

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	高津老人福祉・地域交流センター	評価対象年度	平成22年度
事業者名	・事業者名 (社)川崎市高津区社会福祉協議会 ・代表者名 会長 斉藤 二郎 ・住所 川崎市高津区溝口1-6-10	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 34,722人(個人 20,412人、団体 14,310人) (2)入浴者数 7,290人(182日) (3)教養講座 3,437人(27講座、226回) (4)行事 1,009人(11行事、11回) (5)機能回復訓練 262人(24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	○委託料 52,457,833円 ●決算 48,092,614円 (内訳) ・人件費 35,176,617円 ・事務費 11,352,413円 ・事業費 2,908,324円 ・雑収入 159,600円 ・地域交流事業支出 310,599円 ・消費税 565,331円 ・施設利用料収入 2,061,070円 ◎収支 4,365,219円
サービス向上の取組	地区社会福祉協議会、町内会、自治会、NPO等との連携・協力により、「高津いきいきまつり」の開催や「みんなの映画会」での保育園児等との交流を通じ、地域交流に努めたこと、「男の料理教室」や「デジタル講座」などを開催し、団塊の世代が参加しやすいよう取り組んだことなど、講座や行事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					
(評価の理由)		・利用者の意向確認等については、意見箱の意見に対して書面掲示での回答、講座終了後のアンケート調査により、ニーズを把握し、施設運営や講座等に反映することに努めている。 ・高齢者の心身への配慮について、来館時の看護師を含めた職員全員による積極的な声掛け、入浴時の血圧測定や定期的な館内巡回により利用者との交流から、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、地区社会福祉協議会、町内会、自治会、NPO等との連携・協力により、「高津いきいきまつり」の開催や「みんなの映画会」での保育園児等との交流を通じ、地域交流に努めた。 ・介護予防に資する取組について、健康保持増進事業として全7回実施し、医師、栄養士等による講演、教室、運動の指導を実施し、介護予防に努めた。 ・団塊世代の利用促進について、パソコン体験会をボランティア5～6人の協力により実施、また、「男の料理教室」や「デジタル講座」などを開催し、団塊の世代が参加しやすいよう取り組んだ。			
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	5	4	4
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	4	4
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、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、講座実施回数、参加者数ともに前年度より増加している。 ・効率的な執行、経費削減については、使用済み用紙の再利用や、エアコンの適度な温度設定、使用部分以外は消灯するなど節電に努めている。 ・収入の確保について、施設利用料について、計画以上の収入が得られている。 ・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。			
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		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					
利用者の意見・要望への対応		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)	10	3	6
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、意見箱の設置やアンケート調査により要望を集約し、また、苦情対応要綱を整備し、苦情に対しても利用者と懇談し理解していただく等の対応に努めている。 ・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。 ・講座終了後による自主グループ活動支援として、空き室を活動場所として提供したことや憩いスペースを拡充し、大型テレビを設置したことにより、サービスの向上を図った。			

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			
	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、定期的に情報交換等を行っているか	5	2	2
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8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、施設設備の保守管理や清掃、警備等を業務委託し、業務履行の確認を報告書等により行い、施設の適切な維持管理に努めた。 担当者のスキルアップについては、メンタルヘルス研修や他都市の老人福祉センターを視察するなど、他都市の状況から学ぶことで業務知識の向上を図った。 安全・安心への取組については、職員のための避難訓練のため利用者の安全が確保されておらず、より一層の安全対策を図る必要があるため。 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。			
	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	3	3
	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	3	3
<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、利用者の安全を確保するため、施設内を巡回して、定期的に点検するとともに、破損、故障した箇所について迅速に修繕し、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、入館者に利用者証による確認と共に定期巡回を実施し、不審者の入館がないように努め、業務日誌により記録し、管理している。 清掃業務等について、定期巡回による施設の警備、エレベーター点検やセンター内の清掃など、日々のメンテナンスや管理を重視している。 					

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

<p>平成22年度においては、第2期指定期間の2年目であり、施設の存在も地域に広められ、講座や行事を安定的に実施することができ、老人福祉センター事業については、概ね事業計画に沿った管理運営ができています。地域交流センター事業については、市民相互の交流の場の提供を目的としており、前年度と比較し、利用者数・貸室利用率ともに増加したこと、地域交流を深めるため、「高津いきいきまつり」でのフラワーアレンジメント体験、世代間交流を図るため「たのしい映画会」の開催、フリーマーケットの開催などにより地域交流センター事業の周知に努めたことは評価できる。</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"> 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。 関係機関と連携し、センターのPRを強化するとともに、魅力ある事業展開を図り、利用者の増加及び貸室の利用率の向上を図ること。 地域交流事業については、目的・計画に基づき実施し、市民相互の交流の促進に努めること。 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。
