

平成27年度

指定管理者評価シート

1 基本情報				
施設名	千葉市若葉いきいきプラザ		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		
(2)利用状況	①利用者数(人)				
	H27年度 (A)	H26年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H27目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
	85,835	86,455	99.3%	87,492	98.1%
(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	76,094	76,094	100.0%	
	合計	76,094	76,094	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	43,154	44,494	97.0%	
	事務費	16,772	17,808	94.2%	
	事業費	11,196	11,425	98.0%	
	その他	2,070	2,367		
合計	73,192	76,094	96.2%		
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)			
2,902	0	2,902			
(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		85,835	
	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	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	ア 調査方法 平成27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 1,154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	普通	不満	回答なし	回答なし
	(1) 設備・備品	35.4%	24.0%	37.3%	1.7%	0.1%	1.5%
	(2) 施設の清掃・衛生面	42.7%	19.2%	36.0%	0.9%	0.2%	1.0%
	(3) 施設の安全性	41.8%	19.2%	36.9%	0.3%	0.3%	1.5%
	(4) 職員の対応	52.3%	18.3%	27.8%	0.5%	0.1%	1.0%
	(5) 施設の運営状況	37.7%	21.4%	30.8%	1.3%	0.2%	8.6%
	(6) 回答者の属性 男性468人、女性人533人(回答なし153人) 中央区 81人、花見川区 11人、稲毛区 32人、若葉区 860人、緑区 95人、美浜区 13人、市外 5人(回答なし57人) 60歳～64歳51人、65歳～69歳236人、70歳～74歳406人、75歳～79歳299人、80歳～84歳107人、 85歳～ 23人(回答なし32人)						
	(7) 来館手段 自動車810人、自転車113人、公共交通機関45人、徒歩34人、オートバイ19人、(回答なし168人)						
	(8) 施設の利用目的 同好会等409人、講座367人、生きがい100人、入浴・シャワー97人、体操教室72人、 機能回復訓練77人、囲碁・将棋69人、カラオケ61人、マッサージ器46人、(主な意見を抜粋)						
	(9) 利用頻度 ほぼ毎日18人、週4～5日42人、週2～3日199人、週1日182人、月1～2回669人、年に数回23人、(回答なし21人)						
	(10) 利用年数 今年から140人、1年前から66人、2年前から95人、3年前から127人、4年前から114人、 5年以上前から586人、(回答なし24人)						
	(11) いきいきプラザだより 毎月読んでいる150人、たまに読んでいる436人、ほとんど読んでいない204人 読んでいない261人、(回答なし103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など、講座内容の見直しを適宜進めていく。						
	●屋外トイレを様式便座にしてほしい ⇒千葉市へ意見を報告した。						
(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	●浴室内の天井付近のカビが気になる。 ⇒施設にて清掃を実施し、改善した。定期的な清掃を継続していく。						

4 指定管理者による自己評価			
・若葉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。 ・新規利用者の獲得や利用者増のため、講演会や世代間交流については、貸出予定のない部屋を活用し、当初の計画より多く、事業を実施した。 ・地域包括ケアの協力体制を整えるため、区内のあんしんケアセンター4か所との情報交換や共催行事を実施することができた。 ・今後も地域の関係機関と協力し、地域の介護予防や生きがいづくり支援に貢献していくとともに、これまで以上にボランティア等を活用をしながら事業に取り組んでいく。			
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。 ・講演会については、当初の計画より内容や回数を拡充し、それに伴い、前年度より参加者が大幅に増加している。 ・ボランティアの活用についても、ポスターやチラシの配布などの広報活動を積極的に行い、前年度と比較して、ボランティアの受け入れ人数が大幅に増加している。今後も積極的に事業を実施し、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	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	3	ボランティア募集の周知を行い、様々な事業において積極的にボランティアを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	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	49
平均	2.13

※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、非常に健全な状況であり、今後、短期間のうちに事業継続が難しくなるような事態はとても想定できず、安全性は高いと認められる。 ・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。特に評価すべき点、及び今後の努力に期待したい点は次のとおりである。 ① 報告書の内容については、全体としては非常に充実してきており、今後もこれを継続していただきたい。とともに、部分的には具体的事例をより多く記載することにより、さらに充実したものとなることが見込まれるため、もう一段の努力を期待したい。 ② 外部機関との地域福祉を意識した連携が行われており、評価する。 ③ ホームページについては、施設の取組みに関する情報の積極的な公開がなされるよう、今後の改善に是非期待したい。 ④ ヒヤリハットの全センターでの共有に向けた体制の構築について努力されたい。