

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)	栗東市なごやかセンター		
所在地	滋賀県栗東市安養寺190番地		
電話	077-554-6109	ファックス	
ホームページ	https://ritto-shakyo.jp		
設置年月日	平成16年10月1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	29,631（複合施設全体）㎡
		建築延面積	1,792（うち共用：706）㎡
		構造	鉄骨造 平屋建
		施設概要	集会室・機能回復訓練室・生活健康相談室・ 教養娯楽室・交流ホール・食堂・機能訓練 室・相談室・静養コーナー・休憩コーナー・ 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：300円～4,000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	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)	1,947	1,599	2,201	2,601	1,905	2,368	1,998	2,220	1,564	2,055	2,016	347	22,821
R2	389	0	1,123	1,311	991	1,112	1,368	1,448	1,032	944	1,037	1,276	12,031
R3	967	1,036	1,244	1,147	896	116	1,445	1,883	1,243	1,432	917	1,384	13,710
R4	1,047	1,211	1,450	1,364	1,168	1,625	1,510	1,511	1,292	1,186	1,395	1,485	16,244
R5	1,351	1,282	1,468	1,282	1,837	1,562	2,946	1,964	1,558	1,286	1,786	1,468	19,790

（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)	89	33	33	36	39	40	23	30	22	62	62	-9	460
R2	40	1	25	-35	23	33	29	19	17	18	20	20	210
R3	68	17	32	43	27	3	17	52	29	8	19	23	338
R4	20	20	17	11	14	36	20	23	33	23	29	26	272
R5	31	26	24	20	30	21	21	25	25	26	30	30	309

※ 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	施設の利用について、コロナのため利用を控えておられた団体が、行事を再開され利用数が増加している。また、治田地区・治田東地区・金勝地区の民児協の方が老人福祉センターの見学ツアーを実施され、その際に施設やその利用方法の説明を行い、地域住民への利用促進をお願いした。温浴利用についても、コロナが収まってきたこともあり利用数が増加している。世代間交流として、夏休みに治田東児童館の子ども達とボウリングのレクリエーションで交流を行った。また、治田東学童保育の子どもたちと「お茶会交流会」を行い、子どもたちがお運びをし、利用者の方がお茶をいただきながら楽しい時間を過ごすことができた。人権講座として、DVDを観て利用者の方の人権に対する意識向上に努めた。 新規行事として、干支の押絵の教室を開催し、社協広報誌「ふくし」やホームページにお知らせを載せ、日頃老人福祉センターをご利用していない方に多く来ていただくことができた。この行事を好評いただいたことから、「お雛様の押絵づくり」を行ったが、この行事においても多くの方に参加いただくことができた。今後も新規利用者の増加を図るため、定期的に「押絵教室」を行っていく予定である。また、お楽しみ会として、みんなで宅配ピザを食べてビンゴゲームを行ったが、ピザはあまり食べたことがないと大変好評であった。
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、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、新規事業にも取り組まれている。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。

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)	12,338	460	0	0	3,541	16,339
R2	12,341	210	0	0	2,850	15,401
R3	12,341	338	0	0	3,186	15,865
R4	12,341	272	0	0	3,219	15,832
R5	12,341	309	0	0	1,932	14,582

※ 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)	14,845	359	135	0	1,000	16,339
R2	12,975	898	140	0	1,388	15,401
R3	14,294	541	30	0	1,000	15,865
R4	14,188	433	211	0	1,000	15,832
R5	12,607	492	493	0	1,000	14,592

※ 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	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。支出については、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するなど支出を抑えることに努めている。
所管課の 所見	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。

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	個人情報の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	評価基準について、ほぼ実施できている。なごやかセンター内にあることから、施設の点検・保守・清掃業務・整備、修繕全般の施設管理については市健康増進課が担っているため、故障等が発生した場合は速やかに報告している。 令和4年度から5年度の間に教養娯楽室の雨漏りや水道管の破裂が発生し、一時的にトイレの使用等ができないこともあったが、速やかに報告を行い、修繕につなげることができた。
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。本施設の保守点検等については、市健康増進課が担っている部分が大きいことから、連携を密にし、利用者に不便が生じないよう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8日・3月22日）
調査結果	・利用者会議での意見 老人福祉センターなごやかセンターの概要と、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。 「血圧計などの健康チェックをできるコーナーや喫茶コーナーがあるとよい。」「場所の関係から行きづらい。バスの本数が増えるとう行きやすくなる。」などのご意見をいただいた。

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		
5月25日	職員	1人	集合研修「初任者研修」情報セキュリティ（栗東市役所）		○	栗東市役所	120分
7月1日	職員	10人	職員研修「虐待を起こさない為の基礎知識」	○		なごやかセンター	45分
11月9日14、 15、17日	高齢者	60人	人権講座「家庭からふりかえる人権 話せてよかった」DVD	○		なごやかセンター	60分
11月17日	職員	11人	職員人権研修「家庭からふりかえる人権 話せてよかった」DVD	○		なごやかセンター	60分
11月30日	職員	11人	「認知症の理解と対応」書面研修	○		なごやかセンター	60分
1月19日	職員	1人	職員集合研修「基礎研修（人権・同和問題） 日常のモヤモヤ「これって差別？」（栗東市）		○	栗東市役所	60分
2月16日	職員	1人	栗東市職員集合研修「難聴障害者への理解と支援」（栗東市）		○	栗東市役所	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	職員人権研修として、虐待や認知症の理解と対応について学び、職員一人一人の人権意識の向上に努めた。また、市が開催する人権研修にも対象職員が参加し、その学んだ内容を事業所全体で再度確認することにより、研修内容を職員一同が理解することができた。啓発ポスターや冊子等を適宜配置し、利用者への啓発や情報発信を行っている。また、利用者の方に対して、DVDによる人権講座を開催して人権について学んでいただいた。
所管課の 所見	計画的に研修が実施されている。集合形式の研修だけでなく、資料の回覧やポスターの掲示等、施設全体で研修に取り組まれている。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（老人福祉センターなごやかセンター利用者会議委員による）
実施時期	3月24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 1. 1点／3 5点中 2 事業及びサービスの提供に関して 3 2. 3点／3 5点中 3 施設、設備、備品等に関して 3 3. 5点／3 5点中 総評 9 6. 9点
評価結果に対する対応方針	かなり良い評価を得られた。この評価を維持できるよう、また、更に点数が上がるよう老福職員が一丸となり努めていきたい。
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、世代間交流にも努められ、外部評価では高評価を得られている。また、新規事業を積極的に実施され、利用者からも好評いただいている。 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、施設の管理については、市健康増進課とも密に連携し、修繕箇所等が発生した場合には、利用者に不便が生じないよう適切に処理されたい。

※ 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。