

指定管理者評価シート

1 基本情報				
施設名	千葉市稲毛いきいきプラザ		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		
(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)
	67,191	69,818	96.2%	69,818	96.2%
(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	69,537	69,537	100.0%	
	合計	69,537	69,537	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	41,977	38,474	109.1%	その他は拠点区分間繰入金 支出
	事務費	10,100	11,168	90.4%	
	事業費	12,064	15,353	78.6%	
	固定資産取得	0	200	0.0%	
	その他	4,342	4,342	100.0%	
	合計	68,483	69,537	98.5%	
	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)		
	1,054	0	1,054		
(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		67,191	
	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＞		
	文書名	公開方法(場所)	
		当該施設	市政情報室
	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
	指定管理者	0件	0件
	市政情報室(経由)	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。					
	イ 回答者数 1,169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					
	※(8)は複数回答のため延べ人数で記載					
②調査の結果		満足	やや満足	やや不満	不満	回答なし
	(1) 設備・備品	40.4%	49.3%	4.4%	0.3%	5.6%
	(2) 施設の清掃・衛生面	50.3%	43.8%	1.6%	0.1%	4.2%
	(3) 施設の安全性	45.3%	40.6%	1.1%	0.2%	12.8%
	(4) 職員の対応	58.2%	29.7%	0.9%	0.2%	11.0%
	(5) 施設の運営状況	51.6%	37.8%	3.0%	0.4%	7.2%
	(6) 回答者の属性 男性264人、女性人613人(回答なし195人)					
	中央区 66人、花見川区 193人、稲毛区 549人、若葉区 32人、緑区 14人、美浜区 182人、市外 20人、(回答なし16人)					
	60歳～64歳71人、65歳～69歳261人、70歳～74歳310人、75歳～79歳237人、80歳～84歳119人、					
	85歳～ 30人(回答なし44人)					
	(7) 来館手段 自動車154人、自転車257人、徒歩316人、公共交通機関259人、オートバイ24人、(回答なし129人)					
	(8) 施設の利用目的 同好会等507人、講座324人、体操教室84人、生きがい86人、機能回復訓練36人、					
	囲碁・将棋48人、マッサージ器23人、講演会15人、カラオケ13人(主な意見を抜粋)					
	(9) 利用頻度 ほぼ毎日9人、週4～5日27人、週2～3日151人、週1日169人、月1～2回691人、年に数回7人、(回答なし19人)					
	(10) 利用年数 今年から163人、1年前から72人、2年前から104人、3年前から127人、4年前から83人、					
	5年以上前から493人、(回答なし30人)					
	(11) いきいきプラザだより 毎月読んでいる53人、たまに読んでいる216人、ほとんど読んでいない170人					
	読んでいない598人、(回答なし35人)					
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。					
(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	●ヘルストロン(電気マッサージ器)の利用時間を守らない人がいるが、指定管理者が対応しない。 ⇒利用者に注意を喚起するとともに、見回りを強化した。市、指定管理者、意見者の三者で話し合いを行った。					

4 指定管理者による自己評価
・稲毛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。 ・講演会は当初予定していたものに加え、3種類増やして実施し、利用者のニーズに合った内容の講演会を企画した。 ・平成24年度に引き続き、浴室利用率向上を図るため、ゆず湯を実施し好評を得た。 ・稲毛区保健福祉センターを中心に開催されている介護予防事業に関する情報交換会に出席しており、稲毛区の関係機関との連携を深めることにより、福祉センターやあんしんケアセンター主催の講演会がスムーズに運営できている。 ・広報活動では、自治会への「いきいきだより」の配布や、地元イベントへの参加などを積極的に行った。

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、講演会や世代間交流事業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。 ・また、稲毛区の福祉センターやあんしんケアセンターと連携して、講演会等の事業を運営している点も評価できる。今後も関係機関との連携を深め、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	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	1	利用者からの要望に対して適切に対応できていない事例があった。
	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	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	1	同好会の活動支援について、同一団体の使用は一月2回とされているが、異なる形で承認していた。
	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、利用者への応対(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	46
平均	2.00

※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。