

## 平成21年度 日進町老人福祉センターの管理運営に対する評価について

### 1 指定管理者

(1) 指定管理者	社会福祉法人川崎市川崎区社会福祉協議会（川崎市川崎区砂子1-10-2）
(2) 指定期間	平成21年4月1日～平成24年3月31日
(3) 業務の範囲	・老人福祉センターの業務 利用証の発行、教養講座・レクリエーション等の実施及び場の提供、健康相談・生活相談事業、入浴事業 ・施設等の維持管理に関する業務

### 2 管理運営(事業執行)に対する評価

評価項目	平成21年度管理運営の状況	評価及び指導										
(1) 管理業務の実施状況												
①管理運営の基本的事項	運営にあたり、(1)利用者のニーズに沿った各種事業の展開、(2)利用者への個別対応と援助・関係機関との連携、(3)同好会活動の支援、(4)利用しやすい安全快適な環境づくりと設備の充実、(5)経営感覚を持った管理・運営、という5つの重点目標を掲げた。それを基に、地域の高齢者がより健康で生きがいのある豊かな生活を送れるよう、各種相談事業や、教養・文化の向上及び健康増進事業を実施した。	年度を通じて順調に管理運営が行われていることは評価できる。今後も、利用者のニーズの把握に努めること。										
②安全管理への取り組み	防火管理者、公衆浴場管理者、看護師を配置した。利用者の災害時における安全をはかることを目的に、消防計画等の作成をはじめ、市盲人図書館が実施する防災訓練に積極的に参加した。また、危険箇所はただちに補修・修繕を行った。	概ね適切な安全管理がなされている。今後とも、利用者の安全の確保に努めること。										
③運営に関する業務	各種講座に参加してもらうことで外出する機会を提供し、教室での活動を通じて、健康でいきいきとした生活に寄与することを目的とした。入浴事業については、心身のリフレッシュと健康保持のため、利用者相互が安心してスムーズに入浴できるよう配慮することに努めた。	年度を通じて概ね順調に運営が行われている。今後とも、各事業の充実を図ること。										
(2) 利用状況												
①利用状況	<table border="1"> <tr> <td>団体利用者数</td> <td>9,695人</td> </tr> <tr> <td>個人利用者数</td> <td>44,990人</td> </tr> <tr> <td>合計利用者数</td> <td>54,685人</td> </tr> <tr> <td>入浴者数</td> <td>16,855人</td> </tr> <tr> <td>各種相談件数</td> <td>942件</td> </tr> </table>	団体利用者数	9,695人	個人利用者数	44,990人	合計利用者数	54,685人	入浴者数	16,855人	各種相談件数	942件	利用状況は、前年度に比べ団体利用者数、個人利用者とも増加している。入浴者数が多いため、衛生面や安全面に引き続き注意すること。
団体利用者数	9,695人											
個人利用者数	44,990人											
合計利用者数	54,685人											
入浴者数	16,855人											
各種相談件数	942件											
②講座・行事の実施状況	<table border="1"> <tr> <td>講座実施回数</td> <td>246回</td> </tr> <tr> <td>講座参加人数</td> <td>8,156人</td> </tr> <tr> <td>行事実施回数</td> <td>11回</td> </tr> </table>	講座実施回数	246回	講座参加人数	8,156人	行事実施回数	11回	実施状況は、概ね計画どおりである。講座参加人数も前年度と概ね同数である。今後とも、各事業の充実を努めること。				
講座実施回数	246回											
講座参加人数	8,156人											
行事実施回数	11回											

評価項目	平成21年度管理運営の状況	評価及び指導														
(3) 収支状況																
① 収支状況	<table border="1"> <tr> <td>収入金額</td> <td>31,554,284円</td> </tr> <tr> <td>指定管理委託料</td> <td>31,554,284円</td> </tr> <tr> <td>支出金額</td> <td>30,672,165円</td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td>26,724,300円</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>1,719,353円</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>2,228,512円</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td>882,119円</td> </tr> </table>	収入金額	31,554,284円	指定管理委託料	31,554,284円	支出金額	30,672,165円	人件費	26,724,300円	事務費	1,719,353円	事業費	2,228,512円	収支差額	882,119円	委託料の範囲内で、適切な執行がなされたことは評価できる。今後もサービスの質を維持しながら、適切な委託料の執行に努めること。
収入金額	31,554,284円															
指定管理委託料	31,554,284円															
支出金額	30,672,165円															
人件費	26,724,300円															
事務費	1,719,353円															
事業費	2,228,512円															
収支差額	882,119円															
(4) その他																
① 利用者からの意見・要望等への対応	「川崎市社会福祉協議会苦情解決実施要綱」に基づき、苦情解決体制を整備している。受付窓口にあった意見に対し、改善の必要のあるものに関しては、利用者からの意見を反映し、改善・運営した。なお、平成21年度もアンケート、意見箱の設置、利用者懇談会の開催が行えなかったため、次年度引続き検討していく。	意見・要望等の受付体制は整っている。前年度に課題とされた、アンケート、意見箱の設置、利用者懇談会の開催等の実施が次年度以降へ見送られた。来年度はアンケート、意見箱の設置等、より充実した受付体制の確保に努めること。														
② 個人情報の保護	個人情報保護に関する方針をセンター内に掲示し、周知した。また、利用証の発行に際しては、利用者に説明し理解を求め、個人情報保護の十分な配慮に努めた。講座等で作成した名簿は、センター外には持ち出さないようにした。また、個人情報に関わる書類の廃棄については、シュレッダーを使用して処理した。	個人情報保護の重要性を十分認識しており評価できる。今後も、全職員の認識を高め、個人情報保護の徹底を図ること。														

### 3 管理運営(事業執行)に対する全体的な評価

平成21年度においては、第2期指定管理期間の1年目であり、概ね事業計画に沿った管理運営ができています。ただし、利用者の意見・要望の受付体制について、平成21年度の評価において指導した事項が、引き続き課題となっている点があった。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概ね達成できていると評価できる。

### 4 来年度の管理運営(事業執行)に対する指導事項等

- ・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こと。
- ・利用者の健康状態の把握については、利用者が高齢者であるため、急な体調変化等が想定されることから、引き続き積極的な声かけを行い、より早期に把握できるよう努めること。
- ・利用者の意見・要望等を把握するため、利用者懇談会の開催等を通じて、利用者が意見・要望等を言いやすい環境作りに努めること。