

平成22年度

## 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18年4月1日から平成23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	<p>① 指定管理事業</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">事業名</th> <th style="width: 20%;">実施時期</th> <th style="width: 50%;">事業の概要</th> </tr> </thead> <tbody> <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</td> </tr> <tr> <td>い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> </tbody> </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	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																				
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	<p>① 利用者数(人)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">H22年度 (A)</th> <th style="width: 15%;">H21年度 (B)</th> <th style="width: 15%;">前年度比 (A)/(B)</th> <th style="width: 15%;">H22目標値 (C)</th> <th style="width: 15%;">達成率 (A)/(C)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">33,423</td> <td style="text-align: center;">31,662</td> <td style="text-align: center;">105.6%</td> <td style="text-align: center;">31,662</td> <td style="text-align: center;">105.6%</td> </tr> </tbody> </table>				H22年度 (A)	H21年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H22目標値 (C)	達成率 (A)/(C)	33,423	31,662	105.6%	31,662	105.6%																																					
H22年度 (A)	H21年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H22目標値 (C)	達成率 (A)/(C)																																															
33,423	31,662	105.6%	31,662	105.6%																																															
(3) 収支状況	<p>① 収入実績(千円)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;"></th> <th style="width: 15%;">決算額 (A)</th> <th style="width: 15%;">計画額 (B)</th> <th style="width: 15%;">計画比 (A)/(B)</th> <th style="width: 35%;">備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理委託料</td> <td style="text-align: right;">22,982</td> <td style="text-align: right;">24,396</td> <td style="text-align: center;">94.2%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td style="text-align: right;">22,982</td> <td style="text-align: right;">24,396</td> <td style="text-align: center;">94.2%</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>② 支出実績(千円)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;"></th> <th style="width: 15%;">決算額 (a)</th> <th style="width: 15%;">計画額 (b)</th> <th style="width: 15%;">計画比 (a)/(b)</th> <th style="width: 35%;">備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>人件費</td> <td style="text-align: right;">14,914</td> <td style="text-align: right;">15,688</td> <td style="text-align: center;">95.1%</td> <td rowspan="5" style="vertical-align: middle;">その他は経理区分間繰入金支出</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td style="text-align: right;">5,535</td> <td style="text-align: right;">5,921</td> <td style="text-align: center;">93.5%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td style="text-align: right;">1,933</td> <td style="text-align: right;">2,320</td> <td style="text-align: center;">83.3%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td style="text-align: right;">444</td> <td style="text-align: right;">467</td> <td style="text-align: center;">95.1%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td style="text-align: right;">22,826</td> <td style="text-align: right;">24,396</td> <td style="text-align: center;">93.6%</td> </tr> </tbody> </table> <p>③ 収支実績(千円)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">決算額(ア) (A)-(a)</th> <th style="width: 20%;">計画額(イ) (B)-(b)</th> <th style="width: 60%;">対計画額増減 (ア)-(イ)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">156</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">156</td> </tr> </tbody> </table>					決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考	指定管理委託料	22,982	24,396	94.2%		合計	22,982	24,396	94.2%			決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考	人件費	14,914	15,688	95.1%	その他は経理区分間繰入金支出	事務費	5,535	5,921	93.5%	事業費	1,933	2,320	83.3%	その他	444	467	95.1%	合計	22,826	24,396	93.6%	決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	156	0	156
	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考																																															
指定管理委託料	22,982	24,396	94.2%																																																
合計	22,982	24,396	94.2%																																																
	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考																																															
人件費	14,914	15,688	95.1%	その他は経理区分間繰入金支出																																															
事務費	5,535	5,921	93.5%																																																
事業費	1,933	2,320	83.3%																																																
その他	444	467	95.1%																																																
合計	22,826	24,396	93.6%																																																
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																																																	
156	0	156																																																	
(4) 指定管理者が行った処分の件数	<p>&lt;処分の状況&gt;</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">処分の種別</th> <th style="width: 40%;">処分根拠</th> <th style="width: 30%;">件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>使用許可</td> <td>千葉市いきいきセンター設置管理条例第6条</td> <td style="text-align: center;">33,423</td> </tr> <tr> <td>使用不許可</td> <td>千葉市いきいきセンター設置管理条例第7条</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>使用の制限</td> <td>千葉市いきいきセンター設置管理条例第8条</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 市外利用者に対する使用許可</p>				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	33,423	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																																			
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	33,423																																																	
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	<p>&lt;件数&gt;                    0件</p> <p>&lt;概要&gt;</p>																																																		

(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

①アンケート調査の実施内容	<p>ア 調査方法 平成22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。</p> <p>イ 回答者数 369人</p> <p>ウ 質問項目 (1)施設の設備の充実度(2)施設の運営状況の満足度(3)職員の対応への満足度(4)実施事業への満足度(5)回答者の属性(6)施設利用の目的(7)利用頻度等(8)希望する新規事業・利用時間等 ※(6)、(7)は複数回答のため延べ人数で記載</p>				
②調査の結果		満足(充実)	普通	不満(不足)	回答なし
	(1) 設備・備品	84人(23%)	255人(69%)	17人(5%)	13人(3%)
	(2) 施設の運営状況	124人(34%)	231人(63%)	8人(2%)	6人(1%)
	(3) 職員の対応	142人(39%)	215人(58%)	3人(1%)	9人(2%)
	(4) 実施事業	99人(27%)	236人(64%)	4人(1%)	30人(8%)
	(5) 回答者の属性:男性86人、女性人254人(回答なし:29人)				
	(6) 施設の利用目的:同好会256人、講座65人、生きがい25人、機能回復訓練15人、カラオケ12人、囲碁・将棋10人生活・健康相談4人健康器具1人、その他21人(回答なし17人)				
	(7) 利用頻度・曜日:月1～5回306人、月6～10回48人、月11回以上15人 月曜日141人、火曜日80人、水曜日91人、木曜日36人、金曜日73人、土曜日112人、日曜日41人				
	(8) 希望する新規事業:太極拳、パッチワーク、スポーツ、歴史、手話、ダンス、ウクレレ、英会話(主な意見を抜粋) 利用時間の希望:開始時間を13時からにしてほしい、講座を増やしてほしい(主な意見を抜粋)				
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>●説明が不足。 ⇒接遇に関する研修等に参加して職員の資質向上を図っていく。</p> <p>●講座の新設・増設を希望します。 ⇒今後、実施可能な事から対応していく。</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	2件(いきいきセンター全体に対する意見)				
③主な意見、苦情とそれへの対応	<p>●いきいきセンターの講座は有料にすべきである。</p> <p>●機能回復訓練の期間が6か月から2か月に短縮されて、利用する人がいなくなるのではないかと。⇒それぞれに個別に回答したうえで、市民の声として市ホームページ上に掲載している。</p>				

### 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。千葉市いきいきセンター設置管理条例及び管理規則に従い施設を運営し、利用者が気持ちよく施設利用ができるよう丁寧なサービスに努めた。地域の民生委員の会合にも出席し、施設の利用案内を説明するなど、情報提供を積極的に行い、地域に密着した施設として利用されるよう取り組んだ。

・利用者の意見や要望に対応できることは積極的に取り組むとともに速やかに対応できないことは、繰り返し説明をし理解していただいている。

5 市による評価			
評価 ※1	A	所見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・制度導入による期待通りの効果を挙げている。</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、意見箱の常置や、アンケートを実施するなど、利用者の意見を積極的に聴取し、市民サービスの向上に努めている。</li> <li>・利用者からの意見の中で、いきいきプラザの存在しか知らないとの声があった。いきいきセンター、いきいきプラザ双方での周知徹底や、センター、プラザの特色を活かしながらの運営が必要である。</li> </ul>
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が整えられているか	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。
(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。
職員の配置・能力向上	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。
	事業の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>高齢者福祉講座の実施</li> <li>高齢者講演会の実施</li> <li>同好会の支援・個人利用機会の提供</li> <li>生きがい活動支援通所事業</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理運営の基準に従い適切に実施されている。</li> <li>管理運営の基準に従い適切に実施されている。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
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。
	保険の加入及び適切な防火管理	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	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	32
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**

- ・ 市による評価のとおり、概ね適切に管理運営が行われていると認められることから、今後とも利用者サービスの一層の向上に取り組まれない。
- ・ 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、指定管理者の財務状況等に関し、退職者が大量に発生しないこと及び今後も当該事業を受託できることを前提とするものの、倒産や事業が継続できなくなるリスクは現状では認められず、特段の問題はないと考える。