

令和3年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	下関市和久生きがいデイサービスセンター
所在地	下関市豊北町大字神田上 1 4 1 番地 3
指定管理者	名 称 社会福祉法人 下関市社会福祉協議会
	代表者 会長 波佐間 清
	住 所 下関市貴船町三丁目 4 番 1 号
モニタリングの 実施方針・方法 等	本施設の管理運営業務の確認に当たっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握しました。 その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に表示された項目ごとに、次葉の通り、具体的な業務の実施状況等についての確認結果をコメントしたうえで、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載しました。
担当部課 (問合せ先)	豊北総合支所市民生活課
	T E L : 0 8 3 - 7 8 2 - 1 9 2 4
	E - m a i l : hhkenkou@city.shimonoseki.yamaguchi.jp

■ 目標値の達成度

□指標：施設の利用者数 (単位：人)

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	合計
目標値	3,050	3,060	-	-	-	6,110
実績値	2,948	-	-	-	-	-
差	△ 102	-	-	-	-	-

指定管理者制度導入1年度目（指定期間初年度）に当たる令和3年度は、本施設利用者のショートステイ利用、入院等の増加に加え、新型コロナウイルス感染症の感染防止のため利用を自粛される方もおり、実績値が目標値を下回りました。しかし、そのような状況においても、1日の利用定員18人に対して12.2人、年間利用率は67.7%となっており、指定管理者制度導入の目的は一定レベルで達成していると考えます。また、令和4年1月頃から多くの新規利用者獲得も進んでおり、さらなる施設利用率向上が期待できます。

■ モニタリングの総合コメント

管理運営業務の実施状況については、施設の利用者数の目標値は達成していないものの、高齢化の著しい豊北町地域において、介護保険法に基づく通所介護及び通所サービスにより、利用者の在宅生活への支援、社会的孤立感の解消、心身機能の維持向上に努められています。さらには、指定管理者の創意工夫により地域で支え合う仕組みづくりの確立及び市民サービスの向上に努められており、施設の設定目的は十分に達成されていると判断できます。また、施設の維持管理についても適切に行われており、総合的に判断して良好と評価します。

収支については、利用者減によりわずかに赤字となっていますが、指定管理者の経営努力により支出の抑制が図られ、また令和4年1月頃からの新規利用者増による収入増加も期待でき、適正と評価します。引き続き更なる経営努力、創意工夫により、利用率の向上、収支の安定継続を期待します。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

令和4年度についても施設の設置目的を推進するため、常に利用者の立場での視点から業務改善を図り、適切な管理運営を行うことで、利用者が安全かつ安心して利用できる環境づくりと、市民サービスの更なる向上を求めます。特に、目標値の実現のため、利用者アンケートの結果を参考として業務改善を図り、魅力あるサービスの提供と質的向上により、既利用者数を維持すると共に、新規利用者の獲得及び継続的な利用促進に努められることを求めます。

ソフト面では、新型コロナウイルスを含めた感染症の対策、防災体制の強化等、まずは利用者にとっての安全面を第一に考え、加えて介護技術の進歩等に応じた適切な介護サービスの提供を求めます。また、ハード面では、利用者からの大きな苦情もなく、指定管理者の努力により良好な水準を維持できていると判断し、今後も良好な水準を維持することを求めます。

基本的な考え方(施設の性格・目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮)

合目的性・公平性・効果性

介護保険法による通所介護及び通所サービスを行う施設であり、高齢者が在宅で安心して暮らすために適正に事業を運営されていました。家にとじこもりがちな高齢者に対し通所の方法で各種サービスを提供されることによって、社会的孤独感の解消や気分転換、また心身機能が維持向上し介護予防につながり、在宅で介護される家族にとっても、身体的・精神的な介護負担の軽減につながっています。

業務内容

機能性・独創性(事業への具体的な取組み方)

介護保険法をはじめとする関係法令に則り、食事や入浴、健康チェックなどのサービスのほか、指定管理者の創意工夫による、様々なレクリエーションや季節行事を実施されていました。地域ボランティア等の活用（令和3年度は新型コロナウイルス感染症の感染防止のため自粛）により、地域で支え合う仕組みづくりを確立し、市民サービスの向上が図られています。

責任性・実行性(施設の運営体制や組織)

業務遂行に必要な、専門性に長けた職員及び関係法令に基づいた資格等を有する職員等の人員配置や管理体制の維持に努め適切に管理されていました。また、利用者アンケート結果等による利用者及びその家族からの意見・要望等について、迅速かつ前向きに捉え、内部で検討し業務改善に取り組まれていました。

明瞭性・規律性(適正な事務や経理)

利用料金収入、人件費の支出等、領収書や経理に関する書類、日々の利用状況や年間行事等に関する書類をチェックし、基本協定書等に基づき指定管理者が実施すべき業務等が適正に行われていることを確認しました。

安全性(安全管理、緊急時等の対応)

利用者の安全を確保するための感染症対策、施設の保守点検、修繕等も適切に実施されており、施設の不具合等は適宜、市へ報告が行われています。また、緊急連絡網を作成し関係機関と緊密に連携して対処されるようにしています。

社会性(環境等への配慮)

施設内を清潔に維持し、排出する廃棄物の適切な処理、不要な照明の消灯、冷暖房温度の省エネ設定、また、送迎ではエコドライブが実施されており、環境に配慮した管理運営に努められています。

事業収支

経済性

当該施設利用者のショートステイ利用、入院等の増加に加え、新型コロナウイルス感染症の感染防止のため利用を自粛される方もおり、収入は伸び悩んだものの、指定管理者の経営努力により、支出の抑制が図られ、収支はわずかな赤字に留まっています。なお、令和4年1月からは新規利用者の獲得も進んでおり今後、安定的かつ継続的に本施設を管理運営できると認められます。

団体の経営状態

経営の健全性

指定管理者から提出された財務諸表等を確認した結果、財務状況について、特に大きな問題がないことから経営状況は健全と判断しました。

令和4年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	下関市和久生きがいデイサービスセンター
所在地	下関市豊北町大字神田上 1 4 1 番地 3
指定管理者	名 称 社会福祉法人 下関市社会福祉協議会
	代表者 会長 波佐間 清
	住 所 下関市貴船町三丁目 4 番 1 号
モニタリングの実施方針・方法等	本施設の管理運営業務の確認に当たっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握しました。 その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に示された項目ごとに、次葉のとおり、具体的な業務の実施状況等についての確認結果をコメントした上で、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載しました。
担当部課 (問合せ先)	豊北総合支所市民生活課
	T E L : 0 8 3 - 7 8 2 - 1 9 2 4
	E - m a i l : hhkenkou@city.shimonoseki.yamaguchi.jp

■ 目標値の達成度

□指標：施設の利用者数

(単位：人)

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
目標値	3,050	3,060	3,280	-	-
実績値	2,948	3,465	-	-	-
差	△ 102	405	-	-	-

指定管理者制度導入2年度目に当たる令和4年度は、本施設利用者のショートステイ利用、入院等の増加に加え、新型コロナウイルス感染症の感染防止にも対応が求められる難しい状況下であったにもかかわらず、新規利用者の獲得が進み、実績値が目標値を大きく上回りました。1日の利用定員18人に対して14.31人、年間利用率は79.5%となっており、指定管理者制度導入の目的は十分に達成していると考えます。今後も、利用者にとっての安全面を第一に考えた管理運営に努め、その上で、更なる施設利用率向上を期待します。

■ モニタリングの総合コメント

管理運営業務の実施状況については、施設の利用者数の目標値を大きく上回り、高齢化の著しい豊北町地域において、介護保険法に基づく通所介護及び通所サービスにより、利用者の在宅生活への支援、社会的孤立感の解消、心身機能の維持向上に努められています。更には、指定管理者の創意工夫により地域で支え合う仕組みづくりの確立及び市民サービスの向上に努められており、施設の設置目的は十分に達成されていると判断できます。また、施設の維持管理についても適切に行われており、総合的に判断して良好と評価します。

収支については、新規利用者の獲得に伴う収入増に加えて、指定管理者の経営努力により支出の抑制が図られ、収支バランスは非常に安定しており、適正と評価します。今後も継続した経営努力、創意工夫により、利用率の維持向上、収支の安定継続を期待します。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

令和5年度についても施設の設置目的を推進するため、常に利用者の立場での視点から業務改善を図り、適切な管理運営を行うことで、利用者が安全かつ安心して利用できる環境づくりと、市民サービスの更なる向上を求めます。特に、目標値の実現のため、利用者アンケートの結果を参考として業務改善を図り、魅力あるサービスの提供と質的向上により、既利用者数を維持すると共に、新規利用者の獲得及び継続的な利用促進に努められることを求めます。

ソフト面では、施設利用対象者の多くが高齢者であることから、引き続き新型コロナウイルス感染症を含めた感染症の対策、防災体制の強化等、まずは利用者にとっての安全面を第一に考え、加えて介護技術の進歩等に応じた適切な介護サービスの提供を求めます。また、ハード面では、利用者からの大きな苦情もなく、指定管理者の努力により良好な水準を維持できていると判断し、今後も良好な水準を維持することを求めます。

基本的な考え方(施設の性格・目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮)

合目的性・公平性・効果性

介護保険法による通所介護及び通所サービスを行う施設であり、高齢者が在宅で安心して暮らすために適正に事業を運営されていました。家にとじこもりがちな高齢者に対し通所の方法で各種サービスを提供されることによって、社会的孤独感の解消や気分転換、また心身機能が維持向上し介護予防につながり、在宅で介護される家族にとっても、身体的・精神的な介護負担の軽減につながっています。

業務内容

機能性・独創性(事業への具体的な取り組み方)

介護保険法をはじめとする関係法令にのっとり、食事や入浴、健康チェックなどのサービスのほか、指定管理者の創意工夫による、様々なレクリエーションや季節行事を実施されていました。また、地域ボランティア等の活用(交流会や敷地内環境整備等)により、地域で支え合う仕組みづくりを確立し、市民サービスの向上が図られています。

責任性・実行性(施設の運営体制や組織)

業務遂行に必要な、専門性に長けた職員及び関係法令に基づいた資格等を有する職員等の人員配置や管理体制の維持に努め適切に管理されていました。また、利用者アンケート結果等による利用者及びその家族からの意見・要望等について、迅速かつ前向きに捉え、内部で検討し業務改善に取り組まれました。

明瞭性・規律性(適正な事務や経理)

利用料金収入、人件費の支出等、領収書や経理に関する書類、日々の利用状況や年間行事等に関する書類をチェックし、基本協定書等に基づき指定管理者が実施すべき業務等が適正に行われていることを確認しました。

安全性(安全管理、緊急時等の対応)

利用者の安全を確保するための感染症対策、施設の保守点検、修繕等も適切に実施されており、施設の不具合等は適宜、市へ報告が行われています。また、緊急連絡網を作成し関係機関と緊密に連携して対処されるようにしています。

社会性(環境等への配慮)

施設内を清潔に維持し、排出する廃棄物の適切な処理、不要な照明の消灯、冷暖房温度の省エネ設定、また、送迎ではエコドライブが実施されており、環境に配慮した管理運営に努められています。

事業収支

経済性

本施設利用者のショートステイ利用、入院等の増加に加え、新型コロナウイルス感染症の感染防止にも対応が求められる難しい状況下であったにもかかわらず、新規利用者の獲得による収入増もあり、また、指定管理者の経営努力により、支出の抑制が図られ、収支はバランスは非常に安定しています。今後も安定的かつ継続的に本施設を管理運営できると認められます。

団体の経営状態

経営の健全性

指定管理者から提出された財務諸表等を確認した結果、財務状況について、特に大きな問題がないことから経営状況は健全と判断しました。

令和5年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	下関市和久生きがいデイサービスセンター
所在地	下関市豊北町大字神田上 1 4 1 番地 3
指定管理者	名 称 社会福祉法人 下関市社会福祉協議会
	代表者 会長 波佐間 清
	住 所 下関市貴船町三丁目 4 番 1 号
モニタリングの実施方針・方法等	本施設の管理運営業務の確認に当たっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握しました。 その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に示された項目ごとに、次葉の通り、具体的な業務の実施状況等についての確認結果をコメントした上で、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載しました。
担当部課 (問合せ先)	豊北総合支所市民生活課
	T E L : 0 8 3 - 7 8 2 - 1 9 2 4
	E - m a i l : hhkenkou@city.shimonoseki.yamaguchi.jp

■ 目標値の達成度

□指標：施設の利用者数

(単位：人)

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
目標値	3,050	3,060	3,280	3,280	-
実績値	2,948	3,465	3,310	-	-
差	△ 102	405	30	-	-

指定管理者制度導入3年度目に当たる令和5年度は、利用者のショートステイや入院等の増加、そして感染症対策に対応するという困難な状況にも関わらず、利用者数の増加が図られ、目標値を上回る実績が達成されました。1日の利用定員18人に対して平均13.62人が利用し、年間利用率は75.6%でした。これにより、指定管理者制度導入の目的は一定レベルで達成していると考えられます。今後も、利用者の安全を第一に考えた管理運営に努め、更なる施設利用率の向上を期待します。

■ モニタリングの総合コメント

管理運営業務の実施状況については、施設の利用者数の目標値を達成しています。高齢化の著しい豊北町地域において、介護保険法に基づく通所介護及び通所サービスにより、利用者の在宅生活への支援、社会的孤立感の解消、心身機能の維持向上に努めています。更には、指定管理者の創意工夫により地域で支え合う仕組みづくりの確立及び市民サービスの向上に努められています。したがって、施設の設置目的は概ね達成されていると判断できます。また、施設の維持管理についても適切に行われていることも含め、総合的に判断して良好と評価します。

収支については、利用者数の増加による収入増と、指定管理者の経営努力により支出の抑制が図られた結果、収支バランスは安定しているため、適正と評価します。今後も継続した経営努力と創意工夫を求め、利用率の維持向上、収支の安定継続を期待します。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

令和6年度についても施設の設置目的を推進するため、利用者の立場での視点を常に持ち、業務改善を図り、適切な管理運営を行うことにより、利用者が安全かつ安心して利用できる環境づくりと、市民サービスの更なる向上を求めます。特に、目標値の達成を目指して、利用者アンケートの結果を参考に業務改善を図り、魅力的なサービスの提供と質的向上により、既存の利用者数の維持と新規利用者の獲得、更に継続的な利用促進に努めるよう求めます。

ソフト面では、施設利用対象者の多くが高齢者であることから、引き続き新型コロナウイルス感染症を始めとする感染症の対策、防災体制の強化等、利用者の安全を最優先とします。その上で、介護技術の進歩等に応じた適切な介護サービスの提供を求めます。また、ハード面では、利用者からの大きな苦情もなく、指定管理者の努力により良好な水準を維持できていると判断します。今後も良好な水準を維持することを求めます。

基本的な考え方(施設の性格・目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮)

合目的性・公平性・効果性

介護保険法による通所介護及び通所サービスを行う施設であり、高齢者が在宅で安心して暮らすために事業を適正に運営しています。家に閉じこもりがちな高齢者に対し、通所により各種サービスを提供することによって、社会的孤独感の解消や気分転換、また心身機能の維持向上につながり、介護予防にも寄与しています。更に、在宅で介護される家族にとっても、身体的・精神的な介護負担の軽減につながっています。

業務内容

機能性・独創性(事業への具体的な取り組み方)

介護保険法を始めとする関係法令にのっとり、食事や入浴、健康チェックなどのサービスのほか、指定管理者の創意工夫による、様々なレクリエーションや季節行事を実施しました。また、地域ボランティア等の活用(交流会や敷地内環境整備等)により、地域で支え合う仕組みづくりを確立し、市民サービスの向上が図られています。

責任性・実行性(施設の運営体制や組織)

業務遂行に必要な専門性に長けた職員及び関係法令に基づいた資格等を有する職員等の人員配置や管理体制が適切に管理されていました。また、利用者アンケート結果等に基づく利用者及びその家族からの意見・要望等については、迅速かつ前向きに捉え、内部で検討し業務改善に取り組んでいました。

明瞭性・規律性(適正な事務や経理)

利用料金収入、人件費の支出等、領収書や経理に関する書類、日々の利用状況や年間行事等に関する書類を精査し、基本協定書等に基づき指定管理者が実施すべき業務等が適正に行われていることを確認しました。

安全性(安全管理、緊急時等の対応)

利用者の安全を確保するための感染症対策、施設の保守点検、修繕等も適切に行われ、施設の不具合等は適宜、市に報告されています。また、緊急連絡網を作成し、関係機関と緊密に連携して対処するよう工夫しています。

社会性(環境等への配慮)

施設内は清潔に保たれ、排出する廃棄物は適切に処理されています。不要な照明は消灯し、冷暖房は省エネ設定にしています。また、送迎ではエコドライブを実施し、環境に配慮した管理運営に努めています。

事業収支

経済性

利用者のショートステイや入院等が増える一方で、感染症対策への対応も求められる難しい状況下であったにもかかわらず、利用者数の増加に伴う収入の増加と、指定管理者の経営努力により、支出の抑制が図られ、収支バランスは安定しています。安定的かつ継続的に本施設を管理運営できる範囲内であると認められます。

団体の経営状態

経営の健全性

指定管理者から提出された財務諸表等を確認した結果、財務状況について、特に大きな問題がないことから経営状況は健全と判断しました。

令和6年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	下関市和久生きがいデイサービスセンター
所在地	下関市豊北町大字神田上字和久 1 4 1 番地 3
指定管理者	名 称 社会福祉法人 下関市社会福祉協議会
	代表者 会長 児玉 典彦
	住 所 下関市上田中町一丁目 1 6 番 3 号
モニタリングの実施方針・方法等	本施設の管理運営業務の確認に当たっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握しました。その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に示された項目ごとに、次葉のとおり、具体的な業務の実施状況等についての確認結果をコメントした上で、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載しました。
担当部課 (問合せ先)	豊北総合支所市民生活課
	T E L : 0 8 3 - 7 8 2 - 1 9 2 4
	E - m a i l : hhkenkou@city.shimonoseki.yamaguchi.jp

■ 目標値の達成度

□指標：施設の利用者数

(単位：人)

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
目標値	3,050	3,060	3,280	3,280	3,260
実績値	2,948	3,465	3,310	3,280	-
差	△ 102	405	30	0	-

指定管理者制度導入4年度目に当たる令和6年度は、利用者のショートステイや入院等が増加したものの、利用者数の目標値を達成しました。1日の利用定員18人に対し、平均13.5人の利用があり、年間利用率は75.0%と、昨年に引き続き高い水準を維持しています。これにより、指定管理者制度導入の目的は一定レベルで達成していると認められます。今後も、利用者の安全を第一に考えた管理運営に努め、更なる施設利用者の増加に努めることを求めます。

■ モニタリングの総合コメント

管理運営業務の実施状況については、利用者数の目標値を達成しています。また、利用者の安全に細心の注意を払い、適切な管理運営に努めました。高齢化の著しい豊北町において、介護保険法に基づく通所介護及び通所サービスにより、利用者の在宅生活への支援、社会的孤立感の解消、心身機能の維持向上に大きく貢献しています。更に、指定管理者の創意工夫により地域で支え合う仕組みづくりの確立及び市民サービスの向上に努められています。これらのことから、施設の設置目的は十分に達成されていると判断します。また、施設の維持管理も適切に行われているため、総合的に判断して良好と評価します。

収支については、指定管理者の経営努力により支出が抑制された結果、収支バランスは安定しており、適正と評価します。今後も経営努力により、収支の安定の継続を求めます。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

令和7年度についても施設の設置目的を推進するため、利用者の立場での視点を常に持ち、業務改善を図り、適切な管理運営を行うことにより、利用者が安全かつ安心して利用できる環境づくりと、市民サービスの更なる向上を求めます。また、目標値の達成を目指して、既存の利用者数の維持と新規利用者の獲得及び継続的な利用促進に努めることを求めます。

ソフト面では、施設利用対象者が高齢者であることから、引き続き感染症対策や防災体制の強化等、利用者の安全を最優先とします。その上で、介護技術の進歩等に応じた適切な介護サービスの提供を求めます。また、ハード面では、利用者からの大きな苦情もなく、指定管理者の努力により良好な水準を維持されています。今後も良好な水準を維持することを求めます。

基本的な考え方(施設の性格・目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮)

合目的性・公平性・効果性

施設の安全・維持管理等、施設の設置目的に沿った実施方針に基づき適切に運営されていました。家に閉じこもりがちな高齢者に対し、通所により各種サービスを提供することによって、社会的孤独感の解消や気分転換、また心身機能の維持向上につながり、介護予防にも寄与しています。更に、在宅で介護される家族にとっても、身体的・精神的な介護負担の軽減につながっています。施設の運用については、利用者数の目標値を達成しました。

業務内容

機能性・独創性(事業への具体的な取組み方)

介護保険法を始めとする関係法令に基づき、食事や入浴、健康チェックなどのサービスのほか、指定管理者の創意工夫によるさまざまなレクリエーションや季節行事を実施されていました。また、地域ボランティア等の活用(交流会や敷地内環境整備等)により、地域で支え合う仕組みづくりの確立に努めていました。

責任性・実行性(施設の運営体制や組織)

業務遂行に必要な専門性に長けた職員及び関係法令に基づいた資格等を有する職員等の人員配置や管理体制が適切に維持されていました。また、利用者アンケート結果等に基づく利用者及びその家族からの意見・要望等については、迅速かつ前向きに捉え、検討し業務改善に取り組んでいました。

明瞭性・規律性(適正な事務や経理)

利用料金収入、人件費の支出等、領収書や経理に関する書類、日々の利用状況や年間行事等に関する書類を精査し、基本協定書等に基づき指定管理者が実施すべき業務等が適正に行われていることを確認しました。

安全性(安全管理、緊急時等の対応)

利用者の安全を確保するための感染症対策、施設の保守点検、修繕等も適切に行われ、施設の不具合等は適宜、市に報告されています。また、緊急連絡網を作成し、関係機関と緊密に連携して対処するよう工夫しています。

社会性(環境等への配慮)

施設内は清潔に保たれ、排出する廃棄物は適切に処理されていました。不要な照明は消灯し、冷暖房は省エネ設定にされていました。また、送迎ではエコドライブを実施し、環境に配慮した管理運営に努めていました。

事業収支

経済性

利用者のショートステイや入院等が増える一方で、感染症対策への対応も求められる難しい状況下であったにもかかわらず、指定管理者の経営努力により、支出の抑制が図られ、収支バランスは安定しています。安定的かつ継続的に本施設を管理運営できる範囲内であると認められます。

団体の経営状態

経営の健全性

指定管理者から提出された財務諸表等を確認した結果、財務状況については、特に大きな問題がないことから経営状況は健全と判断しました。

令和7年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	下関市和久生きがいデイサービスセンター
所在地	下関市豊北町大字神田上字和久 1 4 1 番地 3
指定管理者	名 称 社会福祉法人 下関市社会福祉協議会
	代表者 会長 児玉 典彦
	住 所 下関市上田中町一丁目 1 6 番 3 号
モニタリングの 実施方針・方法 等	本施設の管理運営業務の確認に当たっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握しました。 その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に示された項目ごとに、次葉のとおり、具体的な業務の実施状況等についての確認結果をコメントした上で、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載しました。
担当部課 (問合せ先)	豊北総合支所市民生活課
	T E L : 0 8 3 - 7 8 2 - 1 9 2 4
	E - m a i l : hhkenkou@city.shimonoseki.yamaguchi.jp

■ 目標値の達成度

□指標：施設の利用者数

(単位：人)

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
目標値	3,050	3,060	3,280	3,280	3,260
実績値	2,948	3,465	3,310	3,280	3,564
差	△ 102	405	30	0	304

指定管理者制度導入5年度目に当たる令和7年度は、新型コロナウイルス感染症の陽性者が発生したことに伴い、感染拡大防止のため4日間臨時休館したものの、利用者数は目標値を300人以上上回りました。1日の利用定員18人に対し、平均14.9人の利用があり、年間利用率は81.8%（前年比6.8ポイント増）と高い水準となりました。これは、必要な感染症対策を講じつつ、利用者の安全に細心の注意を払いながら適切な管理運営に努めてきた結果であり、指定管理者制度導入の目的は十分に達成されたものと考えます。

今後も、利用者の安全を最優先とした管理運営を徹底するとともに、さらなる利用者の増加に努めることを求めます。

■ モニタリングの総合コメント

管理運営業務の実施状況については、利用者数の目標値を達成しているほか、利用者の安全に細心の注意を払い、適切な管理運営に努めています。高齢化の著しい豊北町において、介護保険法に基づく通所介護及び通所サービスの提供により、利用者の在宅生活の支援、社会的孤立感の解消及び心身機能の維持・向上に大きく貢献しています。さらに、指定管理者の創意工夫により、地域で支え合う仕組みづくりの構築及び市民サービスの向上にも努めています。これらのことから、施設の設置目的は十分に達成されていると判断します。また、施設の維持管理も適切に行われていることから、総合的に判断して良好と評価します。

収支については、指定管理者の経営努力により支出が抑制された結果、収支バランスは安定しており、適正と評価します。今後も、経営努力を継続し、安定した収支の維持に努めることを求めます。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

令和8年度についても、施設の設置目的を達成するため、常に利用者の視点に立ち、業務改善を図るとともに、適切な管理運営を行うことにより、利用者が安全かつ安心して利用できる環境づくりと、市民サービスのさらなる向上に努めることを求めます。また、目標値の達成を目指し、既存利用者の維持に加え、新規利用者の獲得及び継続的な利用促進に努めることを求めます。

ソフト面では、施設利用者の多くが高齢者であることから、引き続き、感染症対策や防災体制の強化など、利用者の安全を最優先とした対応を徹底することを求めます。その上で、介護技術の進歩等に応じた適切な介護サービスを提供することを求めます。また、ハード面では、利用者からの大きな苦情もなく、指定管理者の努力により良好な水準が維持されています。今後も、引き続き良好な水準の維持に努めることを求めます。

基本的な考え方(施設の性格・目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮)

合目的性・公平性・効果性

施設の安全管理や維持管理等については、施設の設置目的に沿った実施方針に基づき、適切に運営されていました。家に閉じこもりがちな高齢者に対し、通所により各種サービスを提供することで、社会的孤立感の解消や気分転換、心身機能の維持・向上につながり、介護予防にも寄与しています。さらに、在宅で介護を行う家族にとっても、身体的・精神的な介護負担の軽減につながっています。施設の運営については、利用者数の目標値を達成しました。

業務内容

機能性・独創性(事業への具体的な取組み方)

介護保険法をはじめとする関係法令に基づき、食事、入浴、健康チェックなどのサービスのほか、指定管理者の創意工夫によるさまざまなレクリエーションや季節行事を実施していました。また、地域ボランティア等の活用(交流会や敷地内の環境整備等)により、地域で支え合う仕組みの構築に努めていました。

責任性・実行性(施設の運営体制や組織)

業務遂行に必要な専門性に長けた職員及び関係法令に基づいた資格等を有する職員等の人員配置や管理体制が適切に維持されていました。また、利用者アンケート結果等に基づく利用者及びその家族からの意見・要望等については、迅速かつ前向きに捉え、検討し業務改善に取り組んでいました。

明瞭性・規律性(適正な事務や経理)

利用料金収入や人件費等の支出に関する経理関係書類並びに日々の利用状況や年間行事等に関する書類を精査した結果、基本協定書等に基づき、指定管理者が実施すべき業務等が適正に行われていることを確認しました。

安全性(安全管理、緊急時等の対応)

利用者の安全を確保するための感染症対策や、施設の保守点検、修繕等も適切に行われており、施設の不具合等については適宜市に報告されています。また、緊急連絡網を作成し、関係機関と緊密に連携して対応できるよう努めています。

社会性(環境等への配慮)

施設内は清潔に保たれ、排出する廃棄物は適切に処理されていました。不要な照明は消灯し、冷暖房は省エネ設定にされていました。また、送迎ではエコドライブを実施し、環境に配慮した管理運営に努めていました。

事業収支

経済性

新型コロナウイルス等の感染症対策への対応も求められる困難な状況下であったにもかかわらず、指定管理者の経営努力により支出の抑制が図られ、収支バランスは安定しています。こうしたことから、安定的かつ継続的に本施設を管理運営できる範囲内にあると認められます。

団体の経営状態

経営の健全性

指定管理者から提出された財務諸表等を確認した結果、財務状況に特段の問題は認められず、経営状況は健全であると判断しました。

利用者から寄せられた苦情・意見等とその他の対応状況

日付	内容	対応
R7.9.1	施設利用者から新型コロナウイルス感染症の陽性者が確認された。	感染症拡大防止のため、9月2日から9月5日までの4日間、臨時休業とした。施設職員の健康状態を確認した結果、全員に異常は認められなかった。
R7.10.31	利用者の送迎のため車両を停車していたところ、近隣住民から、車が出せないとの申し出があった。	対応した職員がその場で謝罪し、管理者に報告した。11月4日に相手方宅を訪問し、再度謝罪した。