

平成27年度 指定管理者年度総合評価表

(平成27年4月～平成28年3月実施分)

作成日	平成28年 5月27日
-----	-------------

■指定管理者概要

施設名	老人いこいの家（5館） 老人福祉センター馬淵荘	
所在地	老人いこいの家 臥牛荘 八戸市大字新井田字八森平7番地1 老人いこいの家 青山荘 八戸市類家二丁目7番40号 老人いこいの家 諏訪荘 八戸市諏訪一丁目15番4号 老人いこいの家 うみねこ荘 八戸市大字白銀町字砂森47番地1 老人いこいの家 海浜荘 八戸市大字市川町字浜2番地35 老人福祉センター 馬淵荘 八戸市大字尻内町字尻内河原61番地	
施設概要	<p>設置目的 高齢者を対象に、健康づくり・仲間づくり・趣味活動などの場を提供し、高齢者の生活や健康に関する各種相談に応ずるとともに、健康の増進及び教養の向上を図り、高齢者の福祉の増進に資すること。</p> <p>建物構造 老人いこいの家 臥牛荘 鉄筋コンクリート造り平屋建 老人いこいの家 青山荘 鉄筋コンクリート造り平屋建 老人いこいの家 諏訪荘 鉄筋コンクリート造り平屋建 老人いこいの家 うみねこ荘 鉄筋コンクリート造り平屋建 老人いこいの家 海浜荘 鉄筋コンクリート造り平屋建 老人福祉センター 馬淵荘 鉄筋コンクリート造り3階建（※） ※耐震補強工事のため平成27年1月22日から平成28年4月20日まで休館</p>	
指定管理者	名称	東北医療福祉事業協同組合
	代表者	理事長 田中 信幸
	所在地	八戸市大字河原木字八太郎山10番地81
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日	
指定管理者の業務	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の運営、設備等の維持管理に関する業務 ・施設の使用許可に関する業務 ・高齢者の各種相談や健康増進、教養の向上に関する業務 	
市所管課 (問合せ先)	福祉部 高齢福祉課 高齢福祉グループ	
	電話	0178-43-9104 (直通)
	E-mail	koreif@city.hachinohe.aomori.jp

■指定管理者による自己評価

<p>評 価</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者のサークル活動や地域の老人クラブ、町内会などへの場所の提供ならびに、各種行事の支援を行った。また、健康相談・介護予防教室、料理教室、交通安全教室、救急救命講習等を実施した。 ・健康相談や介護予防教室等の講師依頼先事業所の理解と積極的な協力により、利用者様の教養の向上及び健康増進に寄与することができた。また、健康状態の見守りが必要な利用者様への対応として、市所管課、地域の在宅介護支援センターと連携し、注意を払う事が出来た。 ・馬淵荘の耐震補強工事に伴う休館により、年間の総利用延べ人数について前年比で約9千名の落ち込みがみられた。しかし、馬淵荘を除いた場合、サークルが開催された回数と団体・サークルでの利用人数は前年度を大きく上回っている。 ・行政発表の広報資料のポスターやほっとするメール等を全施設に掲示し、周知徹底を図った。 ・利用者が衛生的な環境で快適な入浴が行えるよう、浴室及び脱衣室の清掃、浴槽水の衛生管理に努めた。 ・節電ポスターの掲示、照明の一部消灯、節水声掛けなど利用者様の活動や施設機能の維持に支障がない範囲内で、最大限の省エネ・省コスト（節水・節電）に努めた。休館中の馬淵荘では、必要最低限の経費での建物維持管理に努めた。 ・昨年度開設した専用ホームページの施設活動報告やほっとするメール等の定期的な更新を行った。
<p>今後の目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・健康相談や介護予防教室等は昨年度実施して頂いた施設に依頼予定であるが、内容について積極的に職員や利用者の意見を取り入れ、興味のあるものを導入する。 ・近年、経年劣化による老朽化が顕著に現れており、随時補修しながら、運営を続けている状況の中で、事故・故障などの早期発見や未然防止のため、日常点検に重点を置き、効率的かつ計画的な建物管理を行っていく。 ・新規自主事業として利用者や地域住民を対象とした、健康講話や料理教室を開催する。同教室をとおり、生活習慣病対策の知識を深め、実生活に役立てて頂く。 ・入浴のみの利用等の個人利用者が年々減少している。サークル活動の様子を施設内に掲示したりホームページに掲載したり、教養講座への参加働きかけ等の個人利用から団体利用に移行しやすい環境づくりに注力していく。

■市（所管課）の総合評価

<p>評 価</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者自ら設備の修繕等を積極的に行い、問題なく施設の管理、運営がなされていた。 ・サークル活動や各教養講座、教室等を積極的に開催し、利用者から好評を得ていた。 ・趣味、教養活動の場として、また心身の健康増進につながる施設として今後、利用者層の拡大、利用者数の増加が望まれる。 ・利用者の声をもとに、各施設の施設長及び清掃員、事務局を対象としたマナー等についての職員研修を実施するなど、利用者拡大に向けた取組が行われていた。
<p>指摘事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者が利用する施設という点から、引き続き衛生面・安全面での管理には充分注意を払うよう指導した。 ・光熱水量について、サービスに支障のない範囲で節約に努めるよう指導した。

[評価：◎非常に良い、○良い、△やや悪い、×悪い、—評価不能]

■管理運営状況に係る個別評価

1 管理状況

指標	評価	評価に対する説明
開館時間、休館日の運用	○	業務基準書記載の休館日、馬淵荘の耐震診断結果に伴う休館、臨時休館のほかは、例年と同程度の開館日及び開館時間を確保していた。
法令の遵守	○	関係法令を遵守していると認められた。
適正な人員配置	○	人員及び資格者を適正に配置していた。
従事者の労働環境確保	○	労働関係法令が遵守されていた。
協働のまちづくりへの協力 ※募集時に提案していた場合(選定時加点)	◎	はちのへクリーンパートナーへの登録やゴミ拾い等、環境美化活動を促進する提案事業のほか、指定管理者のための協働のまちづくり関連の出前講座受講で職員教育を行うなどし、提案以上の地域貢献への取り組みが行われていた。
従事者の教育・研修	○	各施設の施設長及び清掃員、事務局を対象としたマナー等についての職員研修を実施し、サービス向上を図る取り組みがされていた。
緊急事態への対応	◎	事故や災害等の緊急事態に対する対応策や準備が非常によくできていた。 ・緊急事態の対応マニュアルを作成し、全職員に周知していた。 ・避難訓練や消火訓練等、消防法に基づく訓練を適切に行なっていた。
文書の管理保存	○	利用申込の名簿は各施設長により適切に管理され、その他の文書についても、指定管理者による文書取扱規程に基づき、適切な管理がされていた。
報告書等の提出	○	事業計画、月例報告書、事業報告書、その他報告等が適切に提出されていた。
使用料の徴収事務 ※徴収委託をしている場合	△	使用料の徴収事務に一部誤りがあったが、その後、是正措置が講じられた。
口座管理、経理の区分	○	指定管理者の収支は専用口座で管理し、経理区分が整理されていた。
通帳、印鑑の管理	○	通帳、印鑑は指定管理者本部において、適切に管理されていた。
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	—	事例なし。
指定管理開始前における準備	—	21年度から25年度、26年度から30年度と継続して指定管理者の指定を受けているので対応なし。
管理終了後における引継ぎ	—	21年度から25年度、26年度から30年度と継続して指定管理者の指定を受けているので引継ぎなし。
重要事項の変更の届出	—	変更事例なし。
施設の使用許可及び条件	○	施設使用許可は設置条例に従い適切に行われていた。 (使用制限、使用条件の変更、入場拒否は無かった。)

施設、設備の保守管理	○	施設、設備の保守管理が適切に行われていた。 (主な保守管理内容) 防災設備点検、浄化槽保守・清掃、ボイラー保守点検、ばい煙測定、 浴水レジオネラ属菌検査、貯水槽清掃 等
備品の管理	○	備品の点検や修繕等の管理を適切に行っていた。
清掃業務、警備業務、 その他必要な管理業務	○	・清掃業務については各施設に清掃員を配置し実施していた。 ・警備等必要な管理業務については適切に委託していた。

2 運営状況

指標	評価	評価に対する説明
施設利用状況	○	馬淵荘の耐震診断結果に伴う休館の影響により、全体の施設利用者の減少は見られるが、馬淵荘以外の施設については前年度を上回った。 26年度利用実績 70,550人 27年度利用実績 61,220人 前年度比 86.8%
入浴利用状況	○	馬淵荘の耐震診断結果に伴う休館の影響により、全体の入浴利用者の減少は見られるが、馬淵荘以外の施設については前年度を上回る施設もあった。 26年度入浴状況 35,133人 27年度入浴状況 31,107人 前年度比 88.5%
各種講座開催状況	○	健康相談や介護予防教室等を定期的で開催し、利用者に好評であった。 ・健康相談(教室) 65回開催 ・介護予防教室 68回開催 ・交通安全教室 5回開催
自主事業	○	生活習慣改善事業として、健康講話や料理教室を開催し、利用者に好評であった。 ・健康講話 3回開催 ・料理教室 2回開催
その他の取組 (運営に関する工夫)	○	月1回の施設長会議のほか、本部の職員が週1回巡回チェックしていた。

3 収支状況

指標	評価	評価に対する説明																																																				
指定管理業務の収支状況	○	<p>燃料費の値下がり、施設運営上無理のない範囲の節電、節水、燃料の節約等により、収支計画を達成し、黒字であった。</p> <p style="text-align: right;">(単位：円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>指定管理料</td> <td>44,629,000</td> <td>44,629,000</td> <td>46,700,000</td> </tr> <tr> <td>雑収入</td> <td>10,000</td> <td>11,000</td> <td>12,000</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>0</td> <td>1,571,000</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>44,639,000</td> <td>46,211,000</td> <td>46,712,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td>14,125,000</td> <td>14,686,000</td> <td>15,198,000</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>29,264,000</td> <td>23,528,000</td> <td>24,821,000</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>1,240,000</td> <td>1,033,000</td> <td>1,051,000</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>44,629,000</td> <td>39,247,000</td> <td>41,070,000</td> </tr> <tr> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>774,000</td> <td>1,571,000</td> </tr> <tr> <td>収入－支出(①-②-③)</td> <td>10,000</td> <td>6,190,000</td> <td>4,071,000</td> </tr> </tbody> </table>	項目	収支計画	収支実績	前年度実績	収入				指定管理料	44,629,000	44,629,000	46,700,000	雑収入	10,000	11,000	12,000	修繕料繰越金	0	1,571,000	0	計	44,639,000	46,211,000	46,712,000	支出				人件費	14,125,000	14,686,000	15,198,000	維持管理経費	29,264,000	23,528,000	24,821,000	事業費・一般事務費	1,240,000	1,033,000	1,051,000	計	44,629,000	39,247,000	41,070,000	次年度修繕料繰越金③	0	774,000	1,571,000	収入－支出(①-②-③)	10,000	6,190,000	4,071,000
項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																																			
収入																																																						
指定管理料	44,629,000	44,629,000	46,700,000																																																			
雑収入	10,000	11,000	12,000																																																			
修繕料繰越金	0	1,571,000	0																																																			
計	44,639,000	46,211,000	46,712,000																																																			
支出																																																						
人件費	14,125,000	14,686,000	15,198,000																																																			
維持管理経費	29,264,000	23,528,000	24,821,000																																																			
事業費・一般事務費	1,240,000	1,033,000	1,051,000																																																			
計	44,629,000	39,247,000	41,070,000																																																			
次年度修繕料繰越金③	0	774,000	1,571,000																																																			
収入－支出(①-②-③)	10,000	6,190,000	4,071,000																																																			
自主事業の収支状況	○	<p>生活習慣改善事業（健康講話3回、料理教室2回）において、収支計画を達成した。</p> <p>収入 58,000円（事業者繰入金含む）</p> <p>支出 58,000円</p> <p style="text-align: right;">収入－支出＝0円</p>																																																				

4 運営に係る体制整備状況等の状況

指標	評価	評価に対する説明
利用者満足度の把握	○	利用者へのアンケート調査を実施し意向の把握に努めていた。また、常に利用者からの意見に耳を傾け、直接情報を収集することで利用者の満足度向上に努めていた。
施設概要(利用方法)の周知	○	施設パンフレットを作成して、高齢福祉課窓口を設置するなど、周知を図っていた。
苦情・要望等の受付体制	○	全施設利用者を対象としたアンケートを実施し、要望、苦情等の把握に努めていた。
苦情・要望等への対応	○	<ul style="list-style-type: none"> ・対応の難しい要望については施設長自身で判断せず、指定管理者本部まで上げたうえで適切な対応をしていた。また、指定管理者だけでは対応が困難な場合、速やかに市へ報告し指示を仰いでいた。 ・苦情については、速やかに原因を確認・報告し、適切な対処をしていた。 <p>27年度実績 7件（要望3件、苦情4件）</p>
個人情報保護	○	個人情報保護の規程が整備され、遵守されていた。（運用実績なし） ・施設長会議でも注意を促すなど、個人情報の保護意識を高めていた。
情報公開	○	情報公開の規程が整備され、遵守されていた。（運用実績なし）
秘密保持義務	○	秘密保持義務が守られ、適切に対応されていた。 ・施設長会議でも注意を促し、秘密保持が遵守されていた。
環境への配慮	○	サービスに支障のない範囲の節電、節水、燃料の節約等を念頭においた管理を実施し、利用者の理解・協力が得られていた。

1 セルフモニタリング

	実施状況
自主点検状況	<ul style="list-style-type: none"> ・設備備品等については施設長により日常点検し、利用者に支障のないよう修理・補充した。 ・専門的点検の必要な設備については、専門業者により毎月保守点検を実施し、異常発見時には即時、調査・修繕を行った。

2 定期モニタリング

	実施状況
定期報告状況	月報、四半期業務報告書、事業報告書が提出され、内容が適切であった。

3 随時モニタリング

	実施回数	実施日	実施者	実施内容
実地調査状況	3回	7月10日	担当	第1四半期終了後、管理状況及び事業実施状況や苦情対応等の聞き取りを実施した。
		10月30日	担当	第2四半期終了後、管理状況及び事業実施状況や苦情対応等の聞き取りを実施した。
		1月18日	担当	第3四半期終了後、管理状況及び事業実施状況や苦情対応等の聞き取りを実施した。
実施結果				
管理状況及び事業実施状況の結果は良好であり、苦情等への対応が適切に行われていた。				