



総括評価報告書

平成27年8月25日

大口町長 鈴木雅博様

大口町公の施設指定管理者評価委員会

委員長 武長 脩行

大口町公の施設指定管理者評価委員会設置要綱第6条の規定により、大口町の公の施設を管理運営する指定管理者の総括評価報告書を提出します。

記

1 評価対象

施設名	大口町老人福祉センター
指定管理者名	特定非営利活動法人 憩いの四季
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで

2 評価内容

大口町老人福祉センターの指定管理者について、大口町公の施設指定管理者評価委員会を2回開催し、平成25年度に行った中間評価の結果を踏まえ、以後の年度の事業計画等の提出資料の確認及び指定管理者並びに施設所管課への質疑応答により、指定期間5年の総括評価を行いました。

評価結果は次のとおりです。

総括評価結果

項目	内容	評価
利用促進	利用者の平等な利用の確保ができたか。	Λ
	利用拡大のための広報等創意工夫がなされたか。	A
サービス	利用者のサービス向上が図られたか。	A
	苦情に対する対応及び報告が適正に行われたか。	A
自主事業	公の施設の効用を最大限に発揮する内容であったか。	A
	利用者のニーズの把握とそれらを反映させる取組がされたか。	A
施設維持管理	公の施設の維持及び管理に係る経費縮減があったか。	A
	利用者が快適に施設を利用できるよう適切な保守、清掃等が行われたか。	A
組織・体制	公の施設の管理運営を安定して行う体制が取られていたか。	B
	利用者の個人情報の適正な管理のために必要な措置が取られたか。	A
危機管理	日常の事故防止などの安全対策が適正に行われたか。	A
	事故災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制が適切で、緊急事態が発生した場合はその対応が適切であったか。	A
財務状況	健全な財務状況であるか。	B

13項目中11項目でA評価「適正である」との評価となり、ほぼ全ての項目にわたり適正な管理が行われていると評価します。

評価基準表

	評価基準	達成イメージ
S	総括評価の結果、優れていると認められる。	100%を上回る
A	総括評価の結果、適正であると認められる。	90%以上 100%以下
B	総括評価の結果、ほぼ適正であると認められる。	80%以上 90%未満
C	総括評価の結果、改善が必要であると認められる。	60%以上 80%未満
D	総括評価の結果、かなりの改善が必要であると認められる。	60%未満

評価概要

(1) 評価経過

第1回評価委員会

日時 平成27年7月9日(木) 午後7時00分から9時20分まで

場所 大口町役場 3階 第5委員会室

概要 ①提出資料の確認

②指定管理者からの説明

・事業内容及び自己評価について

③施設所管課からの説明

・個別評価について

④指定管理者及び施設所管課へのヒアリング

第2回評価委員会

日時 平成27年7月27日(月) 午後7時00分から8時00分まで

場所 大口町役場 3階 第3委員会室

概要 総括評価報告書の作成

(2) 評価方法

ア 提出書類の確認

次の提出書類について、適正に記載されているかどうか確認しました。

- ・平成25年度 事業計画書及び事業報告書
- ・平成25年度 自己評価書及び個別評価書
- ・平成26年度 事業計画書及び事業報告書
- ・平成26年度 自己評価書及び個別評価書
- ・平成27年度 事業計画書

イ 報告事項のヒアリング

指定管理者及び施設所管課に対し、評価委員会への出席を求め、報告事項の内容等の説明を受け、質疑応答を行いました。

実施日 平成27年7月9日(木)

場所 大口町役場 3階 第5委員会室

内 容 事業計画書及び事業報告書の内容について
評価基準及び評価方法について
利用者数の推移及び分析について
利用者アンケートの分析及び対応について
経営状況について

評価講評

特定非営利活動法人 憩いの四季は、誰もが自立した生活を送れる健康長寿・生涯現役社会の構築を目指す「大口町老人福祉センター」の趣旨を十分に理解し、町との協働を通じて堅調な事業展開、施設運営に努力されております。

平成26年度の利用者数は、施設の耐震補強工事により8か月間休館となったため減少しましたが、それまでは増加傾向で堅調に推移しています。

自主事業につきましても、アンケート等を用いて施設利用者のニーズを把握し、地域内のNPO団体や行政等と連携した各種事業が展開されています。

選定時及び中間評価時の要望事項に関しても、改善計画に即して積極的に取り組まれており、非常時の危機管理体制の拡充や、利用者目線に立ったきめ細かな清掃・修繕、経費節減など、指定管理者制度の効用が十分に発揮された良好な管理・運営がされているものと評価します。

以下、評価項目ごとに講評いたします。

(1) 利用促進

平成26年度は、施設の耐震補強工事に伴う8か月の休館により会員数が減少していますが、それまでは順調に増加しています。また、憩い処さくら屋では、手作りランチを低価格で提供したり蒸し菓子等をサービスしたりするなどの工夫を凝らしたサービスが口コミを起こし、町内のみならず近隣市町からの利用促進に貢献していることを確認しました。

耐震補強工事完了後のプレオープンイベントの盛況ぶりから老人福祉センター再開への期待の高さが推察できることから、早期に利用者呼び戻し、かつ利用者の裾野拡大に向けた積極的な広報活動が求められます。

(2) サービス

憩いの湯では、受付終了時間の延長や夏季の麦茶サービス等、利用者ニーズに応じたサービスの向上が図られています。憩い処さくら屋においても、セルフサービス方式の導入や地産地消に配慮した安心・安全かつ安価なサービス提供に努められています。

施設の休館を負の期間にせず、憩い処さくら屋が行った町管理栄養士と連携

した新たなメニュー開発を始め、各部で主体的なスタッフ研修が行われています。こうした利用者の満足度を重視し、より良いサービス提供を目指して研修を積む姿勢を高く評価するとともに、変わらぬ奮励努力と研修成果を活かしたサービス展開が求められます。

(3) 自主事業

特定非営利活動法人ウィル大口スポーツクラブと協働した「のびのび健康教室」や「健康麻雀倶楽部」、自主事業の中核として堅調な利用者数を確保しているパソコン教室など、地域内のNPO団体や行政等との連携により、施設の効用を発揮する創意工夫が凝らされた各種事業が展開されていると評価します。

施設休館という状況下においても、総合グラウンド管理棟やリサイクルセンターなどへ場所を移して自主事業の継続が図られており、連携する団体等相互の良好な協力関係が推察できます。憩いの朝市や憩いギャラリー等、休止を余儀なくされていた自主事業も再開されていますが、再オープンした老人福祉センターの効用をこれまで以上に発揮できるよう、事業の見直しや新規事業の検討が求められます。

(4) 施設維持管理

トイレや各部屋、共用スペースについて、利用者目線に立った丁寧できめ細かな清掃が行われています。また、電気のスイッチをこまめに切るなどの基本的な節電や、軽微な破損等を老練なスタッフ自らが修繕するなど、施設の維持・管理に係る経費削減にも貢献していると評価しており、引き続きその対応が求められます。

施設の耐震補強工事は完了しましたが、憩いの湯を始めとする設備のリニューアルが図られたわけではありません。老朽化が進行していることから、故障等で利用者に迷惑がかかることのないよう、町との連携を密に適切な点検、修繕が必要です。

(5) 組織・体制

各部にリーダーを配置し、理事長を中心に理事会・リーダー会で情報共有・方針決定を行うなど、高齢なスタッフが歳を重ねても生き活きと現場で活躍で

きる組織体制が維持されています。休館中もスタッフ研修が重ねられ、現メンバーの自主性やチームワークが向上したとの報告を受けています。

しかし、永続的な組織の自立性・継続性を確保する上で、スタッフの役割や責任の分散、後継者となる世代の取り込みとその育成には、懸念される点が見受けられることから、中長期を見据え、町とも連携した組織力の強化を検討する必要があります。

(6) 危機管理

施設利用者の安全を最優先し、非常時に備え、全スタッフが普通救命講習及びAED講習を受講しています。また、緊急時の対応を毎月検討・討議し、スタッフの危機管理意識の向上を図るとともに、休館期間を利用し、非常時に的確な対応が行えるよう「憩いの湯危機管理マニュアル」を作成されました。憩い処さくら屋においても、町管理栄養士の協力のもと衛生管理の勉強会が行われています。こうした危機管理に関する積極的な取り組みを評価するとともに、老人福祉センター利用者やスタッフの特性に適合した、危機管理マニュアルの拡充やマニュアルの実効性を担保する訓練等の充実が求められます。

(7) 財務状況

指定管理料の範囲内で、透明性が確保された適切な会計処理が行われていることを確認しました。

指定管理者が、「健康づくり＝まちづくり」としている本町の施策の一翼を担い、営利を求めず、健康寿命の延伸に寄与するまちづくりを志向していても休館を余儀なくされた8か月間は大変な苦労があったと推察します。平成26年度決算の赤字分は繰越金を充当したとの報告を受けていますが、町との相談・協議を密にし、無理のない財政計画・運営に努める必要があります。

指摘事項

評価委員会として、以下の点について指摘します。

- ・定期的な利用者アンケートによりニーズ把握が図られていますが、施設管理・運営の評価についても、アンケートや聞き取り調査等、利用者の客観的な意

見が反映できるよう、評価方法を改善してください。

- ・平成26年度の赤字から黒字基調への経営回復を早期に実現し、引き続き堅調・健全な財政運営に努めてください。
- ・安定した人員確保、個々の特性に合わせた役割分担、後継者の指導・育成など、永続的に継続可能な組織経営の仕組みづくりを町とともに検討してください。