

平成29年度 指定管理者評価シート

所 管 課	福祉部 地域福祉課
評価対象期間	平成29年4月1日～平成30年3月31日

平成29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	川西市一の鳥居老人福祉センター
	所 在 地	兵庫県川西市長尾町6番17号
	設置目的	老人の健康の増進、教養の向上等を図るため、川西市老人福祉センターを設置する。
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	社会福祉法人 川西市社会福祉協議会
	所 在 地	兵庫県川西市火打1丁目1番7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)老人の生活相談に関すること。 (2)老人の健康相談に関すること。 (3)老人の教養の向上のための講習会、講演会等の開催に関すること。 (4)老人のレクリエーションのための便宜供与及び老人クラブ活動の推進に関すること。 (5)老人の機能回復訓練に関すること。 (6)施設使用の許可、その取り消し、その他センターの使用に関すること。 (7)施設及び付属設備の維持管理に関すること。 (8)その他、市長が必要と認める業務に関すること。</p>	
指定期間	平成29年4月1日 ～ 平成34年3月31日	

A	優	良
B	良	好
C	課	題
D	要	改
	善	善

施設名	川西市一の鳥居老人福祉センター	管理者	社会福祉法人 川西市社会福祉協議会	所管課	福祉部 地域福祉課
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】	
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】
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。	A	設置目的である老人の健康増進を図るための健康体操を実施し、教養の向上を図るための講座を開催し、また囲碁・将棋・大正琴・カラオケ等の趣味のグループの活動を支援しました。健康相談は、講座(勉強会)開催時に医師・保健師等の講演後、参加者からの相談を受けています。	A	健康体操の実施や趣味のグループの活動支援、また利用者の関心の高い講座を開催するなど、設置目的に沿った運営が行っている。	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	身分を証明する書類(運転免許証、健康保険証等)を提示していただき、職員が施設利用の説明をして、登録手続きを行っています。	A	新規登録時には、身分確認を行ったのち職員が利用方法を説明するという、適切な手順で対応している。	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	センター主催の講座や文化祭等の開催時に、施設内の掲示板や、市広報に掲載するとともに、近隣の自治会にチラシを送付し、PRを行い利用者の増加を図りました。	A	施設内の掲示、市広報への掲載以外にも、近隣にチラシを配布するなど積極的な広報活動している。	意見なし
<課題>		施設内掲示、市広報に掲載、近隣の自治会へチラシを送付していますが、最寄り駅はエレベーターがないこと。また、車を利用される方も狭道でわかりづらい場所に施設があり、利用者増が図りにくい。		近隣に住まれている方を中心に、地域の交流活動拠点として、利用者の増加に努める必要がある。	意見なし
<改善内容>		初めて施設を利用される方が多い場合は、一の鳥居駅等から来られる道路上で職員が立て看板を持ち、誘導を行います。また、人気の高い講座については、同じ内容の講座を行うなど一度参加された方が次回には友人を連れて参加される等、利用者増に努めます。		利用者ニーズに沿った講座の開催や広報活動等に引き続き注力する。	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	個人利用者については、健康器具や入浴サービスを利用することで健康増進につながっています。趣味のグループについては、活動を通じて、交流や親睦を図るなど施設の目的に則って有効に活用されています。	A	健康器具や入浴等を通じ、利用者の健康増進を図る場として有効に機能している。また、趣味のグループの活動を支援し、教養の向上につながる機会を提供している。	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	センター主催の講座のアンケート結果から「相続・終活」の話が聞きたいとの要望があり、長尾自治会会長より講師を紹介していただき終活講座を3回開始しました。	A	利用者の要望に沿った講座を開催するなど、高齢者のニーズにとらえる工夫をしている。	意見なし
<課題>		高架水槽のパイプの凍結破損により入浴サービスを中止したり、空調設備の老朽化から暖房器具が故障し、ご不便をかけることがありました。		特になし。	意見なし
<改善内容>		設備が老朽化しており、耐用年数をはるかに超えているため部品の入手が困難です。軽微なものには、職員が修理し、職員が出来ないものについては、業者に依頼し利用者にご不便がないよう絶えず点検しています。		特になし。	意見なし
(1-3) 利用者の満足度	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	定期講座の開催時にアンケート調査を2回実施しました。(6月29日・8月30日) 男女共用のトイレについて、アンケートを実施しました(9月) 終活講座の開催時にアンケート調査を3回実施しました。(8月22日・30日・9月9日)	A	年5回のアンケートに加えて、個別トイレ改修に係るアンケートを実施しており、評価できる。	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	要望のあった「相続・終活」の講座等を実施しました。	A	要望の多いテーマについて講座を開講するなど、年5回のアンケートから利用者の意向を適切に汲み取っていると見える。	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	苦情があれば、内容を確認し、修理等の可能なことなどは、その都度迅速に対応しています。また、苦情申出者が判明している場合は、本人が納得されるまで丁寧に説明するなど対応しています。	A	苦情が寄せられた際にはその都度丁寧に説明するなど、利用者寄り寄り添った誠実な対応している。	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	意見箱を設けており、投函があれば、投書の内容を把握し、事業に反映するようにしています。29年度については、投函がありませんでした。	A	不満や要望を直接伝えることに抵抗がある利用者もいることから、意思表示の選択肢を広げている姿勢は評価できる。	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	「終活講座」を3回行いました。年齢的に受け入れにくい内容かと思いましたが、「人生の終わりの準備をスムーズにするための話が聞けて良かった。終活は残された家族のためなので今聞けて良かった。」等予想以上に喜ばれ、前向きな気持ちで帰られました。	A	利用者の関心が高いテーマについて講師を招き、質の高い講座を提供できている。受講した利用者は、自立した生活を長く送るために必要な知識を得ることができた。	意見なし
<課題>		センター主催の講座は、部屋の大きさ等の関係から2階で行いますが、2階へ上るには階段しかないため、ご不便をいただいています。男女共用のトイレ、流せない男子トイレにも抵抗を感じられ、和式トイレでもご不便かけています。		施設の老朽化に伴い、必要な修繕・改修について計画的に進める必要がある。	意見なし
<改善内容>		男女別トイレ及びエレベーターの設置をするには、大規模改修が必要となります。		施設の修繕は老朽化したものから、計画的に進める必要があるため、協議を重ねていく。	意見なし

A	優 良
B	良 好
C	課 題 含
D	要 改 善

施設名	川西市一の鳥居老人福祉センター	管理者	社会福祉法人 川西市社会福祉協議会	所管課	福祉部 地域福祉課	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)	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)	評価項目及びポイント	評価レベル
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】	A			A
(2-1) 経費の節減	A		A		(2-1) 経費の節減	A			A
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	空調機(電気・ガス)の使用時は、温度設定(夏28℃・冬20℃)を守っていただくよう依頼しています。 また、施設内についても利用者に迷惑のわからない程度に消灯して節電に努めています。	A	経費節減について、利用者の理解・協力を得ながら積極的に取り組んでおり、金額も前年度と比べ減少している。					
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	特殊な機器(風呂・空調機等)の委託については、随意契約を行っていますが、設備関係などは、見積合わせを行い経費を節約しています。	A	業務委託に際して可能な限り複数業者から見積もりを取るなど、経費節減を意識した適切な運営しているが、現在随意契約を行っている業務の中にも安価となる別の方法がないか、十分に検討する必要がある。					
<課題>				特になし。					
<改善内容>				特になし。					
(2-2) 収入の増加	評価なし		評価なし		(2-2) 収入の増加	評価なし			評価なし
① 収入を増加させるための具体的な方法の検討や取り組みを行ったか。									
② 収入の増加など取り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	評価なし			評価なし
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
D	含	要
	改	善

施設名	川西市一の鳥居老人福祉センター	管理者	社会福祉法人 川西市社会福祉協議会	所管課	福祉部 地域福祉課	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)		
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	法令や市等の指導に基づき、人員の配置は臨時職員3人で行っています。	A	人員配置は適正である。	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	センター主催の講座において、職員として学ぶべき内容のテーマを利用者と共に受け利用者からの対応のために学習しています。利用者に近い内容のテーマを取り上げているため利用者からの相談に役立させています。	A	施設内の各種講座を利用するなどの工夫が見られる。	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	修繕費や保守点検・備品取得等の執行については、相見積もりをとり安い業者を選ぶなど、予算の範囲内で適切に行っています。	A	修繕は、極力複数業者から見積もりを取るなど、適切に運営している。 また、設備を使用する際は、利用者の協力も得ながら光熱水費の節減に取り組んでいる。	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	天候・季節等により車での利用が増えると、センターの駐車場数を上回る車が敷地に停まる時があります。移動をお願いする際、スムーズに行えるよう、フロントガラスから見えるように「グループ名・氏名」を提示してもらうようにしました。	A	限られた駐車スペースを有効に利用するために工夫が見られる。	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	
(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	初回の利用者には、運転免許証などの身分証明書などから、利用条件の市民かどうかの確認を行っています。	A	初回利用時には必ず身分確認を行い、適切な手続きを行っている。	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	個人情報については、鍵のついたキャビネットで保管しており、緊急時以外は、事務室において管理しています。	A	個人情報を鍵付きの保管庫に入れており、適切に取り扱っている。	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	講座の時や初めて来た利用者へは慣れないスリッパを履いて2階へ上がる際、滑ることがあるため、出来るだけ裸足で上がるよう促しています。	A	転倒による事故は大きな怪我につながる恐れがあるため、適宜声かけを行い事故防止に努めている。	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	平日の勤務時間外・夜間等の防犯は、警備会社に委託しています。 防災は、火災時の防火訓練を年2回行い安全対策に努めています。	A	防犯対策として警備会社に業務委託したり、防火訓練を年2回行うなど、有事に備えた危機管理体制を敷いている。	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	事故発生時には、人身緊急マニュアルに従って対応しています。 火災時には、避難誘導計画に基づいて誘導対応します。	A	緊急事態に備えてマニュアルを作成しており、非常時に適切な対応ができるような仕組みが整備されている。	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。	A	趣味のグループには、利用更新の登録申請時に「使用に關しての要項」等を代表者に説明し理解をいただいています。個人利用者が健康器具を使用するときは、時間を決めており、順次利用していただいています。	A	平等な施設利用を達成するために説明会を行っており、適切な配慮をしている。	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。						
<課題>			特になし。		意見なし	
<改善内容>			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	川西市一の鳥居老人福祉センター	管理者	社会福祉法人 川西市社会福祉協議会	所管課	福祉部 地域福祉課	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)		指定管理者二次評価 【外部評価者記入欄】		
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	アンケート結果より「終活講座」を実施しました。「祝儀袋に名前を書いたりすることがあり筆ペンが使えるようになりたい。」との相談があり、住所、氏名等身近な文字を書けるように「筆ペン」の講座を実施し、体幹を鍛えるための「フラダンス」の講座等、利用者の立場に立った講座を行いました。筆ペンやフラダンスは講座を通じて知り合った仲間と共にまだまだ学習したい。とのことから参加者がセンターの登録グループとして自主活動を始めました。			アンケート結果をうまく利用して、利用者ニーズに沿った講座を実施できた。その結果、登録グループの自主活動へつながり、施設の設置目的の達成に積極的に取り組んでいる。			意見なし		
・平成29年度に改善した内容	寄附でいただいたお菓子を活用し、和輪笑まつりの時に抽選会形式で参加者へお菓子を配りました。免許を返還した方や、健康のため自転車で来る利用者が増え、駐輪場奥の花壇を潰し駐輪場を広げました。来館者にもわかるようセンター入り口にコンパネを利用した手作りの看板を立てました。			寄附を活用して行事を充実させる等、経費を節減しながら、利用者ニーズの充足を図っている。			意見なし		
・平成29年度に改善したことによる効果	和輪笑まつりの時に楽しみ抽選会ということで、日常味わえないドキドキ、ワクワク感を体感されました。当選した人、しなかった人も楽しい会場に満足され、とても盛り上がりました。			寄附のお菓子を活用した抽選会の実施により、行事の満足度が向上した。また、駐輪場を拡張した際に、手作りで看板を作成するなど、経費をかけずに、利用環境を改善できた。			意見なし		
・問題があり次年度以降改善が必要な点	当センターは、建築後40年以上経過しており、老朽化が著しく、空調機器、浴室のタイルの剥がれ、風呂のボイラー設備について更新する必要があります。講座を開き新規利用者が増えると、男女共用のトイレに抵抗を感じられたり、和式トイレでもご不便をかけています。2階へ上がるには階段しかないため、ご不便をかけています。			施設の老朽化が激しいため、規模が大きい修繕・改修については計画的に進める必要がある。			意見なし		
・改善方法とその時期	施設及び設備の改修をする場合は、トイレ、エレベーターを含めて改修することが望まれます。空調設備や、浴場の配管等も古く機器のみの更新ではなく、配管も踏まえて更新していくことが望まれます。			大規模な修繕・改修については、適宜市と協議しながら検討すること。			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。