

令和5年度 事業評価（モニタリング）シート

施設名	福住憩の家																														
所在地	恵庭市福住町1丁目21-29																														
指定管理者	名称 特定非営利活動法人恵庭市手をつなぐ育成会 代表者 理事長 高橋 友春 住所 恵庭市漁町21番地 さかえ会館内																														
評価基準等	<p>本施設の管理運営業務の確認にあたっては、事業報告書、実地調査、指定管理者による自己評価、利用者アンケート、利用者の意見、指定管理者のヒアリング等により把握しました。</p> <p>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具体的な業務の履行状況や利用者からの要望・苦情の有無などについて、区分毎に評価を行った上で、総合評価を行いました。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center; padding: 5px;">評価項目</th> <th style="text-align: center; padding: 5px;">評点</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;">1. 適正な管理運営に対する取り組み</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">9点</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">①関係法令・仕様書・実施計画に沿って運営したか</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">3点</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">②担当職員連絡会議及び研修会の開催実績</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">3点</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">③労働関係法令の遵守（労働条件審査に対する指摘事項の改善、就業規則が最新の法令に沿っているか、最低賃金等）</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">3点</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">2. 効果的かつ効率的な運営に対する取り組み</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">9点</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">①利用者及び利用料の増減の分析（過去の平均等との比較）</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">3点</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">②光熱水費等の分析（過去の平均等との比較）</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">3点</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">③経費の削減並びに効率的な運営をおこなえたか、また、その利益・余剰金の市民還元はおこなえたか</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">3点</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">3. 利用者の満足度に対する取り組み</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">9点</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">①利用者の意見を管理運営に反映させたか</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">3点</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">②苦情の対応処理は適切におこなえたか（主な件数、内容の分析）</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">3点</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">③備品の管理は適切であったか</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">3点</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px; text-align: right;">合 計</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">27点／45点</td> </tr> </tbody> </table>			評価項目	評点	1. 適正な管理運営に対する取り組み	9点	①関係法令・仕様書・実施計画に沿って運営したか	3点	②担当職員連絡会議及び研修会の開催実績	3点	③労働関係法令の遵守（労働条件審査に対する指摘事項の改善、就業規則が最新の法令に沿っているか、最低賃金等）	3点	2. 効果的かつ効率的な運営に対する取り組み	9点	①利用者及び利用料の増減の分析（過去の平均等との比較）	3点	②光熱水費等の分析（過去の平均等との比較）	3点	③経費の削減並びに効率的な運営をおこなえたか、また、その利益・余剰金の市民還元はおこなえたか	3点	3. 利用者の満足度に対する取り組み	9点	①利用者の意見を管理運営に反映させたか	3点	②苦情の対応処理は適切におこなえたか（主な件数、内容の分析）	3点	③備品の管理は適切であったか	3点	合 計	27点／45点
評価項目	評点																														
1. 適正な管理運営に対する取り組み	9点																														
①関係法令・仕様書・実施計画に沿って運営したか	3点																														
②担当職員連絡会議及び研修会の開催実績	3点																														
③労働関係法令の遵守（労働条件審査に対する指摘事項の改善、就業規則が最新の法令に沿っているか、最低賃金等）	3点																														
2. 効果的かつ効率的な運営に対する取り組み	9点																														
①利用者及び利用料の増減の分析（過去の平均等との比較）	3点																														
②光熱水費等の分析（過去の平均等との比較）	3点																														
③経費の削減並びに効率的な運営をおこなえたか、また、その利益・余剰金の市民還元はおこなえたか	3点																														
3. 利用者の満足度に対する取り組み	9点																														
①利用者の意見を管理運営に反映させたか	3点																														
②苦情の対応処理は適切におこなえたか（主な件数、内容の分析）	3点																														
③備品の管理は適切であったか	3点																														
合 計	27点／45点																														
総合評価	B																														
評価の理由	指定管理者は、職員（所長・管理人）と勤務者（障がい者）により、仕様書等に基づいた適切な管理運営を行っている。障がい者団体として障がい者に就労の機会の提供を提供し、社会的な自立のための支援を行い、研修等を通してサービスの向上に努めている。																														
指定管理者 モニタリング会議 コメント	施設の老朽化などで利用者から使いづらいなどの意見はあるが補修や清掃を適切に行い快適な空間の維持に努めている。 また、利用者へ省エネ協力の呼びかけを継続的に実施し経費節減を進めるなど仕様書及び実施計画に即した運営がなされている。																														
担当部署 (問合せ先)	保健福祉部 介護福祉課																														
	TEL : 0123-33-3131内線1224																														
	E-mail : kaigofukushi@city.eniwa.hokkaido.jp																														

管理業務実施状況

(1) 管理運営の体制

管理者のもと、専従の管理人 1名を管理業務に従事させ、日々の清掃を事業所の利用者（障がい者）2名で実施した。

(2) 業務の実施状況

ア 管理運営方針

施設の管理運営にあたっては、事業の公共性と老人の心身の健康と福祉の増進を図ることを念頭に置き、地域住民や利用者の意見を反映しつつ公正なサービスの提供に努めた。

また、障がい者に福祉的就労の機会を提供し、社会的自立を促した。

イ 各種感染症拡大防止及び安全面に関する方策

各種感性症拡大防止として、引き続き利用者等の検温・マスク着用・消毒液設置、手指消毒、館内の定期的な換気を行った。

また、館内の清掃と整理整頓を行い利用者の転倒防止に努めた。

ウ 職員のサービス向上の方策

高齢者が利用する施設であるため、利用者の公平な対応に心掛けた。

また、「施設管理運営マニュアル」を周知し、サービス向上に努めた。

エ 利用者の要望把握

新型コロナウイルス感染症他各種感染症拡大防止策の取組みについて、利用者アンケートを実施した。

オ 利用者のトラブルの未然防止と対処方法

利用者に対して目配り・気配りに心掛け、意見等を聞いて対応に努めた。

カ 緊急時の対応

利用者のケガ・病人の発生はなかった。

キ その他（地域との連携）

・花のまちづくりの一環として、障がい者でガーデニングを実施した。

(3) 魁の家保守点検等状況

No	業 務 名	内 容	業者名(住所)
1	ボイラー保守点検	ボイラー点検	(株)道央環境センター (恵庭市本町 72 番地)
2	消防用設備保守点検	消防設備点検	
3	防火対象物定期点検	防火対象物法定点検	

(4) 管理運営上の問題点

新型コロナウイルス感染症対策が緩和され利用者が増えてきたが、利用時間が増えると光熱費が増え、昨年同様物価高騰による灯油代、電気代が格段に增加了。

令和5年度利用状況報告書

福住憩の家

	月例会					サークル活動										計	その他 計	合計										
	恵寿クラブ			役員会	計	サロンいこい	カラオケ	手芸	麻雀			囲碁																
会員数					0											0	0											
利用者数	回／人数	回／人数	回／人数	回／人数	回／人数	回／人数	回／人数	回／人数	回／人数	回／人数	回／人数	回／人数	回／人数	回／人数	回／人数	回／人数	回／人数	回／人数										
4月	2	67			1	5	3	72	4	71	3	21		0	0		7	92	0	0	10	164						
5月	2	57					2	57	5	77	2	14		0	0			7	91	1	22	10	170					
6月	2	55					2	55	4	67	1	6		0	0			5	73	0	0	7	128					
7月	2	53					2	53	4	69	3	17	1	6	0	0		8	92	2	53	12	198					
8月	2	46					2	46	3	39	1	5		0	0			4	44	0	0	6	90					
9月	2	44					2	44	3	44	2	11		1	4			6	59	3	111	11	214					
小計	12	322	0	0	0	0	1	5	13	327	23	367	12	74	1	6	1	4	0	0	0	0	37	451	6	186	56	964
10月	1	40					1	40	4	74	3	16		3	12				10	102	2	17	13	159				
11月	2	63					2	63	4	65	3	18		1	4				8	87	2	26	12	176				
12月	2	70					2	70	3	61	2	13		2	8				7	82	4	134	13	286				
1月	1	41					1	41	3	53	3	16		2	8				8	77	1	34	10	152				
2月	2	61					2	61	3	45	1	5		2	8				6	58	1	65	9	184				
3月	2	63					1	9	3	72	4	77	2	15	2	15	2	8					10	115	3	39	16	226
小計	10	338	0	0	0	0	1	9	11	347	21	375	14	83	2	15	12	48	0	0	0	0	49	521	13	315	73	1183
合計	22	660	0	0	0	0	2	14	24	674	44	742	26	157	3	21	13	52	0	0	0	0	86	972	19	501	129	2147
平均		30					7	28	17	6			4						11		26		17					
前年度計	20	572	0	0	0	0	1	9	21	581	47	728	28	143	1	4	26	102	0	0	0	0	102	977	43	493	166	2051
増減		88	0	0	5	93	14	14	17	-50	0	0	0	0				-5	8			96						

福住憩の家 指定管理事業計画等の事前教育

1 目 的

管理人等に対し、福住憩の家の事業内容及び施設管理運営マニュアルを周知し、
サービスの質の向上を図った。この際、各種感染症対策への対応。

2 日 時

令和 6 年 3 月 15 日（金） 17：15～17：30

3 場 所

やまびこ事業所内

4 実施要領

(1) 職員会議

管理人及び事業所職員（6名）

(2) 教育内容

- ・年度指定管理者事業計画
- ・福住憩の家の管理に関する基本協定
- ・施設管理運営マニュアル
- ・各種感染症対策

福住憩の家 利用者のアンケート集計

(実施期間：令和5年12月～令和6年3月)

1 管理人及び清掃員の対応

項目	良い	ふつう	良くない
件 数	21	15	0

2 室内・屋外の清掃時状況

項目	良い	ふつう	良くない
件 数	16	13	1

3 集会室・休養室・趣味の部屋

項目	使いやすい	ふつう	使いづらい
件 数	15	8	7

4 調理室・トイレ・玄関ホール

項目	使いやすい	ふつう	使いづらい
件 数	15	8	7

5 管理人から新型コロナウイルス感染症感染予防の注意・指示

項目	あった	なかった
件 数	20	8

* 上記の理由

- ・入館時の検温及び消毒の指示
- ・定期的な部屋の換気・除湿の実施

6 各部屋の清掃・整理状況

項目	良い	ふつう	良くない
件 数	15	11	2

* 上記の理由

- ・毎日の清掃と整理・整頓の実施

7 消毒液の設置場所・数

項目	良い	少ない
件 数	25	1

* 上記の理由

- ・フロア及びトイレに設置

8 入館時・トイレ後の手指消毒

項目	おこなった	しなかった
件 数	25	1

* 上記の理由

- ・入館時及びトイレ使用を行った。

9 マスク（フェイスシールド）

項目	着用した	しなかった
件数	26	1

* 上記の理由

全員が着用していた。

10 部屋の換気

項目	実施した	しなかった
件数	26	1

* 上記の理由

11 利用時間

項目	3時間以内	2時間以内	1時間以内
件数	21	6	0

* 上記の理由

12 飲食（水分補給を除く）

項目	食べた	食べなかった
件数	29	0

* 上記の理由

13 良かった点

- ・管理人の対応が良く快適に利用できた。
- ・プランターに植えられた花が利用者に好評でした。

10 改善すべき点

- ・トイレの水洗化
- ・便座が冷たい

※ 利用各団体にアンケート用紙を配布し、30名から回答があった。

令和5年度 事業評価（モニタリング）シート

施設名	ルルマップ自然公園ふれらんど		
所在地	恵庭市西島松576番地1		
指定管理者	名称 西島松北交流公園管理組合 代表者 代表理事 大藤 義賀 住所 恵庭市西島松576番地1		
	<p>本施設の管理運営業務の確認にあたっては、事業報告書、実地調査、指定管理者による自己評価、利用者アンケート、利用者の意見、指定管理者のヒアリング等により把握しました。</p> <p>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具体的な業務の履行状況や利用者からの要望・苦情の有無などについて、区分毎に評価を行った上で、総合評価を行いました。</p>		
評価基準等	評価項目		評点
	1. 適正な管理運営に対する取り組み		9点
	①関係法令・仕様書・実施計画に沿って運営したか	3点	
	②担当職員連絡会議及び研修会の開催実績	3点	
	③労働関係法令の遵守（労働条件審査に対する指摘事項の改善、就業規則が最新の法令に沿っているか、最低賃金等）	3点	
	2. 効果的かつ効率的な運営に対する取り組み		10点
	①利用者及び利用料の増減の分析（過去の平均等との比較）	4点	
	②光熱水費等の分析（過去の平均等との比較）	3点	
	③経費の削減並びに効率的な運営をおこなえたか、また、その利益・余剰金の市民還元はおこなえたか	3点	
	3. 利用者の満足度に対する取り組み		9点
①利用者の意見を管理運営に反映させたか	3点		
②苦情の対応処理は適切におこなえたか（主な件数、内容の分析）	3点		
③備品の管理は適切であったか	3点		
	合計	28点／45点	
総合評価	B		
評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> ・業務仕様書に基づき、概ね適切な管理運営に努めている。 ・管理については、収支も含め施設及び事業者ごとの分担制となっており、毎月定例会を実施、各社の状況を共有している。 ・パークゴルフについて、高齢化とプレー人口の減少に伴い、利用者数・利用料ともに減少している。 ・ソフトクリーム工房ルルは、フォレストアドベンチャーや多目的芝生広場のサッカー利用などの各施設との相乗効果が高く、利用者が増加している。 		
指定管理者 モニタリング会議 コメント	仕様書に基づき概ね良好な管理運営に努めているが、パークゴルフの利用者数は依然減少をたどっている一方で、サッカー等多目的広場の利用などに伴いソフトクリーム工房ルルは利用者数売り上げが伸びている。 今後、伸び悩むパークゴルフ人口の傾向などから適切な運営の工夫が必要と思われる。		
担当部署 (問合せ先)	経済部 花と緑・観光課		
	TEL : 0123-33-3131内線2524		
	E-mail : hanatomidori@city.eniwa.hokkaido.jp		

3.各団体からの令和5年度事業報告並びに決算報告

市の指定管理事業であることを考え、事業の公共性と事業の目的である賑わいの創出を常に目指しながら事業展開した。

(1) 管理業務の実施状況及び利用状況

組合名		(有)メイプル企画		(公社) 恵庭市シ ルバー	ノースウエ ストクラブ	FA	単位：人 総計
事業名		パークゴル フコース	多目的広場	農園広場 散策路	ソフトク リーム工房 ルル		
4月	1,024	540	0	1,542	419	3,525	
5月	1,584	1,060	591	3,988	2,512	9,735	
6月	1,621	743	767	2,555	875	6,561	
7月	1,884	1,315	904	4,579	1,767	10,449	
8月	1,105	755	592	4,618	4,173	11,243	
9月	1,722	935	459	2,625	1,575	7,316	
10月	2,002	865	413	2,151	1,383	6,814	
11月	1,176	0	0	846	303	2,325	
12月	0	0	0	110	92	202	
1月	0	0	0	212	68	280	
2月	0	0	0	489	143	632	
3月	0	0	0	845	238	1,083	
計	12,118	6,213	3,726	24,560	13,548	60,165	