

平成23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23年4月1日から平成28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づくり事業		
	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)			
		H23年度 (A)	H22年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H23目標値 (C) 達成率 (A)/(C)
	95,158	92,881	102.5%	92,881 102.5%	
(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	144,416	144,416	100.0%	
	合計	144,416	144,416	100.0%	
	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	105,417	91,695	115.0%	その他は経理区分間繰入金支出
	事務費	35,135	35,351	99.4%	
	事業費	7,739	8,713	88.8%	
	固定資産取得	150	193	77.7%	
	その他	8,464	8,464	100.0%	
	合計	156,905	144,416	108.6%	
	(4)指定管理者が行った処分の件数	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)		
▲ 12,489		0	▲ 12,489		
<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		95,158	
	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>1件</td><td>0件</td><td>1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	1件	0件	1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	1件	0件	1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23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 768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)回答者の属性(5)施設利用の目的(6)利用頻度等(7)希望する新規事業・利用時間等 ※(5)、(6)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	178人(23%)	526人(69%)	30人(4%)
	(2) 施設の運営状況	283人(37%)	457人(59%)	7人(1%)
	(3) 職員の対応	331人(43%)	342人(45%)	8人(1%)
	(4) 回答者の属性:男性250人、女性人478人(回答なし:40人)			
	(5) 施設の利用目的:同好会422人、講座250人、生きがい65人、カラオケ60人、囲碁・将棋44人 健康器具11人、入浴・シャワー10人、機能回復訓練8人、生活・健康相談2人、その他7人			
	(6) 利用頻度・曜日:月1～5回694人、月6～10回45人、月11回以上8人、(回答なし21人) 月曜日161人、火曜日185人、水曜日163人、木曜日153人、金曜日135人、土曜日85人、日曜日83人			
	(7) 希望する新規事業:健口体操、パソコン、英語、俳句、ペン習字、エコクラフト、卓球、ギター(主な意見を抜粋) 利用時間の希望:希望の多い講座が常にある時は同じ講座を複数にしてほしい(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	●集会室の畳が荒れている。座るとズボンに畳みくずが付いて困る。畳を替えて欲しい。 ⇒集会室の畳の表替えを全面行なった。 ●機能回復訓練の継続者対象の欠員受付の先着順は止めて欲しい。プラザから自宅が遠い人には不利です。 ⇒継続者対象の欠員受付方法を先着順から抽選方法に変更し、不公平感の排除に努めた。			

＜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23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 62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	45人(73%)	4人(6%)	9人(15%)	0人	1人(1%)	3人(5%)
	(2)食事	42人(68%)	6人(10%)	11人(18%)	2人(3%)	1人(1%)	0人
	(3)レクリエーション・行事	36人(58%)	6人(10%)	17人(27%)	0人	0人	3人(5%)
	(4)デイの一日の過ごし方	35人(56%)	6人(10%)	16人(26%)	3人(5%)	0人	2人(3%)
	(5)入浴	11人(73%)	2人(13%)	1人(7%)	0人	0人	1人(7%)
	(6)加算サービス	89人(33%)	16人(6%)	40人(15%)	1人(1%)	0人	120人(45%)
	(7)職員の対応	265人(71%)	13人(3%)	60人(16%)	3人(1%)	1人(1%)	30人(8%)
	(8)当デイサービス	39人(63%)	9人(15%)	9人(15%)	1人(1%)	1人(1%)	3人(5%)
	(9)家族介護教室への参加	あり16人(26%)	なし46人(74%)	回答なし0人			
	(10)アンケート記入者	本人31人(50%)	家族13人(21%)	本人と家族18人(29%)	その他0人	無回答0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	●デイサービスにおいて、デイルーム内でカラオケやレク(趣味活動)を行うとゆっくり休憩できないので改善して欲しい。 ⇒エリアの用途を見直し、カラオケやレク等を行うエリアと静かに休憩できるエリアを別々に設けた。						
(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	3件						
③主な意見、苦情とそれへの対応	●機能回復訓練の期間を延長してほしい。 ⇒それぞれ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高齢者福祉講座の入れ替えや開講時間の変更をする等、業務改善に取り組んだ。 ・デイサービスの質を向上させるために利用者アンケートを踏まえ送迎や入浴時間の見直しを行うとともに、柔軟に対応できるよう職員の勤務体制や業務内容を改善し、新たにいきいきプラザ介護長を中央いきいきプラザに配置して3カ所のデイサービスセンターにおいてスーパーバイザーとしての役割を担って職員の指導・相談を行い、職員の専門性の向上及び施設間の連携強化に努めた。

5 市による評価

評価 ※1	A	所見	・概ね良好に管理運営されている。 ・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、講座等におけるボランティア講師の受入・活用を積極的に実施しており評価できる。 ・いきいきプラザ、いきいきセンターを総括する施設であるため、各施設間の情報共有体制や連携方策などの諸整備を行い、全施設のサービス向上に向けて更なる取り組みに努められたい。
----------	---	----	---

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の整備	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。
	アンケートの実施及び公表並びに改善内容についての対応策の検討	3	アンケート結果及びそれについての対応策について取りまとめ、市へ報告されている。
(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。
	ボランティアの積極的な受け入れ及び活用	3	多くのボランティア講師の受入、活用を行っている。
事業の実施 (老人福祉センター)	高齢者福祉講座の実施	2	管理運営の基準に基づき適切に実施されている。
	高齢者講演会の実施	2	管理運営の基準に基づき適切に実施されている。
	機能回復訓練の実施	2	管理運営の基準に基づき適切に実施されている。
	地域交流事業の実施	2	管理運営の基準に基づき適切に実施されている。
	世代間交流事業の実施	2	管理運営の基準に基づき適切に実施されている。
	健康・生活相談の実施	1	健康相談において、事業計画書と異なる勤務状況で雇用しており、随時対応できる体制となっていなかった。
	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
事業の実施 (デイサービスセンター)	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。
	サービスの提供	2	食事や入浴など個人の体調に応じて適切なサービスを提供している。
	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。
	サービス利用中の事故について、適切に対応しているか	3	事故に対し適切に対応し、ヒヤリハット事例は、所長まで報告するとともに全職員に回覧している。
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	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	消防法等に基づく訓練等の実施	2	法令等に基づき、適切に実施されている。
	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。
(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	58
平均	2

※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
・ 財務状況については、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、倒産や撤退等のリスクは認められず、特段の問題はないと認められる。 ・ 管理運営については、概ね適切に管理が行われていると認められるが、次の事項に留意されたい。 ① マニュアルは、異なる種類のものを一緒に綴っておくと、いざという時に使いづらいので、分冊にすること。 ② 健康相談事業で市の監査の指摘を受けているので、指摘された事項を含め計画どおりの運営を実施すること。