

指定管理業務評価表

施設名	小牧市第2老人福祉センター（小針の郷）		
対象年度	26年度	評価担当部	健康福祉部
指定管理者名	コニックス株式会社		
指定期間	平成26年4月1日 ～ 平成27年3月31日		
職員体制	常勤職員1人、非常勤職員5人		

1. 利用実績

(1) 利用者数 計 119,114 人（前年度比 約 105%）

前年度利用者数 113,258 人

4月	5月	6月	7月	8月	9月
10,435 人	9,767 人	9,961 人	10,232 人	10,075 人	9,983 人
10月	11月	12月	1月	2月	3月
10,095 人	9,225 人	9,360 人	9,583 人	10,148 人	10,250 人

(2) 増減要因

カラオケ教室やヨガ教室など新たに開催した自主事業が好評であり、また来館者との コミュニケーションがうまく取れている為、様々な要望にお応えできている点が要因だと考えられる。

2. 利用者アンケートの結果

実施期間	平成26年11月16日～11月22日	回答数	568枚
利用者の 主な意見	施設に対する満足度、職員に対する満足度ともに、「満足」「おおむね満足」「普通」と回答された方が合わせて 85%であった。満足の理由としては、お風呂などの施設に関するもののほか、職員が親切、丁寧といった意見もあった。 一方、人気の高いトレーニングマシンの利用やカラオケのルールについての要望も多くある。		
具体的な 対応状況	トレーニングマシンは、1人30分などの時間を区切って順番に使用していただくようにしている。また、カラオケについては、日の状況（平日かどうか、団体利用があるかどうか）によって、歌える曲数を決めるなどのルール化をしている。これまで、何度も利用者と打合せを重ね意見を聴きながらルールづくりをし、理解をいただけるよう努めている。		

3. 支の実績

(単位：円)

		25年度 (前年決算額)	26年度 (現年決算額)	27年度 (翌年予算額)	備 考 (主な内訳、増減要因)
収 入	指定管理料	65,600,000	67,700,000	68,900,000	
	事業収入	0	0	0	
	合計	65,600,000	67,700,000	68,900,000	
支 出	人件費	23,588,000	25,011,000	25,717,000	
	報償費	760,000	1,127,000	781,000	外部講師に対する謝礼
	旅費	20,000	5,000	20,000	交通費
	需用費	20,945,000	22,412,000	21,625,000	消耗品費・水光熱費等
	役務費	251,000	183,000	258,000	通信運搬費・手数料等
	委託費	13,586,000	14,133,000	13,908,000	送迎費・保守管理費等
	その他	6,450,000	4,829,000	6,591,000	借上料・保険料等
	合計	65,600,000	67,700,000	68,900,000	

4. 評価

項目	市の評価
運営業務	・市内の高齢者が、健康の増進、教養の向上、レクリエーション、各種相談の場として、施設を利用できるように、入浴、運動機能回復訓練、文化教室、健康・生活相談等のサービスを提供している。
維持管理業務	・施設・設備の点検を確実に行うとともに、報告書を作成して、関係各機関へ提出している。 ・年2回の専門業者による清掃のほか、日常的にスタッフが清掃を行い、利用者が快適に施設を利用できるようにしている。
自主事業	・人気の和紙創作教室などは、事業の周知に努めるとともに、定員の管理にも配慮している。 ・平成26年度からは、新たにカラオケ教室も行うなど、利用者のニーズに応えるよう努めている。
サービスの質	・利用者アンケートや日常における利用者の意見などにより、ニーズを把握し、サービスの質を向上に努めている。 ・苦情は少なくないが適切に記録し、スタッフで情報を共有することができている。また、サービスの質の維持及び向上のため、接遇、安全、個人情報の管理などについて、研修が行われている。
収支状況及び経費節減	・グリーンカーテン（ゴーヤ）を設置し、節電に努めている。 ・業務の再委託については、複数者による競争見積を行い、経費節減に取り組んでいる。
その他 (緊急時の対応等)	・監視カメラ等にて安全対策が行われている。避難訓練も年2回行う事ができている。 ・緊急時のマニュアルがないので、いざという時のスタッフの共通理解のために作成されるとよいと考える。