

平成22年度

指定管理者評価シート

1 基本情報				
施設名	千葉市中央いきいきプラザ	指定管理者	社会福祉法人千葉市社会福祉事業団	
指定期間	平成18年4月1日から平成23年3月31日まで	所管課	保健福祉局高齢障害部高齢施設課	

2 管理運営の実績				
(1)主な実施事業	①指定管理事業			
	事業名	実施時期	事業の概要	
	管理運営業務	通年	施設使用承認等施設の管理運営に係る業務	
	維持管理業務	通年	施設保守業務、施設設備保守管理業務等	
	生活・健康相談	通年	健康かつ生きがいのある生活に向けての各種相談	
	機能回復訓練	4月～3月	身体機能低下者向けの日常生活能力の回復等	
	高齢者福祉講座・講演会	4月～3月	教養・趣味等の機会の提供	
	同好会等の活動支援	通年	教養・趣味等の場の提供及び支援	
	地域交流事業	4月～3月	高齢者の持つ知識や技術を活用し世代間交流を図る	
	いきがい活動支援通所事業	4月～3月	健康増進活動や趣味活動等による自立した生活の助長及び要介護状態の予防	
	老人デイサービスセンター	通年	要介護及び要支援認定を受けた方に対する介護サービスの提供	
	(2)利用状況	①利用者数(人)		
H22年度 (A)		H21年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H22目標値 (C) 達成率 (A)/(C)
(3)収支状況	①収入実績(千円)			
		決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B) 備考
	指定管理委託料	140,872	143,792	98.0%
	合計	140,872	143,792	98.0%
	②支出実績(千円)			
		決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b) 備考
	人件費	93,228	95,811	97.3%
	事務費	34,538	36,684	94.2%
	事業費	8,366	10,341	80.9%
	固定資産取得	587	816	71.9%
	その他	139	140	99.3%
	合計	136,858	143,792	95.2%
③収支実績(千円)				
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)		
4,014	0	4,014		
(4)指定管理者が行った処分の件数	<処分の状況>			
	処分の種別	処分根拠	件数	
	使用許可	千葉市老人福祉センター及び老人デイサービスセンター設置管理条例第6条	92,881	
	使用不許可	千葉市老人福祉センター及び老人デイサービスセンター設置管理条例第7条	0	
	使用の制限	千葉市老人福祉センター及び老人デイサービスセンター設置管理条例第8条	0	

(5)市への不服申立て	<件数> 0件 <概要>																																											
(6)情報公開の状況	<関連文書の公開状況> <table><tr><th rowspan="2">文書名</th><th colspan="3">公開方法(場所)</th></tr><tr><th>当該施設</th><th>市政情報室</th><th>左記以外の方法</th></tr><tr><td>基本協定書</td><td>○</td><td>○</td><td>—</td></tr><tr><td>年次協定書</td><td>○</td><td>○</td><td>—</td></tr><tr><td>事業計画書</td><td>○</td><td>○</td><td>—</td></tr><tr><td>事業報告書</td><td>○</td><td>○</td><td>—</td></tr><tr><td>計算書類</td><td>○</td><td>○</td><td>—</td></tr><tr><td>定款、寄付行為、その他これらに類するもの</td><td>○</td><td>○</td><td>—</td></tr></table> <文書開示申出の状況> <table><tr><th>申出先</th><th>開示</th><th>不開示</th><th>合計</th></tr><tr><td>指定管理者</td><td>0件</td><td>0件</td><td>0 件</td></tr><tr><td>市政情報室(経由)</td><td>0件</td><td>0件</td><td>0 件</td></tr></table>	文書名	公開方法(場所)			当該施設	市政情報室	左記以外の方法	基本協定書	○	○	—	年次協定書	○	○	—	事業計画書	○	○	—	事業報告書	○	○	—	計算書類	○	○	—	定款、寄付行為、その他これらに類するもの	○	○	—	申出先	開示	不開示	合計	指定管理者	0件	0件	0 件	市政情報室(経由)	0件	0件	0 件
文書名	公開方法(場所)																																											
	当該施設	市政情報室	左記以外の方法																																									
基本協定書	○	○	—																																									
年次協定書	○	○	—																																									
事業計画書	○	○	—																																									
事業報告書	○	○	—																																									
計算書類	○	○	—																																									
定款、寄付行為、その他これらに類するもの	○	○	—																																									
申出先	開示	不開示	合計																																									
指定管理者	0件	0件	0 件																																									
市政情報室(経由)	0件	0件	0 件																																									

3 利用者ニーズ・満足度等の把握				
(1)指定管理者が行ったアンケート調査の結果				
＜老人福祉センター＞				
①アンケート調査の実施内容	ア 調査方法 平成22年10月1日～31日の間、来館者全員にアンケート用紙配布。無記名にて記入の上、アンケート箱設置による回収。 イ 回答者数 851人 ウ 質問項目 (1)施設の設備の充実度(2)施設の運営状況の満足度(3)職員の対応への満足度(4)実施事業への満足度(5)回答者の属性(6)施設利用の目的(7)利用頻度等(8)希望する新規事業・利用時間等 ※(6)、(7)は複数回答のため延べ人数で記載			
②調査の結果		満足(充実)	普通	不満(不足)
	(1) 設備・備品	227人(27%)	555人(65%)	25人(3%)
	(2) 施設の運営状況	326人(38%)	483人(57%)	17人(2%)
	(3) 職員の対応	315人(37%)	377人(44%)	7人(1%)
	(4) 実施事業	225人(26%)	424人(50%)	7人(1%)
	(5) 回答者の属性:男性278人、女性人555人(回答なし:18人)			
	(6) 施設の利用目的:同好会494人、講座214人、カラオケ87人、生きがい66人、機能回復訓練46人 囲碁・将棋35人、健康器具15人、入浴・シャワー5人、生活・健康相談4人、その他7人			
	(7) 利用頻度・曜日:月1～5回771人、月6～10回43人、月11回以上12人、(回答なし25人) 月曜日154人、火曜日200人、水曜日167人、木曜日202人、金曜日130人、土曜日126人、日曜日103人			
	(8) 希望する新規事業:頭の体操、編み物、ウォーキング、エアロビクス、英会話、絵手紙、折り紙、外国語(主な意見を抜粋) 利用時間の希望:同好会の利用時間は3時間ほしい、開始時間を12時ではなく13時からにしてほしい(主な意見を抜粋)			
③アンケートにより得られた主な意見、苦情とそれへの対応	●講座開始時間の変更を希望します。 ⇒講師との調整を行い、可能なものから変更していく。 ●集会室での利用マナーが悪い人を放置しているので環境が良くない ⇒職員巡回の見直しを行うとともに利用者に施設使用(マナー含む)方法を掲示や説明等により都度の周知徹底に努める。			

＜老人デイサービスセンター＞

①アンケート調査の実施内容	ア 調査方法 平成22年10月1日～31日の間、実施対象者に連絡帳をとおしてアンケート用紙と封筒を配布。封筒に入れていただき、利用時に回収。 イ 回答者数 50人 ウ 質問項目 (1)送迎への満足度(2)食事への満足度(3)レクリエーション・行事(4)デイの一日の過ごし方に関して(5)入浴に関して(6)加算サービスへの満足度(7)職員の対応への満足度(8)当デイサービスに関して(9)家族介護教室に関して(10)アンケート記入者に関して
---------------	---

②調査の結果 単位は人。()内は%		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
	(1)送迎	36人(72%)	5人(10%)	6人(12%)	0人	0人	3人(6%)
	(2)食事	36人(72%)	4人(8%)	6人(12%)	1人(2%)	0人	3人(6%)
	(3)レクリエーション・行事	26人(52%)	7人(14%)	11人(22%)	0人	0人	6人(12%)
	(4)デイの一日の過ごし方	25人(50%)	8人(16%)	13人(26%)	0人	0人	4人(8%)
	(5)入浴	7人(58%)	0人	2人(17%)	0人	0人	3人(25%)
	(6)加算サービス	76人(38%)	15人(8%)	25人(12%)	1人(1%)	0人	83人(41%)
	(7)職員の対応	206人(69%)	27人(9%)	26人(9%)	4人(1%)	0人	37人(12%)
	(8)当デイサービス	28人(56%)	11人(22%)	6人(12%)	0人	0人	5人(10%)
(9)家族介護教室への参加	あり13人(26%)	なし32人(64%)	回答なし5人(10%)				
(10)アンケート記入者	男性17人	女性27人	回答なし:6人				
※(5)は利用者のみ回答 (6)、(7)は複数回答のため延べ人数で記載							
③アンケートにより得られた主な意見、苦情とそれへの対応	●送迎のコースがよく変わる。理由の分からない廻り方をする。疲れてしまうので、近廻りコースを別に作っていただきたい。 ⇒随時運転員間の申し送りを行っており、できる限り利用者の希望に添えるようコースの検討を随時行っていく。 ●食事の量を少しを減らしてください。 ⇒ご本人・ご家族と相談の上、対応可能であるため、カロリー制限や塩分制限といった個別の制限についてはケアマネージャーなどを通して医療との連携を基に厨房と相談しできる限りの対応を検討していく。						
(2)市に寄せられた意見、苦情							
①意見、苦情の収集方法	市ホームページに、所管課の連絡先(電話番号、Eメールアドレス)を明示。 市への意見や苦情は、電話、電子メール、市長への手紙等で行われている。						
②意見、苦情の数	6件(いきいきプラザ全体に対する意見)						
③主な意見、苦情とそれへの対応	●いきいきプラザの浴室利用について有料化しないでほしい。 ●いきいきプラザの浴室利用について有料化するとともに利用回数制限を設けるべきである。 ●いきいきプラザの講座は有料にすべきである。 ●機能回復訓練の期間が6か月から2か月に短縮されて、利用する人がいなくなるのではないか。 ⇒それぞれに個別に回答したうえで、市民の声として市ホームページ上に掲載している。						

4 指定管理者による自己評価
・中央いきいきプラザにおける指定管理業務は概ね良好に遂行できた。 ・本プラザの運営及び施設管理等の指定管理業務全般について自己評価項目を設け評価を行い、高齢者福祉講座、講演会の内容が固定化しないよう利用者アンケートを参考に新規講座を開講する等、業務改善に取り組んだ。またデイサービスの質を向上させるために「食事・排泄・入浴委員会」を設置し、ご利用者にあったサービスの提供が行えるように処遇向上に努めた。

5 市による評価				
評価 ※1	A	所見	・制度導入による期待通りの効果を挙げている。 ・管理の基準及び事業計画に基づき適切に管理を行うとともに、意見箱の常置や、アンケートを実施するなど、利用者の意見を積極的に聴取し、市民サービスの向上に努めている。 ・高齢者福祉講座において、一部の事業内容に固定化の傾向が見られるため、利用者からの要望を掘り起こし、見直しを行うなど、よりサービスの向上が求められる。 ・デイサービス事業において、利用者の急変に適切に対応するとともに、職員全員に対し事故の事前防止の情報共有を図っており、利用者へ配慮がなされている点が評価できる。 ・今後とも、住民との交流活動を増やすなど、地域に根付いた施設としてさらなるサービスの向上が求められる。	
履行状況の確認				
確 認 事 項			履行状況 ※2	備 考
(1) 市民の平等な利用の確保、施設の適正な管理				
関係法令等の遵守	個人情報の適正な管理		2	指定管理者作成の規定に基づき適正に管理している。
	使用の不許可、制限に関する基準の明示		2	1階受付に掲示している。
	届出及び使用の許可、不許可処理について		2	条例の規定に基づき適切に処理されている。
	使用料の徴収及び減免手続き		2	条例等の規定に基づき適切に処理されており、徴収事務受託証明書も利用者にわかるように掲示されている。

モニタリング等の実施	管理業務のに関する自己評価の実施	2	上半期と下半期の年2回実施している。
	苦情への適切な対応の体制が整えられているか	2	苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員等を設置し、適切に処理している。
	デイサービス利用中の事故について、適切対応しているか	3	利用者の容体急変等に適切に対応しているとともに、事故になる前のヒヤリ・ハット事例を全職員に回覧し、情報共有を図っている。
(2) 施設の効用の発揮、施設管理能力			
利用促進の方策	パンフレットの作成、掲示板等による行事の周知	2	館内掲示板等により行事や利用者の予定表及び実施状況を周知している。
	施設職員への積極的な研修活動及び会議の実施	2	積極的に研修や会議を開催している。
事業の実施	高齢者福祉講座の実施	2	一部の事業内容に固定化の傾向がみられるが、初心者向けの内容にするとともに、内容の固定化の解消に努めるなど、工夫が見られた。
	高齢者講演会の実施	2	管理運営の基準に従い適切に実施されている。
	同好会の支援・個人利用機会の提供	2	使用していない諸室を同好会の活動の場として提供するとともに、可能な限り一般公開し、個人利用の場を提供するよう努めている。
	生きがい活動支援通所事業	2	事業を管理計画書のとおり実施しており、利用者への対応(選定、挨拶、言葉づかい等)も適切である。
	通所介護計画の作成	2	利用者ごとに適切な計画が作成されている。
	送迎サービスの実施	2	リフト付き送迎車による安全な送迎を実施している。
	食事サービスの実施	2	利用者が楽しく安全に食事できるよう配慮されている。
	入浴サービスの実施	2	個人の身体状況に応じた介助が行われている。
	機能訓練・日常生活動作訓練の実施	2	個人の身体状況に応じた計画作成と実施状況の記録が適切に行われている。
	健康管理の実施	2	健康状態の確認と服薬管理が適切に行われている。
管理業務の実施	備品の適正な管理	2	台帳を作成し、適正に管理されている。
	保険の加入及び適切な防火管理	2	指定管理者の責任において必要と考えられる保険に加入している。
緊急時の対応	危機管理体制	2	危機管理計画及び緊急対応マニュアルを作成し、緊急時に備える体制を整えている。
地域社会との連携	福祉現場実習生の受入れ	2	要請に基づき実習生の受入を行っている。
	ボランティアの受入れ	2	積極的にボランティアの活用を図っている。
	地域社会との交流	2	近隣保育園の園児との交流会等を行っている。
(3) 管理経費の縮減			
支出見積の妥当性	適正に予算を執行しているか	2	計画的に執行されている。

合計	53
平均	2.03

※1 評価の基準について

- S…仕様、事業計画を超える実績・成果が認められるなど、管理運営が特に良好に行われていた。
- A…概ね仕様、事業計画通りの実績・成果が認められ、管理運営が良好に行われていた。
- B…仕様、事業計画通りの実績・成果が認められず、管理運営に関して改善を要する事項があった。

※2 履行状況について

- 3点…仕様、提案を上回る実績・成果があった
- 2点…仕様、提案どおりの実績・成果があった
- 1点…仕様、提案どおりの管理運営が行われなかった

6 保健福祉局指定管理者選定評価委員会の意見
- 市による評価のとおり、概ね適切に管理運営が行われていると認められる。 - いきいきプラザ各施設間及び市とのさらなる連携強化により、積極的な情報交換や情報共有を行い、他施設の利用者満足度の高い事例を取り入れるなど、事業内容の一層の充実を図られたい。 - 本委員会に提出された財務諸表等の資料を確認した範囲内では、指定管理者の財務状況等に関し、退職者が大量に発生しないこと及び今後も当該事業を受託できることを前提とするものの、倒産や事業が継続できなくなるリスクは現状では認められず、特段の問題はないと考える。