

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23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 長谷川 忠司 ・住所 川崎市高津区久地3-13-1	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	(1) 利用者数 42,097人(個人 33,360人、団体 8,737人) (2) 入浴者数 7,047人(237日) (3) 教養講座 7,983人(34座、298回) (4) 行 事 1,725人(22行事、23回) (5) 機能回復訓練 412人(24回)
収支実績	○委託料 47,458,474円 ●決 算 50,764,414円 (内訳) ・人件費 36,406,241円 ・事務費 11,454,511円 ・事業費 2,903,662円 ◎差引額 -3,305,940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を行うとともに、介護保険法等に基づく通所介護(デイサービス)として、要支援及び要介護の方々に対して、食事等のサービスや機能訓練を実施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
適正な業務実績	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			
	団塊世代の利用の促進に資する取組を実施したか				
	(評価の理由) ・利用者の意向確認等について、通所介護の利用者を対象とした「利用者サービス満足度調査」の実施や館内に投書箱を設置し、意見・要望・苦情等の受付体制を整えているほか、講座・行事終了後のアンケート調査実施、利用者懇談会を実施して意見交換等を行うことで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。 ・高齢者の心身への配慮について、職員による入館時の声掛け、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、健康相談や健康チェック等を行うことにより、心身への配慮に努めている。 ・地域に根ざした施設として、広く地域住民に参加を呼びかけ「地域交流センター」の実施や「敬老のつどい」には近隣の保育園児を招き、世代間の交流の場を設けるなど、デイサービスの行事では、老人福祉センター利用者が茶道・民謡等の特技を披露するなど、地域交流に努めている。 ・介護予防に資する取組について、関係団体と連携を図りながら、介護予防教室、高齢者体操教室、食生活講座等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、男性の活動の幅を広げるきっかけとなるような入門写真講座、ハーモニカ講座等の開催や青春の歌声喫茶を2部に分けて実施するなどして、団塊の世代が参加しやすいような取組に努めている。				
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) ・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、利用者数及び入浴者数ともに前年度より増加しているが、職員1名を増員した人件費の増加に見合う効果が確認できない。 ・効率的な執行等、経費削減については、適切な冷暖房設定や節電の徹底、施設の軽微な補修・修繕は自らが行うなど、経費削減に努めているが、指定管理料の範囲内において、適切に執行されていない。 ・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。				
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					
	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)				
	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) ・適切なサービスの提供について、事業も概ね計画通り実施され、市政だよりへの掲載、ポスター・チラシの配布等により、事業の内容を広報することで利用促進に努めている。 ・業務改善によるサービスの向上について、投書箱の設置や懇談会の実施により、利用者及び団体の意見・要望・苦情等を幅広く聴取し、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。 ・利用者の意見・要望への対応について、投書箱の設置や講座終了後にアンケート調査を行い、事業内容に反映できるよう、利用者の意見の把握に努めている。				

・施設組の 織管理に 体ついで	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	2	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			
	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) 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	5	3	3
	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"> <li>・適正な人員配置については、前年度の職員5人の配置に加え、過員配置(1名)となっているため、適正な人員配置がなされていない。</li> <li>・連絡、連携体制については、定期的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。</li> <li>・再委託管理については、館内の清掃や受水槽清掃等を業務委託し、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。</li> <li>・担当者のスキルアップについては、研修等への参加により、関係法令等の理解に努め、職員会議を通じて周知するなど、業務知識や安全管理の向上に努めている。</li> <li>・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、利用者参加による避難誘導訓練の実施、事故発生時の対応マニュアルの作成をするなど、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。</li> <li>・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。</li> </ul>				
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	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			
	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	3	3
	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"> <li>・施設・設備の保守管理については、利用者の安全を確保するため、施設内を定期的に点検し、破損・故障箇所については、迅速に修繕を行い、施設・設備の保守管理に努めている。</li> <li>・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、館内の清掃や受水槽清掃等について、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・保管に努めている。</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ている。</li> </ul>				

#### 4. 総合評価

評価点合計	60	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23年度においては、第2期指定期間の3年目となり、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おり、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。

特に、施設利用者への声掛けを通じて良好な関係性を築くとともに、近隣の保育園児を招き世代間交流の実施や団塊世代の利用促進について、広報誌を通じて講座や行事などの情報を掲載し、広く参加を呼びかけており、利用者数及び入浴者が前年度よりも増えていることは評価できる。

また、指定管理業務における決算額が委託料を大きく上回っているが、節電・節水等の取組を徹底したことにより、昨年度の水道光熱費の実績を大きく下回ったことについても評価できる。

#### 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。
- ・今後とも、地域交流の推進や施設の利用環境・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。
- ・利用者のニーズを把握するための施設運営全般に係る「利用者満足度調査」を実施するなどして、更なるサービス向上に努めること。
- ・指定管理業務における決算額が委託料を大きく上回っていることから収支分析を行い、委託料の範囲内での適正な執行となるよう努めること。
- ・人員配置について、過員配置となっているため、適正な人員配置となるよう努めること。
- ・利用料金方式による通所介護(デイサービス)について、事業支出が事業収入を大きく上回っていることから収支分析を行い、稼働率の向上に向けた取組を進めるなど、適正な執行となるよう努めること。