

4 利用者ニーズの把握(4年間実績)

アンケート調査	実施回数	8回	平均回収率	%
意見箱	設置数	1か所	提出件数	532件
その他の方法	方法及び内容	施設利用者に対しアンケート用紙により調査(年1回) 生きがい活動支援通所事業利用者に対し聞き取り調査(年1回)		
	実施回数等			
主な意見と対応状況	主な意見		対応状況	
	多目的ホールに冷暖房設備を設置してほしい		扇風機やストーブを設置して対応	
	趣味の教室やイベントを開催してほしい		語り部や脳トレーニング等の教室を開催	
	生きがい活動支援通所事業において屋外活動をしてほしい		屋外活動は安全面を考慮すると実施は困難	

5 サービス向上への取組(主なもの)

独自事業と主な評価	取組内容(自主事業含む)		主な評価等(事業内容・参加人数等)	
	節気行事に合わせた入浴イベント		「菖蒲湯」「ゆず湯」を実施し212人が参加	
	語り部・昔の遊びの教室		利用率向上を図るため、地域の方から昔話や昔の遊びを楽しむ教室を開催し、26人が参加	
	脳トレーニング教室		H26年度11月～3月まで毎月実施し、46人が参加	

6 事故及び修繕の状況(主なもの)

項目	区分	年/月	内容・対応等
利用者の事故	■ 発生	H26/10	浴室洗い場のタイルの破損で左足踵を負傷。タイルの張り替えを行うとともに、再発しないよう毎日清掃時に点検を実施
	□ 不発生		
施設設備の事故	□ 発生		
	■ 不発生		
施設設備の修繕(市直営の修繕を除く)	□ 適正	H23/11	冷温水器修繕(170,625円)
		H23	手洗台取替工事(194,250円)
	■ 概ね適正	H24	竹垣修理(283,500円)
		H26	冷温水薬自動注入装置交換(139,320円)
	□ 改善が必要	H26/12	浴室床タイル張替修繕(408,780円)
		H26	消防設備点検による不良交換(131,760円)

7 管理運営の状況

No.	項目	評価	配点	評価についての説明
①	職員配置等	<input checked="" type="checkbox"/> 適正である(5) <input type="checkbox"/> 概ね適正である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	5	施設管理業務を行うため施設内に1人配置するとともに、法人事務局に担当者1人配置している。また、生きがい活動支援通所事業の実施のため2人配置している。
②	維持管理業務の実施状況	<input type="checkbox"/> 水準を上回っている(5) <input checked="" type="checkbox"/> 水準どおりである(3) <input type="checkbox"/> 水準を下回っている(1)	3	館内清掃や保守管理などを毎日行っており、水準どおりである。
③	収支の状況	<input type="checkbox"/> 良好である(5) <input checked="" type="checkbox"/> 概ね良好である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	3	施設の老朽化により器具修繕、施設修繕の支出が多かったが、毎年度黒字であり、年間の収支差引合計は1,095千円プラスである。
④	施設の利用状況	<input type="checkbox"/> 良好である(5) <input checked="" type="checkbox"/> 概ね良好である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	3	4年間の平均利用者数は、直営時の利用者数より減少している。直営時は60歳以上の利用は無料であったが、利用料の見直しにより有料化となったことが利用者数減少の大きな原因となっている。しかし、期間平均の達成率は直営時と比較して2%上昇した。
⑤	事業の実施状況	<input type="checkbox"/> 水準を上回っている(5) <input checked="" type="checkbox"/> 水準どおりである(3) <input type="checkbox"/> 水準を下回っている(1)	3	老人福祉センターとして適正に業務を実施している。また、生きがい活動支援通所事業では、利用者の高齢化が進んでいることから、利用者の心身の状況に配慮し、安全・安心を重視しながら活動支援している。
⑥	自主事業の実施状況	<input type="checkbox"/> 良好である(5) <input checked="" type="checkbox"/> 概ね良好である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	3	施設の利用率を向上させるため、地域の方から三条の昔話や昔の遊び楽しむ教室や脳トレーニング教室を開催した。
⑦	利用者対応及びニーズの把握・対応	<input checked="" type="checkbox"/> 良好である(5) <input type="checkbox"/> 概ね良好である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	5	年1回施設利用者に対するアンケート調査及び生きがい活動支援通所事業利用者に対する聞き取り調査を行い、ニーズの把握に努めている。施設・設備管理に関する満足度調査では、全ての項目で満足度が60%以上と十分な評価を得ている。
⑧	サービス向上への取組	<input type="checkbox"/> 良好である(5) <input checked="" type="checkbox"/> 概ね良好である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	3	地域の有志団体と連携して門松や繭玉を設置し、利用者に季節や地域行事を楽しんでもらうようにしている。また、夏にグリーンカーテンを設置し、節電対策と合わせて利用者に涼しさを感じていただく工夫を行っている。
⑨	個人情報の保護及び情報公開への対応	<input type="checkbox"/> 適正である(5) <input checked="" type="checkbox"/> 概ね適正である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	3	施設利用申請書等は適切に管理されており、個人情報の漏えいはない。
⑩	事故の対応	<input type="checkbox"/> 適正である(5) <input checked="" type="checkbox"/> 概ね適正である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	3	H26年に浴室内で足を負傷する事故が発生したが、施設の不備を早急に修繕するとともに再発防止策が講じられており、迅速な対応がされた。また、事故対応マニュアルが作成されており、利用者を含めた防災訓練を年2回実施していることから、事故発生時の対応体制は整っている。
⑪	修繕の対応	<input type="checkbox"/> 適正である(5) <input checked="" type="checkbox"/> 概ね適正である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	3	施設の老朽化により器具修繕、施設修繕の必要箇所が多くなるが、利用に支障がないよう予算の範囲内で修繕を行っている。
総合評価		最高配点 55 点中	37 点	総合評価 B