

令和2年度指定管理者の管理運営に関する評価シート

項番 1

1. 指定管理者(施設)の基本情報

施設名	箕面市立桜ヶ丘老人いこいの家
指定管理者	リリーフ・みのお 代表 工藤一郎
指定期間	平成29年4月1日から令和4年3月31日までの5年間
施設概要	構造:鉄筋コンクリート造平屋建・面積:(敷地)523㎡(建物)247㎡
	施設内容:和室21畳、和室14畳・健康ホール39㎡・事務室、台所他
	収容人員:50名
市支出額	8,357,341円(令和2年度)

2. 事業の実施状況

(1)いこいの家施設・付属設備の管理運営事業

利用者の平等かつ公平な利用の確保	部屋の利用:月初めに翌月の利用申し込み 受付は申し込み順
	ロビーの利用:フリーとし、自由に利用
施設の利用促進、利便性の向上	いこいの家利用者グループ(サークル活動)の支援
	いこいの家運営委員会の設置:年間事業計画・施設の運営について 利用者の意見を反映
	年間をとおして湯茶の用意
	事業内容及び施設の利用案内(桜ヶ丘だより・市広報もみじだよりに 掲載)
施設の適正かつ安定的な維持 管理	施設内清掃(ロビー・トイレ・各部屋):毎日開館前に終える
	施設周辺清掃:定期的に行い常に環境美化に努める
	空調・消防・定期清掃・トイレ清掃等付属施設の維持管理:専門業者 に管理委託
	施設の保守点検:常に施設のメンテナンスに気を付け、故障修理等 が発生すれば市担当課と調整のうえ早期に対応を図る
	備品台帳に基づき、常に備品の適正な管理に努める
環境保全(箕面市環境家計簿):光熱水費・ごみ減量等	
職員研修 (職員の業務能力向上策)	危機管理体制の確立:利用者の安全安心を基本とした危機管理マ ニュアルの作成及び実施訓練(消防署の指導による防火訓練・救急 救命法講習会の実施等)
	接遇研修・プライバシーの保護等人権研修・他機関が実施する講 座、講演会への参加

(2)老人いこいの家運営事業

地域交流事業	春の子どもカーニバル・納涼盆踊り他
いきがい交流事業	囲碁交流会・桜ヶ丘文化展・利用者グループ(サークル活動等)の支 援
多世代間交流事業	敬老のつどい・もちつき交流会
健康増進事業	健康体操教室・医療・福祉等講座、講演事業
講座・教室事業	文化講演会、手作り教室他

3. 利用者の満足度

(1) 利用者アンケートの状況

アンケートの結果概要

調査項目		調査概要及び自由記述意見に対する指定管理者の考え・対応
基本項目	調査期間	令和3年7月1日～7月31日
	調査対象	60歳以上の施設利用者。
	調査方法	施設利用者(来館者)に用紙の手渡し。
	回収件数	100件
回答者の属性	性別	・男女の比率:女性69% 男性31%
	年齢区分	・60歳代:4名(4%)70歳代:54名(54%)80歳代:38名(38%)となっており、利用者は夫婦のみ・単身者合わせて67名(67%)となっている。
	家族構成	
	お住まい 来館方法	・利用形態では団体利用が91%でその多くを占め、何らかのグループに属し利用頻度も月に2～3回以上の利用者が70%となっている。
	利用形態	・来館方法を見ると徒歩・自転車が82%と近隣住民皆さんの活動の場となっている。
部屋の利用	和室(21畳)	・和室(21畳)が63%と利用頻度が高く、次に和室(14畳)が30%となっている。現在、コロナの影響で和室全体を利用区分としている。
	和室(14畳)	
	健康ホール	・バンパーグループが月2回利用。休息・簡単な打ち合わせの場所として利用。
施設の満足度	清潔さ	
	安全性	・施設の満足度では、清潔さ・安全性・利用のしやすさについて、概ね満足されている。
	器具備品	・器具備品についても概ね満足されている。また、通信カラオケ設備の利用団体がカラオケ同好会以外からもカラオケ機の曲を利用した活動が増加している。
	利用のしやすさ	
運営の満足度	スタッフの接客 対応	・職員の対応については満足度が97%と高いが、今後もあいさつを基本に利用者の方々とコミュニケーションを深め、さらに接遇面の向上を図りたい。
	利用方法	・1ヶ月前に翌月の利用申込となっており、特に問題はない。
	利用料金	・無料福祉施設。
	案内表示	・月刊行事予定表に当月の行事予定を表示。
グループ活動について	参加の状況	・利用者の90%の方が何らかのグループ活動に参加している。
	グループの人数	・グループの人数については10人以上が58%、10人未満で27%、20人以上で19%、30人以上で8%となっている。グループ活動参加人数が微増しており、グループ活動の活性化等が見込まれる。
	満足度	・グループ活動については参加者ほぼ全員が満足されており、その充実ぶりが伺える。
	不参加の理由	・グループ活動に関心が無いがない人も含めて14名の利用者が不参加であり、グループ活動の周知と利用者のニーズに合った新たなグループ活動の育成を図りたい。
運営に望むこと	設備の充実	・利用者の皆さんからは概ね満足頂いているが、利用者が常に求められているのは施設の清潔さ・安全性・利用のしやすさである。
	清掃・美観の充実	・気持ちよく利用いただくため、引き続き施設の利便性の向上、適正かつ安定的な維持管理(メンテナンス)に努めていく。
	予約等の間索 ル	
	講座の充実 教室・イベントの 充実	・講座・教室・イベントについては、22%の利用者から講座・教室等の充実を求められており、市のシニア講座等を参考するとともに利用者のニーズを十分把握に努め、地域の老人クラブとも連携し多くの利用者が参加できるよう内容を工夫をしていきたい。
いこいの家施設について	いこいの家の印象	・例年、比較的好印象を持たれており、今後も引き続き維持に努めていく。 ・無料で、何時でもだれでも自由に使用でき、高齢者のコミュニティの場となっている。
その他自由記述	改善すべきところ	・トイレのウォシュレット化。 ・活動内容をもみじだより、桜ヶ丘だよりで広報する。
	今後取り組んだ方が良くと思うこと	・映画会、講演会、落語の会、ミニコンサートの実施。 ・講座・教室事業等「いこいの家」事業の実施。更に大きな催しでなく小さな催し。
	その他	・現状の質をおとさないよう。

4. 利用者の意見交換会の状況

(1)意見交換会の結果概要

①意見交換会:令和3年12月17日(金)午後1時30分～2時30分。	
②意見交換会委員:桜ヶ丘老人いこいの家利用者グループ。6人(1人欠席)	
③利用者の意見交換会で出た意見に対する指定管理者の考え・対応	
利用者の意見交換会で出た意見	指定管理者の考え・対応
①いこいの家の稼働率について	・令和元年度 年間9,451人(1日平均 32.9人) 令和2年度 年間3,576人(1日平均 14.5人) 令和3年度 年間2,310人(1日平均 15.5人) 新型コロナウイルスの感染による臨時休館による影響で激減。 令和3年7月以降緊急事態宣言解除後は少し増加傾向にあります。
②講演会の実施希望に対する考え方について	・アンケートの事業実施要望で最も多い項目が講座、イベントの充実 であります。 要望は多種、多様であり、すべての人に満足を求めず、事業実施に あたっては従来から主催者が目標決め、企画段階から情報収集を 図り、実施に向け内容を検討しています。
③新聞購読について	・以前にも要望をいただきましたが、新聞は隣接の図書館において 閲覧可能であることから、必要度、費等の面からも購読はしないこ ととします。
④トイレのウォシュレット化は毎年要望に上 がっているが実施見込みはあるのか。	・トイレのウォシュレット化については、毎年要望が出ており、箕面市 にも改善要望は出しております。 利用者のご要望に答えるよう、早期の改善に向けて強く要望してい きます。

5. 利用者からの意見を反映させる取り組み

(1)取り組みの実施状況

①軽微な補修・備品の購入等については、行政所管課と調整のうえ、予算に反映し実施。
②予算規模の大きなものについては、行政所管課に依頼し、市の予算で対応。
③桜ヶ丘老人いこいの家運営事業に係るものについては、桜ヶ丘老人いこいの家運営委員会に提案のうえ、事業化を検討。

6. 収支状況

①令和2年度収入:8,357,357円
②令和2年度支出:7,661,638円

7・特別提案の状況

特になし。

8. 指定管理者の自己評価

①アンケートの結果概要から見て、多くの利用者から概ね満足頂いている。

②利用者の皆さんから、施設の運営にあたって職員の対応・施設の環境美化・講座・教室等事業の充実が常に求められることから、利用者のニーズを適格に把握し多くの市民が利用できるよう施設の改修、補充を図るとともに職員の対応能力の向上に努める。