

指定管理者の管理運営に関する評価シート

1 施設

施設名	高齢者ふれあいの里
施設所管課	福祉局 高年介護室
指定管理者	大新東・SDHS・NTTファシリティーズ共同事業体
指定期間	平成28年4月1日～平成31年3月31日
指定管理料 (年度毎)	平成28年度決算額 79,965千円 平成29年度決算額 79,965千円
管理体制	・社員 10名 ・社員以外(パート) 20名

2 指定管理者(自己評価)

- ・高齢者に健康増進や生きがいをづくりを供与する施設として、事業計画に基づき管理業務を実施した。
- ・利用者アンケート及び自主事業参加者アンケートを実施し、いずれも、満足との回答が8割を超えており利用者の満足度は高く、一定の評価を得たと考える。
- ・自主事業については、ヨガ講座、シナプソロジー、ロコモティブシンドローム(運動器症候群)の予防のための体操など、介護予防や健康増進を図る事業に取り組んだ。
- ・利用者が減少傾向にあることから、各館で新規事業の取り組みや事業内容の見直しを行った。
中崎：折り紙教室、大久保：クイズや脳トレのレクリエーション活動、
魚住：輪投げ時間の延長、二見：健康体操の一部見直し
- ・利用者の転倒事故が発生したが、高年介護室の指導のもと、丁寧かつ臨機応変な対応により、円滑に解決することができた。また、事故後の対応として、全館で段差解消等の修繕を行うとともに、利用者に対して注意喚起を行った。
- ・社会交流という点では、兵庫県立大学看護学部の実習生を受け入れ、高齢者と直接ふれ合う場の提供に協力した。

3 所管課評価(第一次評価)

- ・事業計画に基づき、満足度の高いサービスを提供することにより、顧客満足度で良好な結果が得られている。
- ・自主事業では、利用者は減少傾向であるが、介護予防や健康増進につながる事業を実施しているほか、新規事業の開始や事業の見直しなどの取り組みを行っている。
- ・施設が老朽化するなか、限られた予算で利用者の安全を第一に考え、計画的な修繕が実施されており、また、市との情報共有もしっかりと図られており適切な維持管理が実施されている。
- ・収支状況は概ね適正であると認められる。

4 指定管理者選定委員会による外部評価（第二次評価）

- ・顧客満足度について、利用者アンケートの結果では、職員の対応を「満足」と回答した人が80%以上おり、また自主事業参加者アンケートの結果では、講座の内容、講師の対応について、特に平成29年度は90%近くの人が「満足」と回答している結果から、利用者から好評を得ており、評価できる。
- ・利用者数については、減少しているため、その原因の分析・検証を行い、利用者の増加に向けた新たな事業や取り組みを始めるなどの工夫が必要である。
- ・収支状況については、一定の利益を計上しており、安定した運営が行われていると認められる。