

平成27年度 老人福祉センター（楠風荘）の管理運営に対する評価票

所管課：健康福祉部高齢福祉課

評価対象期間：平成27年4月1日～平成28年3月31日

評価委員会開催日：平成28年11月30日

1 指定管理者

指定管理者	株式会社ビケンテクノ
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日（5年間）
施設概要	高齢者の教養の向上やレクリエーション等のための事業の実施。身体機能の回復・訓練、生活・健康等の相談。
指定管理料	18,456千円（5年間 92,280千円）

2 管理運営の内容

項 目	平成27年度の状況
運営状況	<ul style="list-style-type: none"> ○利用者増加への取組みと自主事業の展開 <ul style="list-style-type: none"> ・人間関係づくりの場として、映画会、大広間開放の日、カラオケの日、演芸大会、慰問歌謡ショー、音楽療法、健康フラダンス等を開催 ・各地区老人クラブ、趣味同好会等と連携し新たな仲間づくり等を推進 ・大東市とのカラオケ交流会を開催 ・高齢者の健康増進のための正しい薬の飲み方教室を開催 ○情報提供 <ul style="list-style-type: none"> ・広報ちらし「楠風荘だより」（毎月号）の配布 ・市の広報やホームページを活用した事業案内 ・利用者に様々な情報を提供（敬老会案内等） ○安全確保対策等 <ul style="list-style-type: none"> ・非常時の管理運営体制確立のため、緊急連絡網を作成・整備 ・利用者の参加を得て、消防署立会による避難訓練・防火訓練を実施 ・利用者の参加を得て、警察の指導による交通安全教室を実施
維持管理状況	<ul style="list-style-type: none"> ○保守点検等 <ul style="list-style-type: none"> ・保守点検計画による日常管理や定期点検、補修整備の実施 ・大浴場の網戸取替工事、・浴槽ろ過材入替工事 ・ガス給湯器取替工事、・非常照明バッテリー交換 ○備品の管理 <ul style="list-style-type: none"> ・備品の管理台帳を作成・整備 ○清掃業務 <ul style="list-style-type: none"> ・施設従業員全員による雑草の除去、敷地内の清掃を実施 ○環境への配慮 <ul style="list-style-type: none"> ・施設利用サークルの協力を得て、空き缶・古紙を再利用する活動を展開 ・雨水利用のため、雨水タンク200リットル缶を3ヶ所設置し、植栽に活用 ・前面道路を中心に清掃維持管理に努め、近隣環境にも配慮 ○職員研修 <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者の社内から講師を派遣し全従業員を対象に人権研修を実施
利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・平成27年度 延利用人数 29,846人 （平成26年度 延利用人数 31,494人） 利用者数は前年度比較で約5.2%下がりました。 ・施設利用に関するアンケート調査の実施

収支状況	・平成27年度 18,456,000円（送迎マイクロバス 699千円含む） 【平成26年度 18,456,000円（送迎マイクロバス 838千円含む）】
------	---

3 利用者へのアンケート調査

平成27年度の状況	
調査の実施内容	対 象：施設利用者 調査期間：平成28年1月12日～平成28年2月6日 調査方法：窓口配布 回答件数：調査期間中自由記入により124件
調査の結果	施設に対する感想：「満足」、「ほぼ満足」約88%・ 「普通」約12%（回答なしの方を除く） 施設スタッフの対応など利用サービスに対する感想： 「満足」、「ほぼ満足」約89% 「普通」約11%（回答なしの方を除く） 利用頻度：「1ヶ月に2回以上」 約67% 「1～3ヶ月に1回」 約24% 「年1～3回」 約9% （回答なしの方を除く）
主な苦情・意見等	満足です。スタッフのみなさんがよくしてくれます。木曜日にも風呂をお願いします。いつもありがとう。今のままで十分満足です。

4 施設の評価

管理運営の総合評価	○5 ○4 ●3 ○2 ○1
講 評	<p>老人福祉センターは、高齢者の方々に健康の増進や教養の向上を提供することを設置目的の一つとし、健康フラダンス教室や医療講演会をはじめとした各種教室、映画会などを開催している。その中においても健康フラダンス教室については、年間36回開催して855人の参加を得るなど引き続き好評を得ている。また、健康づくりとして医療連携などを図るべく、近隣病院の協力を得たうえで、医療講演会と栄養講座を年に各2回開催していることは、施設の効用を最大限に発揮されているものとして高く評価できる。</p> <p>本施設は60歳以上の人を対象とする施設であるが、アンケート調査による利用者の内訳を見ると、70歳以上の方が75%を占めるなど、とくに高齢者に対する安全確保への配慮が必要となるため、当該年度においても利用者参加のもと、消防署員による避難訓練・防火訓練を実施していることは一定評価できる。</p> <p>施設の維持管理については、大浴場の網戸取替工事や浴槽ろ過材入替工事、ガス給湯器取替工事、非常照明バッテリー交換を行うとともに、定期点検や補修整備も実施され、日頃から維持管理に努められているものと一定評価する。</p> <p>また、空き缶や古紙の回収に加え、雨水の集水缶を最大限に植栽に活用しているほか、利用者に対して冷暖房をはじめとした節電を呼びかけるなど環境問題への取組みにも引き続き力を注がれている。</p> <p>施設に対する感想では、アンケート調査によると、「満足・ほぼ満足」が約88%となっており、施設スタッフの対応についても約89%が「満足・ほぼ満足」と概ね妥当な評価を得ている。</p> <p>その一方で、収支報告では前年度収支よりも増収となっていることから、現状に慢心することなく自主事業の充実に努めていただきたい。その</p>

	<p>なかでも近年利用者が減少傾向にあることから、60歳代の高齢者をはじめとした新たな利用促進事業について、貴社がこれまで培われて来られたノウハウを活かし市に提案いただきたい。</p> <p>上記で指摘した点を踏まえ、次年度以降も民間企業が指定管理者として運営するメリットをよりいっそう活かし、顧客満足度の追及を図るとともに、施設職員が協力・連携し、創意工夫を凝らした運営を行うことを大いに期待する。</p> <p>これらを総合的に判断すると「3」という評価が妥当である。</p>
--	--

(参考) 評価の基準

- 5 計画内容を上回る（非常に満足できる）結果
- 4 計画内容をやや上回る（満足できる）結果
- 3 計画内容どおりの（妥当と判断する）結果
- 2 計画内容をやや下回る（不満が残る）結果
- 1 計画内容を下回る（非常に不満が残る）結果