

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27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 38,936人(個人24,015人、団体14,921人) (2) 入浴者数 2,773人(239日) (3) 教養講座 5,129人(27講座、279回) (4) 行 事 6,220人(22行事、79回) (5) 機能回復訓練 1,794人(40回)
収支実績	○収入 (内訳) 委託料 36,723,081円 事業収入 907,600円 ●支出 (内訳) ・人件費 31,405,844円 ・事務費 2,263,935円 ・事業費 3,821,937円 ◎収支差引額 138,965円
サービス向上の取組	工夫を凝らした講座・行事や、高齢者が要介護状態にならないように転倒予防や健康体操などの講座を実施し、高齢者に対する教養の向上、レクリエーション及び健康の増進のための便宜の供与の充実を通じて、サービスの向上に寄与している。

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	4	3.2
	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)	・高齢者の心身への配慮については、利用者積極的に声掛けを行い、定期的な館内巡回による利用者とのコミュニケーションから心身の状況確認に努めているとともに、看護師による健康相談をロビーで行うことで利用者が相談しやすい雰囲気づくりに取組むなど、心身への配慮がなされている。さらに、入浴に際しては、原則2名以上で入浴することを促すなど、利用者の心身に配慮した取組を行っている。 ・地域に根ざした施設として、地域の民生委員児童委員協議会等の協力のもと開催したプラザ祭りでは、合築であることも文化センターと連携し、子どもたちと合同で発表会を行ったり、市民館の日本語学級の生徒と異文化交流会を実施するなど、積極的に地域交流を促進する企画を実施した。 ・介護予防に資する取組について、生活相談員、看護師、社会福祉士によって、日常的に助言するとともに、リフレッシュ体操等の機能回復訓練事業やゆる体操、栄養講座等の講座を実施し、多くの利用者の参加があったことは評価できる。 ・団塊世代の利用促進について、複数の広報誌で事業の広報を行ったり、団塊世代からのニーズが高い散策イベントやスマホ・タブレット講座を含め、団塊の世代向けの講座や行事を積極的に企画し、団塊の世代が参加しやすい環境を整えている。			
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	3	4.2
	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)	・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、効率的な執行等、経費削減については、ゴミの持ち帰りの徹底、施設の軽微な補修・修繕は自らが行うなど、経費削減に努めている。さらに、さいわいデイについては、職員体制や委託業務の見直しを行うほか、関係各所と連携して光熱水費の見直しを行うことで経費削減を行った。 ・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。			
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	3	6
	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	4	4
	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	4	4
	(評価の理由)	・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、利用者のニーズを施設運営に反映させることにより、サービスの利用促進に向けた取組を行っている。 ・業務改善によるサービスの向上については、普段別々の目的で利用している利用者同士の交流が生まれにくい状況に対し、利用者同士の交流が図られるよう、周辺施設等とも連携しながら各種行事を実施するなど、利用者のニーズに沿った事業が実施できるよう、サービスの向上に努めている。 ・利用者ニーズの把握については、利用者満足度調査の実施、館内に意見箱を設置し、把握する体制を整えているほか、利用団体の懇談会を実施したり、講座終了後のアンケート調査により利用者のニーズの把握に努めている。その上で、新規講座を積極的に企画することで講座のマンネリ化を防止するなど、事業運営に反映できるよう努めている。 ・利用者の苦情や意見への対応については、増加する自主活動団体からの要望に応えられるようにレイアウトの変更や設備の目的別利用の促進するなど、迅速かつ適切な対応に努めている。			

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	4	3.2
	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	4	3.2
	安全・安心への取組	<ul style="list-style-type: none"> ・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) ・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 ・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 	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"> ・適正な人員配置については、職員がローテーションで勤務し、健康相談については、嘱託医・看護師の専門職を配置するなど、適正な人員配置を図るとともに、また、講座企画に関する事務配分を見直すことにより、新規講座の大幅増加につなげている。 ・連絡・連携体制については、日報の作成・閲覧に加え、毎朝のミーティングや定例の職員会議を通じて、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。 ・担当者のスキルアップについては、川崎市社会福祉協議会主催の研修への参加したり、さいわいデイ職員が介護や権利擁護に関連する多くの研修に参加し、職員定例会議にて振り返り研修を実施するなど、業務知識や安全管理の向上に努めている。 ・安全・安心の取組については、利用者参加による避難訓練等の実施、緊急連絡体制を事務所内に掲示するとともに、台風等の接近時においては、風雨の状況を見極めた上で、随時に講座等を延期したり、利用者に帰宅を促すことで、安全管理体制の確立に努めている。また、さいわいデイでは、定例の職員会議において、利用者の身体状況等の情報共有やヒヤリハットの報告・検証により、事故防止に積極的に取り組んでいる。 ・コンプライアンスについては、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。 					
適正な施設管理	施設・設備の保守管理	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・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 	4	4	3.2
	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"> ・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 ・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 	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"> ・施設・設備の保守管理については、各部屋の物品の整理を行ったり、合築施設と連携して多くの修繕を実施している。また、厨房設備や音響機器の更新や保守など、安全性や利便性の向上に努めている。 ・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。 				

4. 総合評価

評価点合計	69.2	評価ランク	C
-------	------	-------	---

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

<p>平成27年度は、第3期指定管理期間の2年目となり、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、食事等のサービスや機能訓練を通じて、利用者の社会的孤立感の解消や心身機能の維持・向上、自立した在宅生活を支援することができており、総合評価の結果から、適正であると認められる。</p> <p>特に、利用者ニーズの把握に努め、積極的に新たな講座等を企画するなど、利用者の意見を反映したサービス提供が行われていること、健康相談をロビーで行うなどにより高齢者の心身に配慮している。また、地域に根ざした施設として「プラザ祭り」を行うなど、機能回復訓練や介護予防に資する取組を積極的に実施していることが評価できる。</p> <p>また、委託業務見直しなどによる経費縮減や、定期的な職員会議などにおいて利用者の状況や事故防止策に関する職員間の情報共有に積極的に取り組んでいること、設備のレイアウト変更などを行うことでより使いやすいように備品設備の更新や保守を行っていることが評価できる。</p>

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<p>今後とも、高齢者の心身に配慮しながら、一層のサービス向上に努めるとともに、利用者が高齢者であるため、引き続き、積極的な声掛けや講座・行事の実施を通じて、生活支援・介護予防の拠点としての機能の充実に努めること。</p> <p>また、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、団塊世代の利用の促進を行い、魅力ある施設運営に努め、利用者の増加を図ること。</p>
--