

指定管理者評価シート(総括)

評価期間: 令和3年4月～令和4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	利用者数について昨年同様コロナ禍であったが利用者は微増している。「しゃんしゃん」については、コロナ禍で感染予防を徹底し、ボランティアや利用者との協力して事業を維持継続できている。上記のことから目標(計画)どおり適切に管理運営がなされている。
		2 事業内容等に偏りがないか		4	4	高齢者へのサービスのみならずコスモックスと連携し、コスモックのお屋の消毒時間には千鳥苑のロビーで子供たちの受入れを行っていることから、子ども達が主体的に宿題やカードゲームを行いに来るようになった。また、看護大生の聞き書きの実習の受け入れを行っており、千鳥苑としては高齢者と学生のマッチングの手伝いを行っている。「しゃんしゃん」についてはコロナ禍で、活動内容に制約が出る中、新しいプログラムを導入したり、既存のプログラムを見直す等行っている。上記からことから目標(計画)を上回る管理運営がなされていると評価する。
		3 利用者の平等な利用が確保されているか		3	3	地域福祉の拠点として、誰もが気軽に利用できる施設運営を心掛けるとともに、利用料徴収や減免手続き等の説明についても、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		3	3	コロナ禍で積極的な行動はできなかったものの、高齢者に分かりやすいポスター作成に取り組んでいる。また「しゃんしゃん」についても、コロナ禍で感染予防を行うために積極的な広報活動はできなかったが、無料体験の実施や第2包括支援センターを通じた紹介等、新規利用者を増やせた。上記のことから目標(計画)どおり管理運営がなされていたと評価する。
	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		4	3	生活相談窓口の対応を特定日とせず、いつでも対応可能にするなど工夫は見られるものの、掲示等がなく利用者にはわかりづらいため改善を期待する。 ミニ売店では、利用者の利便性の向上を図るだけではなく、生産者と利用者をつなぐなど、地域福祉の拠点施設としての役割を果たしていることを評価する。第2包括支援センターとの連携について今後も期待する。
		2 利用者の意見の把握・反映の内容は適切か		3	3	アンケート調査やご意見箱を設置することにより利用者の意見や要望を把握し、職員会議等で検討を行い取り組みが可能なものについては、迅速に対応していることから、目標(計画)どおり適切に管理運営がなされている。
		3 利用者からのクレームへの対応は適切か		3	3	コロナ禍で感染予防の観点から制約が増える中で、利用者同士で気になること(マッサージ機を利用中に寝てしまい、次の人が利用できない。入浴中に黙浴が守られていない等)が発生した場合、利用者同士で注意し合うのではなく、千鳥苑職員を通して注意を促すなど利用者が気持ちよく利用できるよう配慮を行っており、目標(計画)どおり適切に管理運営がなされている。
		4 施設の設備等の活用の内容は適切か		4	3	自己評価の通り高齢者の利用団体が多く、提出期限までの予約表の提出がされない団体があつたが、職員からの声掛けや、館内に提出を促すポスターの掲示など工夫を行った結果、利用団体が主体的に予約表を提出するようになったため、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。
		5 地域との交流のための取組内容は適切か		3	3	コロナ禍で感染予防のため、地域交流や実習生の受け入れ等積極的な活動ができない中で、できることを模索し、対応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。

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、利用者への消毒の徹底を呼び掛け、千鳥苑からの新型コロナウイルス感染者を出しておらず目標(計画)どおり適切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	定期的な館内巡回点検や避難訓練等を実施し、目標(計画)どおり適切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	利用者の協力による経費削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り組みの実施等、目標(計画)どおり適正な管理運営がなされている。	
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	新型コロナウイルス感染症の影響により市からの要請で3か月間の休館期間はあったものの、利用者減による収入減については補填を行うことなく運営ができており、目標(計画)どおり適切に管理運営がなされている。
		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	コロナ禍で感染予防対策の業務も増える中、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	研修や学習会に参加することでサービスの質の向上や職員間の情報共有が図られており、目標(計画)どおり適切に管理運営がなされている。
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	社会福祉法人古賀市社会福祉協議会全体としての当期純利益が黒字であり、財務状況は健全であると判断する。
		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。
		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、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)どおり適切に管理運営がなされている。

指定管理者のコメント(自己評価・PR等)

コロナ禍2年目を迎える中、今年度も厳しい環境でのスタートとなりました。特に、上半期は緊急事態宣言等により、長期の施設休館となりました。解除後は、感染予防を徹底するため、「新たな日常づくり」での利用をお願いしました。利用者の理解と職員の努力により、施設からの感染者を出すことなく1年を乗り切ることができました。事業については、不特定多数の参加者が見込まれるイベントや部屋貸し等は中止しましたが、地域福祉の拠点として誰もが気軽に、またコロナ禍でも安心して利用できる施設運営に努め、利用者総数は目標48,320人に対し27,899人、達成率57.7%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、ボランティアの協力のもと、プログラムを変更することなく事業を行うことができました。古賀市第2地域包括支援センターとの連携により、多くの無料体験者を迎え、継続利用につなげることもできました。外出の機会がほとんどない中で、利用者がひきこもりにならないようにと感染対策を徹底した結果、利用者総数は目標3,120人に対し2,296人、達成率73.6%となりました。

所管課のコメント(千鳥苑)

多目的グラウンドの活用について、ゲートボールの利用以外に子どものクラブ等での利用の問い合わせや予約はありましたが新型コロナウイルスの影響で中止となりました。交流の場としての活用については、家庭菜園で収穫されたものの販売を通して市民と市民をつなぐ役目を果たしています。また、多世代間交流としては看護大学生の実習を通して高齢者と学生の交流の場として機能しています。指定管理者からのヒアリングにより、ある方(週に2、3回ほど来る80～90歳くらいの高齢者)について、囲碁将棋等何をするでもなく、外を眺めたりとゆっくり過ごされ楽しそうに帰の方がおり、千鳥苑がその方にとって「行き場」になっているのではないかと。また、高齢者だけでなくそのご家族の方にも、千鳥苑に行っているから安心だという声も上がっており、感謝されることがある。数字等の評価に現れる部分ではないが、現場の指定管理者が良い対応を行っているからその声であり、施設を適切に管理運営できていると評価します。

所管課のコメント(しゃんしゃん)

コロナ禍で制約がある中、感染対策に努めながら、職員だけでなく利用者や実習生、ボランティアの協力を得てしゃんしゃんの利用者が安心して活動が継続できていることを評価します。また第2包括支援センターと連携し、新規利用者が増えていること、利用者のご家族と関わりやすくなったこと等、併設のメリットを十分に活かされていると評価します。これからも、継続して高齢者やそのご家族の安心できる場を提供してください。送迎バスの有効活用については、検討していただいているところですが、コロナ禍であり、しゃんしゃんの送迎のみの利用となっています。コロナ収束後は積極的な活用をお願いします。

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だいていたと評価する。
- ・令和3年度も引き続き新型コロナウイルス感染症の影響で運営が厳しい状況の中、感染予防対策など施設の安全管理に努めていただいた。
- ・千鳥苑における世代間交流や、しゃんしゃんにおける新規プログラムの導入など、制限のある中、工夫されていることを高く評価する。
- ・利用者へのサービス向上面において、生活相談窓口の明示など、利用者が安心して利用できる環境づくりを今後も期待する。