

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28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 27,332人(個人 23,086人、団体 4,246人) (2) 入浴者数 10,756人(239日) (3) 教養講座 2,262人(16講座、158回) (4) 行 事 5,201人(33行事、432回) (5) 機能回復訓練 1,372人(60回)
収支実績	○収入 (内訳) 委託料 59,056,969円 事業収入 739,063円 ●支出 (内訳) ・人件費 29,818,159円 ・事務費 24,619,082円 ・事業費 4,793,936円 ◎収支差引額 564,855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、入館時の看護師による声掛け、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、新規利用者全員に対する看護師による面談及び薬剤師による健康をテーマとした講座を開催するなど、心身への配慮がなされている。また、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。 ・県立中原養護学校の生徒との花壇の整備や館内での実習のほか、療育センターの生徒と畑を耕し農作物を育てるなど、利用者との世代間による交流の中で、生徒たちの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、近隣住民も参加できるイベントの開催や、中原区民祭やなかはら福祉健康祭りにて利用者の作品展示を行うなど、積極的な企画・運営がなされており、地域との交流も深まっており、地域に根ざした施設として理解が深まっている。 ・理学療法士やスポーツトレーナー等が講師となり、各種専門的な視点から介護予防に取り組むとともに、音楽やボクシングを取り入れた気軽に楽しみながらできる教室を開催するなど、工夫を凝らした事業展開を積極的に図り、高齢者の介護予防に大いに寄与している。 ・団塊の世代に関心の高い、卓球、パターゴルフ、囲碁大会等の恒例行事の開催のほか、昨年度から実施し好評を得ているアロマテラピー、まち歩きの数回を増やすなど、積極的な事業展開を図り、各種媒体を通じて幅広い広報に努めるなど、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、適正な執行が行われている。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やコップの持参などを呼びかけるとともに、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。 ・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いる。また、前回好評であった取組は回数を増やすとともに、利用率が少ない土曜日の午前に参加自由形式の体操広場を実施するほか、新規の講座開設にあたっては事前にプレ教室を開催し、利用者へ配慮した取り組みを行うなど、サービスの利用促進に向け積極的に取り組んでいる。 ・業務改善によるサービスの向上について、業務に係る苦情や要望等について職員会議で協議・検討し、必要に応じて業務の改善を行うなど、適正な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、利用者満足度調査の実施や、館内に意見箱を設置し、把握する体制を整えているほか、講座終了後のアンケート調査や、クラブ・教室等の講師及び利用者代表との意見交換会により、利用者のニーズを把握して運営に反映させる取組を行っている。 ・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、日常的な利用者への声掛け、利用者満足度調査、意見箱への投書で挙がった苦情や意見に対して、職員間で情報を共有し、改善できるものは迅速に対応するとともに利用者へ周知している。			

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	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	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を行うなどして、職員同士の連絡・連携が図られている。また、定期的に開催している連絡会を通じて、施設間の連絡・連携が図られている。</li> <li>・再委託管理については、清掃業務は報告書と巡回点検のダブルチェックを実施するなど、適切な維持管理に努めている。また、送迎バスなどの委託については、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、市社会福祉協議会や区役所が主催する研修や、川崎市老人福祉センター等連絡協議会の主催する職員視察研修に参加するなど、業務知識や安全管理の向上に努めている。また、研修内容をミーティングで報告したり資料回覧をして情報の共有を図っている。</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、台風の接近等のときには施設来所の際の危険性の情報を逐次把握することに努め、荒天時には利用者に帰宅を促すことで、適切な安全管理体制に努めている。</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	5	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、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。また、快適な利用空間を維持するため、更衣室の塗装や浴室タイルの交換など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、清掃委託等を行い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	73.4	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2期指定期間の最終年次として、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、近隣住民も参加できるイベントの開催や、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子ども達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理解が深まっていること、介護予防に関して、利用率が少ない土曜に自由参加形式の体操広場を実施するなど、各種講座が積極的に開催されていること、団塊世代の利用促進の取組が積極的に行われていることが評価できる。

また、事業計画書にある計画数以上の教養講座を実施するとともに、新規講座開設にあたっては、プレ教室の開催により、事前に利用者へ周知の機会を設けるなど、利用者の意向確認を行い、利用者ニーズを反映したサービス提供が行われていること、職員間や施設間での連絡・連携を密に行っていること、再委託管理が適切に行われていること、担当者のスキルアップが行われていることが評価できる。

さらに、施設・設備の保守管理が適切に行われていること、広大な敷地や庭園の管理が適切に行われていること、「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

利用者が高齢者であるため、今後とも積極的な声掛けを行うなど高齢者の心身に配慮しながら、より一層のサービス向上に努めるとともに、利用者ニーズを把握の上、魅力ある講座・行事の企画・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。

また、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、近隣施設や地域住民との交流推進、介護予防に資する取組の推進、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。