

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	吹田市立高齢者生きがい活動センター	所管部室課名	福祉部高齢福祉室
実施日時	令和6年1月23日（火曜日） 13:30～15:30	実施場所	吹田市立高齢者生きがい活動センター

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	研修体制が整っており、素晴らしいと思います。		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	就業規則全体は、概ね現在の労働法規に準拠した内容であるが、育児・介護休業規程に関しては、最新の法令に未対応であることから、今後は、法改正に対応した就業規則及び諸規程の作成を徹底されたい。また、就業規則の一部に実態と乖離がある。	最新の法令に基づいて実務運用をしていますが、センターの就業規則が古いままであるため、乖離が生じています。顧問の社会保険労務士法人と相談し、遵守している最新の法令に基づいた就業規則等に改定いたします。	
3	週6日のシフト設定が見受けられるが、1か月単位の変形労働時間制を採用しているのであれば、その旨を就業規則に規定し整備されたい。	顧問の社会保険労務士法人に相談し、就業規則を整備します。	
4	採用時において、書面の交付により明示すべき事項に不足が見受けられるため、労働条件通知書に記載する等の方法により明示されたい。	労働条件通知書に賃金の振込方法の記載をします。	
5	一部改善項目があるようだが、有給、最低賃金なども専門家のもと適正に処理できているのはよい。	改善項目につきましては、早急に改善するよう対応します。	
6	職員数が計画時より増えており、その理由は多人数でワークシェアリングをしていく体制にしたからとのことであった。職員増加は運営体制の充実につながり、評価できる。ただ、報告書には「職員体制が事業計画未満だった理由」の欄しかないため、事業計画より増加した場合の理由も、どこかに記載できれば良いと感じた。	次回の事業報告書には、人員体制が事業計画より増加または減少した場合の理由について記載することを検討します。	

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
7	多彩な内容の講座が開催されており、利用者のニーズを受け止めている。今後は、地域の団体や大学との連携を図り地域の社会資源を生かしたより幅広い講座の開設を検討してほしい。	今後、講座の企画を行う際には、地域の団体等や大学との連携を図ることができる講座を検討します。	2 管理運営内容 (1)事業運営 ア 施設の設置目的に合致した主催事業(委託事業)を適切に実施している。
8	主催事業は、利用者からの要望にも対応するなど工夫して実施されており、評価できる。参加人数については計画を下回っているが、キャンセルが出たり天候に左右されたりという利用者側の事情もあることは、理解できた。		
9	多彩な内容の講座が開催されており、利用者のニーズを受け止めている。		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。
10	積極的に経費削減に取り組んでいる。裏紙使用は、個人情報の流出のリスクについて対策されている。		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。
11	裏紙利用などについても個人情報保護が守られているのはよい。		

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
12	利用者アンケートを実施するとともに、それに対するセンターからの回答を書面にて示しており、丁寧な対応が評価できる。回答者の属性に関するアンケート項目は回答率が低くなっているため、回答用紙の工夫が必要だと考える。 また、アンケートは140通を配付し、回答数は108通となっているため、回答率は77%程度である。回答率としては低くはないが、さらに回答を促す取組みをされたい。さらに、アンケートの配付が140通であるというのは利用者数からすると少ない印象を受けるため、もう少し配付数を多くされたい。	令和5年度より、利用団体へのアンケート配付方法を変更しています。利用者連絡会議で配付し、後回収していましたが、貸室の利用日に配付して当日回収としています。 配付数は148通。回収数は148通。利用団体48団体×2通+交流サロン利用52通の回答となりました。 今後はアンケート配付期間を長くし、回答数を増やします。	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。
13	チラシやセンター便りで活動の内容や様子が分かりやすく案内されている。センター便りは年1回の発行で、タイムリーな情報提供として今後は発行回数等検討いただきたい。	現在は、ホームページやSNS等での広報に力を入れておりますが、インターネットを使えない方もまだまだ多く、従来の紙媒体でタイムリーに情報提供するため、講座開催月の2週間前に、ポスター掲示や各月発行している講座の案内(裏面は、カレンダー形式で申込日と講座日を明記)を出しています。今後も内容を充実させ、分かりやすく利用者にお届けします。	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。
14	利用者アンケート・講座アンケートの実施、センター便りの発行、ホームページ・LINE・Instagramによる発信など、多様な方法により利用促進を図っている。今後は、利用者拡大に向けて、未利用者の声を聴くことも検討されたい。	今後も多様な方法により利用促進を行うとともに、利用者から間接的に未利用者の声を聞くことなども検討します。	
15	ホームページやSNSに高齢者がアクセスできるよう誘導アドバイスしているかはわからないが、問題なく運用できているようである。	センター便り、毎月の講座チラシなど配付物には、QRコードを記載し、簡単にアクセスできるようにしております。公式LINEを登録している利用者には、LINE内のリッチメニューに、HP・Instagram・吹田市の予約システムを設置し、アクセスしやすくしております。	

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
16	利用者の要望、意見を反映した講座の取り組みが良い。		3 利用者満足度 (2)利用者サービス 利用者サービスが利用者に満足できるものである。
17	アンケートの設問で一部回答率が低く、利用者のニーズを十分捉えることが出来なかったものがある。アンケートの形式や方法について検討されたい。また、アンケートでひろえきれなかった意見を捉える方法について検討されたい。	高齢者にアンケートを記入してもらうことは、書くことが億劫になってきており未回答となっているのが想像できます。アンケートもデータとして大事ではありますが、普段のコミュニケーションや講座中に様子を見守りする時や終了時の利用者とのコミュニケーションにより利用者の希望や潜在的な声を聞き取りたいと心掛けています。そのためにも、職員に「傾聴力～今の時代に聴く力、心を開かせる力、信頼される力(令和4年度研修)」などの研修をし、利用者とのコミュニケーションをとって行きたいと考えています。	
18	アンケートに出てこないいわゆるサイレントクレイマーの把握やそれに対するアクションなどできているのか気にはなる。		
19	利用者アンケートの結果より、満足度の高さがうかがえる。「当センターはご自身の生きがいに役立っていますか？」という項目では、「とても」と「まあまあ」を合わせると100%に近くなり、センターの設置目的を実現した結果となっている。 今後は、アンケート用紙を配付しても回答していない人に回答を促し、アンケートの回答率を高めていただくことと、多くの利用者にアンケート用紙が行きわたるよう、アンケート用紙の配付数の増加が望まれる。 さらに、可能であれば、近隣の高齢者でセンター利用に至っていない人のニーズも把握できれば、尚良いと考えられる。	アンケートの回収につきましては、今後も検討します。	
20	ユニバーサルデザイン視点を持った広報をされている点が良い。		3 利用者満足度 (2)利用者サービス 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。
21	ホームページ掲載の最新のセンター便りが今年度のものでなく、更新が一部なされていないものがあった。	最新のセンターだよりに更新します。今後は最新の情報発信に努めます。	

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
22	プライバシーポリシーに、制定時の代表者氏名が掲載されている。	指定管理者名に変更します。	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。
23	委託料の範囲内で運営できている。やはり安定しているかどうかは2期の決算書を見た方がよいと思う。	今後のモニタリング時において、参考資料として用意する決算書について検討します。	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。
24	直近第3期の収支はわずか赤字にはなっているものの財務力はあると思われる。こちらも安定かどうかは少なくとも2期の決算書をみたいものです。	今後のモニタリング時において、参考資料として用意する決算書について検討します。	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。
25	事業は、利用者の声を聴きながら工夫して実施されており、高く評価できる。職員の対応が丁寧であることも、利用者アンケートにより評価されている。また、交流サロンや囲碁・将棋スペースは、講座に参加しない高齢者の居場所になっており、センターの空間を活かした取組みをされている。今後は、さらに広く意見を把握することにより、更なる工夫をされることを期待したい。	プレゼン時の提案のように、吹田市高齢クラブ連合会は吹田市の高齢者の居場所づくりのため、今後は交流サロンの充実を検討します。また指定管理料での利益を利用者に還元するために、自主事業での講座を計画しています。	今後期待される点やその他特記事項