

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	かわさき老人福祉・地域交流センター	評価対象年度	平成26年度
事業者名	・事業者名 社会福祉法人 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 川崎市川崎区日進町1-11	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 49,752人(個人39,139人、団体10,613人) (2) 入浴者数 14,048人(175日) (3) 教養講座 7,092人(17講座、264回) (4) 行 事 1,398人(6行事、13回) (5) 機能回復訓練 988人(24回) 地域交流センター事業 利用者数 2,637人(個人利用なし、団体2,637人)
収支実績	○収入 委託料 52,022,077円 ●支出 46,133,338円 (内訳) ・人件費 28,767,532円 ・事務費 13,387,228円 ・事業費 2,823,999円 ◎収支差引額 1,164,050円
サービス向上の取組	工夫を凝らした講座・行事や、高齢者が要介護状態にならないように筋力アップなどの講座を実施し、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	4	3.2
	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	3	2.4
	(評価の理由) ・高齢者の心身への配慮については、利用者に積極的に声掛けを行い、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、看護師、嘱託医師による健康相談などを行うことにより、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おり、年間10,000人以上の利用がありながら、入浴に係る事故等が発生しなかったことは評価できる。 ・地域に根ざした施設として、計画以上の行事を実施するとともに、看護学校等からの実習生の受入れや、合築のこども文化センターや視覚障害者情報文化センターと連携して世代間交流事業、地域交流事業を多数、企画・開催した。また、通常時の利用者のみならず、「市政だより」などを通じて、地域住民向けにも広報を行うなど、地域交流を積極的に実施していることが評価できる。 ・介護予防に資する取組について、筋力アップやいきいき教室などの講座を開催し、多くの利用者の参加があったほか、機能回復訓練事業を実施し、介護予防に資する取組を行っている。 ・団塊世代の利用促進について、団塊の世代向けにパソコン教室を開催し、地域における団塊の世代の利用者から人気の高い囲碁・将棋や入浴事業を維持することで、団塊の世代が参加しやすい環境づくりに努めている。				
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	2	2	0.8
	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	2	4	1.6
	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、経費縮減の取組がなされているか	5	3	3
	適切な会計処理	適正な会計処理が為されているか	5	3	3
	(評価の理由) ・収入については、計画通りの収入が得られなかったが、地域交流センターの認知度が低い中、積極的な広報や周知に努めていることは評価できる。 ・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、経費縮減については、ゴミの持ち帰りの徹底、施設の軽微な補修・修繕は自らが行うなど、経費縮減に努めている。収入の確保については、地域交流センター開始初年度ということもあり、計画通りの収入は得られなかったが、収入増加のため事業の認知度を上げる取組に努めている。 ・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。				
サービス向上	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
	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	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	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	5	5

及び業務改善	(評価の理由) <ul style="list-style-type: none"> 適切なサービスの提供について、利用者のニーズを施設運営に反映させることにより、多くの利用者を集めており、サービスの利用促進に向けた取組を行っている。 業務改善によるサービスの向上については、利用者の平等な利用のために講座受講履歴をデータベース化して抽選を行ったり、入浴の混雑緩和のため、入浴可能な時間を拡大するなど、利用者のニーズに沿った事業が実施できるよう、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、利用者満足度調査の実施、館内に意見箱を設置し、把握する体制を整えているほか、講座終了後にアンケート調査により利用者のニーズを把握し、事業運営に反映できるよう努めている。 利用者の意見への対応については、迅速かつ適切な対応に努め、反映した点の周知を行っており、特に新設の施設のため、備品設備の整備や入浴時間の拡大を行うとともに、市民オンブズマンに寄せられた意見に対応した調査・改善を行うなど、適切な対応を行った。 																																	
	組織管理体制	<table border="1"> <tr> <td>適正な人員配置</td> <td>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</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>2.4</td> </tr> <tr> <td>連絡・連携体制</td> <td>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</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>3.2</td> </tr> <tr> <td>再委託管理</td> <td>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</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>3.2</td> </tr> <tr> <td>担当者のスキルアップ</td> <td>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</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>3.2</td> </tr> <tr> <td>安全・安心への取組</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 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 </td> <td>4</td> <td>3</td> <td>2.4</td> </tr> <tr> <td>コンプライアンス</td> <td>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</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>2.4</td> </tr> </table>	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	<ul style="list-style-type: none"> 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	(評価の理由) <ul style="list-style-type: none"> 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るとともに、ふれあいプラザ開設初年度にあたって、安定的な施設管理を行うため、合築施設との連絡会議を行い、連絡・連携が図られている。 再委託管理については、合築施設を含めた総合設備保守委託など、合築施設の意見を調整しつつ実施し、共有部分を含めた点検確認を行った。 担当者のスキルアップについては、苦情解決の研修や他都市の老人福祉センター事業を視察するなどして、業務知識や安全管理の向上に努めている。 安全・安心の取組については、管理者を配置し、消防計画等の策定、利用者参加による避難訓練等の実施、緊急連絡体制を事務所に掲示するとともに、台風等の接近時においては、風雨の状況を見極めた上で、臨時に講座等を延期したり、利用者へ帰宅を促すことで、安全管理体制の確立に努めている。 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基準についても遵守している。 	
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	<ul style="list-style-type: none"> 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																														
適正な施設管理	施設・設備の保守管理	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	5	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																													
	(評価の理由) <ul style="list-style-type: none"> 施設・設備の保守管理については、開始初年度にあたり、各種の備品を整備したり、所管課と連携し、外構や共有部分も含めた施設設備の整備を行い、施設点検を適宜行うなど、適切な管理が図られている。また、南京虫の発生に対し、汚染されたベンチなどを交換した。 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。 清掃や衛生管理については、南京虫の発生時に、1階を閉鎖し、専門業者による駆除を行い、保健所と相談して対策を講じ、再開後も服装、持ち物の確認などを行い、多大な労力を費やして再発防止を徹底したことが評価できる。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、また防犯カメラを活用し、不審者の入館の把握管理に努めている。 																																	

4. 総合評価

評価点合計	71	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26年度は、第4期指定管理期間の1年目であり、新しいセンターの運営となったが、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、利用者ニーズの把握に努め、それを反映したサービス提供が行われていること、入浴事業において、高齢者の心身への配慮を行い、年間10,000人以上の利用がありながら、入浴に係る事故を抑制したこと、利用者意見を尊重した施設管理を行ったことは評価できる。

また、適切な業務実施について、南京虫の発生に対して、多大な労力を費やして対応し、保健所等と連携して、再発防止対策を徹底し、清潔な環境を維持する衛生管理に努めたことは評価できる。

地域交流センター事業は、開始初年度ということもあり、計画通りの利用実績とはならなかったが、認知度が低い中、広報と周知に努め、利用者が増大するよう取り組み、利用者が徐々に増大しているため、来年度以降に期待したい。

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、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とともに、利用者が高齢者であるため、引き続き、積極的な声掛けや講座・行事の実施を通じて、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地域交流の推進、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。特に入浴事業の事故抑制、利用者意見を尊重した施設管理や清潔な環境を維持する衛生管理を引き続き、行っていただきたい。

地域交流センター事業については、引き続き、各種の地域交流事業や広報・周知を積極的に行い、地域交流や世代間交流の拠点となるように努めること。