

平成29年度指定管理者の管理運営に関する評価シート

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日から平成34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、厨房他 収容人員：50名
市支出額	41,026,940円(8,205,388円×5年)

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	<p>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</p> <p>ロビーの利用：フリーとし、自由に利用</p>
施設の利用促進、利便性の向上	<p>いこいの家利用者グループ（サークル活動）の支援</p> <p>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</p> <p>事業内容及び施設の利用案内（桜ヶ丘だより、市広報紙に掲載）</p>
施設の適正かつ安定的な維持管理	<p>施設内清掃（ロビー・トイレ・各部屋）：毎日開館前に終える</p> <p>施設周辺清掃：定期的に行い常に環境美化に努める</p> <p>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</p> <p>施設の保守点検： 常に施設のメンテナンスに気をつけ、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</p> <p>備品台帳に基づき、常に備品の適正な管理に努める</p> <p>環境保全（箕面市環境家計簿）：光熱水費・ごみ減量等</p>
職員研修 (職員の業務能力向上策)	<p>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）</p> <p>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</p>

(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・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	平成29年6月5日～6月30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	79件
回答者の属性	性別	・ 男女の比率：女性56.47% 男性43.53%
	年齢区分	・ 60歳代：12名（15%）70歳代：44名（56%）80歳代：17名（22%）となっている
	家族構成	・ 利用者で夫婦のみ・単身者合わせて55名（70%）となっている。
	お住まい	・ 利用形態では団体利用がその多くを占め、何らかのグループに属し月に2～3回以上の利用者が53%となっている。 ・ 来館方法を見ると徒歩・自転車が86%と近隣住民皆さんの活動の場となっている。
	来館方法	
利用形態		
部屋の利用	和室（21畳）	・ 和室（21畳）が63%と利用頻度が高く、使い勝手が良いことが伺われる。なお、和室（14畳）は利用者がない場合は囲碁同好会が使用し、ほぼ100%の利用度である。
	和室（14畳）	
	健康ホール	休息・簡単な打ち合わせの場所として利用、6月からバンパー同好会が月2回利用
施設の満足度	清潔さ	・ 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。 ・ 器具備品についても概ね満足されているが、かねてから要望のあったカラオケ設備が本年度に新機種を設置。
	安全性	
	器具備品	
	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概ね満足をされているが、研修等をとおして接遇面に意を配りたい。
	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	・ 月間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	・ 利用者の方がほぼ何らかのグループ活動に参加しているが、15%の方が不参加。 ・ グループの人数については10人以上が56%、10人未満で10%、20人以上で17%、30人以上で14%となっている。グループ活動の人数割合が昨年に比べて増加傾向にある。
	グループの人数	
	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	・ グループ活動があることを知らない人も含めて12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グループ活動の周知が必要である。

調査項目		調査の概要
運営に望むこと	設備の充実	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。
	清掃・美観の充実	
	予約等の簡素化	
	講座の充実	
いこいの家施設について	教室・イベントの充実	<ul style="list-style-type: none"> ・講座・教室・イベントについては、27%の利用者から講座・教室等の充実を求められており、利用者のニーズを十分把握して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検討。
	いこいの家の印象	<ul style="list-style-type: none"> ・比較的好印象を持たれている。 ・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。
	改善すべきところ	<ul style="list-style-type: none"> ・自転車置き場雨除け屋根の設置。 ・靴で利用できるように改装。 ・トイレをウォシュレットに改修。 ・自動給茶器の設置。 ・施設の老朽化に伴うメンテナンスの整備。
その他自由記述	今後取り組んだ方が良くと思うこと	<ul style="list-style-type: none"> ・講座・教室事業等「いこいの家」事業の充実・啓発。 ・ロビーのサロンの活用。
	その他	<ul style="list-style-type: none"> ・受付者の対応が横柄である。

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：平成29年7月29日(土)午前10時～午前11時20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7名	
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
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数増加を図る方策について ・いこいの家を利用されていない人へのPR方法について 	<ul style="list-style-type: none"> ・年4回発行の桜ヶ丘だよりに毎回「いこいの家のコーナー」により周知を行っており、今後も積極的にPRに努めます。 ・市の広報紙に事業内容等の掲載し、広く市民に周知を図ります。
<ul style="list-style-type: none"> ・自転車置き場の雨除け屋根の整備について 	<ul style="list-style-type: none"> ・27年度にも意見をいただいている。 ・必要性については認識。 ・ヒューマンズプラザとも調整のうえ、市担当課と協議します。
講座・イベントの充実 <ul style="list-style-type: none"> ・市のシニア講座等の講演内容を情報収集するなど、事業の充実方法について ・参加者の意見収集方法について いこいの家の講座等の終了後にアンケートを行い参加理由、感想等を集約し今後に生かす工夫を。	<ul style="list-style-type: none"> ・講座・教室事業については利用者のニーズを十分把握し、運営委員会で検討いただくとともに地域の老人クラブと連携し、ご意見に沿った事業の推進に努めます。
<ul style="list-style-type: none"> ・グループ活動のPRについて 	<ul style="list-style-type: none"> ・いこいの家のグループを紹介し、活動内容、人数がわかるリーフレットを作成しPR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平成29年度収入:4,102,695円
- ②平成29年度支出:1,840,375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は、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利用者が利用できるよう施設の整備充実を図っていく。