

指定管理者制度導入施設の第三者モニタリング・評価により把握された内容及び対応策（令和5年度）

1 概要

施設名	吹田市立高齢者いきいの家	所管部室課名	福祉部高齢福祉室
実施日時	令和6年1月25日(木曜日) 14:00~15:30	実施場所	吹田市立高齢者いきいの家

2 助言等の内容及び対応策

No.	助言等の内容	対応策	評価項目
1	前回のモニタリング時における指摘事項には対応され、法令に則した就業規則が整備できており、雇入れ時における書面の交付による明示事項も満たしている。		1 管理運営体制 (1)人員体制 ア 職員の雇用契約、労働時間等が労働関係法令を遵守したものである。
2	賃金は、最低賃金額以上を支給され、労働社会保険の加入も適正に行われている。		
3	口頭で説明のあったように、法令遵守での最低賃金にとどまらず、非常勤職員（経験による）の時給1,200円という条件を実現している。安定的な人員体制の確保に資すると考えられる。		
4	生ごみや落ち葉で肥料をつくる等、利用者に役立つ、環境にやさしい取り組みをされている。		2 管理運営内容 (1)事業運営 イ 指定管理者指定申請書に記載の自主事業を、施設の設置目的に合わせて適切に実施している。
5	スマホ講座など、特に元気な高齢者にとって有益な事業であり、エンパワーの一つの形として優れている。災害時や今後心身が弱った時にもスマホの利用は大きな助けになる。 スマホ講座に学生ボランティアが参加すると、若者にとっても学びとなり施設をひらく糸口になるのではないか。	大学生を授業の一環として受け入れており、その際に大学生にスマホとパソコンの相談会をお願いしました。利用者は若い学生から教わってもらうのはとても嬉しそうでしたし、学生も利用者喜んでもらえてとても嬉しかったと話していました。今後は学生ボランティアも検討し、活気のある施設運営を行っていきます。	
6	自主事業を通して、受託法人の理念と強みを活かしている様子が随所にみられた。 例) 環境、多くの機関・専門職とのつながり、サークルづくりの促進		
7	高齢者対象の施設のためFAX利用などもやむを得ないと想像されるが、少しずつでも今後、職員側の運営でも利用者対応でも、デジタル化によって経費縮減できる部分を意識することも必要ではないか。	FAXは広告も送られてくるため、全てを紙に印刷せず、データを確認し、必要な内容のみ印刷しております。また、市への月次報告も紙ではなく、データで送っております。今後もデジタル化できる部分を皆で検討して増やしていきます。	2 管理運営内容 (2)経費縮減 ア 管理経費縮減に向けての努力がされている。

2 助言等の内容及び対応策

No.	助言等の内容	対応策	評価項目
8	来館者以外の意識や声の把握は、継続して模索する必要があると考えられる。ただし、事業者によるアンケート実施にこだわるだけでなく、委託元の吹田市側との連携（行政が行うアンケートの一部を活用等）や、大学ゼミ等との連携による地域調査等、柔軟に検討する余地もあるのではないか。	今以上の吹田市との連携と共に、近隣施設、大学等の他機関との交流や連携を深めて、元気な高齢者を増やす取り組みやサービスの向上に努めてまいります。	3 利用者満足度 (1)利用者対応 ア 苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。
9	いこいの家のことや事業内容について、広く知っていただくことが大切と思います。広報紙「いこいのひろば」や施設パンフレットの配付について、自治会や近隣施設へ配付されるなど広報活動も活発に行われていますが、各地区の高齢クラブや高齢者いこいの間への配付も、高齢者に直接周知する方法としてあると思いますが、いかがでしょうか。	多くの方に「いこいの家」のことを知っていただきたいと考えており、市報すいたに毎月の講座案内も掲載していただいておりますが、高齢クラブや高齢者いこいの間への配付も検討します。	3 利用者満足度 (2)利用者サービス ア 利用者サービス向上及び利用促進を図るための取組を行っている。
10	男性の利用者が少ないため、女性利用者を通じて、配偶者が施設を利用しない理由を伺う等、未利用者の声を聴かれています。今後は、未利用者も気軽に訪れることができるような工夫をされたい。	令和6年1月末現在、令和5年度の新規利用者数の合計は約200人となっております。新規利用者を増やすために、未利用者の方に「いこいの家」の事業内容をより多く周知するとともに、未利用者が抱えていることに寄り添えるテーマを探ることが必要だと考えております。そのために、利用者、職員、吹田市、高齢者社会を研究している関連大学等と協働ですすめていきたいと考えております。また合わせて、継続してご利用いただける方を増やす取組を行うことにより元気高齢者を増やしていきます。	
11	アンケートで利用開始1年以内の利用者が多い点は、開かれた事業となっていることを示しており望ましい。		
12	現在の施設利用者のネット利用率が極めて低いとすれば、現実的ではないのかも知れませんが、広報の観点から、HPの更新には改善が求められる。Facebookなど簡易に更新できるツールの活用（HP自体を更新させなくとも連動させる）も検討できるのではないかと。実際に足を運ぶ前にHPを参照する高齢者や家族は今後増すであろうし、施設からの臨時連絡のチャンネルにもなるのではないかと（新型コロナの経験や災害をふまえて）。	HPでは毎月の講座案内や毎月発行のおたより「いこいのひろば」を更新しております。「いこいのひろば」では、実施した講座について写真付きで紹介し、また畑の野菜や庭の花々の様子も紹介しており、「いこいの家」の様子をよく知ることのできる内容となっています。ブログの更新ができておりませんが、現在他のSNSでの発信に切り替えることを検討しております。パソコンを使う利用者は少ないため、スマホで簡単にみられるツールを検討しています。それによりHPから常に新しい情報が得られるようにしていきます。利用者アンケートによると、ほとんどの方がホームページではなく、広報紙や市報すいたで情報を得て、講座に参加されております。スマホをお持ちの方は多いので、スマホでHPをみただけのような講座や、さらにSNSツールの講座などを企画していきます。	3 利用者満足度 (2)利用者サービス ウ 施設の利用案内や事業の開催案内をパンフレットやホームページ等により、適切に行っている。

2 助言等の内容及び対応策

No.	助言等の内容	対応策	評価項目
13	社会一般において物価上昇等の厳しい状況において、優れた経営であると考えられる。		4 サービス提供の継続性及び安定性 (1)施設の管理運営に係る経営状況 ア施設の管理運営に係る経営状況が健全であり、継続的かつ安定的なサービス提供が可能である。
14	社会一般において物価上昇等の厳しい状況において、優れた経営であると考えられる。		4 サービス提供の継続性及び安定性 (2)指定管理者の財務状況 ア団体本体の財務状況も健全であり、引き続き、安定的かつ継続的な管理運営を行うことが可能である。