

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	宮前老人福祉センター	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 川崎市宮前区社会福祉協議会 ・代表者名 会長 浮岳 堯仁 ・住 所 川崎市宮前区宮崎2-6-10	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 42,307人(個人 26,953人、団体 15,354人) (2) 入浴者数 4,435人(219日) (3) 教養講座 3,371人(28講座、224回) (4) 行 事 1,281人(20行事、183回) (5) 機能回復訓練 695人(40回)
収支実績	○収入 47,135,881円 (内訳) ・委託料 46,724,161円 ・事業収入 411,720円 ●支出 44,870,054円 (内訳) ・人件費 30,999,366円 ・事務費 10,532,790円 ・事業費 3,377,898円 ◎収支差引額 2,265,827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健康保持増進関連講座等を実施している。また、利用者がこれまで培ってきた経験を活かした、施設運営への積極的な協力を得ながら、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	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	4	3.2
	介護予防の取組	介護予防に資する取組を実施したか	4	5	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、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や定期的に館内を巡回し、利用者との交流を図るとともに、館内の各部屋について、高齢者に配慮した温度調整や水分補給を促し、心身への配慮に努めている。また、入浴に際しては、原則3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。 ・地域に根ざした施設として、地元の老人クラブや地域で行われる「さくら祭り」への会場提供、看護学校や社会福祉士養成機関からの実習生の受入れのほかにも、保育園・グループホームからのボランティア派遣依頼の際は利用者の中から適任者を選定・派遣して地域と利用者のパイプ役を担い、各種行事の際には近隣保育園へ参加を呼びかけるなど、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。 ・介護予防に資する取組について、認知症予防を目的とした「脳とからだのいきいき教室」や「リハビリ教室」の他、楽しみながら介護予防ができる「高齢者のためのやさしいエアロビクス」などバリエーションに富む講座の開催や、機能回復訓練の実施など、介護予防に資する取組を積極的に行っている。 ・健康づくりや生きがいづくりを基本に、団塊世代の利用促進を図り、「脳と体のいきいき教室」やパソコン相談等を開催している。				
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			
	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			
	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	7	3	4.2
	適切な会計処理	適正な会計処理が為されているか	7	3	4.2
(評価の理由) ・効率的・効果的な支出については、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いる。また、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の向上	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、多くの利用者を集めている。また、利用者がこれまで培ってきた経験を活かし、施設の運営に積極的に協力している。本市関係部署と連携し「出張防犯相談」を実施するなど、利用者サービスの向上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、業務に係る苦情や要望等について職員会議で協議・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、把握する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する取組を行っている。また、行事等の企画段階から利用者の参加を得て協働で実施することで、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	3	2.4
	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	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	4	3.2
	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	4	5	4
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・連絡・連携体制については、朝礼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。 ・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や、川崎市老人福祉センター等連絡協議会が主催する職員視察研修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、研修内容を朝礼で報告したり資料回覧をして情報の共有を図っている。 ・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、利用者参加による避難訓練等の実施、緊急連絡体制を事務所内に掲示するとともに、台風等の接近時においては、風雨の状況を見極めた上で、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。また、具合が悪くなった利用者が出た場合に備え簡易敷きマットを用意したり、嘔吐後の処理マニュアルなど、災害以外の事象への対応マニュアルを掲示するなど、緊急時の対応に備えている。 ・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基準についても遵守している。さらに、マイナンバー制度開始に伴い、パソコンにセキュリティを導入したりアクセス制限をかけるなど、情報漏洩防止対策を行っている。 					
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 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	4	3.2
	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"> ・施設・設備の保守管理については、法に基づいた定期点検を実施するとともに、実施や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ている。さらに、施設の安全性や快適性を向上させるための修繕を積極的に行っている。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。 ・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。 ・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、清掃委託に加えて、職員が浴場のロッカーを毎日スプレーして虫の発生を予防するなど、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。 				

4. 総合評価

評価点合計	71.4	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、優れていると認められる。</p> <p>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、高齢者会食会への会場提供や看護学校や社会福祉養成機関からの実習生の受入れを行うなど、積極的に企画・検討がなされていること、介護予防に資する各種講座が積極的に開催されていること、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。</p> <p>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、担当者のスキルアップが行われていること、安全・安心への取組が積極的に行われていること、マイナンバー制度開始に伴い、パソコンにセキュリティを導入したりアクセス制限をかけるなど、情報漏洩防止対策を行い、個人情報保護への取組が積極的に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、清掃・警備業務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。</p>
--

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<p>利用者が高齢者であるため、今後とも積極的な声掛けを行うなど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、利用者ニーズを把握の上、魅力ある講座・行事の企画・実施や医師による生活相談事業の促進を図り、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。</p> <p>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、地域交流や介護予防に資する取組を推進するほか、団塊世代の利用促進を図り、利用者とも連携しながら魅力ある施設運営に努め、利用者の増加を図ること。</p>
--