

指定管理者評価シート(総括)

評価期間:平成31年4月～令和2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 (千鳥苑)福祉課 (しゃんしゃん)介護支援課
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(所管課記載)
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	4	3	千鳥苑においては、年間利用者数について、2月、3月の新型コロナウイルス感染症予防による活動の自粛があったが、計画当初の48,100人に対して47,929人の利用者であった。計画を超える利用者にはなっていないが、目標(計画)どおり適切に管理運営がなされていたと評価する。 しゃんしゃんにおいては、1日平均利用人数が14.6人で昨年度から1.8人増え、運営方針は適切で、計画どおり適正な管理運営がなされている。
		2 事業内容等に偏りがないか	4	3	千鳥苑においては、各イベント等は例年通り行われており、普段は高齢者の利用が多いが夏休み子ども体験道場等を実施していることで多世代の利用が図られており目標(計画)どおり適切に管理運営がなされていると評価する。 しゃんしゃんにおいては、高齢な利用者に適した活動を行い、目標(計画)どおり適正に管理運営がなされている。
		3 利用者の平等な利用が確保されているか	4	3	千鳥苑においては、減免要領に基づき適切な手続きを実施しているが、計画を上回る管理運営までには至っておらず、利用目標(計画)どおり適正に管理運営がなされていると評価する。 利用料徴収、サービスの提供等公平に目標(計画)どおり適正に管理運営がなされている。
		4 利用促進への取組内容は適切か	4	4	千鳥苑においては、フェイスブックなどを活用した情報発信や手作りポスター等による丁寧な説明により利用促進がなされていること、また、せんきょ割など、割引制度の利用が大きく伸び、運営の努力が見られ目標(計画)を上回る管理運営がなされていると評価する。 しゃんしゃんにおいては、新規プログラムの導入を図り利用者受入の工夫及び活動スペース拡張の効果から計画を上回る管理運営がなされている。
	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	4	3	千鳥苑においては、定期的な生活よろず相談、感謝祭やカラオケ発表会などで参加者が自ら運営に係る組織と連携するなど、サービス向上のための取組を実施しており、目標(計画)を上回る管理運営がなされていると評価する。 しゃんしゃんにおいては、利用の形態を曜日選択、プログラム選択と複数化を行い、目標(計画)どおり適正に管理運営がなされている。
		2 利用者の意見の把握・反映の内容は適切か	3	3	千鳥苑においては、アンケート調査やご意見箱の設置することにより施設利用者の意見・要望を把握している。また、利用者マナーについて意見が出ているが、適切な対応を取っており、目標(計画)どおり適正に管理運営がなされている。 しゃんしゃんにおいては、利用者に寄り添い「声」を取入れ、目標(計画)どおり適正に管理運営がなされている。
		3 利用者からのクレームへの対応は適切か	3	3	千鳥苑においては、施設内外を定期的巡回を行い、設備点検に努めており、目標(計画)どおり適正に管理運営がなされていると評価する。 しゃんしゃんにおいては、利用者のクレームというレベルのものではなく、要望程度の意思表示はあるが目標(計画)どおり適正に管理運営がなされている。
		4 施設の設定等の活用の内容は適切か	4	3	千鳥苑においては、円滑な貸し部屋の運用を行っており、部屋が不足する場合等は柔軟な対応ができており、目標(計画)どおり適正に管理運営がなされていると評価する。 しゃんしゃんにおいては、目標(計画)どおり適正に管理運営がなされている。活動スペースを拡張した趣旨を踏まえ、より一層有効活用を図られたい。

評価項目				自己評価 (指定管理者)	最終評価 (委員会)	備考(所管課記載)	
			5 地域との交流のための取組内容は適切か	4	3	千鳥苑においては、地域福祉の拠点施設として、中学校の福祉体験や職場体験の受け入れなど、世代の垣根を越えた取組を実施しており目標(計画)を上回る管理運営がなされている。しゃんしゃんにおいては、近隣の学校、施設等と引き続き交流を行ってほしい。目標(計画)どおり適正に管理運営がなされている。	
2	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	千鳥苑、しゃんしゃん共に日常点検・巡視点検を行い施設や利用者の安全管理に努めており、目標(計画)どおり適正に管理運営がなされている。	
			2 安全管理・安全対策は適切か	3	3	千鳥苑においては、避難誘導訓練や防災訓練等を実施しており、訓練形式については想定を変え実施していることから工夫がみられ、目標(計画)どおり適正に管理運営がなされている。しゃんしゃんにおいては、安全なプログラムの実施や高齢者に配慮した運営が行われ、目標(計画)どおり適正に管理運営がなされている。	
	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	千鳥苑においては、省エネルギー及び環境に配慮した取り組みを実施し、九州電力(株)に電力使用量調査を依頼するなど経費節減への努力が見られ、目標(計画)どおり適正に管理運営がなされている。しゃんしゃんにおいては、ボランティアを活用し、人件費の節減を図り目標(計画)どおり適正に管理運営がなされている。	
3	1	事業計画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	千鳥苑、しゃんしゃん共に具体的な事業計画に基づき適正な管理運営ができるよう努めており、夜間利用増に伴う対応についても柔軟に対応しており、目標(計画)どおり適正に管理運営がなされている。
			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	千鳥苑、しゃんしゃん共に予約状況、事業実施状況に合わせ、経験がある職員を配置する等、適正な人員配置に努めており、目標(計画)どおり適正に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	千鳥苑においては、職員研修や市の主催する人権学習を実施しており、目標(計画)どおり適正に管理運営がなされている。しゃんしゃんにおいては、利用者に専門性を持って対応できるように介護初任者研修の受講(16回)を受講し、目標(計画)どおり適正に管理運営がなされている。
4	1	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	千鳥苑、しゃんしゃん共に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)どおり適正に管理運営がなされている。
			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	千鳥苑、しゃんしゃん共に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)どおり適正に管理運営がなされている。
			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	1	その他の提案・企画	1 提案・企画の内容等は適切か	3	3	千鳥苑においては、社会福祉センター条例や指定管理協定書に基づき適正な事業実施に努めており、目標(計画)どおり適正に管理運営がなされている。しゃんしゃんにおいては、目標(計画)どおり適正に管理運営がなされている。利用者の送迎外でバスの有効活用について提案していただきたい。	

指定管理者のコメント

福祉施設の拠点としての取り組みにより、1月までの利用者数は前年度を1,300人超える状況でしたが、新型コロナウイルス感染症予防による団体利用者の活動自粛や交流事業・講座等の中止の影響で、2,3月は前年度より2,000人近くの減少となりました。利用者総数は、目標48,100人に対し、47,302人、達成率98.3%となりました。事業運営にあたっては、「つながり・ひろがり・笑顔」での接客に心がけました。また、広報活動や来館者への丁寧な案内に力を入れることで新規利用者が増えました。多世代の地域交流促進では、継続的な受け入れにより、交流の場が広がりました。また、事業においても、利用者の自主的な運営協力がさらに深まり、事業の拡大、充実を図ることができました。「しゃんしゃん」ではプログラムの充実、一日体験の丁寧な受け入れ、プログラム別の増により、目標3,100人に対し、3,486人と大きく上回ることができました。

評価委員会のコメント

- ・全体を通して、計画に基づき適正に管理運営を行っていただいと評価する。
- ・利用者アンケートに悪い評価がほとんどなく、特に職員対応については高く評価する。現状の高いサービスを維持してほしい。
- ・多目的グラウンドの利用促進について、利用ルールや利用料の変更などにより利用団体・利用者数が増加しており利用活性化は認められるが、より一層の利用拡大に努めてほしい。