

【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 5 年 1 1 月 ~ 令和 6 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	利用者拡大に向け、関係団体と連携しながらオレンジカフェ等の様々なイベント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	町広報や折込みチラシに加え、新たにFacebookやInstagram等を活用し、情報発信に努めている。 ※委託事業・自主事業評価内容は「様式5 別紙」のとおり。	※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・要望がなく、適正に施設管理されている。	
	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	関係団体と連携し、事業の企画、実施に取り組むことができた。指定管理者協議会で協議を行い、適切な施設の運営管理に努めている。	
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										417,490円
	目標値②	9,300人			2事業	640人	3事業	4,290人	40人	70%		
	実績③	3,664人			3事業	445人	3事業	4,096人	40人	85%	0円	417,490円
	増減③-①※ ²	△4,224人			1事業	△195人	0事業	△194人	0人	15%		0円
	基準値対比③/①※ ³	46%			150%	70%	100%	95%	100%	121%		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】

・新たにスマートフォンの個別相談を実施するなど、参加者のニーズに合わせた取り組みを行っている。

【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】

・老人クラブ連合会や介護福祉学校と連携し、学生と施設利用者との交流事業を開催することができた。

【改善すべき点・要望点など】

・参加者数が減少傾向にあることから、各世代のニーズを把握し、事業推進に努めてほしい。

・次世代ボランティア育成事業

【評価すべき点】

・老人クラブ連合会や介護福祉学校と連携し、学生と施設利用者との交流事業を開催することができた。

・参加者数の増加傾向を評価する。

【改善すべき点・要望点など】

・参加者数が減少傾向にあることから、各世代のニーズを把握し、事業推進に努めてほしい。

●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】

・高齢者との交流を通して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】

・固定層だけではなく、新しい来館者が増えていくことに期待する。

・生きがい講座推進事業

【評価すべき点】

- ・高齢者自身が企画・運営に携わり、生きがいづくりにつながっている。初めての来館者も増えているということで今後の活動に期待したい。
- ・タブレット講座で脳トレから入って興味を高める狙いは高評価である。

【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】

- ・実施内容に工夫がみられ、参加者の満足度も高かったことは評価できる。
- ・参加者の増加は高く評価できる。

【改善すべき点・要望点など】

- ・なし