

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25年度
事業者名	・事業者名 (社)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34 和田ビル1階	評価者	手塚 光洋 課長
指定期間	平成24年4月1日～平成29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 26,955人(個人 22,288人、団体 4,667人) (2) 入浴者数 11,560人(221日) (3) 教養講座 1,247人(10講座、100回) (4) 行事 6,164人(19行事、450回) (5) 機能回復訓練 531人(24回)
収支実績	○委託料 57,843,382円 ●決算 57,757,942円 (内訳) ・人件費 28,863,947円 ・事務費 23,793,183円 ・事業費 5,100,812円 ◎差引額 85,440円
サービス向上の取組	各種団体との連携を通じて、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リハビリ教室を実施し、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	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	4	8
		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、施設内における提案箱の設置や職員が日常的に関わりを行うとともに、クラブ・教室等の講師、一般利用者の代表者と連絡会議を開催し、情報交換等を積極的に行うことで、利用者のニーズを把握し、事業運営に反映している。 ・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、看護師による助言指導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。特に年間10,000人以上の利用者があったが、入浴に係わ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、県立中原養護学校の生徒と当センターの利用者が歌、踊り、楽器演奏等を行い、世代間交流を図ったり、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、積極的に企画・検討がなされ、地域交流が図られている。 ・介護予防に資する取組について、市内スポーツセンター等での指導にあたっている講師に招き、らくらく健康体操や各種教室を開催し、利用者から成果が上がった等の意見が寄せられているなど、介護予防に資する取組に努めている。 ・団塊世代の利用促進について、事業を積極的に広報し、団塊の世代の方々に関心の高い、卓球・パターゴルフ・囲碁、将棋等の行事を実施するなど、団塊の世代が参加しやすいような取組に努めている。				
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に執行されており、利用者数が前年度より増加している。 ・効率的な執行等、経費削減については、節水や節電に努め、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、経費削減に努めており、指定管理料の範囲内において、適切に執行されている。 ・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、事業に係る収入及び支出の関係を明白にするため、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
		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、事業計画書にある計画数以上の行事を実施している。また、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。さらに、敷地内にあるパターゴルフ場について、定期的に職員による維持管理が行い、利用者の意見を取り入れながらコースを改良することにより、利用者増の成果が上がっている。 ・業務改善によるサービスの向上について、意見箱の設置や利用者代表との意見交換会等により、広く意見や要望、提案等を聴取し、大幅な補修・改修工事を行うなど、適正なサービスの向上に努めている。 ・利用者の意見・要望への対応について、意見箱の設置、講座終了後のアンケート調査や利用者満足度調査を行い、卓球室内の床及び空調の改修やランチルームに電子レンジの設置等を行うなど、管理・運営に反映できるよう、利用者の意見の把握に努めている。				

・施設組の 管理に 体制 について	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			
	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	5	3	3
	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			
	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	5	4	4
	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、定期的な情報交換等を行っているか	5	4	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	5	4	4	
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の管理については、所長1名と職員6人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、定期的に開催している連絡会を通じて、所管課及び施設間の連絡・連携が図られている。</li> <li>・再委託管理については、所管課が委託契約を行っているものは日程調整や履行確認について現場立会等により確認を行い、所管課と連携を取りながら、施設の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利用者アンケートなどを実施しながら、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、職員は関係法令のほか様々な研修に参加して、業務知識や安全管理の向上に努めている。また、参加していない職員に対しても、資料を回覧やミーティングを通じて情報共有を図るなど、研修の成果を参加していない職員にも浸透させる手段を講じている。</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、定期的に館内の消火設備等の点検を実施するなど、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、利用者に帰宅を促すことで、適切な安全管理体制に努めている。また、災害以外の事象への対応マニュアルの整備、通常事故等に分類されない事例についても、内部情報伝達が図られている。</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、適切な運用に努めるとともに、書類の廃棄については、シュレッダーを使用して廃棄することが全職員に対して、徹底されている。</li> </ul>					
適正な 業務 実施	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	4	4
	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			
	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	5	4	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			
	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	5	4	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、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た。さらに、施設の安全性や快適性を向上させるため、卓球室床補修工事等を積極的に行っている。</li> <li>・管理記録の整備・保管や各種業務については、利用者の入館時に利用者証により確認を行い、不審者の入館がないように努めている。また、設備の保守管理や清掃、警備等については、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。</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「いこいの家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。</li> <li>・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るとともに、不具合のある備品について、速やかに修繕を行い、適切に管理が行われた。</li> </ul>					

#### 4. 総合評価

評価点合計	72	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

<p>平成25年度は、第2期指定期間の2年目であり、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おり、利用者数が前年度よりも増えている。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。</p> <p>特に、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、入浴事業について、高齢者の心身への配慮を行い、年間1,000人以上の利用者がありながら、入浴に係わる事故等が発生しなかったことは評価できる。</p> <p>また、地域に根ざした施設として、県立中原養護学校の生徒と利用者が歌、踊り、楽器演奏等を行うなど、積極的に企画・検討がなされていること、適切なサービスの提供について、事業計画書にある計画数以上の行事を実施していること、担当者のスキルアップについて、研修の成果を参加していない職員にも浸透させる手段を講じていることが評価できる。</p> <p>さらに、安全安心への取組及び個人情報保護等に配慮したコンプライアンス体制が構築されていること、施設・設備の保守管理が適切に実施されており、外構の植栽管理及び備品管理が適切に行われていたことが評価できる。</p>
---

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、積極的な声掛けを通じて、より早期に利用者の健康状態が把握できるよう努めること。</li> <li>・今後とも、地域交流の推進や施設の環境・機能の充実にも努めるとともに、関係機関と連携し、事業内容のPRを強化し、魅力ある事業展開を通じて利用者の増加を図ること。</li> </ul>
---