

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	日進町老人福祉センター	評価対象年度	平成22年度
事業者名	・事業者名 (社)川崎市川崎区社会福祉協議会 ・代表者名 会長 富田 順人 ・住所 川崎市川崎区砂子1丁目10-2	評価者	林 徳厚 課長
指定期間	平成21年4月1日～平成24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 54,427人(個人 44,989人、団体 9,438人) (2)入浴者数 17,638人(187日) (3)教養講座 8,883人(15講座、246回) (4)行事 351人(6行事、11回) (5)機能回復訓練 なし ※東日本大震災の影響により、平成23年3月14日～25日は閉館。
収支実績	○委託 31,899,983円 ●決算 31,181,925円 (内訳) ・人件費 27,069,999円 ・事務費 1,607,622円 ・事業費 2,504,304円 ◎収支 718,058円
サービス向上の取組	利用者の意見の把握のための環境づくりとして、意見箱の設置を行ったこと、「健康体操教室」や認知症予防について嘱託医の講話の実施により、講座終了後に同好会に参加する方が増えたこと、車イスの貸し出しを行うなど、設備や行事等の充実を通じてサービス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	利用者満足度	利用者ニーズを反映したサービスの提供は行っているか	10	3	6
		利用者の意向の確認及び情報提供は十分に行われたか			
	管理・運営	高齢者の心身への配慮について適正だったか	10	3	6
		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			
介護予防に資する取組を実施したか					
(評価の理由) ・利用者の意向確認等については、御意見箱の設置、講座終了後のアンケート調査や職員が随時聞き取りを行うことなど、利用者の意見の反映に努めた。 ・高齢者の心身への配慮について、入館時、定期的な館内巡回時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を行った。 ・地域に根ざした施設として、広く参加を呼びかけ、「血圧について」の講演会を開催した際、広報誌等で周知し、広く参加者を募り、地域交流を深めることができた。 ・介護予防に資する取組として、「健康体操教室」や認知症予防に関する嘱託医の講話の実施により、講座終了後に同好会に参加する方が増えるなど、閉じこもり予防につながった。 ・団塊世代の利用促進について、利用者向けパソコンを設置し、60代の新規利用者が増加しており、一日の平均稼働率が約90%と高く、団塊の世代の利用促進を図った。					
収支計画・実績	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	5	3	3
		支出に見合う効果は得られているか			
		効率的な執行等、経費削減の具体的な取組は為されたか			
	収入の確保	計画通りの収入が得られているか	/	/	/
収入増加のための具体的な取組が為されているか					
適切な金銭管理・会計手続	収入と預かり金等を区別し、適切に管理を行っているか	5	3	3	
	事業収支に関して適正な会計処理が為されているか				
(評価の理由) ・計画に基づく適正な支出等について、震災の影響から中止があるものの、計画に基づき事業実施を行い、利用者も計画値を上回り実施されている。 ・効率的な執行、経費削減について、節水・節電に努め、ゴミの持ち帰りの徹底、ペーパーレス化を実施するなど、経費削減に努めた。 ・適切な金銭管理・会計手続について、指定管理委託料の範囲内において適切に執行している。					
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
		サービスの利用促進への具体的な取組が為されているか			
	業務改善によるサービス向上	サービス向上のために具体的な取組が行われているか	10	3	6
		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			
利用者の意見・要望への対応	業務改善の取組によって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に努め、それを事業や管理に反映させる取組が為されているか				
(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 ・意見・要望の収集方法は適切だったか(十分な意見・要望を集めることができたか)					
(評価の理由) ・適切なサービスの提供について、震災の影響から事業中止はあるが、市政だより掲載、チラシの配布により周知徹底することで利用促進に寄与し、事業も概ね計画通り実施することにより、適切なサービス提供を図られている。 ・業務改善によるサービス向上について、意見箱の設置や講座終了後のアンケート調査により、苦情・要望等を聴取し、老朽化していたカラオケを交換することで利用率が向上するなど、施設設備の改善を行い、センター運営に反映させ、サービスの向上を図った。 ・利用者の意見・要望への対応について、講座終了後にアンケート調査を行い、次回に反映できるよう利用者の意見の把握を行っている。					

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	5	3	3
	連絡・連携体制	定期または随時の会議等によって所管課との連絡・連携が十分に図られているか			
	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	5	3	3
	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			
	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			
	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	5	3	3
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設の管理については職員5人がローテーションで勤務し、健康相談などについては看護師、嘱託医など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、所管課との定期的な連絡会を開催するなど連携体制がとれている。 担当者のスキルアップとして、ノロウイルス等感染症予防研修に出席し、手洗い、うがいの徹底を利用者に周知し、職員会議にて情報の共有を図るなど職員の資質向上に努めた。 安全・安心への取組として、防火管理者を配置し、防災計画の策定、利用者参加による防災避難訓練を実施し、安全管理体制の確立に取り組んでいる。 緊急時の対応として、事務所内に緊急連絡網の掲示、緊急時対応マニュアルを作成し、定期的にマニュアルの内容確認を行うなど、緊急連絡体制の構築に取り組んでいる。 コンプライアンスとして、法人独自の個人情報保護規定に基づき、利用者への同意、保管体制などについて適切な運用に努め、職員会議等でコンプライアンス精神の徹底を指示するなど、適正な運用に努めている。 					
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	5	3	3
	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。	5	3	3
	清掃業務	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	5	3	3
	警備業務	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			
	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	5	3	3
	備品管理	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			
<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、教室等について講座使用後に破損箇所や修繕が必要な点検をし、危険箇所は直ちに修繕を行い、施設の維持管理に努めている。 管理記録の整備・保管について、日々の業務内容を職員会議で情報共有を図り、業務日誌にて記録し管理し、施設の安全管理を図っている。 清掃、備品管理について、施設全体の管理は「盲人図書館」が行っているが、日常的に連携を取り合い、職員が館内を巡回し、清潔を保つため、掃除や備品の整理整頓を行いつつ、危険物等の回収を行い、衛生面を含めた施設・設備の維持管理に努めた。 					

4. 総合評価

評価点合計	60	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

平成22年度においては、指定管理業務を開始して2年目であり、概ね事業計画に沿った管理運営ができており、全体的に安定した管理運営がなされている。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。

特に、昨年度評価において指導事項にあった、利用者の意見の把握のための環境づくりとして、意見箱の設置を行ったこと、「健康体操教室」や認知症予防について嘱託医の講話の実施により、講座終了後に同好会に参加する方が増えたことなど、積極的な取組などが評価できる。

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、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掛けを行い、より早期に把握できるよう努めること。
- 利用者のニーズを把握するためのアンケート調査を実施するなどして、さらなるサービス向上に努めること。