事業者に対して、協定書等を順守させているか。	B	B	ヒアリング	
		外部委託業務は、適正な水準、内容で実施されているか。	B	B	書類	
管理記録	日報、点検結果等関係書類、実地調査等	業務日誌等を適切に整備、保管しているか。	B	B	書類	
		点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されているか。	B	B	書類	
連絡体制	協定書、仕様書、事業計画書、事業報告書等関係書類等	市、関係団体等との連絡調整を適切に行っているか。	B	B	ヒアリング	
		事業計画書、収支予算書が適正に作成され、期限内に提出されているか。	B	B	書類	
		毎月、業務報告書が適正に作成され、期限内に提出されているか。	B	B	書類	
		年度終了後、事業報告書が適正に作成され、期限内に提出されているか。	B	C	書類	

	確認資料等	チェック事項	自己評価	所管課評価	所管課の確認方法	補足・コメント
緊急対応	仕様書、協定書、事業計画書、事業報告書、緊急時対応マニュアル 等	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されているか。	B	B	書類	
		緊急事態発生時のマニュアルが整備されているか。	B	B	書類	
		事故等が発生された場合、直ちに市に報告がされているか。	B	B	ヒアリング	
受付業務等	利用申請書・減免申請書等関係書類、業務マニュアル、実地調査 等	施設の利用許可等を条例に従い適切に行っているか。	B	B	書類	
		使用料は適正に徴収されているか。	B	B	書類	
		使用料の免除は適正に処理されているか。	B	B	書類	
		服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切であるか。	B	B	ヒアリング	
		利用者に対して、設備、備品等を適切に提供したか。	B	B	ヒアリング	
要望・苦情等	業務マニュアル、事業計画書、事業報告書、日報、アンケート 等	要望・苦情・トラブル等に対し、適切、迅速に対応しているか。また、市への報告がされているか。	B	B	ヒアリング	
		要望・苦情・トラブル等は、記録として整備・保管されているか。	B	B	書類	
		苦情やトラブル等が発生した際の対応マニュアルを作成しているか。	B	B	書類	
施設・設備管理	仕様書、協定書、備品台帳、点検結果、委託契約書、実地調査 等	協定書等に従い、開館日、開館時間等を遵守しているか。	B	B	書類	
		協定書に基づく保険には適正に加入しているか。	B	B	書類	
		事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じているか。	B	B	実地調査	
		施設の点検・保守は確実に行われているか。	B	B	書類	
		清掃業務は確実に行われているか。	B	B	実地調査	
		異常・不具合を発見した場合、速やかに市に報告をしているか。	B	A	ヒアリング	
		修繕工事は適正に行われているか。	B	B	書類	
		備品台帳に基づき備品が管理、修繕されているか。	B	B	実地調査	
		指定管理料で購入された備品について、市に報告がされているか。	B	B	書類	
植栽、樹木等の維持管理を定期的を実施し、美観が保たれているか。	B	B	実地調査			
自主事業	仕様書、協定書、自主事業計画書・報告書、実地調査 等	市に事業計画書は提出されているか。				実施なし
		施設の設置目的に沿った事業内容であるか。				
		自主事業に係る収支会計経理は適正になされているか。				

	確認資料等	チェック事項	自己評価	所管課評価	所管課の確認方法	補足・コメント
収支等	預金通帳、出納帳、事業計画書、事業報告書、実地調査等	指定管理者の財務状況は、業務の継続が可能な状態にあるか。	B	B	書類	
		経理区分を設け、指定管理料を適正に執行しているか。	B	B	書類	
		予算と決算に大幅な相違がなく、『収入-支出』はプラスとなっているか。	B	C	書類	
		経費削減の取り組みを積極的に実施し、その効果が上がっているか。	B	B	ヒアリング	
利用促進	パンフレット・ホームページ、実地調査等	パンフレット、施設案内表示板等は整備されているか。	B	B	実地調査	
		ホームページは見やすく作成され、随時更新されているか。	B	B	書類	
ニーズ調査	事業計画書、アンケート、実地調査等	利用者に対してアンケート調査等を実施し、ニーズ等の把握を行っているか。	B	B	書類	
		アンケート調査等の結果を踏まえて、指定管理業務の改善を行っているか。	B	B	ヒアリング	
		アンケート調査等の結果について、市に報告を行っているか。	B	B	書類	
評価	事業計画書、事業報告書等	外部評価を年1回実施しているか。また、評価結果は公表されているか。	B	B	書類	
環境	事業計画書、事業報告書、自治調査等	省エネルギーの取組、環境負荷低減、ゴミの減量など、環境への配慮に取り組んでいるか。	B	B	ヒアリング	
その他	仕様書、協定書、事業計画書、事業報告書、業務マニュアル、実地調査等	施設の管理運営にあたっては、SDGsの考え方を積極的に取り入れているか。	B	B	ヒアリング	
		障がいがあることを理由とした差別的取扱いの禁止、合理的配慮の提供その他障がい者への適切な対応を行い、障がい者福祉の推進に努めているか。	B	B	ヒアリング	
		提案事項である「地域支援と見守り」の取組を推進したか。	B	B	書類	

⇒ 所管課の評価が「C」「D」の項目については、調査票（2）を記入すること。

【チェック項目に関する所見（課題・改善点、その他特記事項）】

指定管理者の所見	仕様書、協定書、事業計画を遵守し、事業を実施している。パンフレットは、新規来館者の方の他、地域のサロンや老人クラブ、敬老会などで配布し、啓発活動を行っている。
所管課の所見	施設の管理・運営について、概ね要求水準を満たしている。利用者数の増を図り、施設利用料収入を少しでも伸ばしていくため、引き続き、積極的な広報活動に努められたい。

6. 自主事業

	事業名	事業概要	補足等
主な自主事業の実施状況	実施なし		

【自主事業に関する所見】

指定管理者の所見	
所管課の所見	

7. 利用者ニーズの把握

手法	利用者会議の開催・利用者への聞き取り調査
実施時期	年2回（11月7日・3月19日）
調査結果	<ul style="list-style-type: none"> 利用者会議での意見 老人福祉センターやすらぎの家の概要と、上半期・下半期の事業報告を行った後、利用者会議委員の方からご意見をいただく。「喫茶コーナーでボランティアをされていて、昨年に比べて増えてきているように感じる」「老人福祉センターをもっと活性化してほしい。」「我々は老人福祉センターがあるので元気でいられる。」「積極的なPRをしてほしい。」などのご意見をいただいた。 利用者への聞き取り調査 巡回バス停留所について、利用者への聞き取り調査を行う。利用者からのニーズを把握し、新年度の巡回バスルートや停留所を変更する。

8. 研修							
実施年月日	対象	参加人数	研修内容（研修会名、講師の所属・氏名、ビデオ名等、 社外研修の場合は実施主体）	実施区分		実施場所	時間
				組織内	組織外		
9月5日～8日	利用者	60人	人権講座（啓発用DVD鑑賞）	○		やすらぎの家	30分
9月8日	職員	9人	人権講座（啓発用DVD鑑賞）	○		やすらぎの家	30分
2月21日	職員	1人	令和5年度集合研修（人権 同和問題） 「応用研修（選択式）聴覚障害への理解と支援について		○	危機管理センター	90分

※ 業務研修、接遇研修、人権・同和問題職場内研修、市主催の人権・同和問題研修への参加実績等を記載

【研修の実施状況に係る所見】

指定管理者の 所見	人権講座を施設利用者と職員を対象に実施した。施設利用者の方には、大宝・葉山・金勝・治田の学区ごとに講座を受けていただいた。DVDを見て気づいたことや考えたことについて意見交換を行い、人権についての理解を深めた。
所管課の 所見	計画的に研修が実施されている。接遇や個人情報の取扱い等についても、各職員への意識付けを徹底して行うため、OJTを含め毎年継続して実施されたい。

9. 外部評価	
手法	福祉センター評価表（老人福祉センターやすらぎの家利用者会議委員による）
実施時期	3月19日
評価結果	<p>利用者会議委員による5段階での点数評価平均</p> <p>1 運営、組織、職員に関して 30.9点/35点中</p> <p>2 事業及びサービスの提供に関して 32.4点/35点中</p> <p>3 施設、設備、備品等に関して 28.9点/35点中</p> <p>総評 92.2点</p>
評価結果に対する対応方針	比較的に評価点数が低い3番については、施設の老朽化や機器等の経年劣化を心配されてのこと。市と協議して修繕をすすめていると回答している。
公表方法	栗東市社会福祉協議会ホームページ

10. 所管課の総合評価	
<p>老人福祉の増進を図るため、様々な事業を実施され、世代間交流にも努められており、外部評価では高評価を得られている。また、利用者増を図るため、地域団体との連携等を通して積極的に広報活動が行われている。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の流行により、利用者は一時期大幅に減少したものの、令和3年度から令和5年度にかけて着実に回復してきていることから、引き続き地域との連携や積極的な事業展開等を通して、利用者ニーズを把握しつつ、利用者促進に努められたい。</p> <p>また、施設については、経年劣化により都度修繕等が必要な状態となっているため、利用者に不便が生じることがないように、双方で適時協議を行い、適切に処理していく必要がある。</p>	

※ 調査票（1）の各項目で、評価が「C」「D」のいずれかになったものについて、改善策を記入すること。

項 目	評価	現状及び改善策 (具体的にいつ、だれが、どうするのか)
連絡体制（年度終了後、事業報告書が適正に作成され、期限内に提出されているか。）	C	指定管理者の会計監査の関係から、期限内での事業報告書の提出が難しい状況がある。市と指定管理者協議の上、期限内に提出できる方法を検討する必要がある。
収支等（予算と決算に大幅な相違がなく、『収入－支出』はプラスとなっているか。）	C	収支はプラスには至っていないものの、指定管理者は一定の資産を有しており、施設を運営する上で問題はない。新型コロナウイルス感染症の流行により一時的に大幅に減少した利用者数は着実に回復してきているため、このコロナによる減少からの立ち上がりを待ち、今後の回復の状況を見て判断していく必要がある。