

指定管理者制度活用事業 評価シート

1. 基本事項

施設名称	さいわい健康福祉プラザ	評価対象年度	平成29年度
事業者名	・事業者名 社会福祉法人 川崎市幸区社会福祉協議会 ・代表者名 会長 佐藤 忠次 ・住 所 川崎市川幸区戸手本町1-11-5	評価者	高齢者在宅サービス課長
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日	所管課	健康福祉局長寿社会部高齢者在宅サービス課

2. 事業実績

利用実績	(1) 利用者数 43,824人(個人31,727人、団体12,097人) (2) 入浴者数 2,279人(240日) (3) 教養講座 5,047人(30講座、232回) (4) 行 事 15,796人(18行事、140回) (5) 機能回復訓練 2,255人(50回)
収支実績	○収入 37,572,451円 (内訳) ・委託料 36,723,081円 ・事業収入 705,370円 ・自販機設置管理料 144,000円 ●支出 36,076,715円 (内訳) ・人件費 30,545,586円 ・事務費 2,140,976円 ・事業費 3,390,153円 ◎収支差引額 1,495,736円
サービス向上の取組	新規講座を積極的に企画してマンネリ化を防ぐほか、より多くの利用者が参加しやすいように工夫したり、合築施設等と連携した行事の開催によって、介護予防やいきがいつくりに貢献している。また、貸室需要の高まりを受けて広間を貸室として開放するとともに、老朽化した備品を廃止施設から転用して入れ替えるなど、利用者の利便性向上に寄与した。

3. 評価

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
適正な業務実施	心身への配慮	高齢者の心身への配慮について適正だったか	4	4	3.2
	地域交流の実施	地域に根ざした施設として、地域交流は積極的に実施したか	4	5	4
	介護予防の取組	介護予防に資する取組を実施したか	4	5	4
	団塊世代へのアプローチ	団塊世代の利用の促進に資する取組を実施したか	4	4	3.2
	(評価の理由)	<p>・高齢者の心身への配慮については、ロビーに相談スペースを設置して看護師が積極的に声掛けすることで、利用者が気軽に相談しやすい雰囲気づくりに取り組んでいる。また、生活保護や独居の利用者について、体調悪化時や長期間の来館がない場合の対応を、関係機関と連携して行っている。</p> <p>・地域に根ざした施設として、プラザ祭りを隣接する幸区役所主催の幸区民祭と同日開催として来場の者確保に努めた。また、地域の協力を得ながら実施した「手仕事の会」では、昨年度に引き続き、手作りの作品を被災地や近隣の障害者施設、児童養護施設に寄付して社会貢献事業に寄与するとともに、参加者自身の生きがいつくりにも大きな役割を果たしている。</p> <p>・介護予防に資する取組について、機能回復訓練を引き続き自由参加方式とし、昨年度の約2倍となる50回実施してより多くの利用者が気軽に介護予防に取り組めるように配慮した。また、かわさき健康塾と連携した頻尿に関する講演及び体操の実施や、嚥下医による講演会を開催するなど、介護予防に関する普及啓発に積極的に取り組んでいる。さらに、男性利用者の参加を促すため、一般講座とは別に男性限定の栄養講座を開催するなど、工夫も凝らしている。</p> <p>・団塊世代の利用促進について、関係機関から協力を得ながら様々な媒体を通じて利用促進のための広報に取り組むとともに、人気の高いスマートフォン・タブレット講座については、平成28年度から引き続き自由参加、通年開催とし、利用者の増加を図った。</p>			
収支計画・実績	適切な収入の確保	計画通りの収入が得られているか			
	収入増加の取組	収入増加のための具体的な取組が為されているか			
	効率的・効果的な支出	計画に基づく適正な支出が行われているか。また、経費削減の取組がなされているか	7	5	7
	適切な会計処理	適正な会計処理が為されているか	7	3	4.2
(評価の理由)	<p>・計画に基づく適正な支出等については、概ね計画に基づく事業実施が行われ、指定管理料の範囲内において、適正な執行が図られている。また、老朽化した備品については、新規購入ではなく廃止施設から転用するなど、購入費用の削減に努めている。デイサービスセンターについては、消耗品購入や設備修繕の手法について創意工夫を凝らすとともに、職員定例会議の合理化や計画的な有給休暇の取得を促進することによる時間外勤務・退職者数の削減を図り、人件費等の削減にも務めた。</p> <p>・適切な金銭管理・会計手続については、帳簿等の関係資料を整備するとともに、他の経理と区分し、適正な処理に努めている。</p>				
サービス向上及び業務改善	適切なサービスの提供	提供すべきサービスが仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか。	10	4	8
	業務改善によるサービス向上	業務改善が必要な場合に、現状分析、課題把握、改善策の検討と実施が行われているか。また、具体的な効果があらわれたか。	10	3	6
	利用者ニーズの把握・反映	利用者ニーズの把握に努めたか。また、利用者ニーズを事業や管理に反映させる取組がなされているか。	5	3	3
	利用者の意見への対応	利用者からの苦情や意見に対して、迅速かつ適切に対応しているか。	5	3	3
	(評価の理由)	<p>・適切なサービスの提供について、概ね計画に基づく施設運営が図られており、利用者のニーズを踏まえながら新規講座の企画や開催回数の拡充などを行った。また、貸室需要の高まりを受け、広間を貸室として開放するなど、サービス向上に努めた。</p> <p>・業務改善によるサービスの向上については、日報や毎朝のミーティングの中で職員間での情報共有及び課題検討を行うとともに、利用者間のトラブル防止のため貸室の利用日を変更するなど、必要に応じて課題改善に取り組んでおり、サービスの向上に努めている。</p> <p>・利用者ニーズの把握については、一般利用者懇談会及び利用団体の懇談会の開催のほか、利用者満足度調査の実施、館内に意見箱を設置したこと、利用者ニーズを積極的に把握できる体制を整えるとともに、利用者との協議をしながら運営に反映するよう努めた。</p> <p>・利用者の苦情や意見への対応については、団体の規定等に基づき、受付・解決に向けた体制を確保した。</p>			

組織管理体制	適正な人員配置	必要な人員(人数・有資格者等)が必要な場所に適切に配置されているか	4	3	2.4
	連絡・連携体制	定期または随時の会議等によって連絡・連携が十分に図られているか	4	3	2.4
	再委託管理	再委託先との連携調整が適宜・適切に行われ、業務の履行についても適切な監視・確認が為されているか	4	3	2.4
	担当者のスキルアップ	業務知識や安全管理、法令遵守に関する研修が定期的に行われ、スタッフのスキルとして浸透しているか	4	3	2.4
	安全・安心への取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事件・事故、犯罪、災害から利用者を守ることができる適切な安全管理体制となっているか(人員配置、マニュアル、訓練等)</li> <li>・緊急時に警察や消防など関係機関と速やかに連携が図れるよう、連絡体制を構築し、定期的に情報交換等を行っているか</li> <li>・事故発生時の対応について適切だったか、また、再発防止に取り組んだか</li> </ul>	4	4	3.2
	コンプライアンス	個人情報保護、その他の法令遵守のルール(規則・マニュアル等)と管理・監督体制が整備され、適切な運用が為されているか	4	3	2.4
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・適正な人員配置については、川崎市社会福祉協議会より出向している専任職員がローテーションで勤務し、専門的な立場から健康相談を受け付けられるように嘱託医や看護師を配置するなど、適正な人員配置を図っている。</li> <li>・連絡・連携体制については、日報や毎朝のミーティング等を通じて、利用者の状況や事故の防止策などの情報共有に努めているほか、必要に応じて地域包括支援センターや区役所などの関係機関とも連携するなど、利用者が安心して利用できるような体制を整えている。</li> <li>・担当者のスキルアップについては、他の老人福祉センターの施設見学や、施設の管理・運営に係る研修に参加するなどの取組を行っている。</li> <li>・安全・安心の取組については、災害発生時対応マニュアルに基づき対応する体制を整えている。さいわいデイサービスセンターでは定期的にヒヤリハットの報告や事故防止策を検討する場を設けることで、安全管理体制の確立に努めている。また、新聞やニュースで取り上げられた他の施設における事故について職員間で共有し、注意喚起を行った。</li> <li>・コンプライアンスについては、川崎市個人情報保護条例及び法人独自の個人情報保護規定に基づき、利用者への同意、保管体制等について、適切な運用に努めている。また、その他の法令、職員倫理綱領や行動基準についても遵守している。</li> </ul>					
適正な施設管理	施設・設備の保守管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・安全な利用に支障をきたすことのないよう、施設・設備の保守点検や整備等を適切に実施しているか</li> <li>・設備・備品の整備や整頓、利用者が使用する消耗品等の補充が適切に行われているか</li> </ul>	4	3	2.4
	管理記録の整備・保管	業務日誌・点検記録・修繕履歴等が適切に整備・保管されているか。	4	3	2.4
	清掃・警備業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設内及び外構の清掃が適切に行われ、清潔な美観と快適に利用できる環境を維持しているか</li> <li>・施設内及び敷地内の警備が適切に行われ、事件・事故・犯罪等の未然防止に役立っているか</li> </ul>	4	3	2.4
	外構・植栽管理	外構の植栽を適切に管理(草刈、剪定、害虫駆除等)しているか	4	3	2.4
	<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設・設備の保守管理については、日頃から不良箇所の発見に努め、設備に不具合が発生した場合には必要な維持補修を行うなど、利用者の安全性や利便性の向上に取り組んでいる。</li> <li>・管理記録の整備・保管や各種業務については、業務実施後、その都度職員が確認を行い、業務日誌により記録し、管理・保管に努めている。清掃業務については、業務実施後に確認を行い、清潔な環境の維持に努めた。警備については、利用者の入館時に利用者証により確認を行い、不審者の入館の把握管理に努めている。</li> </ul>				

#### 4. 総合評価

評価点合計	70.4	評価ランク	B
-------	------	-------	---

#### 5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

概ね計画に沿った事業実施ができており、全体的に安定した管理運営がなされている。また、老人福祉センターの目的である各種相談の実施、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜を総合的に供与することができており、通所介護(デイサービス)については、医療依存度の高い方等も他社交流の機会を得られるように家族、ケアマネジャー、医療機関等と連携を密にし、幅広い層の受け入れを図っており、総合評価の結果から、優れていると認められる。

特に、利用者ニーズの把握に努めた上で積極的に新たな講座等を企画したり、人気の高い体操系の講座について参加方式の変更や開催日数の拡充を行い、より多くの方が気軽に利用できる環境を整えるなど、利用者の意見を反映したサービス提供が行われている。また、「プラザ祭り」を幸区民祭と同日開催することにより参加者の確保に努めるとともに、地域の協力を得ながら「手仕事の会」を実施して利用者のいきがづくりや社会貢献にも取り組むなど、地域に根差した施設として積極的な事業展開を行っている点が評価できる。

通所介護事業では、サービスレベルを維持しつつ、人件費や事務費等の積極的な縮減や業務改善に取り組み、また、事故防止に向けた情報共有を積極的に行っている点について、評価できる。

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

今後とも、利用者のニーズを積極的に把握しながら一層のサービス向上に努めるとともに、引き続き、工夫を凝らした講座・行事の実施を通じて、高齢者にとっての介護予防やいきがづくりのための拠点としての機能の充実に努めること。

- ・地域包括ケアシステムの構築の中で、より一層、地域に根ざした施設として地域交流の推進、機能回復訓練などの介護予防に資する取組の推進を行うとともに、新規利用者の確保を積極的に行い、魅力ある施設運営に努め、利用者の増加を図ること。
- ・各指定管理者間で定期的に施設運営に係る連絡会等を開催し、情報共有を図ること。
- ・通所介護(デイサービス)事業については、高齢者・障害児者福祉施設再編整備基本計画等に基づき、平成30年度末での廃止が予定されていることから、平成30年度については市及び関係機関との協力・連携を密にし、利用者及び家族への対応と、利用者の他事業所への円滑な移行に取り組むこと。