

平成29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29年4月1日～平成30年3月31日

評価委員会開催日：平成30年8月9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29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、医療講演会、音楽療法教室、健康フラダンス教室、映画会、バンド演奏会等を開催 ・老人クラブ連合会をはじめとした団体と連携し、コミュニケーションの拡大などによる仲間づくり等を推進 ・利用者感謝デーにおいてコーラス・カラオケ披露の機会を提供 ・素人演芸大会で年2回利用者が出演するステージを企画・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）の作成・配布 ・市の広報誌やホームページを活用した事業案内 ・利用者に様々な関係情報を提供（市敬老会案内等） ○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、緊急連絡網を整備 ・利用者の参加を得て、消防署立会による防火訓練・避難訓練を実施 ・災害時マニュアルの内容確認を施設長がリーダーとして実施
維持管理状況	<ul style="list-style-type: none"> ○保守点検等 <ul style="list-style-type: none"> ・保守点検等による日常管理や定期点検、補修・改修工事の実施 ・浴室内緊急用ブザー設置工事、ボイラー緊急修繕工事、貯湯槽清掃・消毒作業、漏電ブレーカー交換工事、天井応急修繕工事等 ○備品の管理 <ul style="list-style-type: none"> ・備品管理台帳を高齢福祉課と連携して整備 ○清掃業務 <ul style="list-style-type: none"> ・施設従業員全員による雑草除去、敷地内の清掃を実施 ○環境への配慮 <ul style="list-style-type: none"> ・冷暖房時のドア等の開閉の周知、風呂の温度管理の徹底、利用者不在の際の冷暖房や照明の管理徹底、春夏季の窓開放を展開 ○職員研修 <ul style="list-style-type: none"> ・「誰もが生き生きと働くために」をテーマに施設全従業員を対象とした人権研修を12月に実施
利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・平成29年度 延利用人数 29,901人 （平成28年度 延利用人数 29,602人） 利用者数は前年度比較で約1.0%の増加 ・施設利用に関するアンケート調査を実施

収支状況	・平成29年度 18,456,000円（送迎マイクロバス 867千円含む） 【平成28年度 18,456,000円（送迎マイクロバス 691千円含む）】
------	---

3 利用者へのアンケート調査

平成29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30年3月1日～平成30年3月31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152件
調査の結果	施設に対する感想：「満足」、「ほぼ満足」約77%・ 「普通」約21%（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81% 「普通」約18%（回答なしの方を除く） 利用頻度：「1ヶ月に2回以上」 約85% 「1～3ヶ月に1回」 約15% 「年1～3回」 0% （回答なしの方を除く）
主な意見等	設備が古い。駐車場が狭い。照明が暗い。トイレが臭い。 耐久年数が経過しているが修理しながら良く運営されている。

4 施設の評価

管理運営の総合評価	○5 ○4 ●3 ○2 ○1
講 評	<p>老人福祉センター楠風荘は、高齢者の方々に健康の増進や教養の向上、レクリエーション活動などの為の場を提供することを設置目的とし、医療講演会や音楽療法、健康フラダンスをはじめとした各種教室、映画会などを開催している。その中でも健康フラダンス教室については、年間36回開催し、740人の参加があるなど引き続き好評を得ている。また、新規利用者の開拓を図るため、昨年11月に藤井寺バンドの演奏会を開催し、124人の参加があったことは、自主事業について有効に行なわれているものと高く評価する。</p> <p>本施設は60歳以上の人を利用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85%近くを占めるなど、利用者に対する安全確保に向けた配慮が必要となるため、利用者参加のもと、消防署員による避難訓練や防火訓練を実施されていることは一定評価する。</p> <p>また、施設の維持管理については、浴室内の緊急用ブザー設置工事やボイラー修繕工事、天井応急修繕工事などを市と連携して行うとともに、定期点検も実施され、日頃から維持管理業務を適正に執行しているものと一定評価する。</p> <p>加えて、空き缶を再資源として利用され、古紙回収を含めて分類整理回収し、再資源化に対する回収金を春・秋の演芸大会の抽選品として還元されていることについても一定評価する。</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77%となっており、施設スタッフの対応についても約78%が「満足・ほぼ満足」との評価を得ている。</p> <p>その一方で、アンケートでの意見を拝見すると、トイレが臭いとあったり、現地視察時において、部屋の障子や壁紙が汚れていたのが見受けられ</p>

	<p>た為、利用者が快適に使用できるよう、市と協議を行ないながら、施設の管理に努めていただきたい。</p> <p>上記の指摘事項を遵守するとともに、従前から指摘しているように、民間企業が指定管理者として運営するメリットを最大限に活かし、顧客満足度の追求を図るとともに、施設職員が協力して創意工夫に基づいた運営が行われることを強く期待する。</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