

(様式3)

平成27年度 指定管理業務の評価表

1 施設概要

施設名	伊勢市老人福祉センター	所在地	伊勢市八日市場町13番1号
指定管理者名	社会福祉法人 伊勢市社会福祉協議会	指定期間	H23年4月1日からH28年3月31日
設置目的	福祉健康センター参照		
業務内容	・老人の生活及び健康等の相談に関すること ・老人の機能回復訓練実施に関すること ・老人の教養の向上及びレクリエーション等に関すること ・老人クラブに対する援助等に関すること ・その他老人の福祉増進に必要な事業		
施設概要	施設面積:福祉健康センター2階(1,608.20㎡)、施設内容:鉄筋コンクリート造り		
職員体制	事務職1人		
施設所管課名	高齢・障がい福祉課		

2 収支状況

		(A)	(B)	(C)	(単位:円)	
		平成25年度	平成26年度	平成27年度	比較(C-B)	
事業 収支	収入	指定管理料	1,662,000	1,709,486	1,709,486	0
		利用料金	0	0	0	0
		寄付金	0	0	16,000	16,000
		その他	0	0	0	0
		計(a)	1,662,000	1,709,486	1,725,486	16,000
	支出	人件費	0	0	0	0
		事業費	1,444,482	1,463,822	1,481,133	17,311
		事務費	0	41,999	20,484	△ 21,515
		その他	0	0	0	0
		計(b)	1,444,482	1,505,821	1,501,617	△ 4,204
収支差引額(a)-(b)		217,518	203,665	223,869	20,204	

最新年度(C)と前年度(B)に収支の増減があったものについて記載	コピー機の入替により、事務費支出の低減を図ることができた。
----------------------------------	-------------------------------

3 評価 (別表様式4に基づく総合評価)

指定管理者	市
<p>施設の設置目的の達成を目標に努力した結果、はつらつ教室利用人数が、前年度比較で158人減少したので、途中退会者が出ないような工夫を行い、高齢者の社会参加を推進できるよう努力したい。</p> <p>また、はつらつ教室発表会として位置づけている福祉健康センターフェスティバルには沢山の教室受講者や地域住民が参加し、地域交流や世代間交流が図れた。</p> <p>サービスの質の向上を目的にアンケートを実施し、地域住民のニーズに即した事業や対応を心がけた。今後も、利用者が気持ちよく利用できる老人福祉センターを目指し努力していく。</p>	<p>施設の設置目的を理解し、管理運営については適正に行われていた。また、利用者の増加を目指し新たな取り組みを取り入れるなど積極的に事業を行っていることについては評価できる。</p> <p>今後も利用者のニーズに即した事業展開を心がけ、高齢者の社会参加の推進、福祉増進に努めることを期待する。</p>

(様式4)

指定管理業務の項目別評価表

評価項目		評価				
		指定管理者		市		
業務運営項目	評価の基準	判定	評価理由	判定	評価理由	
施設設置目的の達成	①施設の目的や基本方針の理解	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針を理解していたか。	A	施設の設置目的、基本方針を理解し管理運営に努めた。	A	施設の設置目的や基本方針を理解し管理運営に努めたと思われる。
	②施設設置目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設の設置目的は達成されたか。	A	高齢者を対象とした施設の目的達成に努めた。	A	施設の利用状況、管理状況から施設の設置目的は達成できたと思われる。
	③利用者数	利用者数は当初の目標を達成したか。	B	はつらつ教室の年間利用者数は、平成26年度の5,385人に対し、平成27年度は5,229人となり156人の減となった。定着率の低下が原因と見られ、定着率アップにつながるような教室を企画して行った。	B	各種教室を企画し目標達成に努めたとと思われるが、利用者数が前年度より減少しているため。
	④運営状況	施設の供用日数・供用時間は守られたか。また、適正な施設の運営が行われたか。	A	施設の供用日数、供用時間共に守り、適切な施設運営に努めた。	A	事業計画書に計画された運営が行われ、適正な施設運営と思われる。
	⑤職員の配置状況・勤務実績	職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、業務執行体制(作業責任者・業務担当者)は明確になっていたか。	A	職員配置、勤務実績を適正に行い、業務執行体制についても作業責任者、業務担当者等の役割を設定し安定して勤務体制がとれた。	A	職員の配置状況・勤務実績は適正であったと思われる。
	⑥意思疎通	管理運営業務全般について、市と指定管理者の責任者間で十分な連絡調整がなされていたか。	A	運営業務全般において、伊勢市と協議や連絡調整を行いながら業務を遂行した。	A	運営業務全般において、伊勢市と協議や連絡調整を行いながら業務を遂行していた。
	⑦各種管理記録等の整備・保管	各種業務計画書、点検記録、整備・修繕・事故・故障等の履歴等の各種管理記録等が整備・保管されていたか。	A	点検記録、修繕記録等、整理保管を行った。	A	各種の記録については、適正に整備・保管がなされており、月報・年報にて報告がされていた。
	⑧地域の振興	地域や地域住民との交流・連携に関する取り組みを実施し、地域の振興が図られていたか。	A	ボランティアまつり等のイベント開催支援や、福祉健康センターフェスティバル等を開催し、地域住民との交流や世代間交流を図ることを心がけた。	A	イベント開催及び開催支援を行い、地域交流を積極的に実施していた。
	⑨使用許可等	使用許可等申請が適正に行なわれていたか。	A	使用申請が出された際には随時適切に対応を行い、必要に応じて未申請団体には事前連絡など調整を行った。	A	使用許可等申請の取扱いは適正に行なわれていた。
	⑩利用料金等の徴収状況	徴収、減免、還付等は帳簿等が作成され、適正に行なわれていたか。	A	利用料金の帳簿等を作成、徴収を漏れなく行った。	A	帳簿は適正に作成されていた。
	⑪個人情報	個人情報の取扱いがきちんとなされていたか。	A	各棚、引き出し等施錠を行い個人情報の保管には十分留意した。	A	個人情報漏洩などの問題も発生しておらず、適切に行われていたと思われる。
	⑫法令遵守	関係法令を遵守していたか。	A	法令を理解し遵守していた。	A	法令違反は見受けられなかった。

サービスの質の向上	①施設利用状況及び利用者数増加への取り組み	利用者数の増加や利便性を高めるための具体的な取り組みが行なわれていたか。	A	高齢者教室開催については、工夫を心がけ、福祉健康センターフェスティバル等も開催し、利用者増員の努力を行った。	A	新たな取り組みを取り入れるなど積極的に事業を行っていた。
	②利用者の平等な利用	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取り組みを行なったか。	A	常に打ち合せ等を行い、情報共有しサービスの水準を確保をした。	A	サービス水準については、期待される水準にあった。
	③適切な情報提供	全ての利用者が情報を得ることができるよう適切な利用情報の提供を行なったか。	A	社協だよりに各教室の募集掲載。福祉健康センターだよりを年4回発行公共機関等に配布したり、ホームページ等でも情報提供した。	A	適切な利用情報の提供を行っていたと思われる。
	④非常時・緊急時の対応	緊急時のマニュアルが整備され、従業員訓練の実施や事故発生時・緊急時の対応は適切か。	A	緊急時のマニュアルを作成し、年2回の避難訓練を開催し、職員が誘導方法などを訓練したり、職員全員がAEDの訓練を受講し適切な対応を心がけた。	A	緊急時を想定したマニュアル整備、避難訓練を実施するなど、適切に行われていた。
	⑤苦情解決体制及び対応	利用者からの意見・苦情等を受けて迅速かつ適切に処理できる体制が整っていたか。また、事故、苦情に対する対応は適切であったか。	B	意見を聞きとり迅速に対応し苦情解決に心がけた。	A	利用者からの意見・苦情等を受けて迅速かつ適切に処理できる体制が整っていたと思われる。
	⑥自主事業	利用者ニーズに即した自主事業が行なわれていたか。	A	アンケートを行い、利用者の要望等を聞き取り新たな教室を開催した。年度末には、はつらつ教室作品展を開催することで、受講者の意欲	A	利用者ニーズに即した自主事業が行われていた。
	⑦事業の評価	事業実施後に確認・見直しが行なわれ、次年度へつなげる取り組みがなされていたか。	A	事業実施後に反省会等を実施し、問題点を話し合い、次年度につなげる努力をした。	A	次年度に向けての見直し等は行っているが、それをどこまで次年度に反映させるかが課題と思われる。
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	建物・設備・植栽等が適切に管理され、安全性の確保、良好な機能及び美観の保持がされていたか。	A	設備の定期的点検、建物の安全点検を行い記録をまとめ、適切に且つ安全性の確保を心がけ、植木剪定等も定期的に行い美観の保持に努力した。	A	毎月安全点検等適切に行い、月報にて報告されていた。
	②備品等の管理	備品の管理・点検・保守は適切に行なわれていたか。	B	定期的に点検を行い丁寧に扱うことを心がけ、保守を行った。	A	破損や紛失がなく、適正に管理されていた。
	③修繕業務	点検のよって異常が認められた場合は、速やかに修繕・交換・整備・調整等の適切な処置を講じ、その内容を記録されていたか。	A	場所によっては迅速に対応。異常があった場合は確認・記録をとり伊勢市に報告し、利用者の安全性を第一に考えた。	A	毎月点検を行い、月報により適切に報告されていた。
	④清掃業務	清掃は適切に行なわれていたか。	A	事前に予定を立て予定通り点検、測定、清掃を行い、気持ちよく利用していただくよう心がけた。	A	清掃は適切に行なわれていた。
	⑤防犯体制	鍵の管理及び防犯に対する対策、対応は適切だったか。	A	鍵はきめられた所に保管し、貸出簿の記入。最終退館には退館簿の記入を行った。防犯のため、夜間は業者に委託し、セキュリティ強化に努めた。	A	防犯に関する問題はなく、鍵の管理及び防犯に対する対策、対応は適切であった。

〈各項目ごとの判定〉

判定	評価基準
A	協定書・仕様書・事業計画書に定める内容を忠実に履行、又は水準以上の運営がなされ、優れていると認められる。
B	概ね、協定書・仕様書・事業計画書に基づいて運営がなされているが、一部に改善の必要性が認められる。
C	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされておらず、早急な改善が必要である。