

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28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 47,256人(個人34,297人、団体12,959人) (2) 入浴者数 2,294人(241日) (3) 教養講座 5,385人(27講座、243回) (4) 行 事 17,944人(18行事、164回) (5) 機能回復訓練 1,321人(28回)
収支実績	○取 入 37,512,687円 (内訳) 委託料 36,723,081円 事業収入 645,606円 自販機設置管理料 144,000円 ●支 出 36,042,107円 (内訳) ・人件費 30,390,670円 ・事務費 2,185,837円 ・事業費 3,465,600円 ◎収支差引額 1,470,580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くりに積極的な役割を果たしており、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	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 (評価の理由)	団塊世代の利用の促進に資する取組を実施したか ・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ほか、相談業務の間にも看護師による脳トレやストレッチ体操を実施するなど、高齢者の心身に配慮した取組を行っている。また、同じ建物内にある法人事務局や地域包括支援センター等と連携しながら、支援が必要な利用者に対応しやすい体制を整えている。 ・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にして例年以上の来場者を集めたり、合築であることも文化センターと連携した交流会を開催するなど、地域交流の活性化に積極的に取り組んでいる。さらに、地域の協力を得ながら実施した「手仕事の会」では、手作りの作品を東日本大震災の被災地や近隣の障害者施設に寄付して社会貢献事業に寄与するだけでなく、利用者の生きがいづくりに積極的に役割を果たしている。 ・介護予防に資する取組について、機能回復訓練講座を24回以上実施していることに加え、体操系講座の人気が高まっていることを踏まえて、自由参加方式に変更することで、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フットケアに関する講演及び体操の実施や、嘱託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。 ・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ホームページや広報誌等を通じて利用促進のための広報に取り組んでいることに加え、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ており、団塊の世代が参加しやすい環境を整えている。	4	4	3.2
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 (評価の理由)	適正な会計処理が為されているか ・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、行事では利用者からの協力により景品等を手作りするなど、経費削減に努めている。 ・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。	7	3	4.2
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	4	4
	利用者の意見への対応 (評価の理由)	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。 ・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を多く企画したり、合築施設や近隣施設と連携した事業を多く実施したほか、団体利用の要件の改正等により貸室需要の増加に対応するなど、サービスの利用促進に向けた取組を行ったことで、昨年度より利用者数を増加させることができた。 ・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、より公平に利用できるよう設備の利用方法を変更するなど、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。 ・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で、利用者ニーズを積極的に把握できる体制を整えている。その上で、新規講座の企画や人気講座を自由参加制にしてより利用しやすいよう工夫するなど、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、より公平な施設利用のために部屋の開錠時間を徹底したり、大広間をカラオケ以外でも利用しやすくするなど、利用者とともに解決策を考えながら、迅速かつ適切な対応に努めている。	5	4	4

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	・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	3	2.4
	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、市内の老人福祉センターの合同研修に参加したり、さいわいデイ職員が輪番制で各種研修に参加し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。</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を掲示するとともに、さいわいデイ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。</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	・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	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	・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"> <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。</li> <li>・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

平成28年度は、第3期指定管理期間の3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、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を自由参加方式にして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、支援が必要な利用者については法人事務局や地域包括支援センターと連携しながら対応するなどにより、高齢者の心身に配慮しているほか、「ブラザ祭り」を幸区民祭と同日開催にして例年以上の参加者を集めたり、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いつ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。

また、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や、利用者からの意見に対しては利用者とともに解決策を考えるなど、利用者一体となって施設運営に取り組んでいる点が評価できる。

#### 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いつくりのための拠点としての機能の充実に努めること。

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、団塊世代を含めた新規利用者の利用促進を行い、魅力ある施設運営に努め、利用者の増加を図ること。

通所介護(デイサービス)事業については、民間事業者の参入拡大により地域におけるサービスが充足していることから、利用者の減少及び収支状況の悪化が続いており、経営は極めて厳しい状況である。また、施設の老朽化も顕著であることから、通所介護事業については廃止することとし、廃止の時期及び跡地活用については地域の実情等を踏まえ検討しつつ、利用者が他の事業所へ円滑に移行できるよう関係機関と連携しながら取組を進める。