

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)	栗東市ゆうあいの家		
所在地	栗東市小柿一丁目10番10号		
電話	077-554-1004	ファックス	
ホームページ	https://ritto-shakyo.jp		
設置年月日	平成9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	3,562㎡
		建築延面積	1,745.5（うち360㎡は児童館）㎡
		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・集会室・和室・調理実習室・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	（1）施設の運営に関する業務 ア 施設の受付、案内に関する業務 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 ウ 施設の使用料の徴収に関する業務 エ 施設の利用に伴う備品類の貸出しに関する業務 （2）施設の維持管理に関する業務 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 ウ 備品類の管理・調達 エ その他の維持管理 （3）その他の業務 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		

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)	1,489	1,532	1,612	1,755	1,799	1,818	1,497	2,989	1,640	1,763	1,666	77	19,637
R2	0	0	1,009	1,439	1,397	1,555	1,628	1,287	1,309	1,258	1,229	1,478	13,589
R3	1,299	1,162	1,454	1,286	1,103	0	1,299	1,268	1,130	1,043	872	1,298	13,214
R4	1,143	1,013	1,298	1,149	1,105	1,214	1,264	1,517	1,136	944	1,062	1,517	14,362
R5	1,171	1,117	1,300	1,256	1,212	1,633	1,434	2,012	1,578	1,368	1,231	1,666	16,978

（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)	57	22	25	42	131	40	24	44	45	79	57	2	568
R2	1	10	17	43	49	60	33	27	34	24	31	31	360
R3	30	14	21	19	18	2	27	25	30	25	17	24	252
R4	21	29	35	18	20	30	24	17	30	37	24	20	305
R5	20	34	30	24	48	19	28	25	27	89	26	25	395

※ 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】

指定管理者の 所見	2020年3月以降、新型コロナウイルス感染症についてパンデミック状態にあると評価してから3年が経過し、この間、感染制御を目的とした広範な行動制限があったが、既感染者の増加やワクチン接種の普及、致死率の低下を受けて制限は徐々に撤廃された。令和3年度までに3回の休止期間があり、人との交流機会がなくなり社会的に孤立し、身体・認知機能が低下していく高齢者がたくさん見受けられた。社会的に孤立している高齢者を作らないためには、「高齢者の居場所・交流する場」が老人福祉センターに求められている。 令和4年度以降は「コロナ禍でも出来る事業」として、人と人が距離をとりながらできる介護予防事業を実施した。令和5年5月以降、マスク着用以外の制限を撤廃し通常運営に戻したが、コロナ前の事業に戻すのではなく、コロナを経験して、今の時代に合った介護予防事業を実施してきた。1番の事業である介護予防事業。近隣、保育園・幼稚園・児童館・学童等、地域の環境を生かした世代間交流。出前講座の復活、地域の行事への参加、ホームページを使用しての情報発信、老人福祉センターだより・治田西コミセンだより等による利用啓発を実施した。令和5年度利用者数は前年度比プラスになった。 課題としては、基本的な感染対策である「マスクの着用」は現在でもご協力をお願いしている。すべての高齢者が安心・安全に利用してもらうためには「マスクの着用」への協力は継続をお願いしているが、老人福祉センターは病院ではなく「高齢者の居場所・交流の場」と考えると、「マスク自由化」のタイミングは次年度の課題になると考える。
所管課の 所見	老人福祉の増進を図るため、様々な行事を実施されており、特にコロナを経て必要とされる事業を積極的に展開されている。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、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。また、「マスクの着用」について、当施設は高齢者の方が多く活動される場所であることから、厚生労働省の方針に基づき、感染状況等に応じて判断していく必要がある。

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)	24,011	568	0	0	4,801	29,380
R2	24,147	360	0	0	7,354	31,861
R3	24,147	252	0	0	5,429	29,828
R4	24,147	305	0	0	5,447	29,899
R5	24,147	395	0	0	4,682	29,224

※ 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)	14,955	13,964	461	0	0	29,380
R2	15,896	15,494	471	0	0	31,861
R3	15,943	13,476	409	0	0	29,828
R4	15,856	13,470	573	0	0	29,899
R5	15,591	13,026	590	0	0	29,207

※ 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	利用者数は年々増加（コロナ禍では年々減少していた）傾向にある。特に基本的感染対策を実施し、人数制限・飲食禁止等のルール化で団体利用数が減少していた。施設利用の団体利用者は免除団体もあるが、有料団体もあり、活動再開された分が収入増加につながった。支出面では光熱水費の高騰が大きく、特に電気代は省エネ製品への切り替えも出来ていない部分が多い（業務用エアコン等）。限られた予算内での、効率的な電化製品の入れ替えを行いたい。館内老朽化による緊急修繕が多く、特に水回りの修繕が多かった。収入増に向けては、大きな収益にはならないが、2か月に1回の「ゆうあいランチ」が定着し、利用増にもつながっている。今後継続実施していきたい。経費削減は職員全員が「限られた予算」という中での運営ということを意識徹底していく。
所管課の 所見	各職員が経費節減の意識を徹底することにより、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。施設の経年使用により修繕費用が発生しているが、可能は範囲で、必要に応じて省エネ対応の製品への入れ替え等を行われたい。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。

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	○書類 ○ヒアリング ○実地調査 ○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 to 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	施設の老朽化により、予定通りに修繕できていない。特に水回り（浴室・ボイラー・濾過器・貯湯タンク等）から修繕してきた。2027年までに、蛍光灯からLEDに各部屋交換の必要がある為、今後修繕に関しては今まで以上に優先順位を考えないといけない。近年全国的に大きな災害が多く、災害時に福祉避難所になる当施設は避難者に安心安全に過ごしてもらうためにも環境を整える必要がある。修繕に関しては修理と準備の両面から進めていく必要がある。
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。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。

6. 自主事業

主 な 自 主 事 業 の 実 施 状 況	事業名	事業概要	補足等
	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
実施時期	年2回（11月書面決議・3月8日）
調査結果	・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。ゆうあい老人福祉センター利用者・民生委員・元コミセン職員・団体利用者代表等の委員の方に事業報告・事業内容、事業計画等を説明。今後の老人福祉センターの事業運営に関して意見をいただくのが主ではあったが、今回はコロナ禍での苦労・5類に変更してからの高齢者の変化など、コロナ禍を経ての意見・質問が多かった。高齢者にとっての人との交流の大切さ、居場所になることを再度伝える。

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		
6月23日	職員	1名	人権研修（治田西人権教育推進委員会）		○	ゆうあいの家 教養娯楽室	60分
7月14日	職員	1名	人権研修（治田西人権教育推進委員会）		○	ゆうあいの家 教養娯楽室	60分
9月29日	職員	1名	人権研修（治田西人権教育推進委員会）		○	ゆうあいの家 教養娯楽室	60分
10月26日	職員	1名	人権研修（治田西人権教育推進委員会）		○	ゆうあいの家 教養娯楽室	60分
11月11日	職員	3名	人権研修（じんけん広場ふれあい文化祭・前夜祭）		○	ゆうあいの家 ホール	90分
11月12日	職員	3名	人権研修（じんけん広場ふれあい文化祭）		○	ゆうあいの家 全館	300分
12月8日	職員	1名	人権研修（治田西人権教育推進委員会）		○	ゆうあいの家 教養娯楽室	60分
1月27日	職員	1名	人権研修（治田西人権教育推進委員会）		○	ゆうあいの家 ホール	90分
2月6日～9日	利用者	41名	人権研修（一人ひとりを大切に～人権尊重のまちづくり～）	○		ゆうあいの家 教養娯楽室	40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	ゆうあい管理者は治田西人権教育推進委員としても活動し、役員会での研修会、秋に開催される「じんけん広場ふれあい文化祭」では多くの地域の方々との交流を図っている。研修会で学んだ内容を施設職員と共有し、人権についての理解を深めていきたい。
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（老人福祉センターゆうあいの家利用者会議委員による）
実施時期	3月8日
評価結果	利用者会議委員による5段階での点数評価平均 1. 運営、組織、職員に関して 3 4 点/ 3 5 点中 2. 事業及びサービスの提供に関して 3 4 点/ 3 5 点中 3. 施設・設備、備品等に関して 2 9 点/ 3 0 点中 総評 9 7 点
評価結果に対する対応方針	高い評価を得られたが、満点ではないのでさらに上を目指し、職員が一丸となり事業実施していきたい。
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
老人福祉の増進を図るため、様々な事業を実施されており、特にコロナを経験した上で必要となる事業を展開するなど、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。 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。 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。

※ 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。