

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	多摩老人福祉センター	評価対象年度	平成29年度
事業者名	・事業者名 社会福祉法人 川崎市社会福祉事業団 ・代表者名 理事長 成田 哲夫 ・住 所 川崎市高津区久地3-13-1	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 39,451人(個人 27,599人、団体 11,852人) (2) 入浴者数 4,951人(245日) (3) 教養講座 9,656人(34講座、318回) (4) 行 事 1,963人(21行事、27回) (5) 機能回復訓練 1,013人(35回)
収支実績	○収 入 委託料 44,277,147円(指定管理料43,987,937円・事業収入等289,210円) ●支 出 36,830,580円 (内訳) ・人件費 24,655,501円 ・事務費 9,677,447円 ・事業費 2,497,632円 ◎収支差引額 7,446,567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	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	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、職員からの積極的な声掛け、保健師等による健康相談、全自動血圧計の設置等を行うことにより、心身面への配慮がなされている。また、給茶機の設置、施設内の空調機の適切な管理、初回入浴者には保健師がバイタルチェックを行うなど、利用者の身体面へ配慮した取り組みももっている。 ・地域に根ざした施設として、知的障害者授産施設が行うパン販売への場所の提供や、中野島多摩川自治会への施設開放のほか、センターの利用者に限らず地域の人々が気軽に参加できる「たまのみちくさサロン」等の行事を実施するなど、世代間交流を含め、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。また、デイサービスセンターでは、利用者支援のボランティアの受け入れや、敬老会を老人福祉センター利用者とともに実施するなど地域に根ざした施設運営を行っている。 ・介護予防に資する取組について、転倒予防教室や、今年度から実施したゆらゆら体操など体を動かす機能回復訓練のほか、食生活に関する講座も実施するなど、積極的に企画・運営がされている。また、男性の料理教室では団塊世代以下の利用者を多く集め、調理の基本を学ぶとともに、仲間づくりの場としての役割も果たしている。 ・団塊世代の利用促進について、「年末一期一会合唱祭」や「青春の歌声喫茶」など団塊の世代が興味を引くような魅力のある講座を複数開催するなど、誰もが参加しやすい環境を整えている。				
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) ・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が図られている。また、管理経費の削減について、施設の老朽化に対して修繕可能な軽微な箇所については、職員が修理を行い、利用者に対してもゴミの持ち帰りを徹底している。 ・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、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	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	4	4
	(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、魅力のある講座や行事の開催、公平・平等な施設の貸し出し、団塊世代に限らず新規利用者の利用を促進する取組等、充実したサービスの提供を行い、昨年度より利用者数を増加させることができた。 ・業務改善によるサービスの向上について、日報や毎朝のミーティングの中で職員間での情報共有及び課題検討を行うとともに、職員が外部研修や集団指導講習会等に積極的に参加し研修資料を回覧するなど、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、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意見を集約し、次の講座内容や参加方法等の改善に役立っている。また、利用満足度調査においては、120名の利用者から回答をいただき、「職員の対応について」の質問項目に対しては、全ての利用者から「非常に良い」「良い」との回答をいただいた。 ・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おり、寄せられた苦情や意見に対して、職員間で検討し、修繕や備品の購入を行っている。また、近隣住民からの苦情に対しても、調査・検討の上、速やかに改善策を講じている。				

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	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	3	2.4
<p>(評価の理由)</p> <p>・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るとともに、毎月開催している職員会議や毎朝のミーティング等を通じて、職員間の連絡・調整が図られ情報が共有されている。</p> <p>・再委託管理については、施設設備の保守管理や建築設備定期検査、清掃、警備等を業務委託し、報告書による業務履行の確認とともに、日常的な職員の巡回による確認も併せて行い、軽微な修繕に関しては職員が行うなど施設の適切な維持管理に努めている。</p> <p>・担当者のスキルアップについては、外部研修や集団指導講習会等への参加により、関係法令等の理解に努めるとともに、業務知識や安全管理の向上に努めている。また、研修の内容については、職員会議で伝達報告を行い、職員のサービスの資質の向上に繋げている。</p> <p>・安全・安心の取組については、利用者参加による避難誘導訓練の実施及び「防火管理委員会」の開催、事故発生時の対応マニュアルの作成や消防計画を作成するなど、安全管理体制の確立に努めている。また、入浴事業については浴室内の清潔保持及び適切な温度設定を行い、年間5,000人近くの利用者がある中、無事故であったことは評価できる。</p> <p>・コンプライアンスについては、川崎市個人情報保護条例に基づき、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は、職員会議や研修等で内容をよく理解するよう努め、遵守している。</p>					
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> <p>・施設・設備の保守管理については、利用者が健全かつ明朗な雰囲気施設が利用できるよう、不良箇所の早期発見に努め、必要に応じて速やかに補修・修繕を行い、施設・設備の保守管理に努めている。また、軽微な補修修理に関しては職員が行い、年度当初の予算内に収めることができた。さらに、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、利用者サービスの維持に努めた。</p> <p>・管理記録の整備・保管については、管理運営について業務日誌に記録し、管理・保管に努めている。</p> <p>・各種業務については、委託業者が適切に業務を履行しているか点検報告により確認をしている。</p> <p>・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、デイサービス利用者からも好評であった。</p>				

4. 総合評価

評価点合計	71.6	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29年度においては、第3期指定期間の4年目であり、概ね計画に沿った事業実施ができており、また、地域交流事業を積極的に開催するなど、全体的に安定した管理運営と地域に根差した施設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、介護予防に資する取組について、転倒予防教室や、今年度から実施したゆらゆら体操など体を動かす機能回復訓練のほか、食生活に関する講座も実施するなど、積極的な企画・運営がなされており、当初計画を上回った事業が実施された。また、男性の料理教室では団塊世代以下の利用者を多く集め、調理の基本を学ぶとともに、仲間づくりの場としての役割も果たしていることが評価できる。</p> <p>また、地域に根ざした施設として、知的障害者授産施設が行うパン販売への場所の提供や、中野島多摩川自治会への施設開放のほか、センターの利用者に限らず地域の人々が気軽に参加できる「たまのみちくさサロン」等の行事を実施するなど、世代間交流を含め、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。</p> <p>さらに、職員会議や毎日のミーティング等を通じて、利用者の健康状態に関する情報共有や、利用時における事故発生防止策の課題解決に向けて積極的に検討を行い、施設運営に反映させている点が評価できる。</p> <p>さらに、通所介護(デイサービス)については、食事等のサービスや機能訓練を通じて、利用者の社会的孤立感の解消や心身機能の維持・向上、自立した在宅生活を支援することができている。</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、積極的な声掛けや相談を通じて、支援が必要と思われる方に対しては地域の包括支援センター等と連携を行いながら情報共有に努めること。</p> <p>また、昨年度に引き続き、工夫を凝らした講座・行事を実施し、高齢者にとって介護予防やいきがいづくりのための地域福祉拠点としての機能の充実に努めること。</p> <p>・また、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、団塊世代を含めた新規利用者の利用促進を行い、魅力ある施設運営に努め、利用者の増加を図ること。</p> <p>・さらに、地域交流の発展や新規利用者の利用増進に向けて、各指定管理者間で定期的に施設運営に係る連絡会等を開催し情報共有を図ること。</p>
