

平成26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 <table><tr><th>事業名</th><th>実施時期</th><th>事業の概要</th></tr><tr><td>管理運営業務</td><td>通年</td><td>施設使用承認等施設の管理運営に係る業務</td></tr><tr><td>維持管理業務</td><td>通年</td><td>施設保守業務、施設設備保守管理業務等</td></tr><tr><td>生活・健康相談</td><td>通年</td><td>健康かつ生きがいのある生活に向けての各種相談</td></tr><tr><td>機能回復訓練</td><td>4月～3月</td><td>身体機能低下者向けの日常生活能力の回復等</td></tr><tr><td>高齢者福祉講座・講演会</td><td>4月～3月</td><td>教養・趣味等の機会の提供</td></tr><tr><td>同好会等の活動支援</td><td>通年</td><td>教養・趣味等の場の提供及び支援</td></tr><tr><td>地域交流事業</td><td>4月～3月</td><td>高齢者の持つ知識や技術を活用し世代間交流を図る生きがいづくり事業</td></tr><tr><td>生きがい活動支援通所事業</td><td>4月～3月</td><td>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</td></tr><tr><td>老人デイサービスセンター</td><td>通年</td><td>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</td></tr></table>				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生きがいづくり事業	生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																				
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生きがいづくり事業																																																				
生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) <table><tr><th>H26年度 (A)</th><th>H25年度 (B)</th><th>前年度比 (A)/(B)</th><th>H26目標値 (C)</th><th>達成率 (A)/(C)</th></tr><tr><td>98,482</td><td>98,506</td><td>100.0%</td><td>99,491</td><td>99.0%</td></tr></table>				H26年度 (A)	H25年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H26目標値 (C)	達成率 (A)/(C)	98,482	98,506	100.0%	99,491	99.0%																																								
H26年度 (A)	H25年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H26目標値 (C)	達成率 (A)/(C)																																																		
98,482	98,506	100.0%	99,491	99.0%																																																		
(3)収支状況	①収入実績(千円) <table><tr><th></th><th>決算額 (A)</th><th>計画額 (B)</th><th>計画比 (A)/(B)</th><th>備考</th></tr><tr><td>指定管理委託料</td><td>149,495</td><td>149,495</td><td>100.0%</td><td rowspan="2"></td></tr><tr><td>合計</td><td>149,495</td><td>149,495</td><td>100.0%</td></tr></table> ②支出実績(千円) <table><tr><th></th><th>決算額 (a)</th><th>計画額 (b)</th><th>計画比 (a)/(b)</th><th>備考</th></tr><tr><td>人件費</td><td>97,855</td><td>100,133</td><td>97.7%</td><td rowspan="6">その他は拠点区分間繰入金支出</td></tr><tr><td>事務費</td><td>24,152</td><td>22,716</td><td>106.3%</td></tr><tr><td>事業費</td><td>24,275</td><td>23,786</td><td>102.1%</td></tr><tr><td>固定資産取得</td><td>0</td><td>0</td><td></td></tr><tr><td>その他</td><td>0</td><td>2,860</td><td></td></tr><tr><td>合計</td><td>146,282</td><td>149,495</td><td>97.9%</td></tr></table> ③収支実績(千円) <table><tr><th>決算額(ア) (A)-(a)</th><th>計画額(イ) (B)-(b)</th><th>対計画額増減 (ア)-(イ)</th></tr><tr><td>3,213</td><td>0</td><td>3,213</td></tr></table>					決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考	指定管理委託料	149,495	149,495	100.0%		合計	149,495	149,495	100.0%		決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考	人件費	97,855	100,133	97.7%	その他は拠点区分間繰入金支出	事務費	24,152	22,716	106.3%	事業費	24,275	23,786	102.1%	固定資産取得	0	0		その他	0	2,860		合計	146,282	149,495	97.9%	決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	3,213	0	3,213
	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考																																																		
指定管理委託料	149,495	149,495	100.0%																																																			
合計	149,495	149,495	100.0%																																																			
	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考																																																		
人件費	97,855	100,133	97.7%	その他は拠点区分間繰入金支出																																																		
事務費	24,152	22,716	106.3%																																																			
事業費	24,275	23,786	102.1%																																																			
固定資産取得	0	0																																																				
その他	0	2,860																																																				
合計	146,282	149,495	97.9%																																																			
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																																																				
3,213	0	3,213																																																				
(4)指定管理者が行った処分の件数	<処分の状況> <table><tr><th>処分の種別</th><th>処分根拠</th><th>件数</th></tr><tr><td>使用許可</td><td>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</td><td>98,482</td></tr><tr><td>使用不許可</td><td>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</td><td>0</td></tr><tr><td>使用の制限</td><td>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</td><td>0</td></tr></table>				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	98,482	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																																						
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	98,482																																																				
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>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></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26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 844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		満足	やや満足	やや不満	不満	回答なし
	(1) 設備・備品	47.2%	40.8%	4.5%	0.2%	7.3%
	(2) 施設の清掃・衛生面	64.2%	30.5%	0.8%	0.1%	4.4%
	(3) 施設の安全性	53.4%	30.8%	0.4%	0.1%	15.3%
	(4) 職員の対応	62.4%	22.4%	0.9%	0.2%	14.1%
	(5) 施設の運営状況	48.5%	32.8%	1.5%	0.6%	16.1%
	(6) 回答者の属性 男性256人、女性人492人(回答なし96人)					
	中央区 602人、花見川区 15人、稲毛区 17人、若葉区 83人、緑区 72人、美浜区 25人、市外 1人、(回答なし29人)					
	60歳～64歳59人、65歳～69歳157人、70歳～74歳291人、75歳～79歳190人、80歳～84歳101人、85歳～ 17人(回答なし29人)					
	(7) 来館手段 自動車257人、徒歩192人、公共交通機関172人、自転車155人、オートバイ15人、(回答なし107人)					
	(8) 施設の利用目的 講座260人、同好会等196人、生きがい90人、カラオケ81人、体操教室69人 機能回復訓練64人、囲碁・将棋52人、世代間交流15人、講演会12人(主な意見を抜粋)					
	(9) 利用頻度 ほぼ毎日9人、週4～5日26人、週2～3日100人、週1日135人、月1～2回527人、年に数回13人、(回答なし34人)					
	(10) 利用年数 今年から133人、1年前から63人、2年前から91人、3年前から114人、4年前から80人、5年以上前から342人、(回答なし21人)					
	(11) いきいきプラザだより 毎月読んでいる84人、たまに読んでいる199人、ほとんど読んでいない154人 読んでいない368人、(回答なし39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。 ●体操系の事業に参加したい ⇒要望が多いため、機能回復訓練やいきいきストレッチ等への参加を案内していく。					

＜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26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 65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		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし
	(1)送迎(運転)	46人(70.8%)	5人(7.7%)	7人(10.8%)	0人	1人(1.5%)	6人(9.2%)
	(2)食事時間	36人(55.4%)	7人(10.8%)	8人(12.3%)	1人(1.5%)	0人	13人(20%)
	(3)レクリエーション・行事	31人(47.7%)	11人(16.9%)	17人(26.2%)	0人	0人	6人(9.2%)
	(4)一日の過ごし方	36人(55.4%)	11人(16.9%)	9人(13.8%)	2人(3.1%)	0人	7人(10.8%)
	(5)入浴時間	32人(49.2%)	7人(10.8%)	7人(10.8%)	2人(3.1%)	0人	17人(26.2%)
	(6)加算サービス	40人(22.6%)	6人(3.4%)	8人(4.5%)	0人	0人	123人(69.5%)
	(7)職員の対応	46人(70.8%)	5人(7.7%)	10人(15.4%)	0人	1人(1.5%)	3人(4.6%)
	(8)当デイサービス	44人(67.7%)	12人(18.5%)	9人(13.8%)	0人	0人	0人
	(9)家族介護教室への参加	あり16人(24.6%)	なし40人(61.5%)	回答なし9人(13.8%)			
	(10)アンケート記入者	本人27人(41.5%)	家族13人(20%)	本人と家族20人(30.8%)	その他4人(6.2%)	無回答1人(1.5%)	
	※(5)は利用者のみ回答 (6)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	●施設の利用日程について変更があった際に、行き違いが何回かあったので、内部確認をしてもらいたい。 ⇒利用日程の変更については、ケアマネからの提供票等の確認を職員間で徹底する。						
(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。

・平成25年度のモニタリングで指摘された、変更事業計画書が未提出だった件については改善済み。今後、事業計画書に修正が生じた場合は速やかに報告するとともに、再提出する。

・窓口や館内の見回りの際に、利用者からの要望や意見を聞き取り、改善策を講じることをすべての職員が共通認識として徹底することにより、ご意見箱への投書や大きな苦情は0件という結果を達成した。

・今年度は、講演会で栄養士や理学療法士による介護予防につながるテーマの講演会を実施した。今後も、近隣のあんしんケアセンターと連携し、地域の高齢者の介護予防推進に努めていく。

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、講演会や世代間交流については市の基準を上回って開催している。 ・生きがい活動支援通所事業においては、独自のイベントを実施している。 ・館内の見回りの際に聞いた「利用者の声」を細かく記録し、迅速に対応している点や、施設のすべての職員に回覧し、情報共有がなされている。 ・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	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	3	利用者の意見を適切に記録しており、対応も迅速になされている。また、内容については職員全員で共有がされている。
	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	3	独自のイベントを取り入れ、基準以上の運営がされていた。
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	60
平均	2.14

※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
①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、事業の存続性という点では非常に良好であり、撤退のリスク等特段の問題はないと認められる。 ②管理運営状況についてはおおむね良好だが、事故発生件数が増えている施設もあり、改善に向け努力をお願いしたい。 ③計画書及び報告書に、デイサービスの定員を満たしていない等の課題・解決策を記載していただきたい。 ④他の事業所の見本となるような専門職の人員配置を検討いただきたい。 ⑤アンケートの選択肢の整理を行い、より分析しやすくしていただきたい。また、報告書内グラフも見やすく作成するよう工夫していただきたい。 ⑥実習生、ボランティアの受け入れに関して努力をしている点を評価する。