

平成23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	<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> <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> </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	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																																																					
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	<p>① 利用者数(人)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">H23年度 (A)</th> <th style="width: 15%;">H22年度 (B)</th> <th style="width: 15%;">前年度比 (A)/(B)</th> <th style="width: 15%;">H23目標値 (C)</th> <th style="width: 15%;">達成率 (A)/(C)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">116,729</td> <td style="text-align: center;">125,787</td> <td style="text-align: center;">92.8%</td> <td style="text-align: center;">125,787</td> <td style="text-align: center;">92.8%</td> </tr> </tbody> </table>				H23年度 (A)	H22年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H23目標値 (C)	達成率 (A)/(C)	116,729	125,787	92.8%	125,787	92.8%																																									
H23年度 (A)	H22年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H23目標値 (C)	達成率 (A)/(C)																																																			
116,729	125,787	92.8%	125,787	92.8%																																																			
(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;">116,666</td> <td style="text-align: right;">116,666</td> <td style="text-align: center;">100.0%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td style="text-align: right;">116,666</td> <td style="text-align: right;">116,666</td> <td style="text-align: center;">100.0%</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;">82,908</td> <td style="text-align: right;">94,104</td> <td style="text-align: center;">88.1%</td> <td rowspan="6" 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;">14,422</td> <td style="text-align: right;">19,947</td> <td style="text-align: center;">72.3%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td style="text-align: right;">11,522</td> <td style="text-align: right;">9,251</td> <td style="text-align: center;">124.5%</td> </tr> <tr> <td>固定資産取得</td> <td style="text-align: right;">523</td> <td style="text-align: right;">209</td> <td style="text-align: center;">250.2%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td style="text-align: right;">11,010</td> <td style="text-align: right;">2,987</td> <td style="text-align: center;">368.6%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td style="text-align: right;">120,385</td> <td style="text-align: right;">126,498</td> <td style="text-align: center;">95.2%</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;">▲ 3,719</td> <td style="text-align: center;">▲ 9,832</td> <td style="text-align: center;">6,113</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	116,666	116,666	100.0%		合計	116,666	116,666	100.0%			決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考	人件費	82,908	94,104	88.1%	その他は経理区分間繰入金支出	事務費	14,422	19,947	72.3%	事業費	11,522	9,251	124.5%	固定資産取得	523	209	250.2%	その他	11,010	2,987	368.6%	合計	120,385	126,498	95.2%	決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	▲ 3,719	▲ 9,832	6,113
	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考																																																			
指定管理委託料	116,666	116,666	100.0%																																																				
合計	116,666	116,666	100.0%																																																				
	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考																																																			
人件費	82,908	94,104	88.1%	その他は経理区分間繰入金支出																																																			
事務費	14,422	19,947	72.3%																																																				
事業費	11,522	9,251	124.5%																																																				
固定資産取得	523	209	250.2%																																																				
その他	11,010	2,987	368.6%																																																				
合計	120,385	126,498	95.2%																																																				
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																																																					
▲ 3,719	▲ 9,832	6,113																																																					
(4) 指定管理者が行った処分の件数	<p><処分の状況></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 style="text-align: center;">116,729</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 style="text-align: center;">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 style="text-align: center;">0</td> </tr> </tbody> </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	116,729	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	116,729																																																					
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	<p><件数> 0件</p> <p><概要></p>																																											
(6)情報公開の状況	<p><関連文書の公開状況></p> <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> <p><文書開示申出の状況></p> <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	<p>ア 調査方法 平成23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 978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)回答者の属性(5)施設利用の目的(6)利用頻度等(7)希望する新規事業・利用時間等 ※(5)、(6)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	217人(22%)	687人(70%)	28人(3%)	46人(5%)
	(2) 施設の運営状況	340人(35%)	600人(61%)	13人(1%)	25人(3%)
	(3) 職員の対応	296人(30%)	561人(57%)	9人(1%)	112人(12%)
	(4) 回答者の属性: 男性396人、女性535人(回答なし: 47人)				
	(5) 施設の利用目的: 同好会505人、講座324人、入浴・シャワー68人、生きがい65人、機能回復訓練63人 囲碁・将棋49人、カラオケ43人、健康器具37人、生活・健康相談8人、その他22人				
	(6) 利用頻度・曜日: 月1～5回799人、月6～10回99人、月11回以上45人、(回答なし35人) 月曜日203人、火曜日279人、水曜日277人、木曜日290人、金曜日257人、土曜日175人、日曜日46人				
	(7) 希望する新規事業: ゴルフ、郷土史、料理、操体法、花木の育栽、カラオケ、フラダンス(主な意見を抜粋) 利用時間の希望: 毎日体操があったらうれしい。都合のよいときに随時参加できるようにしてほしい。(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>●皆で出来るような行事、声を出して歌を歌いたい。 ⇒行事の開催にあっては、利用者のニーズを汲んだものを開催しており、今後の開催計画の参考としたい。</p> <p>●機能回復訓練2ヶ月でなく半年にしてほしい。 ⇒平成23年度より2ヶ月8回の設定としたが、8回で指導した内容を自宅でも継続して行っていくことを目的として実施して実施していることを説明しご理解いただいた。</p>				

<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	<p>ア 調査方法 平成23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。</p> <p>イ 回答者数 57人</p> <p>ウ 質問項目 (1)送迎への満足度(2)食事への満足度(3)レクリエーション・行事(4)デイの一日の過ごし方に関して(5)入浴に関して(6)加算サービスへの満足度(7)職員の対応への満足度(8)当デイサービスに関して(9)家族介護教室に関して(10)アンケート記入者に関して</p>					
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	36人(63%)	7人(12%)	8人(14%)	2人(4%)	0人 4人(7%)
	(2)食事	29人(51%)	10人(17%)	14人(25%)	1人(2%)	0人 3人(5%)
	(3)レクリエーション・行事	24人(42%)	7人(12%)	21人(37%)	2人(4%)	0人 3人(5%)
	(4)デイの一日の過ごし方	26人(46%)	10人(17%)	17人(30%)	0人	0人 4人(7%)
	(5)入浴	7人(50%)	0人	2人(14%)	0人	0人 5人(36%)
	(6)加算サービス	84人(37%)	17人(7%)	48人(21%)	2人(1%)	0人 77人(34%)
	(7)職員の対応	217人(63%)	41人(12%)	60人(17%)	1人(1%)	0人 23人(7%)
	(8)当デイサービス	34人(60%)	10人(17%)	8人(14%)	0人	1人(1%) 4人(7%)
	(9)家族介護教室への参加	あり10人(17%)	なし41人(72%)	回答なし6人(11%)		
	(10)アンケート記入者	本人15人(26%)	家族12人(21%)	本人と家族28人(49%)	その他1人(2%)	無回答1人(2%)
	※(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	<p>●ご飯が冷えているので、冬期間だけでも冷えないようにしてほしい。</p> <p>⇒従前より、「温かいものは温かく、冷たいものは冷たく」提供できるよう配慮してきたところであるが、あらためて、食事時間に合わせ配膳するよう留意した。</p> <p>●迎えの時間を30分位早くしてほしい。</p> <p>⇒要望される送迎時間となるよう、可能な範囲内で送迎コースを調整するとともに、不可能な場合があることも説明しご理解いただいた。</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					
③主な意見、苦情とそれへの対応	<p>●いきいきプラザの浴室利用について有料化しないでほしい。</p> <p>●4月からカラオケが利用できなくなったがその理由を教えてください。</p> <p>⇒それぞれ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	
<p>・花見川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。</p> <p>・本プラザの運営及び施設管理等の指定管理業務全般について自己評価項目を設けてチェックしており、こてはし温水プールと連携を図ることにより、快適な施設利用が出来る様に引き続き努めていく。</p>	

5 市による評価	
評価 ※1	<p>A</p> <p>所見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、デイサービス事業においては利用者個々の課題・目標を明確にしたサービスの提供が行われている。また、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。 ・当施設はこてはし温水プールとの複合施設であるため、緊急時における対応や事業実施においても連携して施設運営を行うよう努められたい。

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	管理業務の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	3	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、積極的に受け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	2	管理運営の基準に基づき適切に実施されている。
	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	1	健康相談において、事業計画書と異なる勤務状況で雇用しており、随時対応できる体制となっていなかった。
	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
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	3	個別ケースファイルに綴る通所介護実行表に計画内容を記載するようにすることで、毎日の業務を行う時に一目で利用者の計画内容が分かるようにし、職員の意思統一を図りやすくするよう工夫している。
	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	ヒヤリハット事例を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	59
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

- ・ 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るが、次の事項に留意されたい。
 - ① マニュアルは、異なる種類のを一緒に綴っておくと、いざという時に使いづらいので、分冊にすること。
 - ② 健康相談事業で市の監査の指摘を受けているので、指摘された事項を含め計画どおりの運営を実施すること。