

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25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 斎藤 二郎 ・住所 川崎市高津区溝口1-6-10 てくのかわさき3階	評価者	手塚 光洋 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	老人福祉センター事業 (1)利用者数 35,688人(個人 20,558人、団体 15,130人) (2)入浴者数 7,581人(192日) (3)教養講座 2,971人(25講座、189回) (4)行事 2,357人(20行事、40回) (5)機能回復訓練 565人(19回) 地域交流センター事業 利用者数 17,039人(個人 618人、団体 16,421人)
収支実績	○委託料 52,322,758円 ●決算 50,820,914円 (内訳) ・人件費 34,574,515円 ・事務費 14,034,763円 ・事業費 2,993,334円 ・地域交流事業支出 859,502円 ・消費税 296,247円 ・施設利用料金収入 1,641,200円 ◎差引額 1,501,844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転倒予防教室等を実施し、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。さらに、地域交流センターとして、地域住民の拠点施設として活用されるよう、積極的な広報に努め、貸室業務を行っている。

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			
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の意向確認等について、館内に意見箱を設置し、意見・要望・苦情等の受付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。</li> <li>・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、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いる。</li> <li>・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、「高津老人福祉・地域交流センターまつり」の開催や「みんなの映画会」での保育園児等との交流、近隣小中学校の施設見学を積極的に受け入れるなど、積極的に企画・検討がなされており、地域交流が図られている。</li> <li>・介護予防に資する取組について、医師・栄養士等による講演、食育等の教室や運動の指導として全31回(健康保持増進事業)の実施や身体バランスのとり方、筋力・柔軟性を身に付けるための転倒予防教室を全19回実施するなどして、介護予防に資する取組に努めている。</li> <li>・団塊世代の利用促進について、家庭内の自立を目的とした「男の料理教室」や「デジカメ講座」、「パソコン体験教室」を開催するなど、団塊の世代が参加しやすい環境を整えている。</li> </ul>					
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			
	収入の確保	効率的な執行等、経費削減の具体的な取組は為されたか	5	3	3
		計画通りの収入が得られているか			
適切な金銭管理・会計手続	収入増加のための具体的な取組が為されているか	5	3	3	
	収入と預かり金等を区別し、適切に管理を行っているか				
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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、適正な執行が図られている。</li> <li>・効率的な執行等、経費削減については、使用済み用紙の再利用や、安価な物品の購入やエアコンの適度な温度設定、使用部分以外は消灯などの節電を行い、経費削減に努めたことから、決算額が委託料を大きく下回っている。</li> <li>・収入の確保については、概ね計画通りの収入が得られている。</li> <li>・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。</li> </ul>					
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			
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				
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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)</li> <li>・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</li> </ul> <p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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教養講座及び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。</li> <li>・業務改善によるサービスの向上について、事業に係る苦情や要望等について毎日の課内会議で協議・検討し、必要に応じて業務の改善を行うなど、適正なサービスの向上に努めている。</li> <li>・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、事業内容に反映できるように、利用者の意見の把握に努めている。</li> </ul>					

・ 施組の 織管理 に 体 制 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	3	3
	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、定期的な情報交換等を行っているか			
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	4	4	
	(評価の理由) ・施設の管理については、所長1名と職員11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。 ・再委託管理については、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ている。 ・担当者のスキルアップについては、市社会福祉協議会が主催する研修等に参加するなどして、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、防災計画等の策定、消防署立会のもと利用者参加による避難訓練等の実施、事故発生時緊急マニュアルの作成を行っている。夜間も開館しているためカメラやセンサーライト等の防犯器具も積極的に導入しており、また、警備会社との連携を図り、職員の緊急連絡表を作成している。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、安全管理体制の確立に努めている。しかし、避難訓練等の実施回数が法令で定められた回数を下回っており、一部不備がみられた。 ・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。				
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
	(評価の理由) ・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、トイレ・浴室のタイル張替工事等を積極的に行っている。 ・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、館内清掃やエレベータ保守点検等の実施については、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、管理している。 ・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「こ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。 ・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。				

#### 4. 総合評価

評価点合計	70	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年度においては、第2期指定期間の5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、地域交流センター事業についても、市民相互の交流の場の提供を目的としており、概ね計画どおりの収入が得られていることから、目的に即した利用に供することができるため、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、高齢者の心身への配慮を行いながら、地域に根ざした施設として「高津老人福祉・地域交流センターまつり」や「みんなの映画会」を行うなど、積極的に企画・検討がなされていることが評価できる。</p> <p>また、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教養講座及び行事を実施していること、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が評価できる。</p> <p>さらに、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

<p>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。</p> <p>今後とも、地域交流の推進や施設的环境・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。</p> <p>今後とも、地域交流センター事業については、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。</p> <p>・避難訓練等が法令で定められた回数を下回っているため、改善すること。</p>
---