

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28年度
事業者名	・事業者名 社会福祉法人 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	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 37,747人(個人 22,108人、団体 15,639人) (2) 入浴者数 5,924人(177日) (3) 教養講座 2,835人(22講座、179回) (4) 行 事 2,973人(11行事、28回) (5) 機能回復訓練 615人(24回)
収支実績	○収入 52,821,344円 (内訳) ・委託料 50,894,814円 ・施設利用料収入 1,728,330円 ・事業収入 198,200円 ●支出 52,103,851円 (内訳) ・人件費 31,285,121円 ・事務費 17,362,640円 ・事業費 3,456,090円 ◎収支差引額 717,493円
サービス向上の取組	各種団体や地域の学生と連携し、音楽や落語など工夫を凝らした講座・行事の開催や、PTAと連携し、施設を「こども110番」として位置付けるほか、高齢者が要介護状態にならないよう健康保持増進事業や転倒予防教室を実施し、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、地域における福祉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	3	2.4
	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	4	3.2
	(評価の理由) ・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、制限時間を設け、超えた場合は職員が点検確認するなど、利用者の心身に配慮した取組を行っている。 ・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・協力による「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とともに、地域の学生による「落語カフェ」など、積極的に企画・検討がなされており、世代間交流や地域交流が図られている。また、PTAとも連携し、「こども110番」として施設を位置付けている。 ・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や運動の指導として、健康保持増進事業の実施や、身体のバランスのととり方、筋力・柔軟性を身に付けるための転倒予防教室を実施するなどして、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、家庭内の自立を目的とした料理教室やパソコン体験会等を開催したほか、パソコン体験会については、利用者からのニーズを反映させた企画を打ち出すなど、団塊の世代が参加しやすい環境づくりを積極的に推進している。				
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	3	1.2
	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、経費削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) ・適切な収入確保については、音量制限などの利用制限があり、計画通りの収入が得られなかった。 ・収入増加の取組としては、市政だよりやタウン誌などの紙媒やケーブルテレビを活用する他、映画会を開催して事業の周知を行うなど、収入増加のための取組に努めている。 ・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、経費削減については、近隣の町会の協力を得て一緒に古紙回収をしてもらい、施設の軽微な補修・修繕は自らが行うなど、経費削減に努めている。 ・適切な会計処理については、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。				
サービスの向上及び業務改善	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
	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・反映	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為されているか	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	3	3
	(評価の理由) ・適切なサービスの提供について、概ね計画に基づく施設運営が図られており、利用者のニーズを施設運営に反映させることにより、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、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。 ・利用者ニーズの把握について、利用者満足度調査の実施や、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や事業説明会を開催するなど、利用者のニーズを把握する取組を行っている。また、講座終了後のアンケートを次の講座開催に役立てるなど、要望を反映している。 ・利用者の意見への対応について、法人の苦情解決実施要綱に基づき苦情解決体制を構築している。また、利用者への声掛け、利用者満足度調査、意見箱への投書で挙がった利用者からの苦情や意見に対して、適切に対応している。				

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	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	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
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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っている。</li> <li>・連絡・連携体制については、毎日職員会議を行うなどして職員同士の連絡・連携が図られている。また、定期的に開催している連絡会を通じて、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、施設設備の保守管理や清掃、警備等を業務委託し、業務履行について、その都度職員が報告書等で確認や点検を行い、施設の適切な維持管理に努めている。</li> <li>・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。また、研修内容を職員会議で発表するなど、情報の共有を図っている。</li> <li>・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、避難訓練等の実施、緊急連絡体制を事務所内に掲示するとともに、夏場における水分補給の声掛けや、台風接近時における帰宅の勧告など、安全管理体制の確立に努めている。</li> <li>・コンプライアンスについては、市条例のほか、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規程を遵守している。</li> </ul>					
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 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	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	3	2.4
	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	4	3.2
<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。</li> <li>・法令に基づく点検の実施や、日常的な点検により、施設の安全性を確認の上、快適性を向上させるための修繕等を積極的に行っている。</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> <li>・管理記録の整備・保管については、業務日誌・点検記録・修繕履歴等を適切に整備・保管するよう努めている。</li> <li>・清掃・警備業務については、利用者が快適に施設を利用することができるよう、清掃委託等を行い清潔な環境を維持した。また、利用者の入館時に利用者証により確認を行い、定期的に施設内を巡回し、不審者の入館がないよう努めるとともに、防犯カメラを設置し、防犯対策に努めている。</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「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> </ul>					

#### 4. 総合評価

評価点合計	67.8	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28年度は、第3期指定期間の3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ており、総合評価の結果から、適正であると認められる。

特に、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」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・検討がなされていることや、PTAと連携し、施設を「こども110番」として位置づけていること、団塊世代の利用促進の取組が積極的に行われていることが評価できる。

また、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、職員間や施設間での連絡・連携を密に行っていること、再委託管理が適切に行われていること、担当者のスキルアップが行われていることが評価できる。

さらに、施設・設備の保守管理が適切に行われていること、「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ことも評価できる。

#### 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。

医師による健康相談について、講和の開催等も含めた事業内容の検討や積極的な広報に努めること。

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。

地域交流センター事業については、幅広い事業PRに努め、目的・計画に基づき実施し、市民相互の交流の促進を図ること。