

【評価年】 指定管理者評価結果

施設区分
栗山町いきいき交流プラザ

指定管理者
社会福祉法人栗山町社会福祉協議会

施設担当課
福祉課

評価期間
令和 3 年 1 1 月 ~ 令和 4 年 1 0 月

【評価年】 指定管理者評価結果

評価項目		指標	施設名	評価すべき点	改善すべき点・要望点など
1. 施設の設置目的の達成	①施設の設置目的に沿った管理運営が行われたか。 ②利用者数の拡大が目標以上に達成されたか。 ③施設間の連携が行われたか。 ④町外から利用者数を増やす取組が行われたか。地域の利用者拡大の取組が行われたか。	利用者数（総数・町外利用者数） 施設稼働率	いきいき交流プラザ	・コロナ禍による影響で利用者数は目標値の半数程度となっているが、前年度と比較すると回復傾向にあり、また、感染予防対策も適切に行っている点は評価できる。 ・施設利用者の大半が高齢者である中、利用者拡大の取り組みとして、介護福祉学校をはじめとした関係団体と連携し、新たな事業等を実施していることは評価できる。	
	⑤委託事業・自主事業の取組が計画以上に行われたか。事業参加者が計画以上の参加者数となったか。 ⑥利用者拡大・事業実施等の町内外への情報発信が行われたか。	委託事業・自主事業の実施状況 及び事業参加者数 情報発信・事業PR回数	いきいき交流プラザ	年4回のケアラー通信やチラシ、広報の「ケアラーの窓から」などを活用し、情報発信・事業PR等に努めている。 ※委託事業・自主事業評価内容は「様式5 別紙」のとおり。	社協だよりは写真を明るくすれば更に良くなると思う。 ※委託事業・自主事業評価内容は「様式5 別紙」のとおり。
2. 利用者サービスの向上	①利用者ニーズの把握とそれらを反映させる取組が行われたか。 ②利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。	苦情・要望の状況 （利用者アンケート調査結果）	いきいき交流プラザ	苦情・要望がないことから利用者の満足度は高いと思われる。	
	③社員教育（接客マニュアルの作成など）が十分に行われたか。 ④窓口・受付業務の体制や利用者対応が適切に行われたか。	職員研修の実施状況 マニュアル等の作成状況	いきいき交流プラザ		
	⑤利用許可・減免の取扱が公平で適切に行われたか。 ⑥利用者が平等に利用できるよう配慮されたか。（幼児・老人・障害者など） ⑦特別使用の取組が行われたか。	利用料金減免の状況 利用拒否の状況 平等利用の取組状況 特別使用の実施状況	いきいき交流プラザ		
3. 施設の適正な管理運営	①利用者アンケートの結果、利用者の満足は得られているか。	利用者満足度	いきいき交流プラザ	利用者満足度の実績は目標値を上回る結果となっている。	
	②効果的な施設の管理運営がおこなわれたか。 ③施設の管理が適切に行われたか。 ④第三者に対する委託業務が適正に行われたか。	効果的な管理運営取組状況 施設修繕等の状況 委託の状況	いきいき交流プラザ		
	⑤日常の事故防止などの安全対策が適切に行われたか。 ⑥防犯・防災対策など危機管理体制が適切であったか。（災害・事故対応マニュアルの作成など） ⑦事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。	事故等の発生状況 マニュアル等の作成状況 職員研修の実施状況	いきいき交流プラザ		
	⑧組織体制や責任者の配置など適切に行われているか。職員の配置（資格者含む）が適正に行われたか。 ⑨職員の資質・能力向上の取組がなされたか。	職員配置の状況 職員研修の実施状況	いきいき交流プラザ		
4. 地域との連携	①地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。 ②指定管理者協議会の運営が適切に行われたか。また、施設の管理運営に反映されたか。 ③事業の実施に際してボランティアとの連携が図られたか。 ④事業の実施に際して地元業者との連携が図られたか。	地域・関係団体等との連携 指定管理者協議会の開催状況 地元発注状況	いきいき交流プラザ	利用者にとってニーズの高い支援の場として関係各所と連携を取りつつ、施設の管理運営や事業実施に取り組んでおり評価できる。	
総 合 評 価			B	優れていると認められる。	

●実績数値等

施設名	区分	利用者数 (総数)	利用者数 (町外利用者)	施設稼働率	委託事業の実施状況		自主事業の実施状況		利用者アンケート		利用料金収入状況	地元発注状況
					事業数	参加人数	事業数	参加人数	サンプル数	利用者満足度		
いきいき交流プラザ	基準値※ ¹ ①	7,888人										459,484円
	目標値②	7,200人			3事業	1195人	3事業	3,170人				
	実績③	3,713人			3事業	536人	3事業	3,782人			0円	459,484円
	増減③-①※ ²	△4,175人			0事業	△659人	0事業	612人				0円
	基準値対比③/①※ ³	47%			100%	45%	100%	119%				100%

※¹利用者数、施設稼働率の基準値は平成28年度～令和2年度実績の平均値

※²委託事業の実施状況、自主事業の実施状況、利用者アンケートは実績③-目標値②を記載

※³委託事業の実施状況、自主事業の実施状況、利用者アンケートは実績③/目標値②を記載

様式5 別紙（いきいき交流プラザ 委託事業・自主事業評価内容）

●委託事業

・高齢者等生活支援事業

【評価すべき点】

- ・高齢者のニーズに寄り添う需要のある講座と考える。講座に行けないような高齢者に出前講座があっても良いくらい必要としている人がたくさんいると思う。今後も期待できるため高評価とした。
- ・新たにスマートフォン講座を開設するなど、高齢者の生活の幅を広げる活動に取り組んでいる。
- ・高齢者のデジタルデバインド（情報格差）対策としてとても有効である。今後の取組みにも期待したい。

【改善すべき点・要望点など】

- ・なし

・世代間交流事業

【評価すべき点】

- ・参加者数は目標値に達しなかったが、介護福祉学校と連携し、学生と施設利用者のオンライン交流会を開催するなど新たな取り組みも行われた。

【改善すべき点・要望点など】

- ・世代間交流の取組みが更に推進されることを期待する。

・次世代ボランティア育成事業

【評価すべき点】

- ・コロナ禍による影響もあり、参加者が目標値を下回ったが、普段できない高齢者との交流が図られ、ボランティアに興味をもってもらえる機会を作ることができた。

【改善すべき点・要望点など】

- ・なし

●自主事業

・まちなかケアラズカフェ運営事業

【評価すべき点】

- ・利用者のニーズに寄り添った需要の高い事業であり創意工夫がされていて評価できる。
- ・コロナウイルスが落ち着き、参加者数の実績が目標値を上回ったことは評価できる。今後も、より多くの利用者が集える場となるよう期待したい。

【改善すべき点・要望点など】

- ・なし

・生きがい講座推進事業

【評価すべき点】

- ・コロナ禍で、昨年未実施だった事業について、介護福祉学校と連携し、感染対策を考慮しながら開催することができた。

【改善すべき点・要望点など】

- ・なし

・ケアラー支援事業

【評価すべき点】

- ・ケアラーにとってニーズの高い支援の場として柔軟に対応されており評価できる。
- ・ケアラー支援専門員とケアラーサポーターによる訪問活動を再開することができた。

【改善すべき点・要望点など】

- ・なし