指定管理施設実態調査　調査票（１）

所管課：　長寿福祉課

令和　7　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	077-554-6106	
ホームページ	https://ritto-shakyo.jp/pages/15/			
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（１時間当たり） 温浴施設利用：無料・100円・300円 宿泊料：一般1,700円/1人、中学生以下700円/1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	1,419	1,278	1,508	1,606	1,305	1,589	2,274	1,804	1,256	1,323	1,411	1,463	18,236
R7	1,280	1,452	1,754	1,873	1,508	1,801	2,090	1,981	1,348	1,502	1,839	1,681	20,109
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	46	21	23	23	29	12	23	27	26	47	34	33	344
R7	33	17	20	26	27	33	19	29	28	50	44	40	366
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	施設利用について、巡回バス・個人利用ともに増加。団体利用に関しても、各地域のサロン・敬老会等も利用につながった。事業内容としては介護予防事業をメインにレクリエーション・軽体操を実施。年齢層が幅広くなり、70歳～90歳代の幅広い年齢層の方々に参加できる内容で実施した。「みんなで楽しく体を動かす」ことを第一に考えた。夏休みに世代間交流事業を実施。治田東学童保育所の子どもさんを招き交流した。普段以上の笑顔が見られた。一緒にゲームをして楽しむだけではなく、話す機会を増やしたことでコミュニケーションがとれた。
所管課の所見	・各世代のニーズに合った内容で事業を実施されており、それが利用者の増や幅広い世代の方の利用につながっている。 ・継続的に利用いただくため、アンケート等において利用者のニーズを的確に把握し、満足度の高いサービスを提供できるよう取り組んでいただきたい。 ・ゆうあいの家にて実施された「ショートタイム事業」について、今後、当施設においても実施できるよう検討いただきたい。

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	16,634	344	0	0	898	17,876
R7	16,634	366	0	663	5	17,668
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	一般管理費	維持管理費	自主事業費	その他経費	合計
R6	15,619	550	1,707	0	0	17,876
R7	15,520	493	1,367	248	0	17,628
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	大きな収益増を図ることは環境面を考えても難しいが、参加事業を継続して実施した。貸館に関する収入については免除団体の使用が9割を超えるため、収入増につながらなかった。大きく収入増を見込めない分、支出を抑えることを第一に考えており、今後も創意工夫が大切と考える。
所管課の所見	・創意工夫をこらしながら、積極的に自主事業を実施されており、その収益を老人福祉センターの事業に還元されている。 ・近年の物価高騰の状況のなか、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。

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	C	書類	ホームページにおいて、記載が不十分な箇所等がある。
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	A	ヒアリング	
		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。				外部委託なし
		外部委託事業者に対して、協定書等を順守させているか。				
		外部委託業務は、適正な水準、内容で実施されているか。				
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	C	書類	期限までに提出できていないことがある。
		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	B	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	A	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	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	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	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	ヒアリング	
		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に実施し、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。**	B	C	書類	一部の事業について、提出できていない。
		施設の設置目的に沿った事業内容であるか。	B	B	書類	
		自主事業に係る収支会計経理は適正になされているか。	B	B	ヒアリング	

	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	ヒアリング	
		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	ヒアリング	
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	評価基準について、概ね実施できている。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。
所管課の所見	・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、市健康増進課と連携を密にし、引き続き、適切な施設運営に努められたい。 ・毎月発行されている「老人福祉センターだより」を楽しみにしているとの声をいただいているので、引き続き積極的な広報活動に努めていただきたい。 ・毎月の業務報告書にて、協定書等で報告を求めている事項の報告漏れ（減免件数等）があったが、早急に改善いただいた。ただ、期限（毎月10日）までに提出できていない状況があるので、期限までに提出できるよう改善いただきたい。

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	喫茶事業	老福内で定例に実施。利用者間の交流の場で実施。	
	秋のお楽しみ会	日替わりでボラティアさんに来てきただいて発表を見たり、いつもと違うお弁当を食べていただいて交流を深めてもらう。	
	干支(午)の押絵作り	指先のリハビリや季節感を感じていただく目的と新規利用者開拓のために実施	
	春のお楽しみ会	一年の感謝の気持ちを込めて、いつもと違うお弁当を食べていただき、ビンゴ大会で楽しんでいただく。	

【自主事業に関する所見】

指定管理者の所見	喫茶事業をすることで、いつものレクリエーションや体操などの活動とは異なり、ゆったりと過ごす時間を提供することができている。老福事業内では欠かせない事業となっており、日頃喫茶店等に中々いけない方が、美味しいコーヒー等を楽しみながら利用者間での交流・会話をする場となっている。
所管課の所見	利用者の福祉増進をより一層図るため、幅広い事業を実施いただいている。利用者のニーズを踏まえながら、引き続き様々な事業に取り組んでいただきたい。

7．利用者ニーズの把握

手法	利用者会議で利用者の声を直接に聞く
実施時期	年2回(10月・3月)
調査結果	地域住民に対し、老人福祉センターからの情報やサービスを十分に理解していただけていないのではないか。また、行政や関係機関などとの情報交換が足りていないのではないかという指摘が多かった。 職員に関しては、身だしなみ、言葉使いなどは適切で活気良く働けているとの評価をいただいた。 施設や設備等に関しては、掃除などは行き届いているが、健康管理につながる機器の設備に対する評価が低かった。

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		
7月18日	職員	3人	認知症と身体拘束についての研修	○		なごやかセンター	45分程
8月1日	職員	3人	感染症の予防とまん延防止・食中毒の予防とまん延防止研修	○		なごやかセンター	45分程
8月1日	職員	3人	ハラスメント研修	○		なごやかセンター	45分程
8月1日	職員	3人	虐待防止に関する理解研修	○		なごやかセンター	45分程
9月2日	職員	3人	かちんむかっぐさっ心理学研修	○		なごやかセンター	45分程
1月28日	職員	3人	職員集合研修『人権基礎研修』 テーマ「市職員（指定管理者職員）として大切にしたいこと」		○	危機管理センター 3階 大研修室	90分
2月10日	職員	3人	人権・プライバシー権・個人情報の理解の研修	○		なごやかセンター	45分程
3月13日	職員	3人	接遇研修	○		なごやかセンター	45分程

※ 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	昨年度と同様、所長デイ兼務と老福職員２名の体制では、外部研修に行けるのは土曜日くらいであるが、地域のサロン等に老福啓発で出向くこともあり調整が難しい。そのため、内部研修を行いながら職員の資質向上に引き続き努めている。
所管課の所見	限られた時間のなかで、必要な研修を適宜実施いただいている。引き続き、OJTを含め実施されたい。

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	令和8年3月26日に実施
評価結果	1　運営、組織、職員に関して　29.2/35点 2　事業及びサービスの提供に関して　29.6/35点 3　施設・設備、備品等に関して　26.3/30点　合計85.1点
評価結果に対する対応方針	老人福祉センターでの活動を地域の方々に知ってもらうために、自治会の老人会への出前講座を積極的に行い、その際に普段の活動の様子を写真付きでお知らせしたり、巡回バスの周知のために見やすい時刻表を各自治会館に貼らせてもらえるかお願いする。 また、社協のHPやLINEを活用して、老福の存在をアピールできるようにしていく。 健康管理器具の整備に関しては、定期的に機器の動作を確認をして、利用者さんに気持ち良く使っていただけるように努める。
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

協定者や仕様書等に基づき、概ねその水準に沿って施設運営されていると認められるので、利用者の福祉の増進を図るため、引き続き充実したサービスを実施できるよう努めていただきたい。
また、施設の周知を図るため、広報されている。これまで利用されていなかった人にも利用いただけるよう、継続して広報を実施いただきたい。
利用者のニーズを把握するため、今年度やすらぎの家にて実施された利用者アンケートを、なごやかセンターでも実施することを検討いただきたい。
今回の選定時に提案のあった「ショートタイム事業」については、モデル事業的にゆうあいの家で開始されたが、今後、当施設においても実施できるよう検討を進めていただきたい。
施設の管理については、引き続き、市健康増進課との連携を密にし、不具合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速やかに適切に処理されたい。

指定管理施設実態調査　調査票（２）　　所管課：　長寿福祉課

※ 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）
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。	C	ホームページにおいて、記載が不十分な箇所等がある。 ホームページについて適切に公開するよう指定管理者に改善の指示をした。
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。	C	期限内に提出されていないことがある。 期限までに提出できるよう指定管理者に改善の指示をした。
市に事業計画書は提出されているか。	C	一部の事業について、提出できていない。 手続きの仕組みを作るとともに、指定管理者と自主事業として計画書を提出すべきものを整理し、今後提出漏れが生じないよう改善を図る。