

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22年度 |
| 事業者名 | ・事業者名 (社)川崎市社会福祉事業団 ・代表者名 理事長 松本 紘 ・住所 川崎市中原区小杉町3-245 | 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 38,077人(個人 20,633人、団体 17,444人) (2)入浴者数 6,223人(217日) (3)教養講座 6,526人(36講座、276回) (4)行事 1,766人(24行事、24回) (5)機能回復訓練 347人(23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 46,975,104円 ●決算 47,353,201円 (内訳) ・人件費 31,186,392円 ・事務費 13,403,150円 ・事業費 2,763,659円 ◎収支 -378,097円 |
| サービス向上の取組 | 新規講座として、6講座(ペン習字講座、川崎歴史ガイド講座・古典講座・ペーパークイリング講座・絵本読み聞かせ講座・園芸ボランティア講座)を開講し、地域活動のきっかけづくりをしたこと、地域住民、近隣の福祉施設、有料老人ホーム等に参加を呼びかけ地域交流コンサートを行ったことなど、講座等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) | | <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の意向確認等については、利用者懇談会を開催し、ニーズを把握し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は、健康維持・増進を図るため、入浴の新規利用者には保健師による健康チェックを行い、安全確認に努めた。 ・地域に根ざした施設として、近隣の福祉施設、有料老人ホーム等呼びかけ、交流コンサートの開催等を行い、地域交流を図った。 ・介護予防に資する取組として、多摩川の里地域包括支援センターと月1回「中野島いきいき倶楽部」、多摩保健所と週1回共催により「いきいき体操」を実施している。 ・団塊世代の利用促進について、行事のダンスの種類を工夫することで全体の参加者及び60代の参加者が増加した。 | | | |
| 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 | 2 | 2 |
| | | 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 | / | / | / |
| 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 | 3 | 3 | |
| | 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) | | <ul style="list-style-type: none"> ・計画に基づく適正な支出等については、震災の影響から中止があるものの、計画に基づき事業実施を行い、利用者も計画値を上回り実施されている。 ・効率的な執行、経費削減については、適切な冷暖房設定や不必要な証明部分の節電を行い、経費削減に努めている。 ・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執行できていない。 | | | |
| 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 | | | |
| | 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 | | | |
| (評価の理由) | 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) | | <ul style="list-style-type: none"> ・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、市政だより掲載、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った。 ・業務改善によるサービス向上について、意見箱の設置や利用者懇談会を開催することで要望を集約し、また、苦情対応マニュアルを整備し、対応等に努めている。 ・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。 ・近隣の自治会、老人クラブ、障害者施設にも活動場所を提供する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) | 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、定期的に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 | 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5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、委託先と連携し、点検報告や定期的な保守点検を行うことにより業務の履行について適切な確認が出来ている。 担当者のスキルアップについては、ボランティアコーディネーター研修や認知症介護実践者研修などに参加し、職員の資質向上に努めている。 安全・安心への取組については、防火管理者を配置し、防災計画を策定し、避難誘導訓練の実施や自己発生時対応マニュアルを整備するなど、緊急時対応に取り組んでいる。 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 | 5 | 3 | 3 |
| | 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 | | | |
| | 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"> 管理記録の整備・保管について、職員会議を行い情報の共有を図るとともに、定期的に保守点検を行い、施設設備の維持及び安全管理の徹底を図り、業務日誌により記録し、保管している。 警備・清掃業務について、点検報告により委託事業者の適切な業務履行について確認し、館内の清潔維持、事故等の未然防止に寄与している。 備品管理について、玄関・廊下・室内・浴室等に必要以上に物を置かず整理整頓に努めている。 | | | | | |

4. 総合評価

| | | | |
|-------|----|-------|---|
| 評価点合計 | 62 | 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22年度においては、第2期指定期間の2年目であり、概ね事業計画に沿った管理運営ができています。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、概ね達成できていると評価できる。

特に、充実したサービスの提供として、6講座(ペン習字講座、川崎歴史ガイド講座、古典講座、ペーパークイリング講座、絵本読み聞かせ講座、園芸ボランティア講座)を開設し、多くの利用者の地域活動のきっかけとなったことは評価できる。

また、震災の影響により中止となったが、団塊世代の参加を促す目的に歌声喫茶など企画したことは評価できる。

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こと。
- 地域交流の推進や施設の利用環境・機能の充実に努めること。
- 指定管理委託料の範囲内での適切な執行に努めること。
- 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。