

# 平成27年度 指定管理者評価シート

所 管 課	健康福祉部 長寿・介護保険課
評価対象期間	平成27年4月1日～平成28年3月31日

## 平成27年度 指定管理者評価シート<1> 指定概要 (指定管理者によりご記入をお願いします。)

施設概要	名 称	川西市老人憩いの家 鶴寿会館
	所 在 地	兵庫県川西市小戸2丁目13番12号
	設置目的	高齢者の心身の健康の増進を図る
利 用 料 金 制	<input checked="" type="radio"/> 非利用料金制 <input type="radio"/> 一部利用料金制 <input type="radio"/> 完全利用料金制	
指定管理者	名 称	鶴之荘自治会
	所 在 地	兵庫県川西市小戸2丁目13番12号
指定管理業務の内容	<p>※ 指定管理の業務内容を明確に記入してください。</p> <p>(1)老人に教養の向上、レクリエーション等のための場を提供すること。老人に慰安と休養の場を提供すること。その他、施設の設置目的の達成に必要なこと。</p> <p>(2)施設の使用許可等に関すること。</p> <p>(3)施設の使用許可の制限に関すること。</p> <p>(4)施設の使用許可の取消し等に関すること。</p> <p>(5)施設の入館の制限に関すること。</p> <p>(6)施設及びその付属設備の維持管理に関すること。</p> <p>(7)全各号に掲げるもののほか、市長が必要と認める業務に関すること。</p>	
指定期間	平成26年4月1日～平成29年3月31日	

A	優	良
B	良	好
C	課	題
D	要	改
	善	善

施設名	川西市老人憩いの家 鶴寿会館	管理者	鶴之荘自治会	所管課	健康福祉部 長寿・介護保険課	評価区分	A
区分		指定管理者自己評価結果 【指定管理者記入欄】		指定管理者一次評価 【市所管記入欄】		指定管理者二次評価 【外部評価者記入欄】	
評価項目及びポイント	評価レベル	なぜその評価に至ったか(説明)	評価レベル	なぜその評価に至ったか(説明)			
1 施設の設置目的の達成に関する取組み【有効性】	A		A		1 施設の設置目的の達成に関する取組み【有効性】		
(1-1) 施設の設置目的である事業運営の達成	A		B		(1-1) 施設の設置目的である事業運営の達成		
①法令や利用のルール、事業計画に則って施設の事業運営が適切に行われたか。また、施設を最大限に有効活用するとともに、施設の設置目的に沿った成果が得られたか。	A	高齢者の教育の向上やレクリエーション等の場を提供し、心身の健康の増進を図り、楽しく利用いただいている。	B	様々な登録グループに活動の場を提供し、設置目的に沿って有効に活用されています。その一方で年間利用者は減少しており、さらなる有効活用が求められます。		意見なし	
②利用に係る登録方法や手続について、利用者に対し十分に周知を行い、適正な方法で行われたか。	A	管理員が施設の利用説明を十分して、他のグループの方ともバランス良く使用していただいている。	A	職員から、十分な利用説明がされています。アンケートでも、「施設使用の申し込みはスムーズか」との問いに満足と答えている方が65.9%となっています。		意見なし	
③施設の設置目的に応じた効果的な営業や広報活動を行い、その結果、効果があったか。	B	会館としては営業や広報活動を行っていないが、市のホームページに趣味の会の一覧表をのせていただき紹介している。それにより見学者が増えた。	B	昨年度から市のホームページで紹介していることで見学者は増えていますが、利用者は連続で減少しています。会館独自でも地域力を活かし口コミを広めるなど広報活動に取り組んで下さい。		意見なし	
< 課題 >		施設利用者の増加や新しいグループの増設		利用者の増加を目指してください。		意見なし	
< 改善内容 >		引き続き市のホームページで会館の利用を高めるため、PRを広めていただくよう働きかける。		市のホームページには掲載しますが、利用者の年齢層が高いこともあり、PR効果は限られています。会館独自の広報活動も行ってください。		意見なし	
(1-2) 施設の利用状況及び事業への参加状況	A		A		(1-2) 施設の利用状況及び事業への参加状況		
①施設の目的に則って、有効に活用(利用)されていたか。	A	高齢者の教養の向上として、囲碁将棋の入会者が増加して、大会等主催し活発に利用されている。	A	登録グループの活動を支援したことで、グループの活動がより活発になっています。		意見なし	
②施設の利用者や実施された事業への参加者数の増加、サービス利用者の利用回数の促進など創意工夫が図られたか。	A	誰でも利用しやすいように見学したい方を受け入れ、部屋が空いていれば回数を増やして使用していただいている。	B	見学者を受け入れ、新規利用につなげるように努めておられます。また、部屋の空き状況に応じて利用を勧めるなど、より有効に活用してもらえるよう配慮されています。しかし、年間利用者数は減少しています。		意見なし	
< 課題 >		高齢者が快適に利用していただけるよう努力する。		より快適な環境で、多くの方に利用して頂けるよう努めてください。		意見なし	
< 改善内容 >		施設内の大型クーラーの取り換えや玄関周りの整備		市の予算で対応が必要なものは、市と適宜協議して下さい。		意見なし	
(1-3) 利用者の満足度	A		A		(1-3) 利用者の満足度		
①利用者の満足度を把握するため、定期的にアンケート調査などを実施したか。	A	年1回、無記名で利用者にアンケートを実施している。	A	アンケートを実施し、88名から回答を得ておられます。		意見なし	
②利用者アンケート調査の結果から、施設利用者ニーズや満足度を把握し、事業の改善等が得られたか。	A	アンケート回答者88人から、満足58名、普通23名、不満0名の回答が得られ意見を改善につなげている。	A	アンケートに1階和室の量が傷んでいるという意見を受けて、市の予算を確保し、28年度に床カーペットに変更されました。		意見なし	
③利用者からの苦情に対して十分な対応がなされたか。	A	苦情としてご意見を頂いたら使用しやすいよう会館で対応できることはしている。	A	利用者から要望の多かった、1階和室の量の交換と、机、椅子の新調について、市の予算を確保し、28年度で対応するなど利用者ニーズに対応しています。		意見なし	
④アンケート調査以外に、さまざまな手法で利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組みがなされたか。	A	各グループの代表者の方へは使用について困っていることは無いとお尋ねしている。	A	職員の方から、利用者に困りごと等がないか確認するなど、利用者の意見を積極的に聞くようにしています。		意見なし	
⑤サービスの質を向上させるため具体的な取組みを行ったか。また、取組みの結果、どのような効果が得られたか。	A	利用者が快適に使用していただけるよう集会室の長机やパイプ椅子を市より補充していただくよう働きかけた。	A	より快適な環境にするため、28年度に机や椅子を新調し、1階和室を畳からカーペットに変えられるよう、市に働きかけて予算を確保されました。		意見なし	
< 課題 >		特になし		特になし		ご近所の方から喫煙所が見苦しいと意見があります。なんらかの対応をお願いします。	
< 改善内容 >		特になし		特になし		ここ1年で様々な改善をして頂き、大変満足しています。	

A	優 良
B	良 好
C	課 題 含
D	要 改 善

施設名	川西市老人憩いの家 鶴寿会館	管理者	鶴之荘自治会	所管課	健康福祉部 長寿・介護保険課	指定管理者二次評価 【外部評価者記入欄】
区分	指定管理者自己評価結果 【指定管理者記入欄】		指定管理者一次評価 【市所管記入欄】			
評価項目及びポイント	評価レベル	なぜその評価に至ったか(説明)	評価レベル	なぜその評価に至ったか(説明)		
2 効率性の向上に関する取組み 【効率性】	A		A		2 効率性の向上に関する取組み 【効率性】	
(2-1) 経費の節減	A		A		(2-1) 経費の節減	
① 施設の管理運営に関し、経費を効率的に節減するための十分な取組みが行われ、その効果が得られたか。	A	電球をLEDにかえ、可能な限り節電に努めました。また、紙は再利用したり、トイレトーパーも再生紙を使用し、節減に努めました。	A	LEDを導入する等、経費削減を意識され、光熱水費が前年度より減少しており、評価できます。	意見なし	
② 管理運営業務の遂行にあたり、業者発注や業務委託により行われる場合、適切な水準で行われ、経費が最小限となるような競争が行われたか。	A	業者へは必ず見積書を取り、経費が最小限になるように努めています。	A	契約時は相見積もりを行うなど、配慮しておられ評価できます。	意見なし	
< 課 題 >		休憩室の量のすり切れでゴミが衣服について困る為、畳から床へ張り替えたい。	特になし		意見なし	
< 改善内容 >		経費の節約により休憩室の床の張り替え、カーペットに充当できた。	特になし		意見なし	
(2-2) 収入の増加	評価なし		評価なし		(2-2) 収入の増加	
① 収入を増加させるための具体的な方法の検討や取組みを行ったか。					意見なし	
② 収入の増加など取組みの効果は得られたか。					意見なし	
< 課 題 >					意見なし	
< 改善内容 >					意見なし	
(2-3) 収支のバランスなど	評価なし		評価なし		(2-3) 収支のバランスなど	
① 収支のバランスは、適切であったか。					意見なし	
② 費用対効果を考えながら、経費の効果的で効率的な執行が行われたか。					意見なし	
③ 収支の内容に不適切な点はなかったか。					意見なし	
< 課 題 >					意見なし	
< 改善内容 >					意見なし	

A	優 良
B	良 好
C	課 題 含
D	要 改 善

施設名	川西市老人憩いの家 鶴寿会館	管理者	鶴之荘自治会	所管課	健康福祉部 長寿・介護保険課	評価項目及びポイント	評価レベル	なぜその評価に至ったか(説明)	評価レベル	なぜその評価に至ったか(説明)	指定管理者二次評価【外部評価者記入欄】
区分		指定管理者自己評価結果【指定管理者記入欄】			指定管理者一次評価【市所管記入欄】			指定管理者二次評価【外部評価者記入欄】			
3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み【適正性】		A				A				3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み【適正性】	
(3-1) 管理運営の実施状況		A				A				(3-1) 管理運営の実施状況	
①法令や市等の指導に基づき、施設の管理運営に、適切な人員配置をされていたか。		A	利用者の使用が多い際には2人体制を実施しています。			A	利用状況に応じて職員数を変更するなど、適切な配置を心がけておられます。			意見なし	
②法令や市等の指導に基づき、業務に必要な研修・教育が適切に行われたか。		A	緊急の対応として必要なAEDの救命研修をしたり消防訓練を行いました。			A	消防訓練、AED講習等を受けられました。施設を運営する上で必要なスキルがあれば研修を行うなど、今後も積極的に取り組んでください。			意見なし	
③経費の節減やサービス提供の質など、管理運営が適切に行われていたか。		A	管理者の手で可能なことは行い、それ以外は予算内で収まるようにした。			A	日頃から経費削減を意識しておられます。また、利用者への対応に不足がないよう、利用者が多い時には2人体制で勤務するなど、適切な運営を心がけておられます。			意見なし	
④施設の良好な管理運営を進めるため、新たな取り組みについて、指定管理者自ら提案・検討を進め、実施されたか。		A	館内で利用者が十分満足していただくため、トイレタンクや床の張り替え、外部補修を行っている。			A	利用者が満足できるように施設整備を進めています。			意見なし	
< 課 題 >		施設の利用はできる限り各グループが平等に使用してもらい、利用状況に応じた人員配置するよう努力する。			特になし			AEDを設置して頂き、大変感謝していますが、利用機会がないので存在そのものを忘れられていないか心配です。施設の利用者に対して利用方法を広める機会が必要です。			
< 改善内容 >		各グループの利用を月2回程度の使用にして、快適な施設の維持管理に努めている。			特になし			意見なし			
(3-2) 法令順守、個人情報の保護、安全対策、危機管理体制、平等利用など		A				A				(3-2) 法令順守、個人情報の保護、安全対策、危機管理体制、平等利用など	
①法令に沿った適正な事業の実施を行うだけでなく、チェック体制などの整備や機能をさせているか。		A	自動ドア、消防設備、電気設備、空調点検等は毎年、定期的に業者へお願いしている。また、老人憩いの家の規定に基づいて、適正に運営している。			A	老人憩いの家の規定に基づいて、適正に運営しておられます。また、利用登録の手続きについて、全員でチェックを行う体制を整えておられ、評価できます。			意見なし	
②施設利用者の個人情報保護などの取扱いが適切に行われているか。		A	各グループ毎に名簿を提出していただき、管理人室にてファイルに保管している。			A	個人情報は鍵のかかる管理人室で保管され、不在時は必ず鍵を閉めるよう努めておられます。			意見なし	
③日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されているか。		A	消防訓練を実施したり1、2階にスリッパを設けて階段の上り下りの安全対策を実施している。			A	転倒予防のため、スリッパは階段で使用しないようにするなど、事故防止のための配慮がされています。			スリッパ禁止など、事故防止に努めておられ評価できます。	
④防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であるか。		A	管理員がカギや電灯等点検し、管理している。			A	管理員が責任を持って管理しておられ、評価できます。			意見なし	
⑤事故発生時や非常災害時の対応についてマニュアルを作成するなど適切な対応ができるように整備しているか。		B	現状ではマニュアルを作成していないが、各グループの利用者へは指導している。			C	緊急時にどう対応するべきか、どの職員がいても必要な対応ができるようマニュアルを作成し、周知して下さい。			非常時の対策について、口頭では説明されていますが、漫画など分かりやすい形式で形にするとよいのではないのでしょうか。	
⑥利用者を限定しない施設では、利用者が平等に利用できるよう配慮したか。										意見なし	
⑦利用者が限定される施設では、利用者の選定を公平でかつ適切に実施したか。		A	利用者の資格は市内に住所を有する60才以上の方が使用できる事として実施している。			A	規則に則って、適切に実施しておられ評価できます。			意見なし	
< 課 題 >		高齢者が多く転倒を防ぐ為、注意が必要。			緊急時のマニュアルが作成されていません。			意見なし			
< 改善内容 >		一階、二階への昇降の際、階段での転倒防止の為、スリッパの使用は二階のみにしている。			今後、緊急時のマニュアルについて作成を検討して下さい。			意見なし			

A	優 良
B	良 好
C	課 題 含
D	要 改 善

施設名	川西市老人憩いの家 鶴寿 会館	管理者	鶴之荘自治会	所管課	健康福祉部 長寿・介護保険課	
区分	指定管理者自己評価結果 【指定管理者記入欄】		指定管理者一次評価 【市所管記入欄】		指定管理者二次評価 【外部評価者記入欄】	
評価項目及びポイント	評価レベル	なぜその評価に至ったか(説明)		評価レベル	なぜその評価に至ったか(説明)	
総合評価	指定管理者自己評価結果 【指定管理者記入欄】		指定管理者一次評価 【市所管記入欄】		指定管理者二次評価 【外部評価者記入欄】	
評価ランク	A			A		
・評価できる内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・AEDの設置</li> <li>・自動ドアの取り換え</li> <li>・大型クーラーの取り換えによる電気代の節減</li> <li>・利用グループの人員増加</li> </ul>		自動ドア、大型クーラーの取り換え工事など、修繕を行いより快適な環境になりました。 また、アンケートの「職員の対応はどうか」という項目に対して「満足」が87.5%と非常に高く、適切な対応をされています。		意見なし	
・平成27年度に改善した内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・集会室の大型クーラーの取り換え</li> </ul>		大型クーラーの交換工事を行ったことで、電気代が削減されました。			
・平成27年度に改善したことによる効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・クーラーが新しくなったので、経費の節減と利用者が、快適に使用できるようになった。</li> </ul>		同上			
・問題があり次年度以降改善が必要な点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・休養室の畳から、床カーペットの張り替え</li> <li>・一階、二階のトイレ設備の取り換え</li> <li>・屋上の防水改修工事</li> </ul>		昨年度から市のホームページで紹介していることで見学者は増えていますが、利用者は2年連続で減少しています。会館独自でも地域力を活かしロコミを広めるなど広報活動に取り組んで下さい。 また、修繕が必要な個所については市と協議して下さい。		トイレの改修、屋上の防水工事については、考えようによっては屋上の方が優先順位が高いと思われます。 また、トイレを改修するのであれば、個人的には男性用、女性用、多目的用と3種類あるのが理想であると考えます。	
・改善方法とその時期	<ul style="list-style-type: none"> <li>・畳の老化により早急の取り換え</li> <li>・トイレのタンクからの水漏れを早急に整備</li> <li>・屋上の防水の劣化の為、早急に改修工事を行う</li> </ul>		畳は平成28年度4月に床カーペットに取り換え済みです。 そのほかの修繕については、優先順位を決めて市と協議を行ってください。 年度を通して、会館での広報活動に取り組んでください。			

【記入上の留意点】

- (1) 指定管理者は、自己評価記入欄に、市所管課は、一次評価記入欄に評価を記入いただきますようお願いいたします。  
 (2) 水色の表観覧にはドロップダウンで評価(A、B、C、D)が選択できます。評価欄の濃淡ピンク色の部分は、水色の部分に評価を入力すると自動的に総合評価が表示されます。