

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	さいわい健康福祉プラザ	評価対象年度	平成22年度
事業者名	・事業者名 (社)川崎市幸区社会福祉協議会 ・代表者名 会長 佐藤 忠次 ・住所 川崎市幸区戸手本町1-11-5 さいわい健康福祉プラザ	評価者	林 徳厚 課長
指定期間	平成21年4月1日～平成26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 41,017人(個人 28,545人、団体 12,472人) (2)入浴者数 2,892人(275日) (3)教養講座 5,642人(25講座、269回) (4)行事 1,669人(19行事、20回) (5)機能回復訓練 1,595人(37回) ※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 36,072,523円 ●決算 35,864,763円 (内訳) ・人件費 30,755,963円 ・事務費 1,934,176円 ・事業費 3,174,624円 ◎収支 207,760円
サービス向上の取組	地域関係機関・障害者施設との連携を図り、第7回プラザ祭りを実施するなど、世代を超えた連携、地域交流が図れたこと、講座とは別に、柔道整復師会の指導のもと、自由参加型のリフレッシュ体操を開催したことなど、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	4	8
		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					
	団塊世代の利用の促進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、意見箱の設置や利用者懇談会、団体懇談会を年1回ずつ行い、利用者から直接意見を伺う機会を設けることで、ニーズの把握に努め、効果的な施設運営に寄与した。 ・高齢者の心身への配慮について、職員による入館時の声掛け、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、健康相談・血圧測定により心身の状況の把握に努めている。 ・地域に根ざした施設として、民生委員児童委員協議会など地域関係機関・障害者施設との連携を図り、第7回プラザ祭りを実施するなど、世代を超えた連携、地域交流が図れた。 ・介護予防に資する取組について、柔道整復師会の指導のもと、自由参加型のリフレッシュ体操を開催し、毎回40名強と募集定員以上の多くの申し込み・参加があったこと、やわら体操の実施、生活習慣病対策として栄養士の指導により栄養講座の開催など、積極的に取り組んでいる。 ・団塊世代の利用促進について、法人広報紙及び法人ホームページでの施設活動紹介の掲載、また、講座募集を市政だよりにも掲載するなど広報の充実を図ったことにより、講座受講者全体の約5人に1人が団塊世代で占められた。				
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は為されているか					
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、計画に基づき事業実施を行い、震災の影響から中止があるものの、概ね計画通り実施し、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、紙の再利用や節電に努め、ゴミの持ち帰りの徹底、エアコンの適正温度設定など、経費削減に努め、運営している。 ・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ため。				
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			
	業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか				
利用者の意見・要望への対応	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	10	3	6	
	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)				
	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				
	(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があるが、市政だより掲載、ポスターの掲示、チラシの配布、ホームページでの掲載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った。 ・業務改善によるサービス向上について、意見箱の設置や利用者懇談会等により、利用者の意見・要望・苦情等を幅広く聴取し、足腰が不自由な方がより使いやすいよう机、椅子を設置し、広間の利用の向上を図り、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	4	4
	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)	5	3	3
		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	
(評価の理由) ・施設の管理については職員6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。 ・再委託管理については、所管課が委託契約を行なっているが、日程調整や履行確認について現場立会い等により確認を行い、所管課と連携を取り、適切な施設の維持管理に努めた。 ・担当者のスキルアップについて、新型インフルエンザ等の感染症対策研修、他都市の老人福祉センターへの視察研修など、様々な研修に積極的に参加し、職員の資質向上に努め、利用者の利便の向上に寄与できるよう努めた。 ・緊急時の対応として、緊急時対応マニュアルを作成し、常に職員が対応できる整備を行ったこと、また、警備会社と連携を図り、夜間休日に対応できるよう職員の緊急連絡体制を確保するなど、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、保管体制などについて適切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			
(評価の理由) ・施設・設備の保守管理について、利用者が健全かつ明朗な雰囲気施設を利用できるよう、不良箇所の早期発見に努め、速やかに補修修繕を行い、施設の維持管理に努めている。 ・管理記録の整備・保管や警備業務について、不審者の入館がないよう定期巡回を実施し、危険箇所への出入がないよう施錠を心がけ、また、管理運営について業務日誌により記録・保管し、施設の安全確保を図っている。 ・備品管理については、定期巡回時に危険物の除去等、整理整頓に努め、美観的な維持管理、安全な施設管理に努めた。					

#### 4. 総合評価

評価点合計	63	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、第2期指定期間の2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。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、民生委員児童委員協議会など地域関係機関・障害者施設との連携を図り、第7回プラザ祭りを実施するなど、世代を超えた連携、地域交流が図れたこと、講座とは別に、柔道整復師会の指導のもと、自由参加型のリフレッシュ体操を開催し、毎回40名強と募集定員以上の多くの申し込み・参加があったことなど、介護予防への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。
- ・こども文化センターとの連携について、引き続き進めていくこと。
- ・敷地内の安全管理を徹底し、施設の安全を確保すること。
- ・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。