

## 平成24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"> <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いきがいづくり事業</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づくり事業	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づくり事業																																																									
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"> <thead> <tr> <th>H24年度 (A)</th><th>H23年度 (B)</th><th>前年度比 (A)/(B)</th><th>H24目標値 (C)</th><th>達成率 (A)/(C)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>114,782</td><td>116,729</td><td>98.3%</td><td>116,729</td><td>98.3%</td></tr> </tbody> </table>			H24年度 (A)	H23年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H24目標値 (C)	達成率 (A)/(C)	114,782	116,729	98.3%	116,729	98.3%																																														
H24年度 (A)	H23年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H24目標値 (C)	達成率 (A)/(C)																																																							
114,782	116,729	98.3%	116,729	98.3%																																																							
(3)収支状況	<p>①収入実績(千円)</p> <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>118,584</td><td>118,584</td><td>100.0%</td><td rowspan="2">その他は経理区分間繰入金支出</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>118,584</td><td>118,584</td><td>100.0%</td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>②支出実績(千円)</p> <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>82,706</td><td>87,475</td><td>94.5%</td><td rowspan="6">その他は経理区分間繰入金支出</td></tr> <tr> <td>事務費</td><td>13,829</td><td>17,140</td><td>80.7%</td><td></td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>7,429</td><td>8,784</td><td>84.6%</td><td></td></tr> <tr> <td>固定資産取得</td><td>297</td><td>342</td><td>86.8%</td><td></td></tr> <tr> <td>その他</td><td>5,068</td><td>4,843</td><td>104.6%</td><td></td></tr> <tr> <td>合計</td><td>109,329</td><td>118,584</td><td>92.2%</td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>③収支実績(千円)</p> <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>9,255</td><td>0</td><td>9,255</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	118,584	118,584	100.0%	その他は経理区分間繰入金支出	合計	118,584	118,584	100.0%			決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考	人件費	82,706	87,475	94.5%	その他は経理区分間繰入金支出	事務費	13,829	17,140	80.7%		事業費	7,429	8,784	84.6%		固定資産取得	297	342	86.8%		その他	5,068	4,843	104.6%		合計	109,329	118,584	92.2%		決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	9,255	0	9,255
	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考																																																							
指定管理委託料	118,584	118,584	100.0%	その他は経理区分間繰入金支出																																																							
合計	118,584	118,584	100.0%																																																								
	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考																																																							
人件費	82,706	87,475	94.5%	その他は経理区分間繰入金支出																																																							
事務費	13,829	17,140	80.7%																																																								
事業費	7,429	8,784	84.6%																																																								
固定資産取得	297	342	86.8%																																																								
その他	5,068	4,843	104.6%																																																								
合計	109,329	118,584	92.2%																																																								
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																																																									
9,255	0	9,255																																																									
(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"> <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>114,782</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> </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	114,782	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	114,782																																																									
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>&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)		
文書名	当該施設	市政情報室	左記以外の方法	
	○	○	—	
	○	○	—	
	○	○	—	
	○	○	—	
	○	○	—	
<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24年11月1日～30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 949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)今後利用したい事業等												
※(8)、(11)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	43.2%	49.7%	2.8%	1.1%	3.2%							
(2) 施設の清掃・衛生面	53.3%	42.0%	2.1%	0.1%	2.5%							
(3) 施設の安全性	54.3%	40.6%	0.4%	0.2%	4.5%							
(4) 職員の対応	59.5%	34.7%	2.1%	0.1%	3.6%							
(5) 施設の運営状況	50.6%	40.9%	2.2%	0.1%	6.2%							
(6) 回答者の属性 男性360人、女性人495人(回答なし94人) 中央区 10人、花見川区 662人、稻毛区 182人、若葉区 48人、緑区 3人、美浜区 33人、市外 11人 60歳～64歳105人、65歳～69歳256人、70歳～74歳331人、75歳～79歳172人、80歳～84歳53人、 85歳～5人(回答なし27人)												
(7) 来館手段 自動車558人、自転車183人、徒歩86人、公共交通機関71人、オートバイ22人、(回答なし87人)												
(8) 施設の利用目的 講座475人、同好会等240人、体操教室95人、生きがい73人、機能回復訓練68人、 囲碁・将棋58人、入浴・シャワー53人、カラオケ35人、マッサージ器29人(主な意見を抜粋)												
(9) 利用頻度 ほぼ毎日12人、週4～5日40人、週2～3日110人、週1日169人、月1～2回594人、年に数回9人、(回答なし15人)												
(10) 利用年数 今年から123人、1年前から72人、2年前から91人、3年前から136人、4年前から67人、 5年以上前から447人、(回答なし13人)												
(11) 今後利用したい事業等 講座367人、体操教室163人、講演会144人、健康イベント138人、トレーニング機器117人、 同好会等108人、機能回復訓練98人、カラオケ87人、入浴・シャワー82人、(回答なし274人)(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	<ul style="list-style-type: none"> <li>●毎回の身分証の提示が面倒</li> <li>⇒市内・市外利用者の確認及び非常時の対応の為、ご理解・ご協力をお願いします。</li> <li>●カラオケが決まった人だけの利用になっているので、多くの人が利用できるようにして欲しい。</li> <li>⇒皆様が楽しく過ごせる様、職員の巡回を強化し、何かあればお声掛けをお願いします。</li> </ul>											

<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24年11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 52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>																																																																																		
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>満足</th><th>やや満足</th><th>普通</th><th>やや不満</th><th>不満</th><th>回答なし</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>(1)送迎</td><td>34人(65%)</td><td>7人(14%)</td><td>7人(14%)</td><td>3人(6%)</td><td>0人</td><td>1人(1%)</td></tr> <tr> <td>(2)食事</td><td>27人(52%)</td><td>12人(23%)</td><td>9人(17%)</td><td>2人(4%)</td><td>0人</td><td>2人(4%)</td></tr> <tr> <td>(3)レクリエーション・行事</td><td>21人(40%)</td><td>11人(21%)</td><td>13人(25%)</td><td>2人(4%)</td><td>0人</td><td>5人(10%)</td></tr> <tr> <td>(4)デイの一日の過ごし方</td><td>28人(54%)</td><td>9人(17%)</td><td>9人(17%)</td><td>2人(4%)</td><td>0人</td><td>4人(8%)</td></tr> <tr> <td>(5)入浴</td><td>3人(33%)</td><td>1人(11%)</td><td>0人</td><td>0人</td><td>0人</td><td>5人(56%)</td></tr> <tr> <td>(6)加算サービス</td><td>69人(45%)</td><td>18人(12%)</td><td>24人(15%)</td><td>0人</td><td>0人</td><td>40人(26%)</td></tr> <tr> <td>(7)職員の対応</td><td>201人(64%)</td><td>40人(13%)</td><td>54人(17%)</td><td>0人</td><td>0人</td><td>17人(6%)</td></tr> <tr> <td>(8)当デイサービス</td><td>29人(56%)</td><td>9人(17%)</td><td>7人(13%)</td><td>1人(2%)</td><td>0人</td><td>6人(12%)</td></tr> <tr> <td>(9)家族介護教室への参加</td><td>あり10人(19%)</td><td>なし37人(71%)</td><td>回答なし5人(10%)</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>(10)アンケート記入者</td><td>本人19人(20%)</td><td>家族12人(12%)</td><td>本人と家族20人(20%)</td><td>その他0人</td><td>無回答47人(48%)</td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>※(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</p>								満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし	(1)送迎	34人(65%)	7人(14%)	7人(14%)	3人(6%)	0人	1人(1%)	(2)食事	27人(52%)	12人(23%)	9人(17%)	2人(4%)	0人	2人(4%)	(3)レクリエーション・行事	21人(40%)	11人(21%)	13人(25%)	2人(4%)	0人	5人(10%)	(4)デイの一日の過ごし方	28人(54%)	9人(17%)	9人(17%)	2人(4%)	0人	4人(8%)	(5)入浴	3人(33%)	1人(11%)	0人	0人	0人	5人(56%)	(6)加算サービス	69人(45%)	18人(12%)	24人(15%)	0人	0人	40人(26%)	(7)職員の対応	201人(64%)	40人(13%)	54人(17%)	0人	0人	17人(6%)	(8)当デイサービス	29人(56%)	9人(17%)	7人(13%)	1人(2%)	0人	6人(12%)	(9)家族介護教室への参加	あり10人(19%)	なし37人(71%)	回答なし5人(10%)				(10)アンケート記入者	本人19人(20%)	家族12人(12%)	本人と家族20人(20%)	その他0人	無回答47人(48%)
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	回答なし																																																																													
(1)送迎	34人(65%)	7人(14%)	7人(14%)	3人(6%)	0人	1人(1%)																																																																													
(2)食事	27人(52%)	12人(23%)	9人(17%)	2人(4%)	0人	2人(4%)																																																																													
(3)レクリエーション・行事	21人(40%)	11人(21%)	13人(25%)	2人(4%)	0人	5人(10%)																																																																													
(4)デイの一日の過ごし方	28人(54%)	9人(17%)	9人(17%)	2人(4%)	0人	4人(8%)																																																																													
(5)入浴	3人(33%)	1人(11%)	0人	0人	0人	5人(56%)																																																																													
(6)加算サービス	69人(45%)	18人(12%)	24人(15%)	0人	0人	40人(26%)																																																																													
(7)職員の対応	201人(64%)	40人(13%)	54人(17%)	0人	0人	17人(6%)																																																																													
(8)当デイサービス	29人(56%)	9人(17%)	7人(13%)	1人(2%)	0人	6人(12%)																																																																													
(9)家族介護教室への参加	あり10人(19%)	なし37人(71%)	回答なし5人(10%)																																																																																
(10)アンケート記入者	本人19人(20%)	家族12人(12%)	本人と家族20人(20%)	その他0人	無回答47人(48%)																																																																														
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>●歌など個人1人発声は抵抗がありますので、全員での合唱でしたらやりたいです。 ⇒歌などの個人発声についてはゲームの一環として行われたかと考えられます。今後改善に努めます。</p>																																																																																		
(2)市に寄せられた意見、苦情																																																																																			
①意見、苦情の収集方法	<p>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。</p>																																																																																		
②意見、苦情の数	<p>1件</p>																																																																																		
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を60歳未満の人が利用できない理由を教えてほしい。 ⇒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

- ・花見川いきいきプラザにおける指定管理業務は概ね良好に遂行できた。
- ・稼働率の低い日曜日を利用して、健康相談フェスティバル、囲碁将棋大会を開催して利用者増に努めた。
- ・こてはし温水プールと併設の施設である為、こてはし温水プールと連携を図るために毎月1回の会議を行った。合同で防災訓練やフェスティバルを実施し、連携を強化できた。今後も互いの施設向上のため、連携して施設運営に努める。

#### 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、講演会及び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。</li> <li>・当施設はこてはし温水プールとの複合施設であり、連携をして効果的な施設運営を行っており評価できる。引き続き連携を強化し、相互の施設サービス向上に努められたい。</li> </ul>
----------	---	----	--

履行状況の確認			
	確 認 事 項	履行状況 ※2	備 考
<b>(1) 市民の平等な利用の確保、施設の適正な管理</b>			
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	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。
<b>(2) 施設の効用の発揮、施設管理能力</b>			
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	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、利用者への応対(選定、挨拶、言葉づかい等)も適切である。
事業の実施 (デイサービスセンター)	通所介護・介護予防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	健康管理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	危機管理体制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。
<b>(3) 管理経費の縮減</b>			
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 事業報告書は、各研修の参加人数を記載するなど、より具体的な実績がわかるものにすること。
  - ② 認知症関係の講演会及び世代間交流事業の拡充を検討すること。
  - ③ 老人デイサービスセンターの利用促進に努めること。