

令和元年度 指定管理業務に係るモニタリング(管理運営業務評価)と評価結果について

施設所管課：社会課

1 施設の概要及び指定管理者

|              |     |                                                                                                                                       |            |              |
|--------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|
| 施設の名称        |     | 岩国市福祉会館                                                                                                                               |            |              |
| 施設の所在地       |     | 山口県岩国市麻里布町七丁目1番2号                                                                                                                     |            |              |
| 施設の設置条例      |     | 岩国市福祉会館条例                                                                                                                             |            |              |
| 施設の設置目的      |     | 市民の福祉の増進と市民生活の向上を図ることを目的として、岩国市福祉会館を設置する。                                                                                             |            |              |
| 指定管理者        | 名称  | 社会福祉法人 岩国市社会福祉協議会                                                                                                                     | 公募、非公募の別   | 非公募          |
|              | 所在地 | 岩国市麻里布町七丁目1番2号                                                                                                                        | 利用料金制導入の有無 | なし           |
| 指定管理者が行う主な業務 |     | ①会館の施設及び附属設備器具の利用許可に関する業務<br>②施設等の使用料の収納に関する業務<br>③会館の施設、施設等の維持管理及び修繕に関する業務<br>④会館の清掃及び警備に関する業務<br>⑤前各号に掲げるもののほか、会館の設置目的を達成するために必要な業務 |            |              |
| 指定の期間        |     | 平成29年4月1日 ～ 令和4年3月31日                                                                                                                 | 指定管理料      | 15,187,000 円 |

2 業務の実施状況に関する事項

| 業務の実施状況（管理業務に係る部分を除く。）         |                                                                           | 評価 |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|----|
| 基本協定書、仕様書、事業計画書に基づき、適切に実施している。 |                                                                           | A  |
| 管理業務の実施状況                      |                                                                           |    |
| 人員体制                           | 総括的責任者1名、専任職員2名（非常勤2名、交代制）の計3人体制。会館管理事務所兼社会福祉協議会事務所のため、緊急時には社会福祉協議会職員も対応。 |    |
| 警備体制                           | 夜間警備は外部委託している                                                             |    |
| 清掃対応                           | 常時実施している                                                                  |    |
| 法定点検                           | 法令に基づき実施している                                                              |    |
| 修繕対応                           | 協定に基づき実施している                                                              |    |
| 評価コメント                         | 施設管理は良好であり、施設の老朽化に伴う会館設備の故障や雷などの自然災害による被害に対し、迅速な対応ができています。                |    |

### 3 利用状況に関する事項

| 利用者数等、イベント等の状況             |                                              | 評価 |
|----------------------------|----------------------------------------------|----|
| 利用者数等                      | 利用件数 2,947件、入場者数 52,517人                     | A  |
| 指定管理者が<br>企画したイベント<br>等の状況 | なし                                           |    |
| 評価コメント                     | 利用者の多くが福祉関係団体・福祉関係行事のため、福祉会館本来の目的として利用されている。 |    |

### 4 管理業務に係る経費の収支状況(単位:円)

| 項目      | 計画                                                         | 実績         | 前年度実績      | 評価 |
|---------|------------------------------------------------------------|------------|------------|----|
| 収入(a)   | 15,187,000                                                 | 15,187,000 | 15,054,000 | B  |
| 指定管理料   | 15,187,000                                                 | 15,187,000 | 15,054,000 |    |
| 利用料金収入  | 0                                                          | 0          | 0          |    |
| その他収入   | 0                                                          | 0          | 0          |    |
| 支出(b)   | 15,187,000                                                 | 14,742,083 | 14,957,257 |    |
| 収支(a-b) | 0                                                          | 444,917    | 96,743     |    |
| 評価コメント  | 経費削減により差額がでたため返還金が発生している。当初予算内には納まっているが、引き続き綿密な精査をする必要がある。 |            |            |    |

### 5 市民サービスの向上に関する事項

| 利用者ニーズの把握及びサービスの質の向上に関する取組 |                                                                                                                                        | 評価 |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 利用者ニーズの把握に関する取組            | アンケートの実施(年2回)<br>7月と2月にアンケートを利用者へ配り、回収する。<br>・性別(女性が6割)、年齢(50～70歳代が6割)、どこから来たか(市内居住者が9割)、交通手段(自動車が7割)、利用目的(講習・研修会・会議が4割)、利用回数(月2利用が最多) | A  |
| サービスの質の向上に関する取組            | 高齢者や、母子、心身障害者の方々の憩いの場、訓練の場として気軽に利用していただくため、一部のトイレの洋式化を行った。                                                                             |    |
| 評価コメント                     | アンケートから高齢の利用者が多いことも読み取れ、各階のトイレの半分が洋式に変わったことで利用しやすくなっている。                                                                               |    |

### 6 その他参考事項(自主事業の取組等)

|         |                                                       |
|---------|-------------------------------------------------------|
| 自主事業の取組 | 市、社協及び関係福祉団体の広報誌並びに行事カレンダー、チラシ等をロビーに設置し、各種情報提供を行っている。 |
| その他     | なし                                                    |

### 7 総合評価

| 総合評価及び特記事項                                                         |                               | 評価 |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----|
| 施設の老朽化による故障が多い中、市民の福祉の増進と市民生活の向上を図ることを目的とし、適正な運営を行い、迅速な対応に取り組んでいる。 |                               | 優良 |
| 前年度の評価結果に基づく指示とその対応                                                | 老朽化による故障の発生に対し、順次修繕・工事を行っている。 |    |
| 指定の期間満了後における指定の期間全体に対する評価                                          | 指定の期間中のため記載省略                 | -  |

## 令和元年度 指定管理業務に係るモニタリング(管理運営業務評価)と評価結果について

施設所管課：

障害者支援課

## 1 施設の概要及び指定管理者

|              |     |                                                          |            |     |
|--------------|-----|----------------------------------------------------------|------------|-----|
| 施設の名称        |     | 岩国市心身障害者デイケアハウスあさひ苑                                      |            |     |
| 施設の所在地       |     | 岩国市旭町三丁目4番15号                                            |            |     |
| 施設の設置条例      |     | 岩国市心身障害者デイケアハウス条例                                        |            |     |
| 施設の設置目的      |     | 心身障害者等に対しその有する能力を育成又は助長するとともに、保護者の負担軽減を図ることを目的に設置        |            |     |
| 指定管理者        | 名称  | 岩国市心身障害者デイケアハウスあさひ苑共同事業体                                 | 公募、非公募の別   | 非公募 |
|              | 所在地 | 岩国市旭町三丁目4番15号                                            | 利用料金制導入の有無 | なし  |
| 指定管理者が行う主な業務 |     | 1 デイケアハウスの事業の実施に関する業務<br>2 デイケアハウスの施設及び附属施設器具の維持管理に関する業務 |            |     |
| 指定の期間        |     | 平成29年4月1日 ～ 令和4年3月31日                                    | 指定管理料      | 0 円 |

## 2 業務の実施状況に関する事項

| 業務の実施状況（管理業務に係る部分を除く。）            |                               | 評価 |
|-----------------------------------|-------------------------------|----|
| 基本協定書、仕様書、事業計画書に基づき、適切に業務を実施している。 |                               | B  |
| 管理業務の実施状況                         |                               |    |
| 人員体制                              | 常勤の施設長のほか、非常勤の指導員5人及び運転手1人を配置 |    |
| 警備体制                              | 休日・夜間の警備は外部委託している。            |    |
| 清掃対応                              | 室内清掃は毎日実施。屋外清掃は随時実施。          |    |
| 法定点検                              | 法令に基づき実施している。                 |    |
| 修繕対応                              | 協定に基づき実施している。                 |    |
| 評価コメント                            | 施設管理は良好。施設内及び屋外の清掃は行き届いている。   |    |

### 3 利用状況に関する事項

| 利用者数等、イベント等の状況     |                                                    | 評価 |
|--------------------|----------------------------------------------------|----|
| 利用者数等              | 開所日数237日、延べ利用者数1,162人                              | B  |
| 指定管理者が企画したイベント等の状況 | 誕生会、クリスマス会、七夕等                                     |    |
| 評価コメント             | 個別対応が必要な利用者が多く、職員・指導員の負担が大きいが、引き続き利用者増となるよう依頼している。 |    |

### 4 管理業務に係る経費の収支状況(単位:円)

| 項目      | 計画      | 実績 | 前年度実績 | 評価 |
|---------|---------|----|-------|----|
| 収入(a)   | 0       | 0  | 0     | B  |
| 指定管理料   |         |    |       |    |
| 利用料金収入  |         |    |       |    |
| その他収入   |         |    |       |    |
| 支出(b)   | 0       | 0  | 0     |    |
| 収支(a-b) | 0       | 0  | 0     |    |
| 評価コメント  | 指定管理料なし |    |       |    |

### 5 市民サービスの向上に関する事項

| 利用者ニーズの把握及びサービスの質の向上に関する取組 |                                                         | 評価 |
|----------------------------|---------------------------------------------------------|----|
| 利用者ニーズの把握に関する取組            | 利用者(養護者)アンケートを実施し、ニーズの把握に努めている。                         | B  |
| サービスの質の向上に関する取組            | 個々の利用者への障害や状態等に応じた細やかな対応を心掛けている。                        |    |
| 評価コメント                     | 通常の相談対応に加えて、アンケートの実施や意見箱の設置等により、利用者及びその家族のニーズの把握に努めている。 |    |

### 6 その他参考事項(自主事業の取組等)

|         |    |
|---------|----|
| 自主事業の取組 | なし |
| その他     | なし |

## 7 総合評価

| 総合評価及び特記事項                                     |                                                        | 評価 |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----|
| 指定管理業務の実施状況は良好である。利用者が少ないことから、新たな利用者の確保が課題である。 |                                                        | 良好 |
| 前年度の評価結果に基づく指示とその対応                            | 利用者の個人記録について、詳細な支援経過記録を作成するよう指導した。その後、作成していることを確認している。 |    |
| 指定の期間満了後における指定の期間全体に対する評価                      | 指定の期間中のため記載省略                                          | -  |

## 令和元年度 指定管理業務に係るモニタリング(管理運営業務評価)と評価結果について

施設所管課：

障害者支援課

## 1 施設の概要及び指定管理者

|                  |     |                                                                                                                                                                                                    |            |             |
|------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|
| 施設の名称            |     | 岩国市障害者サービスセンター                                                                                                                                                                                     |            |             |
| 施設の所在地           |     | 岩国市岩国四丁目2番20号                                                                                                                                                                                      |            |             |
| 施設の設置条例          |     | 岩国市障害者サービスセンター条例                                                                                                                                                                                   |            |             |
| 施設の設置目的          |     | 障害者の福祉の増進を図ることを目的として、障害者サービスセンターを設置する。                                                                                                                                                             |            |             |
| 指定管理者            | 名称  | 社会福祉法人岩国市社会福祉協議会                                                                                                                                                                                   | 公募、非公募の別   | 非公募         |
|                  | 所在地 | 岩国市麻里布町七丁目1番2号                                                                                                                                                                                     | 利用料金制導入の有無 | なし          |
| 指定管理者が行う<br>主な業務 |     | 1 施設等の利用許可に関する業務<br>2 利用者負担金に関する業務<br>3 介護給付費の支給対象となる障害者に生活介護を行う業務<br>4 障害者相談支援事業に関する業務<br>5 障害者関係福祉団体等に対する便宜の供与等に関する業務<br>6 施設等の維持管理及び修繕に関する業務<br>7 センターの清掃及び警備に関する業務<br>8 センターの設置目的を達成するために必要な業務 |            |             |
| 指定の期間            |     | 平成29年4月1日 ～ 令和4年3月31日                                                                                                                                                                              | 指定管理料      | 3,300,000 円 |

## 2 業務の実施状況に関する事項

| 業務の実施状況(管理業務に係る部分を除く。)                                     |                                                                                               |  | 評価 |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--|----|
| 基本協定書、仕様書、事業計画書に基づき、障害者総合支援法に基づく生活介護や障害者相談支援事業等を適切に実施している。 |                                                                                               |  | A  |
| 管理業務の実施状況                                                  |                                                                                               |  |    |
| 人員体制                                                       | 管理者:1人(常勤)<br>管理人:2人交替(夜間及び土曜日の管理業務を委託)                                                       |  |    |
| 警備体制                                                       | 休日・夜間の警備は外部委託している。                                                                            |  |    |
| 清掃対応                                                       | 日常清掃・定期清掃(床ワックス、タイル洗浄)を実施している。                                                                |  |    |
| 法定点検                                                       | 法令に基づき実施している。                                                                                 |  |    |
| 修繕対応                                                       | 協定に基づき実施している。                                                                                 |  |    |
| 評価コメント                                                     | 施設・設備維持管理計画を策定し、適切に点検・管理及び清掃等を実施するなど施設管理は良好である。年2回の防災訓練には利用者も参加するなど、施設内外の維持管理や安全対策が十分に行われている。 |  |    |

### 3 利用状況に関する事項

| 利用者数等、イベント等の状況             |                                                                | 評価 |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------|----|
| 利用者数等                      | 開所日数293日 ボランティアルーム貸出件数145件、貸出利用者数2,591人<br>生活介護事業 延べ利用者数5,359人 | B  |
| 指定管理者が<br>企画したイベント<br>等の状況 | なし                                                             |    |
| 評価コメント                     | 利用者数は減少しているが、適正に対応している。                                        |    |

### 4 管理業務に係る経費の収支状況(単位:円)

| 項目      | 計画                | 実績        | 前年度実績     | 評価 |
|---------|-------------------|-----------|-----------|----|
| 収入(a)   | 3,300,000         | 3,300,000 | 3,300,000 | B  |
| 指定管理料   | 3,300,000         | 3,300,000 | 3,300,000 |    |
| 利用料金収入  |                   |           |           |    |
| その他収入   |                   |           |           |    |
| 支出(b)   | 3,300,000         | 3,300,000 | 3,300,000 |    |
| 収支(a-b) | 0                 | 0         | 0         |    |
| 評価コメント  | 事業計画どおりの収支となっている。 |           |           |    |

### 5 市民サービスの向上に関する事項

| 利用者ニーズの把握及びサービスの質の向上に関する取組 |                                                    | 評価 |
|----------------------------|----------------------------------------------------|----|
| 利用者ニーズの把握に関する取組            | 利用者アンケートの実施や意見箱を設置している。                            | B  |
| サービスの質の向上に関する取組            | 専門学校等学生実習生にアンケートを実施しており、利用者への対応について第三者の視点を取り入れている。 |    |
| 評価コメント                     | アンケート等の実施により現状把握・自己分析を行い、課題点の改善に取り組んでいる。           |    |

### 6 その他参考事項(自主事業の取組等)

|         |                                                 |
|---------|-------------------------------------------------|
| 自主事業の取組 | 放課後等デイサービス事業 延べ利用者数2,160人<br>日中一時支援事業 延べ利用者数22人 |
| その他     | なし                                              |

7 総合評価

| 総合評価及び特記事項                                            |               | 評価 |
|-------------------------------------------------------|---------------|----|
| 指定管理業務の実施状況は良好である。施設の収支に変動はないが、建物の老朽化による修繕費用増加が懸念される。 |               | 良好 |
| 前年度の評価結果に基づく指示とその対応                                   | なし            |    |
| 指定の期間満了後における指定の期間全体に対する評価                             | 指定の期間中のため記載省略 | -  |

# 令和元年度 指定管理業務に係るモニタリング(管理運営業務評価)と評価結果について

施設所管課：

高齢者支援課

## 1 施設の概要及び指定管理者

|              |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |            |           |
|--------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|
| 施設の名称        |     | 岩国デイサービスセンターにしみ苑                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |            |           |
| 施設の所在地       |     | 岩国市錦見2丁目6-12                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |            |           |
| 施設の設置条例      |     | 岩国市デイサービスセンター条例                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |            |           |
| 施設の設置目的      |     | 老人の健康福祉の増進を図ることを目的として、老人デイサービスセンターを設置する。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |            |           |
| 指定管理者        | 名称  | 岩国市社会福祉協議会                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 公募、非公募の別   | 非公募       |
|              | 所在地 | 岩国市麻里布町7丁目1-2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 利用料金制導入の有無 | なし        |
| 指定管理者が行う主な業務 |     | (1) 老人福祉法第10条の4第1項第2号の措置に係る者に同法第5条の2第3項の厚生労働省令で定める便宜を供与すること又は介護保険法(平成9年法律第123号)第115条の45第1項第1号ロに規定する第1号通所事業(以下「第1号通所事業」という。)であって厚生労働省令で定める便宜を供与する業務<br>(2) 介護保険法第41条第1項に規定する居宅要介護被保険者に対し通所介護(同法第8条第7項に規定する通所介護をいう。以下同じ。)業務<br>(3) 介護保険法第53条第1項に規定する居宅要支援被保険者及び厚生労働省令で定める被保険者に対し第1号通所事業業務<br>(4) 条例第10条第2項に規定するサービスを受ける者が支払う費用負担(以下「利用者負担金」という。)に関する業務<br>(5) 施設等の維持管理及び修繕に関する業務<br>(6) にしみ苑の清掃及び警備に関する業務<br>(7) 前各号に掲げるもののほか、にしみ苑の設置目的を達成するために必要な業務 |            |           |
| 指定の期間        |     | 平成29年4月1日 ～ 令和4年3月31日                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 指定管理料      | 634,000 円 |

## 2 業務の実施状況に関する事項

| 業務の実施状況(管理業務に係る部分を除く。)     |                                                                                                                                         | 評価 |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 基本協定書、仕様書に基づき適切に事業を実施している。 |                                                                                                                                         | B  |
| 管理業務の実施状況                  |                                                                                                                                         |    |
| 人員体制                       | ・管理者兼生活相談員 1名 ・介護職員兼生活相談員 2名 ・介護職員兼看護師 1名 ・介護職員 12名 ・看護師兼機能訓練指導員 2名 ・事務職員 1名 計19名<br>(常勤職員 6名 パート職員 13名) の中から指定管理業務に関する業務に人員を適宜、配置している。 |    |
| 警備体制                       | 外部へ業務委託している。                                                                                                                            |    |
| 清掃対応                       | 外部へ業務委託して定期的に(3ヶ月に1回)清掃に入ってもらっている。毎日の清掃は職員が行っている。                                                                                       |    |
| 法定点検                       | 法令に基づき実施している。                                                                                                                           |    |
| 修繕対応                       | 協定に基づき実施している。                                                                                                                           |    |
| 評価コメント                     | 協定書に基づき適切な管理を実施している。                                                                                                                    |    |

### 3 利用状況に関する事項

| 利用者数等、イベント等の状況     |                                                                      | 評価 |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------|----|
| 利用者数等              | 1階デイサービス 年間利用日数 253日 年間実利用人員 7,687人<br>2階集会場 年間利用日数 35日 年間実利用人員 711人 | B  |
| 指定管理者が企画したイベント等の状況 | 夏祭り、敬老会、クリスマス会、ケーキバイキング(1階デイサービス)                                    |    |
| 評価コメント             | 1階:協定書に基づき、デイサービスを始め適切に事業を実施している。<br>2階:自治会、健康クラブ等への貸館業務を行っている。      |    |

### 4 管理業務に係る経費の収支状況(単位:円)

| 項目      | 計画                                                        | 実績          | 前年度実績      | 評価 |
|---------|-----------------------------------------------------------|-------------|------------|----|
| 収入(a)   | 79,874,000                                                | 79,208,890  | 90,976,629 | B  |
| 指定管理料   | 634,000                                                   | 607,156     | 565,180    |    |
| 利用料金収入  | 60,660,000                                                | 60,084,126  | 60,372,200 |    |
| その他収入   | 18,580,000                                                | 18,517,608  | 30,039,249 |    |
| 支出(b)   | 83,444,000                                                | 81,992,839  | 89,308,627 |    |
| 収支(a-b) | ▲ 3,570,000                                               | ▲ 2,783,949 | 1,668,002  |    |
| 評価コメント  | 1階: 協定書に基づきデイサービス事業を実施している。<br>2階: 指定管理費に該当するのは建物の2階部分のみ。 |             |            |    |

### 5 市民サービスの向上に関する事項

| 利用者ニーズの把握及びサービスの質の向上に関する取組 |                                    | 評価 |
|----------------------------|------------------------------------|----|
| 利用者ニーズの把握に関する取組            | アンケート調査により、2階ご利用者様の意見や要望等を聴取している。  | C  |
| サービスの質の向上に関する取組            | 特になし。                              |    |
| 評価コメント                     | デイサービスの他は、貸館業務が中心でありニーズ調査等を行っていない。 |    |

### 6 その他参考事項(自主事業の取組等)

|         |                                                                                             |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 自主事業の取組 | 介護保険事業として岩国デイサービスセンターにしみ苑を運営している。自宅までの送迎、健康チェック、入浴、食事、機能訓練、レクリエーション、排泄介助、相談業務等のサービスを提供している。 |
| その他     | なし                                                                                          |

7 総合評価

| 総合評価及び特記事項                |               | 評価  |
|---------------------------|---------------|-----|
| 協定に基づき適切に維持管理をされている。      |               | 課題含 |
| 前年度の評価結果に基づく指示とその対応       | なし            |     |
| 指定の期間満了後における指定の期間全体に対する評価 | 指定の期間中のため記載省略 | -   |

## 令和元年度 指定管理業務に係るモニタリング(管理運営業務評価)と評価結果について

施設所管課：

障害者支援課

## 1 施設の概要及び指定管理者

|                  |     |                                                                                                                          |            |             |
|------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|
| 施設の名称            |     | 岩国市療育センター                                                                                                                |            |             |
| 施設の所在地           |     | 岩国市室の木町三丁目6番10号                                                                                                          |            |             |
| 施設の設置条例          |     | 岩国市療育センター条例                                                                                                              |            |             |
| 施設の設置目的          |     | 心身に障害のある児童及びその障害が懸念される児童の福祉の増進を図ること                                                                                      |            |             |
| 指定管理者            | 名称  | 一般社団法人岩国市医師会                                                                                                             | 公募、非公募の別   | 非公募         |
|                  | 所在地 | 岩国市室の木町三丁目6番11号                                                                                                          | 利用料金制導入の有無 | なし          |
| 指定管理者が行う<br>主な業務 |     | 1 障害児等総合療育相談訓練事業に関する業務<br>2 障害児等集団療育訓練事業に関する業務<br>3 施設等の維持管理及び修繕に関する業務<br>4 センターの清掃及び警備に関する業務<br>5 センターの設置目的を達成するため必要な業務 |            |             |
| 指定の期間            |     | 平成31年4月1日 ～ 令和6年3月31日                                                                                                    | 指定管理料      | 7,278,000 円 |

## 2 業務の実施状況に関する事項

| 業務の実施状況（管理業務に係る部分を除く。）                                           |                                                                                   | 評価 |
|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| 基本協定書、仕様書、事業計画書に基づき業務を実施している。<br>市及び医師会のHP等を活用して、施設の広報活動を実施している。 |                                                                                   | B  |
| 管理業務の実施状況                                                        |                                                                                   |    |
| 人員体制                                                             | 代表医師1人、医師2人（小児、整形）、作業療法士5人、理学療法士2人、言語聴覚士3人、音楽療法士1人、臨床心理士2人、受付2人……合計18人（防火管理者1人含む） |    |
| 警備体制                                                             | 夜間警備は外部委託している。                                                                    |    |
| 清掃対応                                                             | 常時実施している。                                                                         |    |
| 法定点検                                                             | 法令に基づき実施している。                                                                     |    |
| 修繕対応                                                             | 協定に基づき実施している。                                                                     |    |
| 評価コメント                                                           | 概ね事業計画どおり実施されており、適正である。                                                           |    |

3 利用状況に関する事項

| 利用者数等、イベント等の状況             |                                                                                 | 評価 |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| 利用者数等                      | 診察2,850人、個別訓練(OT)2,880人、個別訓練(PT)304人、個別訓練(ST)1,236人<br>集団訓練(音楽療法)524人           | C  |
| 指定管理者が<br>企画したイベント<br>等の状況 | なし                                                                              |    |
| 評価コメント                     | 発達障害の認識が広がった影響もあり、平成25年度から診察件数は右肩上がりである。それに伴い個別訓練も増えているが、逆に親への支援策が不足していると感じている。 |    |

4 管理業務に係る経費の収支状況(単位:円)

| 項目      | 計画        | 実績        | 前年度実績     | 評価 |
|---------|-----------|-----------|-----------|----|
| 収入(a)   | 7,278,000 | 7,278,000 | 6,956,000 | B  |
| 指定管理料   | 7,278,000 | 7,278,000 | 6,956,000 |    |
| 利用料金収入  | 0         | 0         | 0         |    |
| その他収入   |           |           |           |    |
| 支出(b)   | 7,278,000 | 7,278,000 | 6,956,000 |    |
| 収支(a-b) | 0         | 0         | 0         |    |
| 評価コメント  | 概ね適正である。  |           |           |    |

5 市民サービスの向上に関する事項

| 利用者ニーズの把握及びサービスの質の向上に関する取組 |                                                     | 評価 |
|----------------------------|-----------------------------------------------------|----|
| 利用者ニーズの把握に関する取組            | アンケート箱を設置しており、利用者の声を聞いている。                          | B  |
| サービスの質の向上に関する取組            | 待合室へ掲示板を設置したことにより、情報提供がしやすくなった。                     |    |
| 評価コメント                     | 待合室への掲示板設置は非常に良い取組だったと評価している。今後もサービス向上に向けた取組を期待したい。 |    |

6 その他参考事項(自主事業の取組等)

|         |    |
|---------|----|
| 自主事業の取組 | なし |
| その他     | なし |

## 7 総合評価

| 総合評価及び特記事項                                                                                                                                                           |                                                 | 評価  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----|
| <p>岩国市療育センターは地域における中核的支援施設となっており、児童の福祉の増進を図ることについて非常に大きな実績を上げている。足りなかった言語聴覚士(ST)も1人増となり、3人体制となったことから、個別訓練の回数も増やすことが出来た。ただ、診察は3か月の待機待ちが生じており、依然、スタッフ等の人材確保が課題である。</p> |                                                 | 課題含 |
| 前年度の評価結果に基づく指示とその対応                                                                                                                                                  | 人材の確保及び支援が中断しない措置を講ずるよう指導した結果、言語聴覚士が1人増員となっている。 |     |
| 指定の期間満了後における指定の期間全体に対する評価                                                                                                                                            | 指定の期間中のため記載省略                                   | -   |

## 令和元年度 指定管理業務に係るモニタリング(管理運営業務評価)と評価結果について

施設所管課：

高齢者支援課

## 1 施設の概要及び指定管理者

|                  |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |     |
|------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----|
| 施設の名称            |     | 本郷デイサービスセンター                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |            |     |
| 施設の所在地           |     | 岩国市本郷町本郷2090番地                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |            |     |
| 施設の設置条例          |     | 岩国市デイサービスセンター条例                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |     |
| 施設の設置目的          |     | 老人の福祉の増進を図ることを目的として設置する。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |            |     |
| 指定管理者            | 名称  | 社会福祉法人 岩国市社会福祉協議会                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 公募、非公募の別   | 非公募 |
|                  | 所在地 | 岩国市麻里布町七丁目1番2号                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 利用料金制導入の有無 | あり  |
| 指定管理者が行う<br>主な業務 |     | (1)老人福祉法(昭和38年法律第133号)第10条の4第1項第2号の措置に係る者に同法第5条の2第3項の厚生労働省令で定める便宜の供与に関する業務、(2)介護保険法(平成9年法律第123号)第115条の45第1項第1号ロに規定する第1号通所事業であって厚生労働省令で定める業務、(3)介護保険法第41条第1項に規定する居宅要介護被保険者に対し通所介護(同法第8条第7項に規定する通所介護をいう。)業務、(4)介護保険法第53条第1項に規定する居宅要支援被保険者及び厚生労働省令で定める被保険者に対し第1号通所事業業務、(5)条例第10条第2項に規定するサービスを受ける者が支払う費用負担に関する業務、(6)施設等の維持管理及び修繕に関する業務、(7)センターの清掃及び警備に関する業務、(8)前各号に掲げるもののほか、センターの設置目的を達成するために必要な業務 |            |     |
| 指定の期間            |     | 平成29年4月1日 ～ 令和4年3月31日                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 指定管理料      | 0 円 |

## 2 業務の実施状況に関する事項

| 業務の実施状況（管理業務に係る部分を除く。）                                                           |                      | 評価 |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----|
| 基本協定書、仕様書、事業計画書に基づき、適切に業務を実施している。<br>介護保険サービスの提供について、適切に実施している。パンフレットを作成しPRに努めた。 |                      | B  |
| 管理業務の実施状況                                                                        |                      |    |
| 人員体制                                                                             | 事業所長1名、パート4名の計5名。    |    |
| 警備体制                                                                             | なし。                  |    |
| 清掃対応                                                                             | 常時実施している             |    |
| 法定点検                                                                             | 法令に基づき実施している。        |    |
| 修繕対応                                                                             | 協定に基づき、協議しながら実施している。 |    |
| 評価コメント                                                                           | 施設管理は概ね良好。           |    |

### 3 利用状況に関する事項

| 利用者数等、イベント等の状況     |                       | 評価 |
|--------------------|-----------------------|----|
| 利用者数等              | 利用者数:1,345人           | B  |
| 指定管理者が企画したイベント等の状況 | なし。                   |    |
| 評価コメント             | 前年度と比較して、利用者数は増加している。 |    |

### 4 管理業務に係る経費の収支状況(単位:円)

| 項目      | 計画                                           | 実績         | 前年度実績      | 評価 |
|---------|----------------------------------------------|------------|------------|----|
| 収入(a)   | 10,663,000                                   | 10,562,140 | 11,488,263 | B  |
| 指定管理料   | 0                                            | 0          | 0          |    |
| 利用料金収入  | 8,762,000                                    | 8,683,100  | 7,753,102  |    |
| その他収入   | 1,901,000                                    | 1,879,040  | 3,735,161  |    |
| 支出(b)   | 10,111,000                                   | 9,982,041  | 11,488,263 |    |
| 収支(a-b) | 552,000                                      | 580,099    | 0          |    |
| 評価コメント  | 利用者増加に伴い、事業収入も増加している。また、ボイラー改修等により光熱水費削減できた。 |            |            |    |

### 5 市民サービスの向上に関する事項

| 利用者ニーズの把握及びサービスの質の向上に関する取組 |                                         | 評価 |
|----------------------------|-----------------------------------------|----|
| 利用者ニーズの把握に関する取組            | 施設内に意見箱を設置している。他に、随時利用者からの聞き取り調査を行っている。 | C  |
| サービスの質の向上に関する取組            | 昼食サービスの工夫を行い、季節行事も充実させた。                |    |
| 評価コメント                     | アンケート調査が未実施なため、来年度は実施し必要に応じた対応をする。      |    |

### 6 その他参考事項(自主事業の取組等)

|         |          |
|---------|----------|
| 自主事業の取組 | 実施していない。 |
| その他     | なし。      |

## 7 総合評価

| 総合評価及び特記事項                                                                                                                                             |                                       | 評価 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----|
| 介護保険法改正や利用者減少により運営は依然厳しい状況にある。しかし、本郷地域において唯一のデイサービスセンターであることから、魅力あるサービスが提供できるよう経営努力を続け運営を継続している。今後も人口減少と共に利用者が減少していくため、サービスの工夫や施設・設備改修等について協議が必要と思われる。 |                                       | 良好 |
| 前年度の評価結果に基づく指示とその対応                                                                                                                                    | 利用者の増加を図るため、パンフレットを作成しサロン等へ出向き周知に努めた。 |    |
| 指定の期間満了後における指定の期間全体に対する評価                                                                                                                              | 指定の期間中のため記載省略                         | -  |

令和元年度 指定管理業務に係るモニタリング(管理運営業務評価)と評価結果について

施設所管課： 社会課(美和総合支所市民福祉課)

1 施設の概要及び指定管理者

|                  |     |                                                                                                                                                                                       |            |           |
|------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|
| 施設の名称            |     | 本郷福祉サービスセンター                                                                                                                                                                          |            |           |
| 施設の所在地           |     | 岩国市本郷町本郷2094番地                                                                                                                                                                        |            |           |
| 施設の設置条例          |     | 岩国市本郷福祉サービスセンター条例                                                                                                                                                                     |            |           |
| 施設の設置目的          |     | 市民の福祉の増進と市民生活の向上を図ることを目的として設置するものである。                                                                                                                                                 |            |           |
| 指定管理者            | 名称  | 社会福祉法人 岩国市社会福祉協議会                                                                                                                                                                     | 公募、非公募の別   | 非公募       |
|                  | 所在地 | 岩国市麻里布町七丁目1番2号                                                                                                                                                                        | 利用料金制導入の有無 | あり        |
| 指定管理者が行う<br>主な業務 |     | (1)センターの施設及び附属設備器具の利用許可に関する業務<br>(2)施設等の使用料の収納に関する業務なお、施設等の使用料の収納事務に当たっては、市と別途業務委託契約を締結する。<br>(3)施設等の維持管理及び修繕に関する業務<br>(4)センターの清掃及び警備に関する業務<br>(5)前各号に掲げるもののほか、センターの設置目的を達成するために必要な業務 |            |           |
| 指定の期間            |     | 平成29年4月1日 ～ 令和4年3月31日                                                                                                                                                                 | 指定管理料      | 866,000 円 |

2 業務の実施状況に関する事項

| 業務の実施状況（管理業務に係る部分を除く。）                                                                        |                                            | 評価 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|----|
| 基本協定書、仕様書、事業計画書に基づき、適切に業務を実施している。<br>老人クラブ・民児協・ボランティア協議会等の福祉団体による地域福祉活動の拠点づくりや環境づくりの支援を行っている。 |                                            | B  |
| 管理業務の実施状況                                                                                     |                                            |    |
| 人員体制                                                                                          | 常勤2名を配置し管理している。                            |    |
| 警備体制                                                                                          | なし。                                        |    |
| 清掃対応                                                                                          | 常時実施している。                                  |    |
| 法定点検                                                                                          | 法令に基づき実施している。                              |    |
| 修繕対応                                                                                          | 協定に基づき協議しながら計画的に実施している。令和元年度は、屋根の風切修繕を行った。 |    |
| 評価コメント                                                                                        | 施設管理は良好。施設維持のため、計画的な修繕を行っている。              |    |

### 3 利用状況に関する事項

| 利用者数等、イベント等の状況     |                                           | 評価 |
|--------------------|-------------------------------------------|----|
| 利用者数等              | 利用回数:54回 利用人数:481人                        | B  |
| 指定管理者が企画したイベント等の状況 | なし。                                       |    |
| 評価コメント             | 地域人口が減りつつあり、昨年に比べて利用回数は増加しても、利用人数は減少している。 |    |

### 4 管理業務に係る経費の収支状況(単位:円)

| 項目      | 計画                    | 実績      | 前年度実績   | 評価 |
|---------|-----------------------|---------|---------|----|
| 収入(a)   | 870,000               | 866,000 | 858,000 | B  |
| 指定管理料   | 866,000               | 866,000 | 858,000 |    |
| 利用料金収入  |                       |         |         |    |
| その他収入   | 4,000                 |         |         |    |
| 支出(b)   | 870,000               | 866,000 | 858,000 |    |
| 収支(a-b) | 0                     | 0       | 0       |    |
| 評価コメント  | 予算の範囲内で適正に施設管理を行っている。 |         |         |    |

### 5 市民サービスの向上に関する事項

| 利用者ニーズの把握及びサービスの質の向上に関する取組 |                                    | 評価 |
|----------------------------|------------------------------------|----|
| 利用者ニーズの把握に関する取組            | 利用者からの聞き取りで要望等を把握している。             | C  |
| サービスの質の向上に関する取組            | 利用者から要望があれば柔軟に対応している。              |    |
| 評価コメント                     | アンケート調査が未実施のため、来年度は実施し必要に応じた対応をする。 |    |

### 6 その他参考事項(自主事業の取組等)

|         |          |
|---------|----------|
| 自主事業の取組 | 実施していない。 |
| その他     | なし。      |

## 7 総合評価

| 総合評価及び特記事項                |                                                         | 評価 |
|---------------------------|---------------------------------------------------------|----|
| 指定管理業務の実施状況は概ね良好である。      |                                                         | 良好 |
| 前年度の評価結果に基づく指示とその対応       | 利用率向上のため、広報等にPR活動を掲載している。施設・設備の老朽化が著しいため計画的に修繕を行っていく予定。 |    |
| 指定の期間満了後における指定の期間全体に対する評価 | 指定の期間中のため記載省略                                           | -  |

# 令和元年度 指定管理業務に係るモニタリング(管理運営業務評価)と評価結果について

施設所管課： 錦総合支所 市民福祉課

## 1 施設の概要及び指定管理者

|              |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |            |     |
|--------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----|
| 施設の名称        |     | 錦介護老人保健施設「あさぎりの郷」                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |            |     |
| 施設の所在地       |     | 岩国市錦町広瀬705番地                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |            |     |
| 施設の設置条例      |     | 岩国市錦介護老人保健施設条例                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |            |     |
| 施設の設置目的      |     | 介護保険制度の効果的な運営により、高齢者の保健・医療・福祉サービスの向上に貢献するとともに、老人の自立を支援し、家庭への復帰を目指すことを目的として設置するものである。                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |            |     |
| 指定管理者        | 名称  | 社会福祉法人 錦福祉会                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 公募、非公募の別   | 非公募 |
|              | 所在地 | 岩国市錦町広瀬705番地                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 利用料金制導入の有無 | 有   |
| 指定管理者が行う主な業務 |     | (1) 介護保険法(平成9年法律第123号)第95条に基づき施設の管理を行い、介護保険法施行細則(山口県規則第103号)の基準に基づき施設の設備及び運営をおこなう<br>(2) 介護保険法第48条に規定する要介護被保険者に対し介護保険施設(同法第8条第27項に規定する介護老人保健施設をいう。以下同じ。)業務<br>(3) 介護保険法第53条第1項に規定する居宅要支援被保険者及び厚生労働省令で定める被保険者に対し第1号通所事業業務<br>(4) 条例第9条第2項に規定するサービスを受ける者が支払う費用負担(以下「利用者負担金」という。)に関する業務<br>(5) 施設等の維持管理及び修繕に関する業務<br>(6) あさぎりの郷の清掃及び警備に関する業務<br>(7) 前各号に掲げるもののほか、あさぎりの郷の設置目的を達成するために必要な業務 |            |     |
| 指定の期間        |     | 平成29年4月1日 ～ 令和4年3月31日                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 指定管理料      | 0 円 |

## 2 業務の実施状況に関する事項

| 業務の実施状況(管理業務に係る部分を除く。)        |                                                                                                   | 評価 |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 基本協定書、仕様書、事業計画書に基づき事業を実施している。 |                                                                                                   | B  |
| 管理業務の実施状況                     |                                                                                                   |    |
| 人員体制                          | 施設長(医師)1、支援相談員2、計画担当介護支援専門員(兼務)3、介護員17、看護師6、理学療法士(常勤)1(非常勤)1、管理栄養士1、薬剤師(非常勤)2、通所リハ介護員(常勤)2、(非常勤)2 |    |
| 警備体制                          | 夜間の警備として夜警職員配置(非常勤)、緊急時(火災、夜間火災、災害等)連絡網あり、火災緊急通報あり、毎月避難訓練実施、夜間想定避難訓練実施(年1回)、災害対策マニュアル(火災、土砂災害等)あり |    |
| 清掃対応                          | 定期清掃(毎日)は専門業者と委託契約、害虫駆除等定期的な契約あり                                                                  |    |
| 法定点検                          | 法令に基づき実施している。                                                                                     |    |
| 修繕対応                          | 協定に基づき実施している。                                                                                     |    |
| 評価コメント                        | 職員の定期的な巡視点検により、清潔な状態で管理できている。                                                                     |    |

### 3 利用状況に関する事項

| 利用者数等、イベント等の状況     |                                                                   | 評価 |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------|----|
| 利用者数等              | 入所についての利用者は31年度年間延べ21,332人、稼働率97.2%、通所リハについては年間3,039人が利用、稼働率83.1% | B  |
| 指定管理者が企画したイベント等の状況 |                                                                   |    |
| 評価コメント             | 適正に対応できている。                                                       |    |

### 4 管理業務に係る経費の収支状況(単位:円)

| 項目      | 計画                                | 実績          | 前年度実績       | 評価 |
|---------|-----------------------------------|-------------|-------------|----|
| 収入(a)   | 0                                 | 290,979,294 | 286,114,414 | B  |
| 指定管理料   |                                   |             |             |    |
| 利用料金収入  |                                   | 290,582,737 | 285,656,383 |    |
| その他収入   |                                   | 396,557     | 458,031     |    |
| 支出(b)   |                                   | 271,834,445 | 271,617,535 |    |
| 収支(a-b) | 0                                 | 19,144,849  | 14,496,879  |    |
| 評価コメント  | 事業活動明細書より経常増減差額が昨年度より増加しており評価できる。 |             |             |    |

### 5 市民サービスの向上に関する事項

| 利用者ニーズの把握及びサービスの質の向上に関する取組 |                                                                                                                        | 評価 |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 利用者ニーズの把握に関する取組            | 利用者ニーズのアンケートは実施していないが、支援員が利用者の生活をできる限り観察したり、施設の経年劣化による不具合を発見し、その都度修繕できる事柄については、施設長と協力して対応している。また、家族との連絡も密にすることを心掛けている。 | B  |
| サービスの質の向上に関する取組            |                                                                                                                        |    |
| 評価コメント                     |                                                                                                                        |    |

### 6 その他参考事項(自主事業の取組等)

|         |  |
|---------|--|
| 自主事業の取組 |  |
| その他     |  |

### 7 総合評価

| 総合評価及び特記事項                                                                          |               | 評価 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----|
| 旧玖北地区唯一の老人保健施設として、施設の管理・運営及び収支実績において指定管理者の運営は概ね評価でき、入所者と地域の方々との交流を実施していることなども評価できる。 |               | 良好 |
| 前年度の評価結果に基づく指示とその対応                                                                 | なし            |    |
| 指定の期間満了後における指定の期間全体に対する評価                                                           | 指定の期間中のため記載省略 | -  |

令和元年度 指定管理業務に係るモニタリング(管理運営業務評価)と評価結果について

施設所管課： 錦総合支所 市民福祉課

1 施設の概要及び指定管理者

|              |     |                                                                                                                                                                                                                   |            |            |
|--------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| 施設の名称        |     | 岩国市錦生活支援ハウスやまなみ荘                                                                                                                                                                                                  |            |            |
| 施設の所在地       |     | 岩国市錦町広瀬705番地                                                                                                                                                                                                      |            |            |
| 施設の設置条例      |     | 岩国市生活支援ハウス条例                                                                                                                                                                                                      |            |            |
| 施設の設置目的      |     | 支援ハウスは、岩国市の高齢者に対し介護支援機能、居住機能及び交流機能を総合的に提供することにより、当該高齢者が安心して健康で明るい生活を送れるよう支援し、もって高齢者福祉の増進を図る目的として設置するものである。                                                                                                        |            |            |
| 指定管理者        | 名称  | 社会福祉法人 錦福祉会                                                                                                                                                                                                       | 公募、非公募の別   | 非公募        |
|              | 所在地 | 岩国市錦町広瀬705番地                                                                                                                                                                                                      | 利用料金制導入の有無 | あり         |
| 指定管理者が行う主な業務 |     | (1)住居の提供の実施に関する業務。<br>(2)入浴及び会食の実施に関する業務。<br>(3)生活指導及び援助の実施に関する業務。<br>(4)地域住民との交流事業の実施に関する業務。<br>(5)健康チェックその他高齢者に対する必要な事業の実施に関する業務。<br>(6)支援ハウスの施設及び附属設備器具の維持管理に関する業務。<br>(7)前各号に掲げるもののほか、支援ハウスの設置目的を達成するために必要な業務 |            |            |
| 指定の期間        |     | 平成29年4月1日 ～ 令和4年3月31日                                                                                                                                                                                             | 指定管理料      | 9,334,000円 |

2 業務の実施状況に関する事項

| 業務の実施状況(管理業務に係る部分を除く。)        |                                                                 | 評価 |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----|
| 基本協定書、仕様書、事業計画書に基づき事業を実施している。 |                                                                 | B  |
| 管理業務の実施状況                     |                                                                 |    |
| 人員体制                          | あさぎりの郷施設長(医師)1が管理者を兼務している。生活援助員(常勤)1、(非常勤)2、夜警職員(非常勤)3、で運営している。 |    |
| 警備体制                          | 夜警職員(非常勤)3人                                                     |    |
| 清掃対応                          | 常時実施している                                                        |    |
| 法定点検                          | 法令に基づき実施している。                                                   |    |
| 修繕対応                          | 協定に基づき実施している。                                                   |    |
| 評価コメント                        | 職員の定期的な巡視点検により、清潔な状態で管理できている。                                   |    |

3 利用状況に関する事項

| 利用者数等、イベント等の状況     |                                                                                                        | 評価 |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 利用者数等              | 平成31年4月1日の入所者は8名、年度内新規入所数は3名、退所者数4名。令和2年3月31日の入所者数は7名。平均年齢84歳、介護度は自立1名、要支援1 1名、要支援2 2名、要介護1 2名、要介護2 1名 | B  |
| 指定管理者が企画したイベント等の状況 |                                                                                                        |    |
| 評価コメント             | 適正に対応できている。                                                                                            |    |

4 管理業務に係る経費の収支状況(単位:円)

| 項目      | 計画                                | 実績         | 前年度実績      | 評価 |
|---------|-----------------------------------|------------|------------|----|
| 収入(a)   | 0                                 | 15,272,745 | 15,353,870 | B  |
| 指定管理料   |                                   | 9,250,000  | 9,167,000  |    |
| 利用料金収入  |                                   | 6,022,745  | 6,185,600  |    |
| その他収入   |                                   |            | 1,270      |    |
| 支出(b)   |                                   | 14,630,632 | 14,692,492 |    |
| 収支(a-b) | 0                                 | 642,113    | 661,378    |    |
| 評価コメント  | 入所者の所得及び稼働率で大きく変動するが、概ね良好に運営されている |            |            |    |

5 市民サービスの向上に関する事項

| 利用者ニーズの把握及びサービスの質の向上に関する取組 |                                                                                           |  | 評価 |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--|----|
| 利用者ニーズの把握に関する取組            | 常に職員が入所者に対して要望を聞いて、対応していることから職員の対応についてはすべての方が満足されている。住環境整備については、おおむね満足している。               |  | B  |
| サービスの質の向上に関する取組            | 誠意を持って援助しているため、入居者の方は安心して過ごされている。住環境については、常に市と協議し対応している。                                  |  |    |
| 評価コメント                     | 職員は入居者の心配事相談等誠意を持って対応し高い評価を得ている。住環境について、柔軟に対応している。また、空調設備等の耐用年数が経過した設備の対応も市が計画的に改修を行っている。 |  |    |

6 その他参考事項(自主事業の取組等)

|         |  |
|---------|--|
| 自主事業の取組 |  |
| その他     |  |

7 総合評価

| 総合評価及び特記事項                                                        |               | 評価 |
|-------------------------------------------------------------------|---------------|----|
| 在宅の生活に不安がある方の施設として管理・運営されており入所者の方も安心して生活を送られていることから指定管理者として評価できる。 |               | 良好 |
| 前年度の評価結果に基づく指示とその対応                                               | なし            |    |
| 指定の期間満了後における指定の期間全体に対する評価                                         | 指定の期間中のため記載省略 | -  |

# 令和元年度 指定管理業務に係るモニタリング(管理運営業務評価)と評価結果について

施設所管課： 錦総合支所 市民福祉課

## 1 施設の概要及び指定管理者

|              |     |                                                                                                                                                                                                                   |            |             |
|--------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|
| 施設の名称        |     | 岩国市美川生活支援ハウスひまわり                                                                                                                                                                                                  |            |             |
| 施設の所在地       |     | 岩国市美川町小川437番地3                                                                                                                                                                                                    |            |             |
| 施設の設置条例      |     | 岩国市生活支援ハウス条例                                                                                                                                                                                                      |            |             |
| 施設の設置目的      |     | 支援ハウスは、岩国市の高齢者に対し介護支援機能、居住機能及び交流機能を総合的に提供することにより、当該高齢者が安心して健康で明るい生活を送れるよう支援し、もって高齢者福祉の増進を図る目的として設置するものである。                                                                                                        |            |             |
| 指定管理者        | 名称  | 社会福祉法人 美川福祉会                                                                                                                                                                                                      | 公募、非公募の別   | 非公募         |
|              | 所在地 | 岩国市美川町小川437番地1                                                                                                                                                                                                    | 利用料金制導入の有無 | あり          |
| 指定管理者が行う主な業務 |     | (1)住居の提供の実施に関する業務。<br>(2)入浴及び会食の実施に関する業務。<br>(3)生活指導及び援助の実施に関する業務。<br>(4)地域住民との交流事業の実施に関する業務。<br>(5)健康チェックその他高齢者に対する必要な事業の実施に関する業務。<br>(6)支援ハウスの施設及び附属設備器具の維持管理に関する業務。<br>(7)前各号に掲げるもののほか、支援ハウスの設置目的を達成するために必要な業務 |            |             |
| 指定の期間        |     | 平成29年4月1日 ～ 令和4年3月31日                                                                                                                                                                                             | 指定管理料      | 8,506,000 円 |

## 2 業務の実施状況に関する事項

| 業務の実施状況(管理業務に係る部分を除く。)        |                                  |  | 評価 |
|-------------------------------|----------------------------------|--|----|
| 基本協定書、仕様書、事業計画書に基づき事業を実施している。 |                                  |  | B  |
| 管理業務の実施状況                     |                                  |  |    |
| 人員体制                          | 施設長1名、職員3名(非常勤2名)を配置             |  |    |
| 警備体制                          | 夜間警備は美川苑夜間警備員による巡回を行っている。        |  |    |
| 清掃対応                          | 定期清掃(毎日)は専門業者と委託契約、害虫駆除等定期的な契約あり |  |    |
| 法定点検                          | 法令に基づき実施している。                    |  |    |
| 修繕対応                          | 協定に基づき実施している。                    |  |    |
| 評価コメント                        | 職員の定期的な巡視点検により、清潔な状態で管理できている。    |  |    |

## 3 利用状況に関する事項

| 利用者数等、イベント等の状況     |                                                                                                | 評価 |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 利用者数等              | 平成31年4月1日の入所者は9名、年度内新規入所数は1名、退所者数2名。令和2年3月31日の入所者数は8名。平均年齢89歳、介護度は自立1名、要支援1 3名、要支援2 2名、要介護1 2名 | B  |
| 指定管理者が企画したイベント等の状況 |                                                                                                |    |
| 評価コメント             | 適正に対応できている                                                                                     |    |

4 管理業務に係る経費の収支状況(単位:円)

| 項目      | 計画                                | 実績         | 前年度実績      | 評価 |
|---------|-----------------------------------|------------|------------|----|
| 収入(a)   | 0                                 | 13,126,415 | 13,700,323 | B  |
| 指定管理料   |                                   | 8,506,000  | 8,506,000  |    |
| 利用料金収入  |                                   | 4,620,352  | 5,194,278  |    |
| その他収入   |                                   | 63         | 45         |    |
| 支出(b)   |                                   | 13,136,693 | 13,700,323 |    |
| 収支(a-b) | 0                                 | ▲ 10,278   | 0          |    |
| 評価コメント  | 入所者の所得及び稼働率で大きく変動するが、概ね良好に運営されている |            |            |    |

5 市民サービスの向上に関する事項

| 利用者ニーズの把握及びサービスの質の向上に関する取組 |                                                                                           | 評価 |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 利用者ニーズの把握に関する取組            | 常に職員が入所者に対して要望を聞いて、対応していることから職員の対応についてはすべての方が満足されている。住環境整備については、おおむね満足している。               | B  |
| サービスの質の向上に関する取組            | 誠意を持って援助しているため、入居者の方は安心して過ごされている。住環境については、常に市と協議し対応している。                                  |    |
| 評価コメント                     | 職員は入居者の心配事相談等誠意を持って対応し高い評価を得ている。住環境について、柔軟に対応している。また、空調設備等の耐用年数が経過した設備の対応も市が計画的に改修を行っている。 |    |

6 その他参考事項(自主事業の取組等)

|         |  |
|---------|--|
| 自主事業の取組 |  |
| その他     |  |

7 総合評価

| 総合評価及び特記事項                                                        |               | 評価 |
|-------------------------------------------------------------------|---------------|----|
| 在宅の生活に不安がある方の施設として管理・運営されており入所者の方も安心して生活を送られていることから指定管理者として評価できる。 |               | 良好 |
| 前年度の評価結果に基づく指示とその対応                                               | なし            |    |
| 指定の期間満了後における指定の期間全体に対する評価                                         | 指定の期間中のため記載省略 | -  |

令和元年度 指定管理業務に係るモニタリング(管理運営業務評価)と評価結果について

施設所管課：

高齢者支援課

1 施設の概要及び指定管理者

|                  |     |                                                                                                                                                                                                                   |            |             |
|------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|
| 施設の名称            |     | 岩国市美和生活支援ハウスやすらぎ                                                                                                                                                                                                  |            |             |
| 施設の所在地           |     | 岩国市美和町生見12572-2                                                                                                                                                                                                   |            |             |
| 施設の設置条例          |     | 岩国市生活支援ハウス条例                                                                                                                                                                                                      |            |             |
| 施設の設置目的          |     | 高齢者に対し介護支援機能、居住機能及び交流機能を総合的に提供することにより、当該高齢者が安心して健康で明るい生活を送れるよう支援し、もって高齢者福祉の増進を図る目的として設置する。                                                                                                                        |            |             |
| 指定管理者            | 名称  | 社会福祉法人 美和福祉会                                                                                                                                                                                                      | 公募、非公募の別   | 非公募         |
|                  | 所在地 | 岩国市美和町生見12572-2                                                                                                                                                                                                   | 利用料金制導入の有無 | あり          |
| 指定管理者が行う<br>主な業務 |     | (1)住居の提供の実施に関する業務。<br>(2)入浴及び会食の実施に関する業務。<br>(3)生活指導及び援助の実施に関する業務。<br>(4)地域住民との交流事業の実施に関する業務。<br>(5)健康チェックその他高齢者に対する必要な事業の実施に関する業務。<br>(6)支援ハウスの施設及び附属設備器具の維持管理に関する業務。<br>(7)前各号に掲げるもののほか、支援ハウスの設置目的を達成するために必要な業務 |            |             |
| 指定の期間            |     | 平成29年4月1日 ～ 令和4年3月31日                                                                                                                                                                                             | 指定管理料      | 9,250,000 円 |

2 業務の実施状況に関する事項

| 業務の実施状況（管理業務に係る部分を除く。）                                                        |                                            | 評価 |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|----|
| 基本協定書、仕様書、事業計画書に基づき、適切に業務を実施している。<br>隣接の特別養護老人ホームと連携を図り、入居者の福利行事等のサービスを行っている。 |                                            | A  |
| 管理業務の実施状況                                                                     |                                            |    |
| 人員体制                                                                          | 常勤職員1名。非常勤3名（うち宿直兼務1名）。                    |    |
| 警備体制                                                                          | 職員による警備。                                   |    |
| 清掃対応                                                                          | 常時実施している。                                  |    |
| 法定点検                                                                          | 法令に基づき実施している。                              |    |
| 修繕対応                                                                          | 協定に基づき実施している。                              |    |
| 評価コメント                                                                        | 施設管理は良好であり、施設・設備の修繕については、協定基準以上の対応を実施している。 |    |

3 利用状況に関する事項

| 利用者数等、イベント等の状況             |                                | 評価 |
|----------------------------|--------------------------------|----|
| 利用者数等                      | 入居定員10人に対して月平均7.4人。年間実人数:89人   | B  |
| 指定管理者が<br>企画したイベント<br>等の状況 | なし。                            |    |
| 評価コメント                     | 前年度に比べて入居者が減少しているため、施設のPRしている。 |    |

4 管理業務に係る経費の収支状況(単位:円)

| 項目      | 計画                                                | 実績         | 前年度実績      | 評価 |
|---------|---------------------------------------------------|------------|------------|----|
| 収入(a)   | 14,923,000                                        | 13,469,700 | 19,288,208 | B  |
| 指定管理料   | 9,250,000                                         | 9,249,000  | 9,165,000  |    |
| 利用料金収入  | 5,673,000                                         | 4,210,980  | 5,302,970  |    |
| その他収入   |                                                   | 9,720      | 4,820,238  |    |
| 支出(b)   | 14,923,000                                        | 13,469,700 | 19,288,208 |    |
| 収支(a-b) | 0                                                 | 0          | 0          |    |
| 評価コメント  | 入居者が減少しているため、前年度に比べて利用収入は減になっている。入居者増加のPRを模索している。 |            |            |    |

5 市民サービスの向上に関する事項

| 利用者ニーズの把握及びサービスの質の向上に関する取組 |                                                                                         | 評価 |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 利用者ニーズの把握に関する取組            | アンケートを年2回実施。職員の対応についてはすべての方が満足されている。住環境整備については、不満がある方が数人いる。                             | A  |
| サービスの質の向上に関する取組            | 誠意を持って援助しているため、入居者の方は安心して過ごされている。住環境については、市と協議し対応している。令和元年度は、ロビーの照明を明るくして入居者の方に喜ばれている。  |    |
| 評価コメント                     | 職員は入居者の心配事相談等誠意を持って対応し高い評価を得ている。住環境について、柔軟に対応している。また、長年要望があり続けた箇所について来年度以降に市が大規模改修を計画中。 |    |

6 その他参考事項(自主事業の取組等)

|         |          |
|---------|----------|
| 自主事業の取組 | 実施していない。 |
| その他     | なし。      |

## 7 総合評価

| 総合評価及び特記事項                                                                                                               |                                                                               | 評価 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| 指定管理者の実施状況は良好である。ヒアリングや緊急時についてもマニュアルどおりに対応し、入居者が安心して健康で明るい生活が送れるよう支援している。アンケートにもあるが、老朽化や入居者の高齢化により改修の必要な個所を計画的に改修していく予定。 |                                                                               | 優良 |
| 前年度の評価結果に基づく指示とその対応                                                                                                      | ロビーの照明については、指定管理者が対応し、入居者に喜ばれている。アンケートで長年不満の声が上がっている箇所について、市と協議し大規模改修を計画している。 |    |
| 指定の期間満了後における指定の期間全体に対する評価                                                                                                | 指定の期間中のため記載省略                                                                 | -  |

令和元年度 指定管理業務に係るモニタリング(管理運営業務評価)と評価結果について

施設所管課：

高齢者支援課

1 施設の概要及び指定管理者

|                  |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |            |             |
|------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|
| 施設の名称            |     | 美和老人福祉センター                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |            |             |
| 施設の所在地           |     | 岩国市美和町西畑135番地1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |            |             |
| 施設の設置条例          |     | 岩国市老人福祉センター条例                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |             |
| 施設の設置目的          |     | 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を目的として、岩国市老人福祉センターを設置する。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |            |             |
| 指定管理者            | 名称  | 社会福祉法人 岩国市社会福祉協議会                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 公募、非公募の別   | 非公募         |
|                  | 所在地 | 岩国市麻里布町七丁目1番2号                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 利用料金制導入の有無 | あり          |
| 指定管理者が行う<br>主な業務 |     | (1)センターの施設及び附属設備器具の利用許可に関する業務。<br>(2)施設等の利用に係る料金に関する業務。<br>(3)老人福祉法第20条の7で定める便宜の供与に関する業務(ア 生活及び健康相談に関すること。イ 機能回復訓練の実施に関すること。ウ 講演会、講習会その他教養講座の開催に関すること。エ レクリエーションの実施に関すること。)<br>(4)老人クラブ活動の指導促進に関する業務(ア 岩国市老人クラブ連合会美和支部の事務局の運営)<br>(5)社会福祉法第4条に定める地域福祉の推進に関する業務。<br>(6)施設等の維持管理及び修繕に関する業務(ア 施設の適正な運営のため、別表のとおり保守管理業務を行うこと。)<br>(7)センターの清掃及び警備に関する業務。<br>(8)付設作業所、公衆便所、駐車場の管理に関する業務。<br>(9)前各号に掲げるもののほか、センターの設置目的を達成するために必要な業務 |            |             |
| 指定の期間            |     | 平成29年4月1日 ～ 令和4年3月31日                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 指定管理料      | 6,258,000 円 |

2 業務の実施状況に関する事項

| 業務の実施状況（管理業務に係る部分を除く。）                                                                       |                                              | 評価 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----|
| 基本協定書、仕様書、事業計画書に基づき、適切に業務を実施している。<br>老人クラブ・民児協・ボランティア協議会等福祉団体による地域福祉活動の拠点づくりや環境づくりの支援を行っている。 |                                              | B  |
| 管理業務の実施状況                                                                                    |                                              |    |
| 人員体制                                                                                         | 常勤職員1名を配置し、職員3名で施設維持管理を行っている。                |    |
| 警備体制                                                                                         | 夜間・休日警備は外部委託している。                            |    |
| 清掃対応                                                                                         | 常時実施している。                                    |    |
| 法定点検                                                                                         | 法令に基づき実施している。                                |    |
| 修繕対応                                                                                         | 協定に基づき実施している。                                |    |
| 評価コメント                                                                                       | 施設管理は良好。施設・設備の修繕については協定に基づき協議しながら計画的に実施している。 |    |

### 3 利用状況に関する事項

| 利用者数等、イベント等の状況             |                                                                     | 評価 |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------|----|
| 利用者数等                      | 老人福祉センター(年間利用回数:343回 利用延人数:5,009人)<br>付設作業所(年間利用回数:47回 利用人数:1,600人) | B  |
| 指定管理者が<br>企画したイベント<br>等の状況 |                                                                     |    |
| 評価コメント                     | 主に高齢者の利用であるため、利用者数はほぼ横ばいとなっている。                                     |    |

### 4 管理業務に係る経費の収支状況(単位:円)

| 項目      | 計画                  | 実績        | 前年度実績     | 評価 |
|---------|---------------------|-----------|-----------|----|
| 収入(a)   | 6,696,000           | 6,666,717 | 6,639,630 | B  |
| 指定管理料   | 6,258,000           | 6,258,000 | 6,200,000 |    |
| 利用料金収入  | 160,000             | 150,575   | 116,105   |    |
| その他収入   | 278,000             | 258,142   | 323,525   |    |
| 支出(b)   | 6,696,000           | 6,666,717 | 6,639,630 |    |
| 収支(a-b) | 0                   | 0         | 0         |    |
| 評価コメント  | 概ね事業計画どおりの収支となっている。 |           |           |    |

### 5 市民サービスの向上に関する事項

| 利用者ニーズの把握及びサービスの質の向上に関する取組 |                                                                                                                                                                                                                        | 評価 |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 利用者ニーズの把握に関する取組            | 年1回10日間アンケート調査を実施している。(回答者51名:うち男性8名女性43名)<br>施設設備について満足との回答57%、改善が必要と思うが43%となっており、障害者トイレの改修と耐震補強が必要と思う方が20%とともっとも多く、次いで駐車場整備が18%となっている。<br>利用者の満足度は高いが、利用者の高齢化や施設の老朽化により修繕箇所が多々あり計画的な修繕が必要。また、随時利用者からの聞き取りで要望を把握している。 | B  |
| サービスの質の向上に関する取組            | アンケートの結果をもとに施設・設備の改修について市と協議している。                                                                                                                                                                                      |    |
| 評価コメント                     | アンケートは年2回実施するよう指導した。                                                                                                                                                                                                   |    |

### 6 その他参考事項(自主事業の取組等)

|         |          |
|---------|----------|
| 自主事業の取組 | 実施していない。 |
| その他     | なし。      |

## 7 総合評価

| 総合評価及び特記事項                                       |               | 評価 |
|--------------------------------------------------|---------------|----|
| 指定管理事業の実施状況は良好である。利用者の高齢化や施設の老朽化に伴い計画的な改修が必要である。 |               | 良好 |
| 前年度の評価結果に基づく指示とその対応                              | なし            |    |
| 指定の期間満了後における指定の期間全体に対する評価                        | 指定の期間中のため記載省略 | -  |