

平成23年度

指定管理者評価シート

1 基本情報				
施設名	千葉市美浜いきいきプラザ		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)
(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	140,243	140,243	100.0%
	合計	140,243	140,243	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	92,572	82,323	112.4%
	事務費	37,293	40,689	91.7%
	事業費	8,215	8,751	93.9%
	その他	8,480	8,480	100.0%
	合計	146,560	140,243	104.5%
	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)		
▲ 6,317	0	▲ 6,317		
(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	126,306	
	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 1652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	343人(21%)	1136人(69%)	89人(5%)
	(2) 施設の運営状況	510人(31%)	1018人(62%)	34人(2%)
	(3) 職員の対応	460人(28%)	886人(53%)	5人(1%)
	(4) 回答者の属性: 男性460人、女性1079人(回答なし:113人)			
	(5) 施設の利用目的: 同好会1182人、講座391人、健康器具95人、生きがい90人、囲碁・将棋54人 機能回復訓練43人、カラオケ40人、生活・健康相談13人、入浴・シャワー6人その他27人			
	(6) 利用頻度・曜日: 月1～5回1441人、月6～10回142人、月11回以上48人、(回答なし21人) 月曜日423人、火曜日387人、水曜日431人、木曜日407人、金曜日382人、土曜日238人、日曜日109人(回答なし12人)			
	(7) 希望する新規事業: 写真、パソコン、ペン習字、俳句、生け花、水墨画、中国語、茶道(主な意見を抜粋) 利用時間の希望: 教室が空いている時、市民講座のような単発的な講座を開催してほしい(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	●椅子、机が重すぎて移動が大変である。 ⇒集会室には軽量のパイプ椅子を配置したが、研修室等の椅子は今後順次入れ替えをすべく検討中である。また、机はキャスター付であるため移動には支障が少ないと判断し、椅子の準備を優先とした。 ●囲碁ボードのキャスターとマグネットが故障している。 ⇒囲碁ボードのキャスターは対応部品がなかったため、キャスターを外した状態で使用することをご理解いただいた。またマグネットについては、即時補修にて対応した。			

＜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 52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		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
	(1)送迎	40人(77%)	4人(8%)	7人(14%)	0人	0人	1人(2%)
	(2)食事	35人(67%)	9人(17%)	6人(12%)	0人	0人	2人(4%)
	(3)レクリエーション・行事	28人(54%)	9人(17%)	11人(21%)	0人	0人	4人(8%)
	(4)デイの一日の過ごし方	31人(60%)	8人(15%)	10人(19%)	0人	0人	3人(6%)
	(5)入浴	8人(61%)	0人	1人(8%)	0人	0人	4人(31%)
	(6)加算サービス	77人(37%)	16人(8%)	30人(14%)	0人	0人	85人(41%)
	(7)職員の対応	218人(70%)	25人(8%)	44人(14%)	2人(1%)	0人	23人(7%)
	(8)当デイサービス	35人(67%)	8人(15%)	7人(14%)	0人	0人	2人(4%)
	(9)家族介護教室への参加	あり10人(19%)	なし38人(73%)	回答なし4人(8%)			
	(10)アンケート記入者	本人20人(38%)	家族14人(27%)	本人と家族18人(35%)	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	●車酔いするので、送迎の際の乗車時間を短くしてほしい。 ⇒要望に沿うべく、可能な範囲内で送迎コースを調整し、(送迎の)順番を最後にすることで乗車時間が極力短くなるよう対応した。						
(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	1件						
③主な意見、苦情とそれへの対応	●いきいきプラザの同好会の講師の選定基準等を教えてほしい。 ⇒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

・美浜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。

・ご利用者への公正・公平なサービス提供や地域ニーズの把握と対応を努力目標として業務を遂行してきた。以前より健康志向の高い地域であり、活発な同好会活動も見られ能動的活動地域であることが把握できその点から介護予防事業を積極的にプラザとして取り組んできた。この地域で高齢者が安心して生活できるよう関連機関とのネットワーク構築に努め身近な施設としてその機能が発揮できるよう今後も努力していく。

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、講演会については市の基準を上回って開催し、ボランティアの受け入れ、活用も積極的に実施しており評価できる。今後も経験豊富な知識を有する高齢者のボランティア等の人材を活用して講師・利用者ともに生きがいを感じられる事業展開をしていくことが望まれる。
----------	---	----	---

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	ボランティアを積極的に多く受け入れ、事業運営に活かしている。
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	3	管理運営の基準を超える回数の講演会を実施している。
	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
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	3	利用者の身体機能や当日の身体状況などを考慮し、無理のないプログラムによりサービスの提供が行われている。
	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。
	サービス利用中の事故について、適切に対応しているか	2	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
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	59
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。 ③ 老人デイサービス事業において、他の施設では、ヒヤリハット事例を所長まで報告し、全職員に回覧しているので、実施すること。