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)				
	H25年度 (A)	H24年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H25目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
	98,506	98,813	99.7%	98,813	99.7%

(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	147,124	147,124	100.0%	
	その他	0	0		
	合計	147,124	147,124	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	95,506	99,950	95.6%	その他は拠点区分間繰入金支出
	事務費	20,931	21,713	96.4%	
	事業費	24,019	22,289	107.8%	
固定資産取得	299	395	75.7%		
その他	2,777	2,777			
合計	143,532	147,124	97.6%		
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)		
	3,592	0	3,592		

(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	98,506
	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 border="1"> <thead> <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> </thead> <tbody> <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> </tbody> </table> <文書開示申出の状況> <table border="1"> <thead> <tr> <th>申出先</th> <th>開示</th> <th>不開示</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </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25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。 イ 回答者数 835人 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)いきいきプラザだよりについて ※(8)は複数回答のため延べ人数で記載																																				
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>47.9%</td> <td>39.5%</td> <td>6.0%</td> <td>0.7%</td> <td>5.9%</td> </tr> <tr> <td>(2) 施設の清掃・衛生面</td> <td>66.1%</td> <td>28.7%</td> <td>1.2%</td> <td>0.0%</td> <td>4.0%</td> </tr> <tr> <td>(3) 施設の安全性</td> <td>52.9%</td> <td>29.0%</td> <td>1.0%</td> <td>0.1%</td> <td>17.0%</td> </tr> <tr> <td>(4) 職員の対応</td> <td>58.8%</td> <td>24.7%</td> <td>1.4%</td> <td>0.2%</td> <td>14.9%</td> </tr> <tr> <td>(5) 施設の運営状況</td> <td>46.1%</td> <td>34.4%</td> <td>1.1%</td> <td>0.4%</td> <td>18.0%</td> </tr> </tbody> </table> (6) 回答者の属性 男性275人、女性人475人(回答なし85人) 中央区 590人、花見川区 14人、稲毛区 28人、若葉区 99人、緑区 62人、美浜区 23人、市外 3人、(回答なし16人) 60歳～64歳68人、65歳～69歳169人、70歳～74歳271人、75歳～79歳209人、80歳～84歳83人、 85歳～ 17人(回答なし18人) (7) 来館手段 自動車273人、徒歩178人、自転車152人、公共交通機関149人、オートバイ20人、(回答なし104人) (8) 施設の利用目的 講座266人、同好会等344人、生きがい74人、カラオケ55人、体操教室38人 囲碁・将棋29人、機能回復訓練54人、講演会8人、世代間交流9人(主な意見を抜粋) (9) 利用頻度 ほぼ毎日4人、週4～5日23人、週2～3日70人、週1日147人、月1～2回563人、年に数回8人、(回答なし20人) (10) 利用年数 今年から152人、1年前から50人、2年前から69人、3年前から104人、4年前から87人、 5年以上前から347人、(回答なし26人) (11) いきいきプラザだより 毎月読んでいる55人、たまに読んでいる126人、ほとんど読んでいない137人 読んでいない465人、(回答なし52人)		満足	やや満足	やや不満	不満	回答なし	(1) 設備・備品	47.9%	39.5%	6.0%	0.7%	5.9%	(2) 施設の清掃・衛生面	66.1%	28.7%	1.2%	0.0%	4.0%	(3) 施設の安全性	52.9%	29.0%	1.0%	0.1%	17.0%	(4) 職員の対応	58.8%	24.7%	1.4%	0.2%	14.9%	(5) 施設の運営状況	46.1%	34.4%	1.1%	0.4%	18.0%
	満足	やや満足	やや不満	不満	回答なし																																
(1) 設備・備品	47.9%	39.5%	6.0%	0.7%	5.9%																																
(2) 施設の清掃・衛生面	66.1%	28.7%	1.2%	0.0%	4.0%																																
(3) 施設の安全性	52.9%	29.0%	1.0%	0.1%	17.0%																																
(4) 職員の対応	58.8%	24.7%	1.4%	0.2%	14.9%																																
(5) 施設の運営状況	46.1%	34.4%	1.1%	0.4%	18.0%																																
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	●新規講座を増やしてほしい。 ⇒ニーズに沿った新しい講座を開講する等、講座内容の見直しを適宜進めていく。																																				

<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25年11月1日～30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 64人 ウ 質問項目 (1)送迎(運転)(2)食事時間(3)レクリエーション・行事(4)一日の過ごし方 (5)入浴時間(6)加算サービス(7)職員の対応(相談・苦情・質問等) (8)当デイサービス(9)家族介護教室への参加(10)アンケート記入者						
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(運転)	48人(75%)	2人(3.1%)	10人(15.6%)	0人	0人	4人(6.3%)	
(2)食事時間	38人(59.4%)	9人(14.1%)	6人(9.4%)	1人(1.6%)	0人	10人(15.6%)	
(3)レクリエーション・行事	30人(46.9%)	9人(14.1%)	15人(23.4%)	2人(3.1%)	0人	8人(12.5%)	
(4)一日の過ごし方	39人(60.9%)	9人(14.1%)	12人(18.8%)	0人	0人	4人(6.3%)	
(5)入浴時間	37人(57.8%)	7人(10.9%)	7人(10.9%)	1人(1.6%)	0人	12人(18.8%)	
(6)加算サービス	41人(64.1%)	6人(9.4%)	9人(14.1%)	2人(3.1%)	0人	198人(77.3%)	
(7)職員の対応	44人(68.8%)	6人(9.4%)	11人(17.2%)	0人	0人	3人(4.7%)	
(8)当デイサービス	47人(73.4%)	6人(9.4%)	9人(14.1%)	0人	0人	2人(3.1%)	
(9)家族介護教室への参加	あり16人(25%)	なし45人(70.3%)	回答なし3人(4.7%)				
(10)アンケート記入者	本人31人(48.4%)	家族13人(20.3%)	本人と家族14人(21.9%)	その他6人(9.4%)	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	●レクに対する満足度が低くなっている。 ⇒レクや行事のマンネリが起らないよう、新たな行事の企画やレクリエーションの充実に努め、満足度の向上を図る						
(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

・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。
 ・高齢者福祉講演会では、デイサービスと連携した講演会の開催や、類似した内容の講座を午前、午後の1日で開催する等の取り組みを行い、参加者の増加に努めた。
 ・「ヘルスアップ運動教室」や「デイサービス事業」を通じて近隣のあんしんケアセンターとのネットワークを築き、介護予防(いきいきあんしんプログラム)の推進に努めた。今後は、認知症に関する講演会の共同開催や、地域ケア会議への参加、プラザでの相談会の開催等を検討していく。

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、高齢者講演会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。 ・あんしんケアセンターと連携し、講演会やデイサービス等の事業を積極的に行っている点も評価できる。今後も関係機関と連携し、利用者ニーズに即した施設サービスを向上していくことが求められる。

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	1	職員の異動に伴う、変更事業計画書が提出されていなかった。
	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。
(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	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 (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	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。
事業の実施 (デイサービスセンター)	通所介護・介護予防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	57
平均	2.04

※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、ニーズに対応しようという努力を評価するが、次の事項に留意すること。
  - ①今後に向けて、プログラムや講演会のテーマを改めて検討し、より内容を高めること。
  - ②デイサービスは利用者が少ないので、利用促進になお一層努めること。また、既存利用者の満足度をさらに高める工夫をすること。
  - ③ボランティア活動との効果的な連携について検討すること。