

令和2年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	鹿屋市輝北ふれあいセンター
所在地	鹿屋市輝北町上百引2100番地1
指定管理者	名称： <u>社会福祉法人 鹿屋市社会福祉協議会</u> 代表者： <u>宮下 昭廣</u> 住所： <u>鹿屋市大手町1番1号</u> 連絡先： <u>0994-44-2951</u>
モニタリングの実施経過	●月例報告（毎月） ●現地調査（2ヶ月毎）6回 ●その他（ご意見ポスの設置） ●事業決算の確認 ●利用者アンケート（随時実施）
担当部課 （問合せ先）	輝北総合支所住民サービス課 電話099-486-1111 内線2213

【モニタリングの総合評価】

輝北ふれあいセンターは、令和元年4月1日～令和4年3月31日までの3年間「鹿屋市社会福祉協議会」を指定管理者として管理運営を委託しており、令和2年度の利用者は、25,944人であった。

当該施設は、地域の人口減少・高齢化に伴い施設利用者は減少傾向にあるが、輝北地域において、福祉の充実・地域住民の交流の場として、又、地域住民の安心安全な生活に欠かせない市の指定避難所として設置されている。

施設の設置目的を達成するため、やすらぎサロン事業・やすらぎの里づくり支援事業・通所付添サポート事業をはじめ、やすらぎ市場で特産品の販売、やすらぎ食堂で食事の提供にも取り組んでいる。

今後も地域住民への広報・周知や利用促進に努め、輝北地域の福祉・地域活性化の複合施設として、既存事業の取組強化や新たな事業展開により、より多くの市民が利用できるような取組みをしていただきたい。

【今後の業務改善に向けた考え方】

《指定管理者が実施・検討する事項》

「温泉事業」の入浴者数の増加を目的とした広報活動等の取組強化と、施設利用者の安全確認、特に入浴利用者の健康状態確認や温泉施設の安全確認を徹底する。又、地域住民の声を聞きながら、地域内にある資源や施設を有効に活用して、輝北地区の活性化や交流を促進する取組みを実施することが必要である。

《施設所管課が実施・検討する事項》

- ・交通、買物弱者への対応
- ・地域間、世代間交流及び地域活性化の促進
- ・健康と生きがいをづくり
- ・資源有効活用
- ・施設の老朽化箇所の計画的改修

(1)基本的な考え方（施設の性格・目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮）	
① 合目的性・公平性・効果性	温泉公衆浴場・やすらぎサロン事業（高齢者の健康と生きがいづくり）等を行い、福祉の充実及び地域住民の交流の場として、設置目的に合致した事業推進が展開され、社協だよりの発行などの実施等により事業の推進も図られている。
(2)業務内容	
① 機能性・独創性（事業への具体的な取り組み方）	介護予防、健康相談、子育てサロン、心配ごと相談など幅広い事業展開が図られている。又、やすらぎサロン事業、やすらぎの里づくり支援事業をはじめ、地元物産品の販売や食事の提供等、子育て世代から高齢者までの各種講座等において積極的な取り組みがみられる。
② 責任性・実行性（施設の運営体制や組織）	社会福祉協議会は、地域福祉の推進を目的とする公共団体であり、協議会の定義に経営管理を明記し、責任ある体制のもと事業を行っている。又、苦情等もなく事故、機械器具の故障等については、要綱に基づき適正に処理され、迅速に市へも報告されている。
③ 明瞭性・規律性（適正な事務や経理）	業務仕様書に基づき、指定管理者が実施すべき事務が適正に行われていることを確認した。
④ 安全性（安全管理・緊急時等の対応）	施設・設備に関して、定期的な保守点検がなされており、輝北ふれあいセンター全般の機能が良好に維持管理、運用されている。入浴施設については、常に想定される課題を念頭に置き、適切な安全管理が図られている。
⑤ 社会性（環境等への配慮）	敷地内の芝の手入れを定期的実施するとともに、シルバー人材センター会員によるボランティア活動の一環として清掃作業も行われている。又、太陽光発電設備の設置など、環境に配慮した管理運営を図り、経費節減や効率的運営に努めている。
(3)事業収支	
① 経済性	入浴者増による収入増を目指すとともに、太陽光発電設備により電気料金の減額に繋がり経費の節減になっている。
(4)団体の経営状態	
① 経営の健全性	社会福祉協議会は、在宅福祉サービス事業に積極的に取り組んでおり、安定した経営がなされている。又、運営や事業受託などにおいて行政との関連も深く、関係部署の指導を受けていることから、利益を追求しない公共的な団体として、指定管理業務を含めて健全な経営が行われていると判断される。

施 設 概 要 調 書

1 施設の概要

施設名	鹿屋市輝北ふれあいセンター		所管課：輝北総合支所住民サービス課
所在地	鹿屋市輝北町上百引2100番地1		設置年月日： 平成28年4月1日
設置目的	社会福祉の増進を図り、地域間の交流及び地域の活性化に資するため、鹿屋市輝北ふれあいセンターを設置する。		
設置の根拠 (法令、条例等)	鹿屋市輝北ふれあいセンター条例		
施設の概要	設備の概要	敷地面積	13,110.71㎡
		延床面積	1,584.08㎡
		《有料》条例に基づき、使用料を徴収	
	事業概要	(1) 生活相談 (2) 在宅介護支援 (3) 高齢者の食の自立支援 (4) 高齢者、障害者、児童、母子及び父子の支援 (5) 地域活性化に資する事業 (6) 生涯学習 (7) 地域コミュニティ	

2 経営分析評価指標

①事業収支	△159,000円	④外部委託費比率	36.6%
②利用料金比率	20%	⑤利用者あたり管理運営コスト	1,074円/人
③人件費比率	40%	⑥利用者あたり自治体負担コスト	838円/人

※ 少数点第2位四捨五入

3 運営状況

項目	実施計画（事業計画書より）	実施内容（実績）
開館日数	365日	365日
開館時間	【センター】午前9時～午後5時 【温泉】 4月～9月：午前9時～午後8時 10月～3月：午前9時～午後7時	【センター】午前9時～午後5時 【温泉】 4月～10月：午前9時～午後8時 11月～3月：午前9時～午後7時

4 利用実績

項目		実施計画（事業計画書より）	実施内容（実績）
施設利用 人数	和室1	28,000人	2,488人
	和室2		464人
	会議室		301人
	生活相談室		97人
	調理実習室		0人
	多目的広場		985人
	その他		2,923人
	温泉入浴者		18,686人
	合計		28,000人

5 事業収支

(単位：千円)

項目	実施計画（事業計画書より）	実施内容（実績）
施設利用収入	72	69
入浴料収入	6,097	5,559
指定管理料	21,859	21,744
その他収入	241	340
収入計（A）	28,269	27,712
人件費	11,241	10,612
事業費	1,507	1,329
修繕費	300	847
燃料費	1,903	934
賃借料	243	242
光熱水費	3,842	3,113
委託料	10,709	10,196
租税公課	598	598
支出計（B）	30,343	27,871
収支（A）－（B）	△2,074	△159

指定管理者自己評価表

令和 3 年 5 月 31 日

指定管理者 鹿屋市社会福祉協議会

施設名 輝北ふれあいセンター

確認事項		自己評価
履行確認	1 協定書、仕様書及び事業計画書に基づいた管理運営を行っているか	③・2・1
執行体制	2 人員の配置が適切であるか	③・2・1
	3 従業員に対し、業務に必要な研修や教育を適切に行っているか	③・2・1
	4 就業規則等を遵守し、雇用者の労働環境を確保しているか	③・2・1
	5 個人情報の取扱いは適切に行っているか	③・2・1
安全対策	6 危険箇所の把握及び点検を行い、利用者等の安全安心に努めているか	③・2・1
	7 防犯、防災対策等の危機管理体制は適切であるか（緊急連絡網や初動対応要領の作成等）	③・2・1
サービスの質	8 親切丁寧な接客に努めているか	③・2・1
	9 利用者からの苦情等に対し適切に対応しているか	③・2・1
	10 特定の者に有利又は不利な取扱いをしていないか	③・2・1
	11 サービス向上及び利用促進のための取組を行っているか	③・2・1
報告事項	12 利用者の満足度調査（聞き取りを含む）等を行っているか	3・②・1
	13 施設の破損及び異常について、速やかに対応し、市へ報告しているか	③・2・1
経営状況	14 利用者数や稼働率等は適切な水準であるか	3・②・1
	15 事業収支は妥当であるか	3・②・1
総合評価 (所感)	<p>令和元年度から指定管理を受け、輝北地域の福祉の拠点施設として、また温泉入浴施設を中心として地域住民に気持ちよく利用していただけるよう努めている。</p> <p>平成30年度から温泉事業の入浴者を増やす目的で始めた、木曜日のポイント2倍の取組みも継続し利用者増への取組み強化を図っている。また、施設の設置目的を達成するため、やすらぎサロン事業・やすらぎの里づくり支援事業をはじめ、地元特産品の販売や食堂の取組みなど新規事業へも積極的に取組み、施設の活性化が図られた。</p>	

【自己評価の採点基準】「3」…優 「2」…良 「1」…可

※ 総合評価（所感）の欄には、年間を通した指定管理業務において評価できる点や改善点・反省点を踏まえた所感を記載すること。