

令和6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	077-554-1066	
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	m ²
		建築延面積	1,745.5（うち360m ² は児童館）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・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28日～1月3日）			
利用料金	部屋使用料：200円～2,000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	令和6年4月1日～令和11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 業務報告書の作成 ウ 事業報告書（収支決算書等を含む）の作成 エ 施設の法定点検、施設点検報告 オ 職員研修の実施等			

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
R6	1,397	1,344	1,400	1,473	1,399	1,434							8,447
R7													0
R8													0
R9													0
R10													0

（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
R6	34	25	22	46	59	33							219
R7													0
R8													0
R9													0
R10													0

※ 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	【利用者・利用状況の増減要因等】 利用者数は前年度比でプラスとなる。巡回バス利用者数は若干プラスではあるが、地元地域の高齢者の利用が増えた。高齢者が動きやすい状況になったこともあるが、前年度からの出前講座や地域行事への参加、治田西コミセンだよりによる啓発が利用者数の増加につながった。 【施設の利用増加・サービス向上に向けた取り組み】 地域の環境を生かした世代間交流では、治田西幼稚園・カナリヤ第三保育園・治田西学童保育と実施した。地域の高齢者の方に「ゆうあいに行けば、普段会うことができない孫・ひ孫世代の子どもと出会える」と感じてもらうことができ、利用につながった。老人福祉センターたよりや治田西コミセンだよりを見て、行事に関しての問い合わせも増えてきている。「誰でも参加できますか？」という質問が多く、開所後30年近くになるが、場所は知っていてもどういう施設なのか？という地域の方が多いと感じる。周知方法を紙媒体だけではなく、今の時代に合ったSNSを使用する等が今後の検討課題である。
所管課の 所見	利用者のニーズを的確に把握し、様々な事業に取り組まれており、それが利用者のリピートや増につながっていると考えられる。施設の認知度や利用者の増を図るため、様々な媒体を通した広報・啓発を検討されたい。

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
R6						0
R7						0
R8						0
R9						0
R10						0

※ 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
R6						0
R7						0
R8						0
R9						0
R10						0

※ 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	
所管課の 所見	

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	
		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	ヒアリング	
		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	ヒアリング	
		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	ヒアリング	
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	ヒアリング	
		点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されているか。	B	B	ヒアリング	
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	A	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。				

	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	ヒアリング	
		使用料の免除は適正に処理されているか。	B	B	ヒアリング	
		服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切であるか。	B	A	実地調査	
		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	ヒアリング	
		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	ヒアリング	
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	ヒアリング	
		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	ヒアリング	
		施設の点検・保守は確実に行われているか。	B	B	ヒアリング	
		清掃業務は確実に行われているか。	B	B	ヒアリング	
		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	ヒアリング	
		備品台帳に基づき備品が管理、修繕されているか。	B	B	書類	
		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	ヒアリング	
		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。				該当なし
		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	ヒアリング	
		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	ヒアリング	
		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	B	ヒアリング	
		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	ヒアリング	
		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	ヒアリング	
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	

⇒ 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	施設の老朽化による修繕が計画通りに進められない。優先してきた水回りは現在は落ち着いているが、空調設備が使用頻度が高い部屋から順番に故障している。当施設は床暖房があるため、空調使用は夏場が中心となるが、現在の異常気象と重なって開所当初からの機器は限界がきている。近年、全国的に災害が多く、災害時に福祉避難所になる当施設は、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。
所管課の 所見	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、緊急度の高い順番に改善していく必要があると考えている。

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	老福見学ツアー時のアンケート ※利用者会議については、11月・3月に開催予定
実施時期	6月1日
調査結果	・老人福祉センター見学ツアー参加者にアンケートを実施 センター利用については1～2回来たことがあるという方が多く、施設の設備や行事等については知らない方が多かった。「地域の方にこんな素晴らしい場所があることを伝えたい。」「ますます高齢化するので、支援員の増加を！」などの感想をいただいた。

8. 研修

[illegible]

※ 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会委員としても活動し、役員会での研修会、11月に開催される「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	適切に実施されている。研修内容を職員全体で共有し、施設全体での能力向上に努められたい。

9. 外部評価	
手法	福祉センター評価表（老人福祉センターなごやかセンター利用者会議委員による）
実施時期	令和7年3月を予定
評価結果	
評価結果に対する対応方針	
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
施設の認知度や利用者の増を図るため、広報・啓発について様々な媒体を検討し、積極的に展開していただきたい。 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、優先順位をつけ、緊急度の高い順番に改善していく必要があると考えている。