

# 指定管理者評価シート(総括)

評価期間: 令和4年4月～令和5年3月

施設名	古賀市社会福祉センター千鳥苑(しゃんしゃん含む)	施設所管課(部・課)	保健福祉部 福祉課
所在地	古賀市千鳥3丁目3番1号		
設置目的	市民の社会福祉の充実、健康の保持増進及び教養の向上に資するため。		
施設概要	市民の交流及び活動の場を提供し、また、高齢者等に対し、生きがい活動等の介護予防支援事業を実施する。		
指定管理者	社会福祉法人古賀市社会福祉協議会	指定期間	平成31年4月1日 ~ 令和6年3月31日

評価項目			自己評価 (指定管理者)	最終評価 (委員会)	備考		
1 事業計画書の内容が、利用者の平等な利用の確保及びサービスの向上が図られるものであること  (手続条例第4条第1項第1号)	1 利用者の平等な利用の確保	1 施設運営のための運営方針は適切か	3	3	利用者について、新型コロナウイルスの影響が少なからず残っていることから、単純に昨年利用者数(27,899人)と比較することはできないが、コロナ禍前の平成31年度の利用者数(47,302人)に戻りつつあることから、目標(計画)どおり適切に管理運営がなされている。「しゃんしゃん」については、感染予防対策を徹底し、新規プログラムやコロナ禍で中止していた行事の再開等により年間利用者数が目標を上回ったことを評価する。		
		2 事業内容等に偏りがないか	4	3	高齢者へのサービスはもとより子どもの居場所づくりを行う法人HUGっ子や福岡女学院看護大学生の実習を受け入れ若者の利用にもつながっているため、年代に隔たり無く運営できており、目標(計画)どおり適切に管理運営がなされていると評価するが、計画の範囲内の実績であると判断する。また、重点課題の多目的グラウンドの活用、バスの有効利用について、今後の工夫に期待したい。「しゃんしゃん」は栄養改善プログラムの中止や送迎バスの新規団体の利用実績無しなどコロナ禍の影響を受けた面もあったが、感染対策を講じつつ、利用者が楽しめる新規プログラムを導入し、利用者の過ごしやすい環境づくりを徹底したことを評価する。		
		3 利用者の平等な利用が確保されているか	3	3	入館者への挨拶・声かけを徹底しており、新規利用者・団体に対して、限られた職員の中で館内の案内等、丁寧に説明を行っており目標(計画)どおり適切に管理運営がなされていると評価する。		
		4 利用促進への取組内容は適切か	4	3	社協だより等を利用し広報活動を行った結果、メンバーを募集を行っている各団体への加入につながることができた。また、指定管理者の自主事業として第2包括支援センターを併設しているが、相談者にしゃんしゃんの案内を行い、利用へつなぐ等連携ができており、目標(計画)どおり適切に管理運営されていると評価する。「しゃんしゃん」については、地域の福祉会等に出向いての事業説明や予定表の市内施設等への掲示、無料体験の実施が利用者増加へ繋がっていることを評価する。		
	2 利用者へのサービス向上	1 サービス向上のための取組内容は適切か	1 サービス向上のための取組内容は適切か	4	3	令和2年度、3年度は新型コロナウイルスにより開催ができなかったカラオケ発表会等のイベントを再開することができている。また、生活相談窓口を設置しており取組としては評価できるが、相談件数が3件となっていることから今後の創意工夫を期待したい。以上のことから目標(計画)どおり適切に管理運営がなされていると評価するが、計画の範囲内の実績であると判断する。	
			2 利用者の意見の把握・反映の内容は適切か	3	3	日々の受付時やアンケート調査により、センター運営等に対する利用者からの質問・意見等を把握し、利用者同士が気持ちよく施設を利用できるよう取組を行っていることから目標(計画)どおり適切に管理運営がなされていると評価する。	
			3 利用者からのクレームへの対応は適切か	3	3	高齢者の利用が多い施設であり、風呂での黙浴のルールを守れないなど、どうしても一定のトラブルが起きるが、指定管理者として施設内の巡回や利用者の施設利用方法を管理し運営していることから、目標(計画)どおり適切に管理運営がなされていると評価する。	
		4 施設の設備等の活用の内容は適切か	4 施設の設備等の活用の内容は適切か	4	4	部屋の予約を新規団体が参入しやすくなるよう3か月毎の申請としているが、楽器を使用する団体や研修会を行う団体が隣接しないよう受け付けるなど利用者へ配慮を行っている。また、施設利用者は高齢者が多いため、入浴の際は受付でかごを渡すなどして入浴者の管理を行っているが、事故を防ぐため極力一人だけでの入浴にならないよう声かけを行うなど、きめ細やかな対応を行っている。また、新たに要介助者向けのお風呂貸切サービスを始めるなど、目標(計画)を上回る管理運営がなされていると評価する。	
			5 地域との交流のための取組内容は適切か	5 地域との交流のための取組内容は適切か	3	3	福岡女学院看護大学生の受け入れについて、例年実習で受け入れを行っているが、令和4年度から新たに「看護学総合実習」として追加で受け入れを行っており若者と高齢者の交流の場として利用者に提供できている。(2日間11人受け入れ)。また、千鳥苑利用団体にしゃんしゃんでの活動(ボランティア)実施ができないか声かけを行い、しゃんしゃんで「レクダンス」などの新規プログラムを行うことができ、団体としゃんしゃんをうまくマッチングすることができており、目標(計画)どおり管理運営がなされていると評価する。「しゃんしゃん」について、手芸活動と連携したボランティアの活動により、アンケートでも高い評価となっていることから、報告に記載されている通り、利用者の生きがい活動へ繋がっていると評価する。また、問い合わせへ丁寧な対応を行ったことが、利用者増加へ繋がっていると評価する。

評価項目			自己評価 (指定管理者)	最終評価 (委員会)	備考	
2	事業計画書の内容が、公の施設の適切な維持及び管理並びに管理に係る経費の縮減が図られるものであること  (手続条例第4条第1項第2号)	1 施設の維持管理の内容及び手法	1 施設・設備の維持管理の取組内容は適切か	3	3	日々館内の巡回点検を行うことで施設及び設備を維持し適切に管理運営できている。また、メディアで他の公衆浴場のレジオネラ菌が話題となったが、千鳥苑では公衆浴場でないにもかかわらず年1回の水質検査を実施するなど、衛生管理水準の高さがメディアでも取り上げられている。以上から目標(計画)どおり適切に管理運営がなされていると評価する。
			2 安全管理・安全対策は適切か	3	3	定期的な館内巡回点検や避難訓練等実施しており、目標(計画)どおり適切に管理運営がなされていると評価する。
	2 施設の管理運営に係る経費の内容	1 経費節減のための取組は適切か	3	3	利用者の協力による経費節減や、のれんの設置による省エネルギー及び環境に配慮した取組の実施等を行っており、目標(計画)どおり適切に管理運営がなされていると評価する。	
3	事業計画書に沿った管理を安定して行う能力を有しているものであること  (手続条例第4条第1項第3号)	1 収支計画の内容及びその実現性	1 収支計画と事業計画の整合は取れているか	3	3	事業計画に基づき適正な管理運営ができるよう努める中で、社会福祉事業区分資金収支内訳表(指定管理部門)から見る収支バランスは良好で、目標(計画)どおり適切に管理運営がなされていると評価する。
		2 安定した運営が可能となる人的能力	1 職員の採用・確保・配置の方策は適切か	3	3	コロナ禍での感染予防対策や、「お風呂貸切サービス」の開始による夜間利用団体の増加等で業務も増える中、限られた職員で効率よく業務分担をされており、目標(計画)どおり適切な管理運営がなされている。
			2 職員の研修体制等は十分か	3	3	人権学習や定期的な研修に参加している。また、メディアで公衆浴場のレジオネラ菌が話題となったことを受け、関連する講習会に参加しており、目標(計画)どおり適切に管理運営がなされていると評価する。
4	前3号に掲げるもののほか、公の施設の設置目的を達成するために十分な能力を有しているものであること  (手続条例第4条第1項第4号)	1 安定した運営のための財政的基盤	1 団体の財務状況は健全か	3	3	事業計画に基づき適正な予算執行に努めており、目標(計画)どおり適切に管理運営がなされていると評価する。
		2 個人情報の保護措置・情報公開	1 個人情報の保護措置及び情報公開の取組内容は適切か	3	3	古賀市社会福祉協議会個人情報保護に関する方針等に基づき適正な取り扱いに努めており、目標(計画)どおり適切に管理運営がなされていると評価する。
		3 類似施設の運営実績	1 類似施設や類似業務を良好に運営した実績はあるか	-	-	
5	その他	1 その他の提案・企画	1 提案・企画の内容等は適切か	3	3	感染症予防の観点から中止した事業があるものの、令和3年度から比べるとカラオケ発表会など再開できた事業もある。社会福祉センター条例や指定管理協定書に基づき、できる限りの取組を実施しており、目標(計画)どおり適切に管理運営がなされていると評価する。

#### 指定管理者のコメント(自己評価・PR等)

コロナ禍での3年目を迎え、感染症の第6波から第8波への移り変わりによる変動は見られたものの、年間利用者総数は目標48,430人に対し40,730人、達成率は84.1%に留まりましたが、感染予防のための休館や時短営業の指示が令和4年度は幸いにしてなかったことから、利用を自粛していた団体の利用再開や新規団体(5団体)の利用開始、社協だよりによるメンバー募集団体の紹介、利用者の紹介等による入浴やカラオケ等を目的とした個人利用者の増加、さらには感染対策を施したうえで3年振りのカラオケ発表会や感謝祭等のイベント開催により、前年度比では12,831人の増加となりました。しゃんしゃんでは、感染症の影響はあったものの、個人や団体ボランティアの協力と職員による新規プログラムの導入、多目的グラウンドを活用した屋外プログラムの取り入れ、3年振りの敬老会や外出事業の開催、隣接する古賀市第2地域包括支援センターとの連携による無料体験利用者の積極的な受け入れ等により、年間利用者総数は目標3,130人に対し3,211人、達成率102.6%となりました。

#### 所管課のコメント(福祉課)

多目的グラウンドの活用についてはコロナ禍に入った令和2年度、3年度よりも利用者数が減少しており、新型コロナウイルスなどの社会的な影響が作用していると考えられるが、次年度に向けて利用者が伸びるよう工夫されることに期待したい。所管課(担当者)として施設に足を運んだ時に、いつも利用者が笑顔でいきいきと利用されていることが感じられるため、利用者数が目標値に達しなかったものの、利用者に寄り添ったサービスが展開されているものと見受けられる。また、新規団体の利用やイベントの再開などコロナ禍でできることを工夫し、令和3年度と比較して大幅に利用者数の増加につなげたことは評価できる。「しゃんしゃん」について、コロナ禍による制限を受けた面がありつつも、少しずつ活動を再開しており、外出事業の開催や新規プログラムの導入などの取組が目標年間利用者総数を大きく上回る結果に繋がったと評価する。指定管理者からのヒアリングにより、しゃんしゃんの利用者で最も利用歴が長い方では18年間利用している方が3人ほどいること、利用者の最高齢は92歳で、要支援の認定になることもなく、元気に活動されていることなど、数字での評価に現れる部分ではないが、利用者にとって居心地が良く、活動しやすい環境づくりがなされており、現場の指定管理者が良い対応を行っているからその結果であり、施設を適切に管理運営できていると評価する。

#### 評価委員会のコメント

- 全体を通して、計画に基づき適切に管理運営を行っていたと評価する。
- 令和4年度も引き続き新型コロナウイルス感染症の影響がある中、感染予防対策を徹底し、施設の安全管理に努めていただいた。
- 施設の設備の活用及び利用者の利便性向上のために、新たに要介助者向けのお風呂貸切サービスを始めた点を高く評価する。
- 重点課題にあげている、多目的グラウンドの活用、バスの有効利用について、今後さらなる工夫をいただき利用を促進されることを期待する。