

平成28年度 指定管理者評価シート

所 管 課	健康福祉部 長寿・保険室 長寿・介護保険課
評価対象期間	平成28年4月1日 ~ 平成29年3月31日

平成28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 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・保険室 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)		
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		A		(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。	B	登録グループの方々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が、高齢化に伴い、心身の健康の理由から活動できなくなり利用者が減少している。	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。しかし、利用者は減少傾向にあり、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	管理員が十分な利用説明をして施設を気軽に利用していただいている。	A	職員から丁寧な説明が行われています。アンケートでも、「施設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76.7%と、昨年度よりも増加しています。	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。	A	会館独自の広報活動として各グループの活動風景、目的、年間活動のお知らせを掲示し、入会者を増やすよう取り組み、各グループへのおたずねが多くなった。	A	会館で独自に広報活動に取り組み、一定の効果が表れているようです。引き続き、広報活動を継続して下さい。	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。		登録グループ数、年間利用者数の増加を目指してください。	意見なし	
< 改善内容 >		会館としてのPR活動には限界があり、市の方でも鶴寿会館利用促進に協力してもらえるよう働きかける。		会館独自の広報活動を行われ、一定の効果が出ています。引き続き広報活動に取り組んでください。市においてもHPへの掲載に加え、庁内で活動風景写真を紹介するなど協力体制をとっていきます。	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	グループの活動を支援し、有効に利用して頂けるよう声かけや準備の手伝い等をした。	A	積極的に声掛けし、利用を促すなど、有効活用のために日々働きかけておられます。	図書館のように他市在住の方も利用できるよう弾力的な運営をされてはどうか。	
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	現状の利用者の高齢化が進み、現在のグループでの人員増加は望めない。鶴之荘長寿会に協力をお願いし、グループの登録申請をお願いしている。	A	年間利用者数は減少していますが、会館独自に広報活動に取り組んだことにより、問い合わせは増えており、一定の効果が表れています。また、平成29年度に、新しいグループが増える予定です。	利用される側、管理される側の意見、一方で設置の基準や公平性といった観点からもしっかりその考え方を市民に説明できるよう整理されたい。	
< 課 題 >		利用される環境をより快適にして、多くの方に利用して頂けるよう努力する。		登録グループ数、年間利用者数の増加を目指してください。		
< 改善内容 >		会館の1.2階トイレのロータンク取替えや和室の畳張り替えをして使用しやすい設備を整えた。		利用者増加を目指して日々声掛け等されており、一定の効果が表れています。引き続き広報活動に取り組んでください。		
(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、103名から回答を得た。	A	アンケートを実施し、多くの利用者から回答を得ており、評価できます。	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。	B	アンケートにより、使用後の清掃のルールが守られていないという意見があり、「使用上の注意」の張り紙を各部屋に貼って、周知している。	A	アンケートでいただいた意見に対して、即時対応しています。また、対応できない場合は事情を説明し、理解を得るなど、丁寧に対応しています。	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	利用者の要望の多かった一階和室の畳の張り替えをして気持ちよく使用していただいている。	A	利用者からの苦情・要望を把握できるよう常に心がけ、要望に適切に対応しています。	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	利用者の意見を積極的に聞くようにし、出来ることから取り組み、利用者が活動しやすい心がける。	A	職員から利用者に関りごとがないか確認するなど、積極的に意見の把握に努めています。	意見なし	
⑤サービスの質を向上させるため具体的な取り組みを行ったか。また、取り組みの結果、どのような効果が得られたか。	A	快適な環境にするため、一階和室の窓をロールスクリーンに替え、休養室に服かけハンガーを設置し利用者が使いやすくなった。	A	常に利用者の要望を把握できるよう心掛け、その要望に迅速に対応されています。利用者の満足度向上につながっており、評価できます。	意見なし	
< 課 題 >		特になし。		特になし。	意見なし	
< 改善内容 >		特になし。		特になし。	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・保険室 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)		
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	1,2階の非常用照明器具をLEDに取り換え、1,2階のトイレロータンクを新調したので、節水でき、経費節減になった。	A	LEDの導入、トイレロータンクの新調、1階エアコンの更新、等により光熱水費は前年度より減少しています。		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	契約時は見積書を取り、経費が最小限になるように配慮している。	A	契約時は複数業者から見積もりを取るなど、配慮しておられ評価できます。		意見なし
< 課 題 >		1,2階トイレの小便器(6箇所)フラッシュバルブの老朽化の取替修繕の必要から、経費削減を意識し、取替え費用に充当できるよう今後の予定として考える。		施設の老朽化に伴い、細かな修繕が毎年多発しています。		意見なし
< 改善内容 >		2階トイレの小便器(1箇所)フラッシュバルブの老朽化により、水が止まらなくなり、取替え修繕をし、水道の使用量の節水になった。		小規模な修繕は会館の予算で行えるよう、引き続き経費の削減に取り組んでください。大規模な修繕は市で予算を確保するよう動くため、適宜市と協議して下さい。		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。						
② 収入の増加など取組みの効果は得られたか。						
< 課 題 >						
< 改善内容 >						
(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。						
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。						
③ 収支の内容に不適切な点はなかったか。						
< 課 題 >						
< 改善内容 >						

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・保険室 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)		
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	利用状況に応じて職員数を変更し、適切な配置を心がけた。	A	行事開催時や利用者が多い日は2人体制で管理するなど、適切な配置をされています。		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	施設を運営する上で、必要な訓練などがあれば身につけ、何事にも積極的に取り組んだ。	A	施設管理に必要な知識を積極的に学習し、管理員の間で共有しておられます。		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	利用者への対応に不足のない範囲で、経費節減を意識し、取り組んだ。	A	職員で対応できる修繕は行うなど、常に経費削減を心がけておられます。また、利用者が多い日には2人体制で勤務するなど、利用者が快適に過ごせるよう配慮されています。		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	和室の畳、トイレのロータンクを取替えるなど、利用者が満足できるよう館内を整備した。	A	畳の張り替え、トイレのロータンクの更新など、利用者ニーズの高い修繕を、会館内で予算を捻出し、積極的に実施されています。		意見なし
< 課 題 >		特になし。引き続き、適切な管理運営を心がけていく。		特になし。		意見なし
< 改善内容 >		特になし。		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	老人憩いの家の規定に基づいて、適正に運営している。利用登録の手続きは、全員でチェックしている。	A	施設運営上必須である設備点検等は毎年定期的に実施されており、適正な運営を心がけておられます。また、手続きはチェック体制が整えられており、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	個人情報は鍵のかかる管理人室で保管し、不在時は必ず鍵を閉めるよう努めている。	A	個人情報は鍵付保管庫で保管されており、適切に取り扱われています。		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	安全対策としてスリッパは階段で使用せず、2階フロアに設置場所を設け、2階のみ使用している。	A	転倒予防のため、スリッパは2階にのみ設置するなど、事故防止のための取り組みを行っています。		意見なし
④防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であるか。	A	マニュアルを常に手の届くところに置き、非常時には早急に対応できるよう心がけた。	A	管理員が常に防災意識を持ち、有事の際には迅速に対応できるよう配慮されています。		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。	A	緊急時、災害時のマニュアルをより充実させ、どの職員でも必要な対応がとれるよう整備している。	A	バラバラに置いていた連絡網や、緊急時対応マニュアル等を一つのファイルにまとめ、緊急マニュアルとして常に手元に置くようにし、適切な対応ができるよう準備されています。		意見なし
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。						
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	新規利用者には市内在住で60歳以上の方が確認している。	A	新規利用時には住所確認等を行っておられます。市外利用者がいつの間にかグループに参加されていることがありますが、事情を説明して理解してもらいなど、随時適正な利用のために働きかけておられます。		意見なし
< 課 題 >		特になし。		特になし。		意見なし
< 改善内容 >		特になし。		特になし。		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・保険室 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"> 1階和室 畳の張り替え 1、2階トイレのロータンク取替え 1階和室ロールスクリーン設置 		1階休養室の洋室化、和室の畳表替え、大型エアコンの取替え工事、トイレのロータンク更新など、修繕を行い、より快適な環境になりました。 会館独自に広報活動に取り組み、一定の効果が表れており評価できます。 アンケートの「職員の対応はどうか」という項目に対して、満足度が90.3%と非常に高い数字が出ており、常に丁寧な対応をされています。		意見なし
・平成28年度に改善した内容		<ul style="list-style-type: none"> 1階和室 畳の張り替えにより快適に使用できるようになった。 		1階の大型エアコン取替えトイレのロータンク更新により、光熱水費が削減されました。 また、1階和室の畳を表替えしたことで、畳くずが出なくなり利用者から好評を得ています。		意見なし
・平成28年度に改善したことによる効果		<ul style="list-style-type: none"> 畳のすり切れたゴミが利用者の衣服等につき、使用前には掃除してから利用だったが、不快感なく使用できるようになった。 		同上。		意見なし
・問題があり次年度以降改善が必要な点		<ul style="list-style-type: none"> 新規グループの増加 1、2階の小便器フラッシュバルブ取替 非常用照明、不点灯な箇所のバッテリー劣化のため交換必要 屋上の防水改修工事 2階テラスのラッキング及び配管、腐食につき、クーリングタワーの撤去 		会館独自の広報活動を行われ、一定の効果がでていますが、年間利用者数の増加にはつながりませんでした。引き続き、広報活動を行っていただき、利用者の増加を目指してください。 市としてもHPへの掲載以外に、庁内で活動風景写真を紹介するなど協力体制をとっていきます。 施設が老朽化しており、大小さまざまな修繕必要箇所がありますので、必要な箇所は市と協議して下さい。		意見なし
・改善方法とその時期		<ul style="list-style-type: none"> 緊急、災害時の際、非常用照明の取替えが早急に必要。 屋上の防水の劣化のため、早急に改修工事を 2階テラスのクーリングタワーの撤去を市へ予算要求する。 		屋上防水工事については、当課から修繕担当課へ予算要望を出しています。 そのほか、会館で行える規模の修繕は早急に会館で行い、市と協議が必要な物は適宜協議して下さい。		意見なし

【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け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。