

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	中原老人福祉センター	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 川崎市中原区社会福祉協議会 ・代表者名 会長 青木 英光 ・住 所 川崎市川中原区今井上町1番34号 和田ビル1階	評価者	高齢者在宅サービス課長
指定期間	平成29年4月1日～平成34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 27,148人(個人 23,008人、団体 4,140人) (2) 入浴者数 11,054人(241日) (3) 教養講座 1,996人(13講座、144回) (4) 行 事 5,642人(32行事、477回) (5) 機能回復訓練 1,365人(60回)
収支実績	○収入 59,355,654円 (内訳) 委託料 59,355,654円 ●支出 59,336,979円 (内訳) ・人件費 28,185,702円 ・事務費 27,151,260円 ・事業費 4,000,017円 ◎収支差引額 18,675円
サービス向上の取組	近隣の学校や地域と連携・交流を図り、工夫を凝らした講座・行事を開催するとともに、高齢者の介護予防に資する取組として、要介護状態にならないような体操教室、趣味・健康の教室、各種健康増進事業等を実施している。また、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や敷地を活かしたパターゴルフ場の整備等、利用者の生きがいづくりに寄与する、地域の福祉施設としてのサービス向上に取り組んでいる。

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	団塊世代の利用の促進に資する取組を実施したか	4	5	4
	(評価の理由)	・高齢者の心身への配慮について、看護師を中心に入館時や管内循環時に利用者に声掛けし、利用者とのコミュニケーションを通じて心身状況の確認に努めているとともに、新規利用者全員に対して看護師が面談を行うなど、心身への配慮がなされている。また、入浴に際しては、血圧の測定や原則2名以上での入浴を促すなど、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、県立中原養護学校の生徒との花壇の整備や実習生の受け入れのほか、中央療育センターの生徒と畑を耕し農作物を育てるなど、世代間交流が図られており、生徒たちにとってもコミュニケーション能力の向上や社会性を育む一助となった。また、中原区民祭やなかはら福祉健康祭りに参加するなど、積極的な企画・運営により、地域に根ざした施設として理解が深まっている。 ・介護予防に資する取組について、理学療法士やスポーツトレーナーなどの各種専門家指導による機能回復訓練を実施するとともに、「ズンバ」や「ボクシングエアロ」といった工夫を凝らした講座を積極的に企画・実施するなど、高齢者の介護予防に大いに寄与している。 ・団塊世代を含めた新規利用者の利用促進について、「センターだより」や「社協なかはら」などの各種媒体を通じた積極的な広報や、パターゴルフ、囲碁大会等の恒例行事の開催のほか、積極的な講座の企画・実施などにより、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に執行が行われている。また、経費削減については、事務経費の削減をはじめ節電・節水、また、ゴミの持ち帰りの徹底やコップの持参などを呼びかけ、施設の軽微な補修・修繕は積極的に職員が行うなど、経費削減に努めている。 ・適切な会計処理については、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	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為されているか	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	3	3
	(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、好評の事業は回数を増やし、利用率の低い土曜日の午前中に自由参加形式の体操広場を実施しているほか、新規の講座開設にあたっては事前にプレ教室を開催するといった、利用者のニーズに合わせた取り組みを行うなど、実態に即したサービスを提供した。 ・業務改善によるサービスの向上について、利用者から出た意見や要望等について、職員会議で情報共有及び協議を行うとともに、改善の余地があるものに関しては迅速に対応するなど、サービス向上に努めている。 ・利用者ニーズの把握について、利用者満足度調査やアンケート調査の実施、意見箱を設置しているほか、クラブ・教室等の講師及び利用者代表との連絡会議を開催するなど、ニーズを把握する体制を整えており、これらにより把握したニーズについては可能な限り事業に反映させるよう努めている。 ・利用者の意見への対応について、法人の苦情解決実施要綱に基づき苦情解決体制を構築している。また、利用者の意見・要望について、職員間で情報共有及び協議し、改善の余地があるものなどは迅速に対応している。			

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	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	4	3.2
	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、職員がローテーションで勤務するとともに、嘱託医・看護師の専門職を配置し健康相談事業を行うなど、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、職員会議やミーティングなどを通じて、職員間の連絡・連携が図られているほか、必要に応じて地域包括支援センターなどの関係機関と連携するなど、連絡・連携体制が整えられている。</li> <li>・再委託管理については、清掃業務は、業務履行の確認を報告書と巡回点検でダブルチェックするなど、適切な維持管理に努めている。また、送迎バスについては、途中停車場を新たに設けるなど、利用者の利便性の確保に努めている。</li> <li>・担当者のスキルアップについては、市社会福祉協議会が主催する研修に参加するなどして、業務知識や安全管理の向上に努めている。また、研修内容についてはミーティングでの報告や資料を回覧するなどして情報共有している。</li> <li>・安全・安心の取組については、防火管理者を配置し、消防計画等の策定、利用者参加による防災訓練の実施するとともに、台風の接近時においては、雨風の状況を見極め、帰宅を促すなど、適切な安全管理体制の構築に努めている。</li> <li>・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規程を遵守している。</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	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	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	4	3.2
	<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、法令に基づく点検を実施するとともに、施設の経年劣化によって不備が生じた場合は、各業者へ連絡し迅速に対応している。さらに、施設の安全性や快適性を向上させるために必要な修繕を積極的に行っている。また、備品管理については、備品管理簿を作成し、備品の増減について適切な管理に努めている。</li> <li>・管理記録の整備・保管については、業務日誌・点検記録・修繕履歴等を適切に整備・保管するよう努めている。</li> <li>・清掃・警備業務については、利用者が快適に施設を利用することができるよう、清掃業務を委託するなど清潔な環境を維持した。また、利用者の入館時に利用者証により確認を行い、定期的に施設内を巡回し、不審者の入館がないよう努めている。</li> <li>・植栽管理については、節電対策及び地球温暖化対策を目的とした「緑のカーテン大作戦」としてゴーヤーを植えるとともに、水やり、追肥、枝の誘引等について、適切に管理されている。また、広大な敷地や庭園については、委託業者による定期的な伐採だけでなく、職員が日常的に除草や花壇の整備を行うなど維持管理に努めている。</li> </ul>				

#### 4. 総合評価

評価点合計	71.8	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29年度は、第3期指定期間の初年次であり、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、総合評価の結果から、優れていると認められる。

特に、高齢者の心身への配慮を行いながら、県立中原養護学校の生徒と花壇を整備したり、中央療育センターの生徒と畑を耕し農作物を共に育てるなど、世代間交流が積極的に行われおり地域に根ざした施設としての理解が深まっていること、介護予防に資する取り組みについて、理学療法士などの各種専門家指導により機能回復訓練を実施し、「ズンバ」などといった工夫を凝らした講座を積極的に企画・実施していること、利用者から出た意見や要望等について、職員会議で情報共有及び協議を行うとともに、改善の余地があるものに関しては迅速に対応しており、また、利用者のニーズに合わせた取り組みを行うなど実態に即したサービスを提供していることなどが評価できる。

そのほか、再委託管理が適切に行われていることや職員のスキルアップが行われていること、さらに、施設・設備の保守管理が適切に行われており、広大な敷地や庭園の管理も適切に行われていることに加え、「緑のカーテン大作戦」としてゴーヤーを植えるとともに、水やり、追肥、枝の誘引等について、適切に管理が行われたことも評価できる。

#### 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、地域特性を活かしながら利用者の幅広いニーズに対応し、より一層のサービス向上に努め、介護予防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、地域に根ざした施設として、魅力のある施設運営に努め、地域交流・世代間交流の推進、団塊世代を含めた新規利用者の利用促進など、地域活動拠点として、より一層の取り組みを行うこと。

また、利用者の心身に配慮し、利用者が安心・安全に利用できるよう施設の維持管理を徹底し、職員・管理人のより一層の質の向上に努め、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。