

平成 23 年度
富合町老人憩の家指定管理者
管理運営の評価結果

平成 24 年 10 月

富合町合併特例区

評価にあたって

市民に最も身近な場所でサービスを提供している公の施設は、利用者のニーズを反映させた管理運営に努めていかなければならない。高齢者の多様化・複雑化するニーズへの確に対応するためには、民間事業者等の能力やノウハウを幅広く活用することが有効であることから「富合町老人憩の家」については、「指定管理者制度」の導入を行っているところである。

その効果を一層高めるために指定管理者の管理運営状況について評価を行うものである。

1 評価の目的

指定管理者による管理運営が、施設の設置目的を達成するとともにサービス向上が図られているかを確認する必要がある。また、管理運営において、指定管理者が自主性や創造性を発揮し努力した点や改善すべき点（必要に応じ適宜見直しを求めてきた）等について評価を行い、その結果をこれからの業務に活かすため、PDCA（企画、管理運営、評価、改善見直し）のマネジメントサイクルを確立し、より質の高い管理運営につなげていくことを目的とする。

2 評価の方法

- ① 利用者へのアンケート等に基づき、指定管理者自らが自己評価を行う。
- ② 指定管理者から提出された事業報告書等に基づき、ヒアリングを行い、合併特例区が評価を行う。

(1) 対象期間 平成 23 年 4 月 1 日～平成 24 年 3 月 31 日

(2) 評価区分に応じた判定

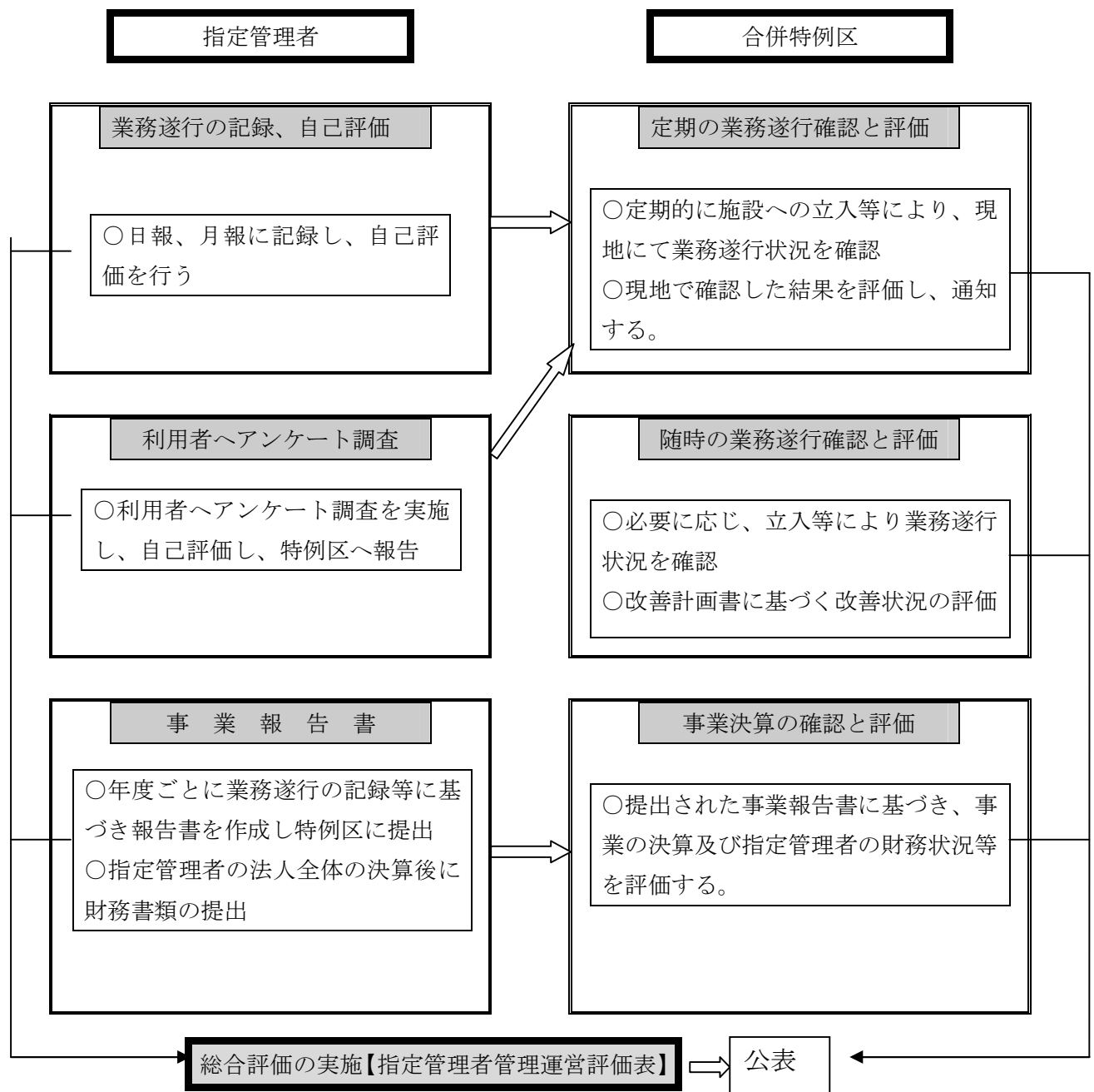
① 評価区分と評価内容

評価区分	評価項目及び視点
施設の運営	法令等の遵守、管理運営体制、施設PR活動の状況、利用者ニーズの反映、利用者からの苦情等に対する対応、利用者の平等な利用の確保、特例区指定事業及び自主事業の実施状況、研修体制、利用者数の増加
施設の管理	施設の保守管理（清掃・設備の保守及び定期点検等）の状況、安全管理対策の状況（個人情報の保護、警備体制、事故発生時の対応体制の確保及びマニュアルの整備等）、小規模修繕の状況
収支の状況	適正な会計処理、業務目的外の支出の有無

② 評価基準

評価	評価基準
A	仕様書・協定書等の内容を超える管理運営が行われていたと判断できるもの。 (※適正な管理運営に加え、取組やその成果が評価できるもの)
B	仕様書・協定書等の内容に対し、適切であると判断できるもの。 (※管理運営上軽微な改善点はあったが、速やかに改善され適切であると判断できるものを含む)
C	仕様書・協定書等の内容に対し、改善点があったが改善策が講じられ適切であると判断できるもの。
D	仕様書・協定書等の内容に対し、一部不履行があるもの。

3 管理運営の評価と流れ



指定管理者管理運営評価表

■施設の名称等

公の施設の名称	富合町老人憩の家
指定管理者	社会福祉法人 熊本市社会福祉協議会
指定期間	平成 23 年 4 月 1 日～平成 24 年 3 月 31 日
施設所管班	福祉班
施設概要	<p>(設置目的)</p> <p>富合町内の 60 歳以上の高齢者を対象として、各種相談、健康増進、教養向上及びレクリエーション等を行い、高齢者の地域福祉拠点として総合的な福祉の向上に努める。</p> <p>開館時間：9：00～16：00</p> <p>休 館 日：水曜日、土曜日及び祝日、年末年始</p> <p>(事業の内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・教養娯楽：囲碁、将棋、カラオケ ・健 康：入浴、体操、健康相談
モニタリングの実施方法	書類（事業報告書）審査 業務遂行の確認（現地調査、指定管理者へのヒアリング）

○施設利用状況

項 目	年度	利用人数（4月～3月）	備 考
利用者数	23	3,297人	

■指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評 価 コ メ ン ト
施設の運営	B	高齢者活動の拠点として、当施設では昨年度改修工事を行い、高齢者同士の交流を目的としたレクリエーションやイベントなどを取り入れた。また利用者へのアンケートを実施するなど、利用者からの相談等について迅速に対応した。
施設の管理	B	老人憩の家の建物及び設備について、日常清掃業務や定期清掃を実施し、建物、機器等の設備保守点検及び修繕を優先的に実施するなど安全管理に努めた。
収支状況	B	<p>事業計画に基づき適正な予算執行に努めた。高齢者同士の交流を目的としたイベント等を行う事により利用料金の収入増にはなったが、デジタルチューナー設置や研修費等の支出が加わったため赤字決算となる。今後は常にコスト意識を持つ事で支出削減に努めたい。</p> <p>【平成23年度決算】 収入 11,189千円 支出 11,471千円</p>

○利用者アンケート等

1. 実施者 指定管理者
2. 調査方法 利用者へアンケート調査（12名）
3. 調査期間 平成23年10月

【利用者の主な意見】

- (良い評価)・静かでゆっくりくつろぐ事ができる。
 ・楽しくカラオケやお風呂が利用できる。
- (悪い評価)・バス便を増やして欲しい（現在週3回）
 ・曜日によって特定地区だけが利用している。
 ・玄関先の雨よけを取り付けてほしい。
 ・トイレが狭小で利用しにくい。

○ 総合評価

施設の管理については、仕様書に基づく適切な管理を実施した。施設の運営では、利用者のアンケートを実施し、サービスの質の向上に努めた。さらに、各種団体との連携で富合校区社協杯囲碁・将棋大会も憩の家で実施し好評を得た。収支状況では、事業計画に基づき適正な予算執行に努めた。今後も、富合町をはじめ周辺地域住民に広報活動を充実させ、利用者増になるようPR活動に努めたい。

■富合町合併特例区の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	施設の運営については、協定書、仕様書等に基づき概ね適切に実施されていた。また、利用者へのアンケート調査を実施しており、サービスの向上に取り組んだためB評価とした。
施設の管理	B	施設の管理については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施され、設備等の保守点検や維持管理および安全管理にも努めていたためB評価とした。
収支状況	B	会計処理も適正になされ、事業目的に適合しない支出等はなかったためB評価とした。

○ 総合評価

施設の運営では、協定書、仕様書等に基づく業務が概ね適切に実施されていた。利用者へのアンケート調査実施や、利用者からの相談等にも迅速に対応し、サービスの向上に努めた。

施設の管理では、協定書、仕様書に基づく業務が適切に実施され、設備等の保守点検や維持管理および修繕を優先的に実施するなど安全管理に努めていた。

収支状況では、会計処理も適正になされていた。

今後は、利用者の声を反映させた自主事業や介護予防へ繋がる事業を開催するとともに、事業の広報活動に取り組み、利用者の増加を図るよう努めてもらいたい。