

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>H25年度 (A)</th> <th>H24年度 (B)</th> <th>前年度比 (A)/(B)</th> <th>H25目標値 (C)</th> <th>達成率 (A)/(C)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>109,211</td> <td>114,782</td> <td>95.1%</td> <td>114,782</td> <td>95.1%</td> </tr> </tbody> </table>	H25年度 (A)	H24年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H25目標値 (C)	達成率 (A)/(C)	109,211	114,782	95.1%	114,782	95.1%																																					
H25年度 (A)	H24年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H25目標値 (C)	達成率 (A)/(C)																																												
109,211	114,782	95.1%	114,782	95.1%																																												
(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>118,784</td> <td>118,784</td> <td>100.0%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>118,784</td> <td>118,784</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>80,623</td> <td>86,632</td> <td>93.1%</td> <td rowspan="5">その他は拠点区分間繰入金支出</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>9,636</td> <td>12,455</td> <td>77.4%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>11,415</td> <td>13,101</td> <td>87.1%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>6,596</td> <td>6,596</td> <td>100.0%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>108,270</td> <td>118,784</td> <td>91.1%</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>10,514</td> <td>0</td> <td>10,514</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	118,784	118,784	100.0%		合計	118,784	118,784	100.0%			決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考	人件費	80,623	86,632	93.1%	その他は拠点区分間繰入金支出	事務費	9,636	12,455	77.4%	事業費	11,415	13,101	87.1%	その他	6,596	6,596	100.0%	合計	108,270	118,784	91.1%	決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	10,514	0	10,514
	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考																																												
指定管理委託料	118,784	118,784	100.0%																																													
合計	118,784	118,784	100.0%																																													
	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考																																												
人件費	80,623	86,632	93.1%	その他は拠点区分間繰入金支出																																												
事務費	9,636	12,455	77.4%																																													
事業費	11,415	13,101	87.1%																																													
その他	6,596	6,596	100.0%																																													
合計	108,270	118,784	91.1%																																													
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																																														
10,514	0	10,514																																														
(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>109,211</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	109,211	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	109,211																																														
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)		
		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

##### ＜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25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。</p> <p>イ 回答者数 904人</p> <p>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)いきいきプラザだより ※(8)は複数回答のため延べ人数で記載</p>					
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	42.1%	47.2%	4.3%	0.8%	5.6%
	(2) 施設の清掃・衛生面	56.5%	38.2%	1.1%	0.4%	3.8%
	(3) 施設の安全性	55.1%	39.4%	0.7%	0.2%	4.6%
	(4) 職員の対応	59.1%	35.3%	2.0%	0.4%	3.2%
	(5) 施設の運営状況	50.7%	40.7%	1.3%	0.3%	7.0%
	(6) 回答者の属性 男性336人、女性人476人(回答なし92人) 中央区 10人、花見川区 611人、稲毛区 187人、若葉区 43人、緑区 4人、美浜区 36人、市外 2人(回答なし11人) 60歳～64歳76人、65歳～69歳227人、70歳～74歳306人、75歳～79歳196人、80歳～84歳70人、 85歳～ 8人(回答なし21人)					
	(7) 来館手段 自動車551人、自転車166人、徒歩74人、公共交通機関82人、オートバイ20人、(回答なし84人)					
	(8) 施設の利用目的 講座370人、同好会等260人、体操教室52人、生きがい83人、機能回復訓練38人、 囲碁・将棋57人、入浴・シャワー53人、カラオケ49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37人、週2～3日113人、週1日146人、月1～2回572人、年に数回11人、(回答なし13人)					
	(10) 利用年数 今年から161人、1年前から57人、2年前から89人、3年前から108人、4年前から83人、 5年以上前から396人、(回答なし10人)					
	(11) いきいきプラザだより 毎月読んでいる127人、たまに読んでいる235人、ほとんど読んでいない135人 読んでいない378人、(回答なし29人)					
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>●新規講座を増やしてほしい</p> <p>⇒利用者アンケートを参考に、ニーズに沿った新しい講座を開講する等、講座内容の見直しを適宜進めていく。</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		ア 調査方法 平成25年11月1日～30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。 イ 回答者数 51人 ウ 質問項目 (1)送迎(運転)(2)食事時間(3)レクリエーション・行事(4)一日の過ごし方 (5)入浴時間(6)加算サービス(7)職員の対応(相談・苦情・質問等) (8)当デイサービス(9)家族介護教室への参加(10)アンケート記入者					
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(運転)		33人(64.7%)	1人(2%)	10人(19.6%)	1人(2%)	0人	6人(11.8%)
(2)食事時間		18人(35.3%)	4人(7.8%)	9人(17.6%)	3人(5.9%)	0人	17人(33.3%)
(3)レクリエーション・行事		24人(47.1%)	8人(15.7%)	10人(19.6%)	1人(2%)	0人	8人(15.7%)
(4)一日の過ごし方		26人(51%)	7人(13.7%)	11人(21.6%)	1人(2%)	0人	6人(11.8%)
(5)入浴時間		31人(60.8%)	6人(11.8%)	10人(19.6%)	0人	0人	4人(7.8%)
(6)加算サービス		53人(36.6%)	5人(3.4%)	27人(18.6%)	2人(1.4%)	0人	58人(40%)
(7)職員の対応		28人(54.9%)	3人(5.9%)	14人(27.5%)	1人(2%)	0人	5人(9.8%)
(8)当デイサービス		34人(66.7%)	7人(13.7%)	6人(11.8%)	1人(2%)	0人	3人(5.9%)
(9)家族介護教室への参加		あり5人(9.8%)	なし42人(82.4%)	回答なし4人(7.8%)			
(10)アンケート記入者		本人12人(23.5%)	家族13人(25.5%)	本人と家族25人(49%)	その他0人	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		●食事のメニューや量、料金についての要望が見られる ⇒嗜好調査や給食会議を活用して、厨房との連携を強化し、満足度の向上に努めていく。					
(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		1件					
③主な意見、苦情とそれへの対応		●浴室利用を無料にすべきである。 ⇒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。					
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。 ・花見川保健福祉センター主催の「花見川区地域健康づくり支援連絡会議」に参加した。今後、高齢者の健康づくりの拠点としての情報発信に努めていく。							
5 市による評価							
評価 ※1	A	所見	・概ね良好に管理運営されている。 ・あんしんケアセンターや花見川保健福祉センターなどの近隣の関係団体と連携し、健康相談フェスタ等の事業に取り組んでいる点は評価できる。 ・浴室の休止(3週間)等の特殊な要因はあったものの、利用者の減少傾向が続いており、利用者増に向けた更なる努力を続けられたい。				

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	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、利用者への対応(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	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	58
平均	2.07

※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、ニーズに対応しようという努力を評価するが、次の事項に留意すること。
  - ①今後に向けて、プログラムや講演会のテーマを改めて検討し、より内容を高めること。
  - ②デイサービスは利用者が少ないので、利用促進になお一層努めること。また、既存利用者の満足度をさらに高める工夫をすること。
  - ③ボランティア活動との効果的な連携について検討すること。