

平成30年度 第2回外部評価委員会

年次事業評価シート

年次事業評価シート（指定管理者の業務に係る事業の評価）

【施設の概要】

所管課名	長寿介護課
施設名	八潮市老人福祉センター 寿楽荘
施設所在地	八潮市大字木曾根 3 2 2 番地
設置の目的	老人に対して各種の相談に応ずるとともに健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのため便宜を総合的に供与するため。
指定管理者	社会福祉法人八潮市社会福祉協議会
指定期間	平成28年4月1日 ～ 平成33年3月31日
評価期間	平成29年4月1日 ～ 平成30年3月31日
指定管理者に求めるもの	民間業者を含めた団体の活力や柔軟な発想を活かし、これまで以上に利用者本位の柔軟なサービスを提供し、効率的な経営の推進を図ること。

【指定管理者が行う主な業務の内容】

(1) 生活、身上及び職業の相談指導に関すること。
(2) 健康相談及び保健指導に関すること。
(3) 講演会、講習会その他教養講座の開催に関すること。
(4) レクリエーション及び老人クラブ活動の指導促進に関すること。
(5) その他老人の福祉に関すること。

【管理経費の収支状況】

		直営最終年度	平成28年度	平成29年度	比較 (H29-H28)
収入(円)	管理料	—	27,054,000	27,190,000	136,000
	利用料金収入	—	—	—	—
	その他	—	2,722,500	711,000	▲ 2,011,500
	前期繰越	—	1,780,364	2,109,200	328,836
支出(円)	運営費	—	14,105,792	12,672,668	▲ 1,433,124
	人件費	—	13,665,023	12,595,036	▲ 1,069,987
	維持管理費	—	0	0	0
	その他	—	1,791,240	1,900,840	109,600
収支(円)			1,994,809	2,841,656	846,847

※詳細は別添「自己評価表」参照

【施設の利用状況】

	平成28年度	平成29年度	比較 (H29-H28)
開館日数(日)	286	287	1
来館者数(人)	16,730	16,321	▲ 409

※詳細は別添「自己評価表」参照

【活動指標】（事務事業評価から引用）

	単位	平成28年度		平成29年度	
		計画	実績	計画	実績
利用者数〈月平均〉（2か所合計で設定）	人	1,190	1,937	1,239	1,939

【成果指標】（事務事業評価から引用）

	単位	平成28年度		平成29年度	
		計画	実績	計画	実績
高齢者人口に占める月平均利用率（2か所合計で設定）	%	6.2	9.6	6.2	9.5

【利用者満足度調査結果】（抜粋）

	非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満	合計
指定管理者に対する評価（総合評価）（人）	102	169	38	1	0	310
割合（%）	32.9%	54.5%	12.3%	0.3%	0.0%	100.0%
利用者満足度指数	4					

【サービスの向上】（指定管理者が運営を行うことによりサービスが向上したものについて記述）

多くの高齢者が利用する老人福祉センターにおいて、利用者満足度は概ね良い結果となっている。施設管理においても適正に維持管理が行われており、老朽化している設備の対応も適切に行われている。引き続き、安定した事業運営及び維持管理に努めていただきたい。

【年次事業評価結果】

※評価が「C」の場合は、その改善策等を特記事項に記入する。

評価項目		確認結果 (具体的な確認事項、根拠)	評価	特記事項 現地確認事項
業務履行内容	評価方法			
①開館時間				
開館予定日、開館時間は守られているか	開館日数、時間数が守られていたか関係書類により確認する	平成29年度は287日の開館であり、休館となる場合には、市に届出がなされている	A	
②管理執行体制に関する事項				
業務を遂行するための必要な職員は確保されているか	職員の配置を就労関係書類などにより確認する	職員配置表にて確認した	A	
業務の処理に適した執行体制や処理過程におけるチェック機能が確保されているか	体制の状況について現状を確認する 業務処理を確認できる各種規定などにより確認する	職員配置表に基づいて業務を行っている	A	
業務に従事する職員は、関係法令を遵守しているか	研修会の開催等関係書類により確認する	条例、規則により実施しており、労働契約でも関係法令を遵守する旨の記載をしている	A	
③個人情報の保護				
八潮市個人情報保護条例に基づき適正に取り扱われているか	条例違反の有無について関係書類やヒアリングにより確認する	社会福祉法人八潮市社会福祉協議会個人情報保護規程を作成し運用しており、鍵のかかるキャビネットに保管する等適正に取り扱われている	A	
個人情報の管理及び取り扱いに係るマニュアル等の作成がなされているか	作成状況及びその内容について確認する	社会福祉法人八潮市社会福祉協議会個人情報保護規程を策定して運用している	A	
④利用者への対応及びサービス等の向上				
事業計画に基づいた行事は行われているか	関係書類等により確認する	事業報告書により確認した	A	
利用者へのアンケート調査などを実施し、自己分析や業務改善を行っているか	関係書類等により確認する	平成29年度利用者調査票にて確認した 調査期間は平成30年2月1日から3月2日まで実施し、356件の回答を得た	A	
市民からの苦情等のトラブルの対応は適切に行われているか	関係書類等により確認する	平成29年度において、市民からの苦情等大きなトラブルは発生していない。苦情等の際には、苦情解決規程を作成しており、適正に対応ができる体制が整っている	A	
職員育成のための研修は行われているか	関係書類等により確認する	必要に応じ、埼玉県社会福祉協議会で実施される研修会に参加をしている	A	

評価項目		確認結果 (具体的な確認事項、根拠)	評価	特記事項 現地確認事項
業務履行内容	評価方法			
⑤利用許可業務				
利用料金は適正に設定されているか	利用料金が市と協議した設定となっているか確認する	条例、規則により実施している	A	
利用料金の減免の手続きは適正に行われているか	関係書類等により確認する	条例、規則により実施している	A	
利用料金の徴収は適正に執行されているか	利用料金の徴収が適正に執行されているか確認する	適正に執行されている。なお、滞納はない	A	
利用者の公平な選考を行っているか	事業計画及び関係書類により現状を確認する	条例、規則により実施している	A	
⑥施設設備及び物品の維持管理				
各部の施設維持管理が良好な状態に維持されているか	正常に維持されているか、保守点検や修繕の状況について関係書類及び現状を確認する	法定点検の実施や職員による目視点検を定期的に行っている	A	
施設の改修・修繕は市と協議の上で行われているか	修繕の箇所、経緯について関係書類を確認する	市との協議により行われている	A	
施設の保安管理が適切に行われているか	施設の警備状況について関係書類及び現状を確認する	業務委託により、適切に行われている	A	
清掃業務等が適切に行われているか	業務範囲が的確に処理されているか関係書類により確認する	業務委託により、適切に行われている	A	
安全衛生管理に配慮した業務運営、管理がされているか	施設の安全衛生管理の状況について関係書類及び現状を確認する	全職員を対象とした健康診断を実施している	A	
物品（備品）の管理は適切に行われているか	台帳により確認	備品台帳により、適正に管理されていることを確認した	A	

評価項目		確認結果 (具体的な確認事項、根拠)	評価	特記事項 現地確認事項
業務履行内容	評価方法			
⑦経費の執行管理				
経費を効率的に運用する工夫はされているか	関係書類やヒアリングにより確認する	こまめな消灯や空調切替を行い、無駄なエネルギー消費を抑えている。また、常時整理整頓を心がけており、不要なものをため込まないようにしている	A	
経費を適正に執行管理するための体制が確保されているか	体制の状況について現状を確認する	職員配置表に基づき、適正に執行管理するための体制が確保されており、上司の決裁を要している	A	
資金の適正な管理と経理内容の明確化が図られているか	経理内容について帳簿及び関係書類により確認する	経理内容において、根拠となる資料等適正に管理されており、明確化が図られている	A	
経費に係る経理規程等の整備が行われているか	作成状況及びその内容について確認する	社会福祉法人八潮市社会福祉協議会経理規程が整備されている	A	
⑧その他の事項				
業務の一括委託などは行われていないか	委託契約書等の関係書類で確認する	施設管理業務等の一部が委託されている	A	
賠償保険に加入しているか	保険証書等により賠償保険の保険内容等を確認する	普通傷害保険に加入している	A	

【指定管理者自己評価及び業務改善に向けた分析】

(1) 指定管理者自己評価	
老朽化のため、積雪した場合に屋根の除雪等、業者に依頼をしているが屋根等の施設全体の大規模修繕が必要だと思われる。老人クラブの加入の減少傾向に伴い、老人クラブの団体利用者数が減ってきている状況である。利用者の推移は昨年と比較して、横ばいの状況となっている。	
(2) 業務改善に向けた分析	
施設の整備や利用者の希望等により満足していただけるよう、予算の範囲内で改善していく。職員の対応についても、より多くの利用者に満足していただけるよう努力してまいります。	

【所管課所見】

多くの高齢者が利用する老人福祉センターにおいて、利用者満足度は概ね良い結果となっている。施設管理においても適正に維持管理が行われており、老朽化している設備の対応も適切に行われている。 事業内容やサービス等の充実を図り、引き続き、安定した事業運営及び維持管理に努めていただきたい。	総合評価
	A

年次事業評価シート（指定管理者の業務に係る事業の評価）

【施設の概要】

所管課名	長寿介護課
施設名	八潮市老人福祉センター すえひろ荘
施設所在地	八潮市大字八條665番地
設置の目的	老人に対して各種の相談に応ずるとともに健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのため便宜を総合的に供与するため。
指定管理者	社会福祉法人八潮市社会福祉協議会
指定期間	平成28年4月1日 ～ 平成33年3月31日
評価期間	平成29年4月1日 ～ 平成30年3月31日
指定管理者に求めるもの	民間業者を含めた団体の活力や柔軟な発想を活かし、これまで以上に利用者本位の柔軟なサービスを提供し、効率的な経営の推進を図ること。

【指定管理者が行う主な業務の内容】

(1) 生活、身上及び職業の相談指導に関すること。
(2) 健康相談及び保健指導に関すること。
(3) 講演会、講習会その他教養講座の開催に関すること。
(4) すえひろ荘ゲートボール場の管理に関すること。
(5) その他老人の福祉に関すること。

【管理経費の収支状況】

		直営最終年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
収入(円)	管理料	—	22,872,000	18,298,000	▲ 4,574,000
	利用料金収入	—	—	—	—
	その他	—	10,140	10,140	0
	前期繰越	—	1,756,897	2,515,692	758,795
支出(円)	運営費	—	7,142,029	6,489,698	▲ 652,331
	人件費	—	13,813,194	10,031,987	▲ 3,781,207
	維持管理費	—	0	0	0
	その他	—	1,641,504	2,049,280	407,776
収支(円)			2,042,310	2,252,867	210,557

※詳細は別添「自己評価表」参照

【施設の利用状況】

	平成28年度	平成29年度	比較
開館日数(日)	288	290	2
来館者数(人)	6,519	6,951	432

※詳細は別添「自己評価表」参照

【活動指標】(事務事業評価から引用)

	単位	平成28年度		平成29年度	
		計画	実績	計画	実績
利用者数〈月平均〉(2か所合計で設定)	人	1,190	1,937	1,239	1,939

【成果指標】(事務事業評価から引用)

	単位	平成28年度		平成29年度	
		計画	実績	計画	実績
高齢者人口に占める月平均利用率(2か所合計で設定)	%	6.2	9.6	6.2	9.5

【利用者満足度調査結果】(抜粋)

	非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満	合計
指定管理者に対する評価(総合評価)(人)	88	186	24	2	1	301
割合(%)	29.2%	61.8%	8.0%	0.7%	0.3%	100.0%
利用者満足度指数	4					

【サービスの向上】(指定管理者が運営を行うことによりサービスが向上したものについて記述)

多くの高齢者の方が利用する老人福祉センターにおいて、利用者満足度は概ね良い結果となっている。施設管理においても適正に維持管理が行われており、老朽化している設備の対応も適正に行われている。引き続き、安定した事業運営及び維持管理に努めていただきたい。

【年次事業評価結果】

※評価が「C」の場合は、その改善策等の特記事項に記入する。

評価項目		確認結果 (具体的な確認事項、根拠)	評価	特記事項 現地確認事項
業務履行内容	評価方法			
①開館時間				
開館予定日、開館時間は守られているか	開館日数、時間数が守られていたか関係書類により確認する	平成29年度は290日開館であり、休館となる場合には、市に届出がなされている	A	
②管理執行体制に関する事項				
業務を遂行するための必要な職員は確保されているか	職員の配置を就労関係書類などにより確認する	職員配置表にて確認する	A	
業務の処理に適した執行体制や処理過程におけるチェック機能が確保されているか	体制の状況について現状を確認する 業務処理を確認できる各種規定などにより確認する	職員配置表に基づいて業務を行っている	A	
業務に従事する職員は、関係法令を遵守しているか	研修会の開催等関係書類により確認する	条例、規則により実施しており、労働契約でも関係法令を遵守する旨の記載をしている	A	
③個人情報の保護				
八潮市個人情報保護条例に基づき適正に取り扱われているか	条例違反の有無について関係書類やヒアリングにより確認する	社会福祉法人八潮市社会福祉協議会個人情報保護規程を作成し運用しており、鍵のかかるキャビネットに保管する等適正に取り扱われている	A	
個人情報の管理及び取り扱いに係るマニュアル等の作成がなされているか	作成状況及びその内容について確認する	社会福祉法人八潮市社会福祉協議会個人情報保護規程を策定して運用している	A	
④利用者への対応及びサービス等の向上				
事業計画に基づいた行事は行われているか	関係書類等により確認する	事業報告書により確認している	A	
利用者へのアンケート調査などを実施し、自己分析や業務改善を行っているか	関係書類等により確認する	平成29年度利用者調査票にて確認した調査期間は平成30年2月1日から3月2日まで実施し、343件の回答を得た	A	
市民からの苦情等のトラブルの対応は適切に行われているか	関係書類等により確認する	平成29年度において、市民からの苦情等大きなトラブルは発生していない。苦情等の際には、苦情解決規程を作成しており、適正に対応ができる体制が整っている	A	
職員育成のための研修は行われているか	関係書類等により確認する	必要に応じ、埼玉県社会福祉協議会で実施される研修会に参加をしている	A	

評価項目		確認結果 (具体的な確認事項、根拠)	評価	特記事項 現地確認事項
業務履行内容	評価方法			
⑤利用許可業務				
利用料金は適正に設定されているか	利用料金が市と協議した設定となっているか確認する	条例、規則により実施している	A	
利用料金の減免の手続きは適正に行われているか	関係書類等により確認する	条例、規則により実施している	A	
利用料金の徴収は適正に執行されているか	利用料金の徴収が適正に執行されているか確認する	適正に執行されている。なお、滞納はない	A	
利用者の公平な選考を行っているか	事業計画及び関係書類により現状を確認する	条例、規則により実施している	A	
⑥施設設備及び物品の維持管理				
各部の施設維持管理が良好な状態に維持されているか	正常に維持されているか、保守点検や修繕の状況について関係書類及び現状を確認する	法定点検の実施や職員による目視点検を定期的に行っている	A	
施設の改修・修繕は市と協議の上で行われているか	修繕の箇所、経緯について関係書類を確認する	市との協議により行われている	A	
施設の保安管理が適切に行われているか	施設の警備状況について関係書類及び現状を確認する	業務委託により、適切に行われている	A	
清掃業務等が適切に行われているか	業務範囲が的確に処理されているか関係書類により確認する	業務委託により、適切に行われている	A	
安全衛生管理に配慮した業務運営、管理がされているか	施設の安全衛生管理の状況について関係書類及び現状を確認する	全職員を対象とした健康診断を実施している	A	
物品（備品）の管理は適切に行われているか	台帳により確認	備品台帳により、適正に管理されていることを確認した	A	

評価項目		確認結果 (具体的な確認事項、根拠)	評価	特記事項 現地確認事項
業務履行内容	評価方法			
⑦経費の執行管理				
経費を効率的に運用する工夫はされているか	関係書類やヒアリングにより確認する	こまめな消灯や空調切替を行い、無駄なエネルギー消費を抑えている。また、常時整理整頓を心がけており、不要なものをため込まないようにしている	A	
経費を適正に執行管理するための体制が確保されているか	体制の状況について現状を確認する	職員配置表に基づき、適正に執行管理するための体制が確保されており、上司の決裁を要している	A	
資金の適正な管理と経理内容の明確化が図られているか	経理内容について帳簿及び関係書類により確認する	経理内容において、根拠となる資料等適正に管理されており、明確化が図られている	A	
経費に係る経理規程等の整備が行われているか	作成状況及びその内容について確認する	社会福祉法人八潮市社会福祉協議会経理規程が整備されている	A	
⑧その他の事項				
業務の一括委託などは行われていないか	委託契約書等の関係書類で確認する	施設管理業務等の一部が委託されている	A	
賠償保険に加入しているか	保険証書等により賠償保険の保険内容等を確認する	普通傷害保険に加入している	A	

【指定管理者自己評価及び業務改善に向けた分析】

(1) 指定管理者自己評価	
敷地内の樹木が高くなっているため、風雨の際、安心安全の確保から伐採が必要と思われます。ボランティア団体による公演活動事業については利用者の方々から大変喜ばれ、大きな効果があった。グラウンドの整備についても、樹木の剪定除草等職員が取り組み、景観及び利用者が安心安全に利用いただけるよう努めています。また、聴覚障害者の方のグラウンドの利用などが始まり、新たな団体の方にもすえひろ荘の良さを知っていただいた。指定管理者として、大きな成果を上げているところである。	
(2) 業務改善に向けた分析	
施設の整備や利用者の希望等、より満足していただけるよう、予算の範囲内で改善していきます。今後の事業展開に向けて利用者の増加及び老人クラブ連合会会員増加、施設の活性化をねらい、ボランティア団体による公演事業を、より一層充実させていきます。また、職員の対応についても、より多くの利用者に満足していただけるよう努力していく。	

【所管課所見】

多くの高齢者が利用する老人福祉センターにおいて、利用者満足度は概ね良い結果となっている。平成28年度まで一般会計で実施していた生きがいデイサービスが、平成29年度から介護保険特別会計の介護予防・日常生活支援総合事業として実施したため、平成28年度と平成29年度との比較では収入が減額となり、併せて支出も減額となったものである。施設管理においても適正に維持管理が行われており、老朽化している設備の対応も適切に行われている。事業内容やサービス等の充実を図り、引き続き、安定した事業運営及び維持管理に努めていただきたい。	総合評価 A
---	------------------