

指定管理者評価シート

| 1 基本情報             |                         |                      |                                    |                              |       |
|--------------------|-------------------------|----------------------|------------------------------------|------------------------------|-------|
| 施設名                | 千葉市花見川いきいきセンター          | 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 |                              |       |
| (2) 利用状況           | ① 利用者数(人)               |                      |                                    |                              |       |
|                    | H24年度<br>(A)            | H23年度<br>(B)         | 前年度比<br>(A)/(B)                    | H24目標値<br>(C) 達成率<br>(A)/(C) |       |
| (3) 収支状況           | ① 収入実績(千円)              |                      |                                    |                              |       |
|                    |                         | 決算額<br>(A)           | 計画額<br>(B)                         | 計画比<br>(A)/(B) 備考            |       |
|                    | 指定管理委託料                 | 20,603               | 20,603                             | 100.0%                       |       |
|                    | その他                     | 0                    | 2,796                              | その他は経理区分間繰入金<br>収入           |       |
|                    | 合計                      | 20,603               | 23,399                             |                              | 88.1% |
|                    | ② 支出実績(千円)              |                      |                                    |                              |       |
|                    |                         | 決算額<br>(a)           | 計画額<br>(b)                         | 計画比<br>(a)/(b) 備考            |       |
|                    | 人件費                     | 15,341               | 15,975                             | 96.0%                        |       |
|                    | 事務費                     | 4,067                | 5,703                              | 71.3%                        |       |
|                    | 事業費                     | 1,569                | 1,721                              | 91.2%                        |       |
| その他                | 1,269                   | 0                    | その他は経理区分間繰入金<br>支出                 |                              |       |
| 合計                 | 22,246                  | 23,399               |                                    | 95.1%                        |       |
| ③ 収支実績(千円)         |                         |                      |                                    |                              |       |
| 決算額(ア)<br>(A)-(a)  | 計画額(イ)<br>(B)-(b)       | 対計画額増減<br>(ア)-(イ)    |                                    |                              |       |
| ▲ 1,643            | 0                       | ▲ 1,643              |                                    |                              |       |
| (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                    | 千葉市いきいきセンター設置管理条例第6条 |                                    | 35,599                       |       |
|                    | 使用不許可                   | 千葉市いきいきセンター設置管理条例第7条 |                                    | 0                            |       |
|                    | 使用の制限                   | 千葉市いきいき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>          |          |       |         |
|            | 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 | ○        | ○     | —       |
|            | <文書開示申出の状況>          |          |       |         |
|            | 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 | <p>ア 調査方法 平成24年11月1日～30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。</p> <p>イ 回答者数 414人</p> <p>ウ 質問項目 (1)施設の設備の充実度(2)施設の清掃・衛生面について(3)施設の安全性について(4)職員の対応への満足度(5)施設の運営状況の満足度(6)回答者の属性(7)来館手段(8)施設利用の目的(9)利用頻度(10)施設利用年数(11)今後利用したい事業等</p> <p>※(8)、(11)は複数回答のため延べ人数で記載</p> |
|---------------|--|

| ②調査の結果        | <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> <th>回答なし</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>(1) 設備・備品</td> <td>50.0%</td> <td>42.3%</td> <td>4.6%</td> <td>0.7%</td> <td>2.4%</td> </tr> <tr> <td>(2) 施設の清掃・衛生面</td> <td>65.5%</td> <td>30.7%</td> <td>0.7%</td> <td>0.0%</td> <td>3.1%</td> </tr> <tr> <td>(3) 施設の安全性</td> <td>61.8%</td> <td>31.2%</td> <td>0.7%</td> <td>0.5%</td> <td>5.8%</td> </tr> <tr> <td>(4) 職員の対応</td> <td>74.4%</td> <td>22.9%</td> <td>0.0%</td> <td>0.2%</td> <td>2.4%</td> </tr> <tr> <td>(5) 施設の運営状況</td> <td>59.7%</td> <td>33.3%</td> <td>1.9%</td> <td>0.0%</td> <td>5.1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(6) 回答者の属性 男性91人、女性人291人(回答なし32人)<br/>中央区 6人、花見川区 390人、稲毛区 10人、若葉区 6人、緑区 1人、美浜区 1人、市外 0人<br/>60歳～64歳24人、65歳～69歳78人、70歳～74歳178人、75歳～79歳85人、80歳～84歳31人、<br/>85歳～ 7人(回答なし11人)</p> <p>(7) 来館手段 徒歩168人、自転車130人、自動車59人、公共交通機関15人、オートバイ4人、(回答なし52人)</p> <p>(8) 施設の利用目的 同好会等238人、講座109人、生きがい45人、カラオケ44人、体操教室22人、<br/>囲碁・将棋21人、機能回復訓練18人、生活・健康相談8人、講演会6人(主な意見を抜粋)</p> <p>(9) 利用頻度 ほぼ毎日10人、週4～5日26人、週2～3日74人、週1日47人、月1～2回239人、年に数回6人、(回答なし12人)</p> <p>(10) 利用年数 今年から46人、1年前から27人、2年前から49人、3年前から65人、4年前から60人、<br/>5年以上前から150人、(回答なし17人)</p> <p>(11) 今後利用したい事業等 講座104人、体操教室67人、健康イベント61人、講演会59人、カラオケ58人、<br/>同好会等183人、マッサージ器174人、トレーニング機器145人、生活・健康相談138人、(回答なし644人)(主な意見を抜粋)</p> |       | 満足   | やや満足 | やや不満 | 不満 | 回答なし | (1) 設備・備品 | 50.0% | 42.3% | 4.6% | 0.7% | 2.4% | (2) 施設の清掃・衛生面 | 65.5% | 30.7% | 0.7% | 0.0% | 3.1% | (3) 施設の安全性 | 61.8% | 31.2% | 0.7% | 0.5% | 5.8% | (4) 職員の対応 | 74.4% | 22.9% | 0.0% | 0.2% | 2.4% | (5) 施設の運営状況 | 59.7% | 33.3% | 1.9% | 0.0% | 5.1% |
|---------------|--|-------|------|------|------|----|------|-----------|-------|-------|------|------|------|---------------|-------|-------|------|------|------|------------|-------|-------|------|------|------|-----------|-------|-------|------|------|------|-------------|-------|-------|------|------|------|
|               | 満足   | やや満足  | やや不満 | 不満   | 回答なし |    |      |           |       |       |      |      |      |               |       |       |      |      |      |            |       |       |      |      |      |           |       |       |      |      |      |             |       |       |      |      |      |
| (1) 設備・備品     | 50.0%  | 42.3% | 4.6% | 0.7% | 2.4% |    |      |           |       |       |      |      |      |               |       |       |      |      |      |            |       |       |      |      |      |           |       |       |      |      |      |             |       |       |      |      |      |
| (2) 施設の清掃・衛生面 | 65.5%  | 30.7% | 0.7% | 0.0% | 3.1% |    |      |           |       |       |      |      |      |               |       |       |      |      |      |            |       |       |      |      |      |           |       |       |      |      |      |             |       |       |      |      |      |
| (3) 施設の安全性    | 61.8%  | 31.2% | 0.7% | 0.5% | 5.8% |    |      |           |       |       |      |      |      |               |       |       |      |      |      |            |       |       |      |      |      |           |       |       |      |      |      |             |       |       |      |      |      |
| (4) 職員の対応     | 74.4%  | 22.9% | 0.0% | 0.2% | 2.4% |    |      |           |       |       |      |      |      |               |       |       |      |      |      |            |       |       |      |      |      |           |       |       |      |      |      |             |       |       |      |      |      |
| (5) 施設の運営状況   | 59.7%  | 33.3% | 1.9% | 0.0% | 5.1% |    |      |           |       |       |      |      |      |               |       |       |      |      |      |            |       |       |      |      |      |           |       |       |      |      |      |             |       |       |      |      |      |

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| 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 | <p>●部屋が狭い<br/>⇒部屋の広さについては改善が難しいため、部屋の中にあるテーブルを移動するなどして対応していく。</p> |
|-----------------------------|---|

#### (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        | 0件  |
| ③主な意見、苦情とそれへの対応 |   |

#### 4 指定管理者による自己評価

・花見川いきいきセンターにおける指定管理業務は概ね良好に遂行できた。  
 ・地域の集会所に出張し健康相談・体操教室を開催するとともに、地域の自治会広報誌を活用し、いきいきセンターの事業広報活動を積極的に行った。地域に根差した施設として、地域の関係団体との連携をさらに深めていく。  
 ・今後のサービスとして、健康づくり、教養の向上・趣味活動に関する事業参加への要望が高い結果を踏まえ、さらなる事業展開をしていく。

#### 5 市による評価

|          |   |    |  |
|----------|---|----|--|
| 評価<br>※1 | A | 所見 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・概ね良好に管理運営されている。</li> <li>・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、世代間交流については市の基準を上回って開催しており評価できる。今後も積極的に事業を実施し、地域に根付いた施設としてサービスを向上していくことが求められる。</li> </ul> |
|----------|---|----|--|

#### 履行状況の確認

| 確認事項                            |                                | 履行状況<br>※2 | 備考   |
|---------------------------------|--------------------------------|------------|--|
| <b>(1) 市民の平等な利用の確保、施設の適正な管理</b> |                                |            |  |
| 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。   |
| 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 | 2          | 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。                      |
| <b>(2) 施設の効用の発揮、施設管理能力</b>      |                                |            |  |
| 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            | 2          | ボランティアの受入等協力の依頼があった場合は、積極的に受入れるように努めている。                     |
| 事業の実施<br>(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                     | 3          | 管理運営の基準を超える回数の世代間交流を実施している。                                  |
|                                 | 健康・生活相談の実施                     | 2          | 管理運営の基準に基づき適切に実施されている。                                       |
|                                 | 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。              |
| 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 | 45 |
| 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 看護師に欠員が出た場合の人員確保及び安定的な体制の整備に努めること。
  - ② 事業報告書は、アンケートを実施した頻度やプログラムに対する意見など、より具体的な実績が分るものにする。
  - ③ いきいきセンターは比較的規模が小さく、利用者の意見はアンケートのみならず、インタビューでも十分に聴取が可能であるため、インタビューを実施し、より正確な意見を捉えられるよう努めること。
  - ④ 世代間交流事業が多いことは評価できるので、今後も継続すること。