

指定管理者評価シート

1 基本情報																																																			
施設名	千葉県都賀いきいきセンター	指定管理者	社会福祉法人千葉県社会福祉事業団																																																
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 border="1"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>実施時期</th> <th>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	① 利用者数(人) <table border="1"> <thead> <tr> <th>H23年度 (A)</th> <th>H22年度 (B)</th> <th>前年度比 (A)/(B)</th> <th>H23目標値 (C)</th> <th>達成率 (A)/(C)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>21,604</td> <td>19,411</td> <td>111.3%</td> <td>19,411</td> <td>111.3%</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)	21,604	19,411	111.3%	19,411	111.3%																																					
H23年度 (A)	H22年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H23目標値 (C)	達成率 (A)/(C)																																															
21,604	19,411	111.3%	19,411	111.3%																																															
(3) 収支状況	① 収入実績(千円) <table border="1"> <thead> <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> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理委託料</td> <td>15,773</td> <td>15,773</td> <td>100.0%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>15,773</td> <td>15,773</td> <td>100.0%</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> ② 支出実績(千円) <table border="1"> <thead> <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> </thead> <tbody> <tr> <td>人件費</td> <td>12,406</td> <td>12,559</td> <td>98.8%</td> <td rowspan="5">その他は経理区分間繰入金支出</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>907</td> <td>947</td> <td>95.8%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>1,324</td> <td>1,367</td> <td>96.9%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>900</td> <td>900</td> <td>100.0%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>15,537</td> <td>15,773</td> <td>98.5%</td> </tr> </tbody> </table> ③ 収支実績(千円) <table border="1"> <thead> <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> </thead> <tbody> <tr> <td>236</td> <td>0</td> <td>236</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	15,773	15,773	100.0%		合計	15,773	15,773	100.0%			決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考	人件費	12,406	12,559	98.8%	その他は経理区分間繰入金支出	事務費	907	947	95.8%	事業費	1,324	1,367	96.9%	その他	900	900	100.0%	合計	15,537	15,773	98.5%	決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	236	0	236
	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考																																															
指定管理委託料	15,773	15,773	100.0%																																																
合計	15,773	15,773	100.0%																																																
	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考																																															
人件費	12,406	12,559	98.8%	その他は経理区分間繰入金支出																																															
事務費	907	947	95.8%																																																
事業費	1,324	1,367	96.9%																																																
その他	900	900	100.0%																																																
合計	15,537	15,773	98.5%																																																
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																																																	
236	0	236																																																	
(4) 指定管理者が行った処分の件数	<処分の状況> <table border="1"> <thead> <tr> <th>処分の種別</th> <th>処分根拠</th> <th>件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>使用許可</td> <td>千葉県いきいきセンター設置管理条例第6条</td> <td>21,604</td> </tr> <tr> <td>使用不許可</td> <td>千葉県いきいき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>千葉県いきいきセンター設置管理条例第8条</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> ※ 市外利用者に対する使用許可				処分の種別	処分根拠	件数	使用許可	千葉県いきいきセンター設置管理条例第6条	21,604	使用不許可	千葉県いきいきセンター設置管理条例第7条	0	使用の制限	千葉県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	千葉県いきいきセンター設置管理条例第6条	21,604																																																	
使用不許可	千葉県いきいきセンター設置管理条例第7条	0																																																	
使用の制限	千葉県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	<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

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 364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</p> <p>※(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	65人(18%)	268人(74%)	13人(3%)	18人(5%)
	(2) 施設の運営状況	152人(42%)	190人(52%)	5人(1%)	17人(5%)
	(3) 職員の対応	153人(42%)	111人(30%)	2人(1%)	98人(27%)
	(4) 回答者の属性:男性56人、女性人282人(回答なし:26人)				
	(5) 施設の利用目的:同好会209人、生きがい87人、講座74人、機能回復訓練21人、囲碁・将棋5人、健康器具4人、生活・健康相談2人、カラオケ1人、入浴・シャワー1人、その他9人、(回答なし9人)				
	(6) 利用頻度・曜日:月1～5回291人、月6～10回43人、月11回以上6人(回答なし24人) 月曜日116人、火曜日109人、水曜日57人、木曜日104人、金曜日88人、土曜日32人、日曜日7人(回答なし16人)				
	(7) 希望する新規事業:AEDの使用法等、スマートフォンの使用方法、カラオケ、日本画、卓球、健康体操(主な意見を抜粋) 利用時間の希望:講師等の事情で以前と時間帯が変更になり不都合が生じたため一考をお願いします(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>●高齢者が多いので冬は便座のヒーターをいれてほしい。 ⇒昨年度は、地震による節電にご協力いただくべく、夏場はヒーターを使っていなかった旨、説明しご理解いただいた。なお、秋以降、寒くなる前にヒーターを入れる様に対応した。</p> <p>●空調温度が座る所によって差がある。 ⇒扇風機等を利用し、部屋全体の空気が対流する様、対応した。</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	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

・都賀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。

・現在の事業展開において利用者から安定した支持をいただいていると考えられる。定期的に区の老人クラブの体操教室に職員を派遣し事業の拡大に努めた。また、その際、看護師による訪問健康相談を行い地域高齢者の介護予防の一端を担った。今後も若葉区内の他機関とのネットワークをより強固なものとし、介護予防を中心に事業を展開していく。

・交通のアクセスも良くセンターとしては、高い利用率がある施設である。公開抽選を行っても高倍率となり、受講したくても漏れてしまう方がでてくる現状がある。地域高齢者が公平・公正に利用できる様、自主事業も積極的に導入し対応を行ってきた。今後も利用者の多様なニーズに答えられる様、事業展開の検討に努めていきたい。

5 市による評価			
評価 ※1	A	所見	<ul style="list-style-type: none"> <li>概ね良好に管理運営されている。</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、生きがい活動支援通所事業においては、利用者からボランティア講師を発掘するなど事業に対する創意工夫・積極的な人材活用が認められ、市民サービスの向上に努めている。今後とも、経験豊富な知識を有する高齢者のボランティア等の人材を活用して講師・利用者ともに生きがいを感じられる事業展開をしていくことが望まれる。</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。
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	3	生きがい活動参加者から講師を依頼するなど積極的にボランティア講師を発掘し、創意・工夫して事
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	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	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
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	45
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 今後も生活相談等を通じ、適切な説明及び対応を行うこと。
  - ② 今年度は、訪問健康相談、出張体操の様な施設外で行う事業を実施し、新たなニーズの掘り起こしができたので、今後も工夫した事業を実施すること。
  - ③ 今後も民生委員や自治会と連携するなど、地域と密接に連携し、利用者の確保に努めること。
  - ④ 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。