

## 平成28年度 指定管理者年度評価シート

### 1 公の施設の基本情報

施設名称	千葉市中央いきいきプラザ 千葉市花見川いきいきプラザ 千葉市稲毛いきいきプラザ 千葉市若葉いきいきプラザ 千葉市緑いきいきプラザ 千葉市美浜いきいきプラザ	千葉市蘇我いきいきセンター 千葉市花見川いきいきセンター 千葉市さつきが丘いきいきセンター 千葉市あやめ台いきいきセンター 千葉市大宮いきいきセンター 千葉市都賀いきいきセンター 千葉市越智いきいきセンター 千葉市土気いきいきセンター 千葉市真砂いきいきセンター
条例上の設置目的	・千葉市老人福祉センター設置管理条例（昭和59年千葉市条例第20号）第1条で設置する老人福祉センター ・千葉市いきいきセンター設置管理条例（平成14年千葉市条例第14号）第1条で設置するいきいきセンター	
ビジョン （施設の目的・目指すべき方向性）	・高齢者の健康の増進、教養の向上、世代間交流等の機会を提供することにより、高齢者が健康で生きがいのある生活を送ることができる地域社会を構築していく。 ・高齢化の進展を見据え、できる限り住み慣れた地域で高齢者が自立した生活を送れるよう、「地域包括ケアシステム」の構築・強化を図っていく。	
ミッション （施設の社会的使命や役割）	・高齢者が学習意欲を發揮し、地域社会への参画意識を持てるような機会を提供していく。 ・高齢者の健康づくりや介護予防の場を提供していく。	
制度導入により見込まれる効果	市民サービスの向上により、さらに多くの高齢者に施設を利用してもらう	
成果指標※	① 施設利用者数 ② 利用者アンケートによる利用者満足度	
数値目標※	① 平成27年度利用者数を基準とし、千葉市の高齢者人口の伸び率を乗じた人数以上 ② 満足度60%以上	
所管課	保健福祉局高齢障害部高齢福祉課	

### 2 指定管理者の基本情報

指定管理者名	社会福祉法人 千葉市社会福祉事業団
構成団体（共同事業者の場合）	
主たる事業所の所在地 （代表団体）	千葉市中央区千葉寺町1208番地2
指定期間	平成28年4月1日～平成33年3月31日（5年）
選定方法	非公募
非公募理由	平成23年度に実施した外郭団体の事務事業の見直しの結果を踏まえ、いきいきプラザ及びいきいきセンターのような安定的なサービス供給が求められる施設の指定管理については、公募によらない方法により、外郭団体に行わせるべきサービスとして整理され、平成24年度に各条例を改正し、公募によらない方法により指定管理を行うこととなった。
管理運営費の財源	指定管理料

### 3 管理運営の成果・実績

#### (1) 成果指標に係る数値目標の達成状況

##### (ア) 施設利用者数

施設名	数値目標※	H28年度実績	達成率※
千葉市中央いきいきプラザ	58,227	58,163	99.89%
千葉市花見川いきいきプラザ	74,228	69,983	94.28%
千葉市稲毛いきいきプラザ	68,789	63,667	92.55%
千葉市若葉いきいきプラザ	86,905	86,010	98.97%
千葉市緑いきいきプラザ	58,386	57,475	98.44%
千葉市美浜いきいきプラザ	125,003	124,634	99.70%
千葉市蘇我いきいきセンター	18,525	27,280	147.26%
千葉市花見川いきいきセンター	36,084	32,201	89.24%
千葉市さつきが丘いきいきセンター	19,409	19,412	100.02%
千葉市あやめ台いきいきセンター	13,123	13,594	103.59%
千葉市大宮いきいきセンター	12,839	12,745	99.27%
千葉市都賀いきいきセンター	29,396	28,459	96.81%
千葉市越智いきいきセンター	11,243	13,898	123.61%
千葉市土気いきいきセンター	12,159	15,804	129.98%
千葉市真砂いきいきセンター	22,033	22,631	102.71%
合計	646,349	645,956	99.94%

##### (イ) 利用者アンケートによる満足度

施設名	数値目標※	H28年度実績	達成率※
千葉市中央いきいきプラザ	60%	64.5%	107.4%
千葉市花見川いきいきプラザ		59.9%	99.8%
千葉市稲毛いきいきプラザ		55.3%	92.2%
千葉市若葉いきいきプラザ		66.9%	111.4%
千葉市緑いきいきプラザ		72.1%	120.2%
千葉市美浜いきいきプラザ		54.2%	90.4%
千葉市蘇我いきいきセンター		62.8%	104.6%
千葉市花見川いきいきセンター		57.0%	95.0%
千葉市さつきが丘いきいきセンター		72.2%	120.3%
千葉市あやめ台いきいきセンター		71.4%	119.0%
千葉市大宮いきいきセンター		74.0%	123.3%
千葉市都賀いきいきセンター		67.4%	112.3%
千葉市越智いきいきセンター		73.4%	122.4%
千葉市土気いきいきセンター		59.5%	99.2%
千葉市真砂いきいきセンター		67.0%	111.7%
合計			62.2%

※算定方法：アンケート質問4（5）の（「満足」＋「やや満足」）÷「回答者数」で算定

【評価の内容】※数値はいずれも原則であり、特殊な事情がある場合は当該事情も含め、総合的に判断する。

A：成果指標が市設定の数値目標の120%以上（ただし、指定管理者設定の目標に達していない場合はBとする。）

B：成果指標が市設定の数値目標の105%以上120%未満（ただし、指定管理者設定の目標に達していない場合はCとする。）

C：成果指標が市設定の数値目標の85%以上105%未満

D：成果指標が市設定の数値目標の60%以上85%未満

E：成果指標が市設定の数値目標の60%未満

#### 4 収支状況

##### (1) 収支状況

###### ア 収入

(単位：千円)

費目	H28年度	【参考】 H27年度	計画実績差異・要因分析		
			差異	主な要因	
指定管理料	実績	606,997	818,838	実績－計画 △ 30,289	事業実施内容の精査による。
	計画	637,286	829,841	計画－提案 △ 21,533	
	提案	658,819	822,054		
利用料金収入	実績	0	0	実績－計画 0	
	計画	0	0	計画－提案 0	
	提案	0	0		
その他収入	実績	0	0	実績－計画 0	
	計画	0	0	計画－提案 0	
	提案	0	0		
合計	実績	606,997	818,838	実績－計画 △ 30,289	
	計画	637,286	829,841	計画－提案 △ 21,533	
	提案	658,819	822,054		

###### イ 支出

(単位：千円)

費目	H28年度	【参考】 H27年度	計画実績差異・要因分析		
			差異	主な要因	
人件費	実績	395,251	560,323	実績－計画 △ 16,219	事業実施内容の精査による。
	計画	411,470	562,742	計画－提案 △ 15,349	
	提案	426,819	509,448		
事業費	実績	88,249	122,096	実績－計画 △ 21,219	事業実施内容の精査による。
	計画	109,468	132,458	計画－提案 △ 3,984	
	提案	113,452	128,185		
事務費（委託料を除く）	実績	43,295	57,837	実績－計画 △ 6,598	事業実施内容の精査による。
	計画	49,893	62,340	計画－提案 △ 1,768	
	提案	51,661	99,020		
委託費	実績	46,851	65,989	実績－計画 △ 3,640	事業実施内容の精査による。
	計画	50,491	67,127	計画－提案 0	
	提案	50,491	30,849		
その他事業費	実績	19,298	17,375	実績－計画 3,334	「ファイナンスリース債務の返済支出」を事業費から科目変更したため
	計画	15,964	5,174	計画－提案 △ 432	
	提案	16,396	54,552		
本社費・共通費	実績	0	0	実績－計画 0	
	計画	0	0	計画－提案 0	
	提案	0	0		
合計	実績	592,944	823,620	実績－計画 △ 44,342	
	計画	637,286	829,841	計画－提案 △ 21,533	
	提案	658,819	822,054		

※「計画」とは、事業年度ごとの事業計画書で定めた計画額を示す。

「提案」とは、選定時の提案書、事業計画書で指定管理者が提案した見積額を示す。

#### 5 管理運営状況の評価

##### (1) 管理運営による成果・実績（成果指標の目標達成状況）

評価項目	市の評価	特記事項
施設利用者数	C	
利用者アンケートによる満足度	C	

【評価の内容】※数値はいずれも原則であり、特殊な事情がある場合は当該事情も含め、総合的に判断する。

A：成果指標が市設定の数値目標の120%以上（ただし、指定管理者設定の目標に達していない場合はBとする。）

B：成果指標が市設定の数値目標の105%以上120%未満（ただし、指定管理者設定の目標に達していない場合はCとする。）

C：成果指標が市設定の数値目標の85%以上105%未満

D：成果指標が市設定の数値目標の60%以上85%未満

E：成果指標が市設定の数値目標の60%未満

(2) 市の施設管理経費縮減への寄与

評価項目	市の評価	特記事項
市の指定管理料支出の削減	B	

【評価の内容】※数値はいずれも原則であり、特殊な事情がある場合は当該事情も含め、総合的に判断する。

- A：選定時の提案額から10%以上の削減
- B：選定時の提案額から5%以上10%未満の削減
- C：選定時の提案額と同額又は5%未満の削減
- (D・E：選定時の提案額を超える支出を行うことはないため、該当なし)
- ：対象外(市の指定管理料支出がない。)

(3) 管理運営の履行状況

別紙に記載

(4) 保健福祉局指定管理者選定評価委員会意見を踏まえた対応

意見の内容	意見対象年度	対応・改善の内容
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。	平成28年度	共通事項は集約し、詳細を各プラザ・センターごとに具体的事例を記載した。事業計画書に対応し、各事業ごとの統計、アンケート結果、実施結果を明確にして、自己評価を加えまとめた。
ホームページについては、施設の取り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。	平成28年度	委員会で検討し、平成29年度の改修を予定する。写真掲載数の増加とサイト構成の再構築により、事業内容、利用方法、時間、料金等をより明確にする。
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。	平成28年度	「ヒヤリ・ハット事例報告書」を全プラザ・センターで統一し、マニュアル化した。今後、オンラインストレージサービスの活用とリスクマネジメント委員会での事例報告により、全プラザ・センターでの情報共有と防止策の検証を図る。

## 6 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

実施内容及び結果	調査方法	平成28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。						
	回答者数	9,261人						
	<b>アンケート結果</b>							
	質問1 あなたの施設利用目的は次のうちどれですか。(複数回答可) (人)							
	高齢者福祉講座	2,665	体操教室	954	ヘルストロンマッサージ器	376		
	講演会	359	出張体操教室	15	テレビ視聴	56		
	機能回復訓練	643	訪問健康相談	0	新聞・雑誌閲覧	120		
	生きがい活動	1,070	入浴・シャワー	180	その他	344		
	世代間交流	175	カラオケ	291	無回答	363		
	生活・健康相談	146	囲碁・将棋	447				
	施設貸出	3,717	トレーニング機器	66				
	質問2 どのくらいの頻度でプラザ(センター)をご利用いただいていますか。(%)							
	ほぼ毎日	週4～5日	週2～3日	週1回	月1～2回	年に数回	無回答	
	1.5%	3.8%	13.5%	19.0%	58.4%	1.7%	2.2%	
	質問3 いつからプラザ(センター)をご利用されていますか。(%)							
	今年から	1年前から	2年前から	3年前から	4年前から	5年以上前から	無回答	
	13.9%	8.0%	9.5%	12.1%	9.8%	43.9%	2.8%	
	質問4 施設の運営状況について、ご感想をお聞かせ下さい。(%)							
		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	
	(1)設備・備品類の配備状況について	32.9%	22.5%	39.8%	2.6%	0.4%	1.9%	
(2)施設の清掃・衛生面について	41.0%	20.1%	36.6%	0.8%	0%	1.5%		
(3)施設の安全性について	39.9%	18.8%	39.1%	0.4%	0%	1.7%		
(4)職員の対応について	51.8%	18.5%	27.7%	0.5%	0%	1.4%		
(5)施設をご利用になってみて	33.8%	22.3%	32.7%	1.2%	0%	9.8%		
※成果指標に係る数値目標「利用者アンケートによる満足度」は質問4(5)により積算 (「満足」+「やや満足」)÷「回答者数」:(3,131+2,069)÷8572=62.2%								
質問5 いきいきプラザ(センター)が発行している「いきいきプラザ(センター)だより」を読んでいますか。(%)								
毎日読んでいる	たまに読んでいる	ほとんど読んでいない	読んでいない	無回答				
11.0%	28.2%	18.9%	31.6%	10.2%				
質問6 (1)生きがい活動支援通所事業を知っていますか。(%)								
知っている(参加している)	知っている	聞いたことがある	知らない	無回答				
11.3%	28.5%	19.7%	25.8%	14.6%				
(2)今後、生きがい活動支援通所事業に参加してみたいと思いますか。(%)								
是非参加したい	参加してみたい	あまり参加してみたくない	参加したくない	わからない	無回答			
11.3%	35.2%	10.1%	5.1%	19.5%	18.8%			
※「あまり参加したくない・参加したくない・わからない」と答えられた方は、その理由をお聞かせ下さい。(%)								
時間が長い	期間が長い	参加したいプログラムがない	内容がよくわからない	その他	無回答			
8.6%	1.9%	5.7%	17.0%	8.4%	58.6%			
質問7 今後、いきいきプラザ・センターで受講したい講座や講演会等、また施設に対してのご要望・ご意見等がございましたらお聞かせ下さい。								
各施設のアンケート結果に抜粋を掲載								
回答者個人属性								
居住区 (人)								
中央区	花見川区	稲毛区	若葉区	緑区	美浜区	市外	無回答	
1,143	1,701	1,187	1,631	1,108	2,160	56	275	
性別 (人)								
男性	女性	無回答						
2,617	5,930	714						
年代 (人)								
60～64歳	65～69歳	70～74歳	75～79歳	80～84歳	85歳～	無回答		
403	1,889	2,892	2,342	1,199	299	237		
主な来館方法 (人)								
徒歩	自転車	自動車	オートバイ	公共交通	無回答			
2,621	1,970	2,884	140	1,169	1,093			

※各施設ごとのアンケート結果については、「3 参考資料」に掲載。

(2) 市・指定管理者に寄せられた主な意見・苦情と対応

主な意見・苦情	市・指定管理者の対応
市に寄せられた意見 風呂の利用者が全員入浴料金を払っているのか疑問がある。見ているとリストバンドを着用している人があまりにも少ない。徴収すべきお金が徴収されていないとすれば、市にとって大きな損失である。まずは、調査等で実態を把握してほしい。	若葉いきいきプラザでは、巡回やリストバンドの回収を定期的に行っており、その結果から、料金を支払っていない人は少なく、リストバンドを浴室まで着用していない人が大部分であることがわかっている。(脱衣所や下駄箱に置きっぱなしにするケースが多い。)今後も、これまでの巡回やリストバンドの回収といった取り組みは継続していく。またその一方で、浴室内でもリストバンドを着用してもらうよう利用者の方々に周知していくことを説明し、納得頂いた。
指定管理者へ寄せられた意見 開館時間前に入館できるようにしてもらいたい。	防犯や開館準備のため、全てのプラザ・センターの開館時間は9時としている。但し、台風や大雪等でやむを得ない場合は、所長の判断で対応する。
指定管理者に寄せられた意見 高齢者福祉講座について、落選者が優先される条件が3年連続落選では長い。また、優先される条件が周知不足で、第1、第2希望を同一に抽選することが適当ではない。	平成28年度後期から、不当選者を優先する仕組みを、3年連続から2年連続に改め、申込数を1人1つの区につき、2講座から1講座に変更し、受講要件をより明確にした。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

ア 全体

総括評価	C	所見	<ul style="list-style-type: none"> <li>いきいきプラザ・センターの地域における役割を「介護予防」と明確にするため、検討委員会を立ち上げ、講座「介護予防教室」を2プラザで先行して実施した。</li> <li>2か月から3か月へ期間が変更となった機能回復訓練はプログラムを充実し、新規利用者の参加を促進するとともに、自宅でも運動を継続して実践しやすいよう改善した。</li> <li>利用促進を図るため、基準、計画に定めた以上の講演会、地域交流支援(世代間交流等)を実施した。特に、口腔ケア、認知症予防など「介護予防」をテーマに地域の医療機関と連携を図り実施した。</li> <li>健康に関するイベント(測定会)、利用者交流支援(囲碁将棋大会等)、出張体操、体操教室等に積極的に取り組んだ。</li> <li>千葉市と協議し、平成29年度より生きがい活動支援通所事業の利用手続きを指定管理者が代行し、利便化、簡素化を図った。</li> <li>土・日曜日の利用者数の上昇を図るため、講座、講演会、健康に関するイベント(測定会)を実施した。空き部屋の一般開放等により、少人数グループへの支援を実施した。</li> <li>高齢者福祉講座、機能回復訓練、生きがい活動支援通所事業に落選した方への受け皿として、体操教室を全プラザ・センターで実施し、高齢者が運動する機会をより多く提供した。</li> <li>全区で地域で開催される会議に積極的に参加し、保健福祉センター、あんしんケアセンター、生活支援コーディネーター等との連携をより強化した。</li> <li>電気需給、業務委託、パソコン・コピー機リース等の一括契約により、管理運営経費の削減を図った。</li> </ul>
------	---	----	---

イ 施設別

施設名	総括評価	所見
千葉市中央いきいきプラザ	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域において「介護予防」の役割を担うため、高齢者福祉講座「介護予防教室」を開講した。</li> <li>地域包括センター、生活支援コーディネーター、あんしんケアセンター、地区老人クラブ等関連機関と協力し、地域の会議に積極的に参加し、広報活動と併せて、出張体操など連携して実施した。</li> <li>蘇我地区において地域包括ケアの一環として認知症徘徊者声掛け訓練を実施し、安心して生活できる町づくりを実践した。</li> <li>中央区担当の生活支援コーディネーターとの連携を密にし、地域支えあい型支援の構築を進めた。</li> <li>出張体操は7カ所延べ66回実施し、延べ931人が参加した。次年度からグループリーダーへ引継ぐケースもでき、地域活動への助力を促進していきたい。</li> </ul>

千葉市花見川いきいきプラザ	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・長年の利用者が要介護認定や、自動車運転が困難になった等により個人利用者が減少したため、新規利用者の獲得を課題とし、自治会やあんしんケアセンター等地域との連携や既存のカラオケや囲碁・将棋に加えて利用できる種目を今後検討する。</li> <li>・地域交流と市民への広報を目的に、同建物内の「こてはし温水プール」利用者に対し、夏季に「夏休み映画上映会」、冬季にプールと共催で「クリスマスコンサート」を開催した。</li> </ul>
千葉市稲毛いきいきプラザ	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1～3月の大規模修繕（うち4日間休館）の影響もあり、利用者数が減少した。</li> <li>・講演会を計画より4回増加し62人増員した。その内2回はあんしんケアセンターの共催として実施した。</li> <li>・出張体操を全8回実施し、延べ126人が参加した。</li> <li>・空き部屋を一般開放し、個人利用者の増加を図った。</li> <li>・利用者数の少ない日曜日に福祉講座を開講し、出席率も高く、利用の増加を図った。</li> </ul>
千葉市若葉いきいきプラザ	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティアとして、グリーンカーテン用草花の育成と管理、世代間交流や地域交流時に、講師や手伝い等で協力をしていただくなど高齢者が活躍していただける場を広げた。</li> <li>・介護予防に関わる教室、講演会等の開催数を増やして、若いシニア世代や地域の方々にプラザを周知していただけるように取り組んだ。</li> </ul>
千葉市緑いきいきプラザ	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画より講演会、世代間交流、健康フェスティバル等の開催を増加した。</li> <li>・インターンシップ実習を積極的に受け入れた。</li> <li>・地域の医療、保健、介護、福祉の関係者が一同に会す「緑区他職種連携会議」に出席し、関係者間の連携を強化するとともに、いきいきプラザ利用者の対応困難事例について事例検討を行い問題の解決に努めた。</li> </ul>
千葉市美浜いきいきプラザ	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あんしんケアセンター等関係機関と連携し、介護予防支援に努めた。</li> <li>・高齢者が、何かに参加したいという興味を持ち、活動の参加場所が増え、個々の生活範囲が広がられる意欲に繋げられるように努めた。</li> <li>・来所が困難で活動範囲が限られる高齢者に対し、その拠点となる集会所等へ訪問し、出張教室・出張健康相談など実施した。（8カ所で実施）</li> </ul>
千葉市蘇我いきいきセンター	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コミュニティセンターの移転により、その新たな活動の場として利用者の大幅な増加につながった。</li> <li>・地域交流（朝市、フェスティバル）の実施により、地域住民への広報と利用者の増加を図った。</li> <li>・同建物内にある子どもルーム、子育てリラックス館と相互に協力し、同好会、生きがい活動支援通所事業利用者等と児童の世代間交流を積極的に実施した。</li> </ul>
千葉市花見川いきいきセンター	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・講演会を計画より増加し計9回開催した。認知症予防、口腔ケア、食生活、介護保険、工作、防災など多くの高齢者が興味を持つよう多様な内容を企画した。世代間交流、地域交流は、地域住民への理解、広報を目的と実施し、近隣の保育園児や小学生と生きがい活動支援通所事業利用者、同好会との交流を実施し、団体利用人数が増加した。</li> <li>・個人利用者が減少は、長年の常連の利用者で、高齢化に伴い要介護認定を受けて来館が困難になった方が増加していることが要因と考えられる。駐車場のない当センターは、住居者入れ替わりが少ない花見川団地居住の方が、主利用対象者であり、引き続き「地域密着型施設」を目指して、花見川公民館をはじめ団地自治会、住宅自治会、あんしんケアセンター等と連携して広報活動を実施し、新規利用者の増加に努める。</li> </ul>
千葉市さつきが丘いきいきセンター	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・体操系事業（講座、機能回復訓練、体操教室等）への関心と参加率が高く利用者数が増加した。特に男性に比べ女性の参加者数が増加した。新規に同好会も増加した。</li> <li>・高齢者が主体的に介護予防を行うことを推進するための取り組みとして、DVDを用いての自主体操教室を開催した。</li> </ul>

千葉市あやめ台いきいきセンター	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が声をかけやすい、相談しやすい雰囲気づくりを全職員で心がけ、希望や意見、感想等様々な声をかけていただくことができ、生活、健康相談件数の増加につながった。</li> <li>・世代間交流事業は、小学校内にある施設の特徴を活かし、小学校や子どもルームと協力して実施した。</li> <li>・体操教室の回数を増やし利用者人数の増加の要因となった。</li> <li>・介護予防の一環であることはもちろん、地域包括ケアシステムのポイントの自助・互助について利用者理解の促進を図ることに重点を置いて事業を実施した。</li> <li>・自分でできることは自分で行えるよう声かけ支援し、他者との協力やお互いに助けあえるような環境づくりを行い、利用者主体のサービスを提供した。</li> <li>・広報活動として近隣集合住宅へのポスティングを行い、生きがい活動支援通所事業の新規利用者が増加した。</li> <li>・稲毛区で高齢化率が高いあやめ台地域にある当センターが、地域のニーズをくみ取り、高齢者にとって生活の質を保ち、心身の健康、生きがいづくりを含め、介護予防につながる活動の拠点の施設となることを目指し運営を行った。</li> </ul>
千葉市大宮いきいきセンター	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の少ない土・日曜日に講座を開設したり、講演会の回数を増やして利用の促進に取り組んだ。</li> <li>・近隣地域との関係も強固なものとして、出張体操や訪問健康相談を増加した。</li> <li>・小学校内にあるという特性を生かして、こどもルームも含めた児童との世代間交流も活発に行った。</li> </ul>
千葉市都賀いきいきセンター	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護予防に関連した講演会を多数開催し、新規利用者の参加を促進した。</li> <li>・ボランティア講師を活用することで高齢者が活躍できる場を広げた。</li> <li>・出張体操・訪問健康相談も新規の依頼が増加傾向となり、センターだよりや事業案内などの配布を幅広く行ったことで、周知がはかられたと考えられる。</li> </ul>
千葉市越智いきいきセンター	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・脳トレ教室開催や同好会の増加、一般開放の健康麻雀利用者の増加などにより、利用者数が前年比で約25%増加した。脳トレ教室は全20回で延べ122人が参加した。</li> <li>・シニアリーダーの生きがい活動支援通所事業において、シニアリーダーによる介護要望体操指導を行った。</li> <li>・自治会回覧板やバス停などを利用して事業案内を行い、より多くの方にセンターの活動を周知を図った。</li> </ul>
千葉市土気いきいきセンター	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・近隣施設へのポスター掲示など、広報活動に努めた。</li> <li>・当センターは選挙会場になっているため、多くの高齢者に認知され、利用者増加につながった。</li> </ul>
千葉市真砂いきいきセンター	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あんしんケアセンターなど関係機関と連携し、介護予防支援に努めた。</li> <li>・高齢者が、何かに参加したいという興味を持ち、活動の参加場所が増え、個々の生活範囲が広がられる意欲に繋げられるように努めた。</li> <li>・来所が困難で活動範囲が限られる高齢者に対し、その拠点となる集会所等へ訪問し、出張教室・出張健康相談など実施した。 (6カ所で実施)</li> </ul>



## (2) 市による評価

## ア 全体

総括 評価	C	所見	<p>市が指定管理者に求める水準に則した管理運営が行われている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設利用者数については、概ね市が指定管理者に求める水準に則した、良好な数値であった。</li> <li>利用者アンケートによる満足度については、市が指定管理者に求めるに則した良好な数値であった。</li> <li>管理運営の履行状況については、概ね管理運営の基準・事業計画書等に定める水準どおりに管理運営が行われていた。</li> <li>市の施設管理経費縮減への寄与については、提案時を上回り効率的な運営がなされていた。</li> </ul>
----------	---	----	--

## イ 施設別

施設名	総括評価	所見
千葉市中央いきいきプラザ	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設利用者数については水準通り、満足度については水準を上回っていた。管理運営の履行状況については、市が定める水準どおり行われていた。</li> <li>利用者意見について、「利用者の声」として、職員間で周知している。また、蘇我いきいきセンターの「利用者の声」についても、情報共有ができており評価できる。</li> </ul>
千葉市花見川いきいきプラザ	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設利用者数、満足度及び管理運営の履行状況は、市が定める水準どおり行われていた。</li> <li>こてはし温水プールとの複合施設という特性を活かし、プールの指定管理者と共催でクリスマスコンサートや映画の上映会等を実施し、好評を得ている。</li> </ul>
千葉市稲毛いきいきプラザ	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設利用者数、満足度及び管理運営の履行状況は、市が定める水準どおり行われていた。</li> <li>平成28年度より、あんしんケアセンター稲毛と協力し、認知症予防等の講座を企画、実施し、新規利用者の獲得に努めている。</li> </ul>
千葉市若葉いきいきプラザ	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設利用者数については水準通り、満足度については水準を上回っていた。管理運営の履行状況については、市が定める水準どおりであった。</li> <li>市に直接、若葉いきいきプラザの利用者から電話がかかってくるケースも多いが、内容を施設に報告すると、記録及び対応を適切に行い、他施設へもDropBoxで共有し、改善に努めている。いきいきフェスティバルについては、活動発表や展示だけでなく、チャリティバザーや生きがい活動の体験コーナー、ワークショップなど、様々な、イベントを盛り込み、工夫を重ねている。</li> </ul>
千葉市緑いきいきプラザ	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設利用者数については水準通り、満足度については水準を大きく上回っていた。管理運営の履行状況については、市が定める水準どおりであった。</li> <li>健康相談や健康測定をあんしんケアセンターと合同で兼取イオンで実施する等、関係機関と連携し、地域の介護予防への取り組みを実施している。</li> </ul>
千葉市美浜いきいきプラザ	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設利用者数、満足度及び管理運営の履行状況は、市が定める水準どおり行われていた。</li> <li>あんしんケアセンターと連携し、出張体操を今年度も実施している。実施後は、シニアサポーターが主導となり、体操が継続されている状況が見られる。</li> </ul>
千葉市蘇我いきいきセンター	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設利用者数については水準を大きく上回っていた。満足度及び管理運営の履行状況については、市が定める水準どおりであった。</li> <li>農政センターや地域ボランティアと協力し、朝市を実施するなど、地域交流に力を入れ、新規利用者の獲得や施設活動の周知に努めている。</li> </ul>
千葉市花見川いきいきセンター	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設利用者数、満足度及び管理運営の履行状況は、市が定める水準どおり行われていた。</li> <li>地域交流や施設活動の周知を目的とし、バザーやクリスマスコンサートを新たに実施した。また、ボランティアを活用し、バザーの売り上げを、社会福祉協議会に寄付する等、地域にも貢献している。</li> </ul>

千葉県さつきが丘いきいきセンター	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設利用者数については水準通り、満足度については水準を大きく上回っていた。管理運営の履行状況については、市が定める水準どおりであった。</li> <li>介護予防を目的とし、毎週、土曜日に『いきいき100歳体操』を実施しており好評を得ている。土曜日以外の曜日でも、空いている部屋を開放し、ビデオ映像を見て、自主的に体操を実施できる環境を整えている。生きがい活動支援通所においては、1日体験を導入する等、新規利用者の獲得に努めている。</li> </ul>
千葉県あやめ台いきいきセンター	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設利用者数については水準通り、満足度については水準を上回っていた。管理運営の履行状況については、市が定める水準どおりであった。</li> <li>土日の稼働率向上策として、体操教室を実施したり、生きがい活動利用者の有志活動を指定管理者が提案し実施したりしている。</li> </ul>
千葉県大宮いきいきセンター	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設利用者数については水準通り、満足度については水準を大きく上回っていた。管理運営の履行状況については、市が定める水準どおりであった。</li> <li>看護師が施設内での事故により入院する事態が生じたが、若葉いきいきプラザ、都賀いきいきセンターと連携を図り、看護師職員を派遣してもらうなどの対応を適切に行っている。自治会への回覧を通じた広報活動を行っている。</li> </ul>
千葉県都賀いきいきセンター	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設利用者数については水準通り、満足度については水準を上回っていた。管理運営の履行状況については、市が定める水準どおりであった。</li> <li>館内掲示物や広報のチラシについて、高齢者にも見やすく、興味を持ってもらえるようなデザインで作成している。(施設案内及び事業案内には写真等を多く使い、館内や事業内容が利用者に伝わりやすいように工夫がされている。)いきいきセンターの中では、管理する諸室が多い施設であるが、その中で、同好会や講座等のスケジュール管理を適切に行い、空いた時間で計画以上の回数の講演会を実施している。</li> </ul>
千葉県越智いきいきセンター	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設利用者数及び満足度が水準を大きく上回っていた。管理運営の履行状況については、市が定める水準どおりであった。</li> <li>平成28年度も見守りネットワーク土気に月1回参加し、関係機関との連携及び情報共有を行っている。生きがい活動支援通所事業の中で行う体操にシニアリーダーを活用している。(1回につき3人程度)</li> </ul>
千葉県土気いきいきセンター	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設利用者数については水準を大きく上回っていた。満足度及び管理運営の履行状況については、市が定める水準どおりであった。</li> <li>平成28年度も見守りネットワーク土気に月1回参加し、関係機関との連携及び情報共有を行っている。</li> </ul>
千葉県真砂いきいきセンター	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設利用者数については水準通り、満足度については水準を上回っていた。管理運営の履行状況については、市が定める水準どおりであった。</li> <li>28年度より、あんしんケアセンターと共同で地域における、いきいき百歳体操及びかみかみ百歳体操のフォローアップを実施している。また、自治会からの依頼による出張体操を実施し利用者の増加に努めている。</li> </ul>

【評価の内容】

- A：市が指定管理者に求める水準等を大きく上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
- B：市が指定管理者に求める水準等を上回る、優れた管理運営が行われていた。
- C：概ね市が指定管理者に求める水準等に則した、良好な管理運営が行われていた。
- D：管理運営の一部において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、改善の余地のある管理運営が行われていた。
- E：管理運営全般において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

(3) 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、本部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。健全な財務体質と理解できる。

・管理運営については、利用者のニーズや要望に対し、改善・工夫が見られるので指定管理者として真摯に対応していると評価できる。今後も少数者の意見に耳を傾けて、さらなるサービスの質の向上に努力していただきたい。

ただし、次の事項に留意されたい。

① 指定管理料と法人全体の決算書の整合性が分かる報告書の作成を、今後の課題としていただきたい。

② 最小限の費用で最大限のサービスを達成できるよう、サービスの質の向上を目指しつつ、経費の削減に取り組んでいただきたい。

③ 施設の運営には、専門的知識を有する者を多数配置する必要が有り、単純に人手が揃えばよいというものではないこと等の非公募理由について、さらなる市民理解が得られるよう努力をしていただきたい。

④ 広報活動について、さらに充実するよう取り組んでいただきたい。