

平成29年度 指定管理者導入施設評価表

施設名称	老人福祉センターくつろぎ荘		所管課(TEL)	高齢者福祉課 248-9020
所在地	須坂市大字仁礼7番地16		設置年月	平成9年10月
施設設置目的	高齢者の生きがい対策及び福祉の増進を図る憩いの場を提供する。			
施設概要・設備	鉄筋コンクリート造2階、仁礼コミュニティセンターと併設、各種会議室・大広間・浴室・脱衣室・事務所・トイレ等			
指定管理者名(選定方式)	須坂市社会福祉協議会(公募しない)			
指定期間	平成28年4月1日～平成33年3月31日			
指定管理者の主な業務	施設管理、利用者の健康相談、団体利用者へのマイクロバスによる送迎			
施設の利用状況	利用区分等	利用目標	利用実績	対前年比(%)
	延利用人員(人)	—	33,036	95
	内入浴者数(人)	—	14,382	91
	開館日数(日)	—	293	100
	(特記事項)			
指定管理者の 予算及び決算	項目	予算額(円)	決算額(円)	
	指定管理料	30,330,000	30,330,000	
	利用料収入	2,076,000	2,134,600	
	支出額合計	32,443,000	30,864,777	
	(特記事項)			

2 市（担当課）による評価 （評価は非常に良い◎、良い○、やや悪い△、悪い×の4段階です。）

協定書及び指定管理者の事業計画書の内容に基づいて、その水準が達成されているかを市が点検・評価したものです。評価の手段は、実績報告書（毎月）及び事業報告書（年度終了時）の点検並びに立入検査（随時）等によるものです。

項目	指 標	評価	評価に対する説明
管理状況	開館時間、休館日の運用	○	
	法令の遵守	◎	関係法令を遵守している。
	適正な人員配置	◎	適切に行われている。
	職員の労働環境確保	◎	適切に行われている。
	職員の研修・教育	◎	適切に行われている。
	文書・帳簿の管理保存	○	
	報告書等の提出	◎	適切に行われている。
	口座管理・経理	◎	適切に行われている。
	施設の使用許可・条件	◎	適切に行われている。
	備品の管理	○	
	清掃業務	◎	館内・浴室等の清掃等が適切に行われている。
	環境への配慮	◎	節電、屋外の除草等選定管理を適期に実施している。
危機管理対策	緊急事態の対応	◎	入浴中の急病人の対応等適切に行われている。
	安全への配慮	◎	駐車場の除雪等適切に行われている。
	個人情報の保護	○	
	施設設備の保守管理	○	老朽化に伴い修理箇所が増加している。
	重要事項の報告・連絡・届出	○	
	保険の加入	○	社会福祉事業総合保険に加入している。
	管理物件に対する損害賠償等	○	保険に加入し備えている。
運営状況	施設利用状況	○	延利用人員 前年対比 95% 入浴者数 前年対比 91%
	自主事業実施状況	—	施設目的の観点から不可能
	地域との連携	◎	仁礼コミュニティセンターと共に地域と連携を深めている。
	その他取組み	○	利用者アンケートの実施
	管理に係る収支状況	○	
	自主事業に係る収支状況	○	
	サービス向上への取組み	○	
	PR等広報活動	◎	適切に行われている。
	苦情・要望への対応	○	第三者委員会において対応している。

3 利用者による評価

指定管理者が行なった利用者アンケートの結果及び、担当課に寄せられた利用者からの意見・要望等によるものです。

利用者アンケートの結果	実施時期	平成 30 年 2 月
	調査対象	個人利用者
	調査方法	アンケート方式
	調査結果	別紙のとおり
利用者からの意見・要望・苦情等	別紙のとおり	

4 指定管理者による自己評価

指定管理者自身による自己評価です。

平成 29 年度の自己評価	<ol style="list-style-type: none"> 1 マイクロバスにバックモニターを設置し、車両がバックするときの安全を確保した。 2 軽運動室に卓球台が 1 台寄贈され卓球クラブが 1 チーム増加した。(現在 4 チーム) 3 1階障がい者トイレの便座をウォシュレットにして利用者の便宜を図った。 4 小型除雪機を導入し除雪体制を強化した。 5 マイクロバスによる送迎及び施設内での職員の対応が良いと感謝されている。
---------------	--

5 市（所管課）による総合評価

<ol style="list-style-type: none"> ①日頃から、高齢者の皆様がいつでも気軽に集まり安心安全に利用できる憩いの場になるように、研修等により職員の接遇とサービスの向上を図っている。 ②ミニデイサービス事業の受け入れについて協力をいただいている。 ③常に入浴施設が清潔に保たれており、入浴者に気持ち良く利用していただいている。 ④事故等が発生しないよう留意しているとともに、事故発生時の対応について、速やかな対応がとれるようマニュアル化し体制が整っている。
--

利用者満足度調査(アンケート)集計表(H29)

(人・%)

問1 利用者の性別

男		5	50.0%
女		5	50.0%
計		10	

問2 施設の整備状況や周囲の環境整備について

① 施設全体について

満足	男	3	42.9%
	女	4	57.1%
	計	7	

普通	男	1	50.0%
	女	1	50.0%
	計	2	

合計	男	4	44.4%
	女	5	55.6%
	計	9	

不満	男	1	100.0%
	女	0	0.0%
	計	1	

※ 意見:

② トイレや洗面所・浴室について

満足	男	2	33.3%
	女	4	66.7%
	計	6	

普通	男	3	100.0%
	女	0	0.0%
	計	3	

合計	男	5	55.6%
	女	4	44.4%
	計	9	

不満	男	0	0.0%
	女	1	100.0%
	計	1	

※ 意見:

③ 館内の清掃や衛生面等の管理について

満足	男	4	44.4%
	女	5	55.6%
	計	9	

普通	男	1	100.0%
	女	0	0.0%
	計	1	

合計	男	5	50.0%
	女	5	50.0%
	計	10	

不満	男	0	0.0%
	女	0	0.0%
	計	0	

※ 意見:

④ 空調・温度調節について

満足	男	3	50.0%
	女	3	50.0%
	計	6	

普通	男	2	50.0%
	女	2	50.0%
	計	4	

合計	男	5	50.0%
	女	5	50.0%
	計	10	

不満	男	0	0.0%
	女	0	0.0%
	計	0	

※ 意見:

⑤ 施設までの案内標識について

満足	男	2	33.3%
	女	4	66.7%
	計	6	

普通	男	3	75.0%
	女	1	25.0%
	計	4	

合計	男	5	50.0%
	女	5	50.0%
	計	10	

不満	男	0	0.0%
	女	0	0.0%
	計	0	

※ 意見:

問3 利用者に対する職員の対応について

① 職員の言葉づかいや態度等について

満足	男	4	44.4%
	女	5	55.6%
	計	9	

普通	男	0	0.0%
	女	0	0.0%
	計	0	

合計	男	4	44.4%
	女	5	55.6%
	計	9	

不満	男	1	100.0%
	女	0	0.0%
	計	1	

※ 意見:

② 送迎用マイクロバスの対応について

満足	男	2	66.7%
	女	1	33.3%
	計	3	

普通	男	2	33.3%
	女	4	66.7%
	計	6	

合計	男	4	44.4%
	女	5	55.6%
	計	9	

不満	男	1	100.0%
	女	0	0.0%
	計	1	

※ 意見:

③ 要望等の意見を言える環境について

満足	男	0	0.0%
	女	0	0.0%
	計	0	

普通	男	4	44.4%
	女	5	55.6%
	計	9	

合計	男	4	44.4%
	女	5	55.6%
	計	9	

不満	男	1	100.0%
	女	0	0.0%
	計	1	

※ 意見:

※ 回答のなかった者については、普通に数えたこと。

問4 市内運行バスの利用について

① 利用したこと

ある	男	0	0.0%
	女	0	0.0%
	計	0	

ない	男	4	80.0%
	女	1	20.0%
	計	5	

知らなかった	男	0	0.0%
	女	2	100%
	計	2	

※ 意見:

② 今後の利用について

利用した	男	3	100.0%
	女	0	0.0%
	計	3	

利用しない	男	1	33.3%
	女	2	66.7%
	計	3	

分からない	男		0.0%
	女	1	100.0%
	計	1	

※ 意見:

問5 その他

- ① 手洗い後の乾燥機を付けてもらいたい。
- ② 案内表示の字が大きくて見やすい。
- ③ 清掃が行き届いていて、気持ちが良い。
- ④ トイレ・洗面所・浴室の清掃が行き届いていて、気持ちが良い。
- ⑤ 市内運行バスを利用しない理由
 - ・歩いて来れるから。
 - ・自家用車で来れるから。

