

## 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	麻生老人福祉センター	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 川崎市麻生区社会福祉協議会 ・代表者名 会長 山本 浩真 ・住 所 川崎市川麻生区万福寺1-2-2	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 41,159人(個人28,083人、団体13,076人) (2) 入浴者数 3,281人(242日) (3) 教養講座 7,675人(52講座、323回) (4) 行 事 2,321人(20行事、29回) (5) 機能回復訓練 525人(24回)
収支実績	○収入 48,438,041円(指定管理料47,469,048円、事業収入等968,993円) ●支出 47,155,837円 (内訳) ・人件費 31,993,185円 ・事務費 11,264,184円 ・事業費 3,898,468円 ◎収支差引額 1,282,204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	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	4	3.2
	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	5	4
	(評価の理由) ・高齢者の心身への配慮について、健康で生きがいのある生活を支援するため、各種行事・講座等の充実、看護師や職員による積極的な相談受付、また認知症の恐れや介護が必要であるような方については、栗木台地域包括支援センターと連携の上で情報交換する等、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、麻生区老人クラブ連合会、麻生東地区社会福祉協議会等と共同で行事を開催したほか、地域の大学との交流コンサートの開催、地域の小学校や高校との世代間交流を含め、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。特に、行事が当初計画を上回って実施されていることは評価できる。 ・介護予防に資する取組について、機能回復訓練事業の実施やひとり暮らし高齢者向けの会食会等食生活講座を開催するほか、高齢者の認知症予防のためのコグニサイズ講座を地域包括支援センターと協働実施するなど、介護予防に資する取組を多く行っている。 ・団塊世代の利用促進について、利用者用パソコンの開放や経験豊富なボランティアによる初心者向けパソコン相談を実施したほか、スマホ・タブレットの使い方講座等を開催するなど、積極的に企画・運営し、団塊の世代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、経費縮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されている。また、経費縮減については、使用済み用紙の再利用、エアコンの適度な温度設定、未使用の部屋の消灯に努め、利用者に対しても張り紙等による節電の呼び掛けやゴミの持ち帰りを促すなど徹底した取組がなされている。 ・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、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
	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、市政たよりや館内掲示等を活用しながら周知期間を十分に設け、計画より多くの教養講座や行事を開催し、多数の利用者を集めており、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、意見箱の設置や利用者懇談会の実施により、利用者の意見・要望・苦情等を幅広く聴取し、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2カ所に意見箱を設置し、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い、事業や施設の管理運営に反映している。 ・利用者の意見への対応について、利用に係る不満等の苦情に対しては、「麻生区社会福祉協議会苦情解決実施要綱」を制定の上、第3者委員等も含め苦情解決体制を構築し迅速かつ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	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
(評価の理由) ・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、定期的に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。また、毎月の職員会議や毎朝のミーティングを実施し、施設運営を円滑に行うため、職員間での情報共有を積極的に行っている。 ・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うとともに、職員による日常的な巡回により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、始業時のミーティングや職員会議等の開催、川崎市社会福祉協議会で実施した研修に参加するなど、業務知識や安全管理の向上に努めている。また、施設の衛生管理について、川崎・高津区役所衛生課の職員を講師に招き研修を実施した。 ・安全・安心の取組については、事故発生時を想定した防災計画を作成し、常に職員が対応できる体制の整備と、利用者・職員参加による防災訓練を実施している。また、センターの利用に際し、車の来所は控えバスや徒歩での利用を利用者懇談会や講座等で利用者に対し周知し、交通事故発生防止を努めるとともに、台風等の接近時においては、風雨の状況を見極めた上で、臨時に講座等を延期したり、利用者に帰宅を促すことで、安全管理体制を確立している。 ・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。					
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
	(評価の理由) ・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ている。さらに、施設の安全性・衛生管理を向上させるため、排水工事等の修繕を積極的に行っている。また、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。 ・管理記録については、施設内を巡回し異常の確認を行ったうえで業務日誌に記録し、職員間で情報共有を行っている。 ・清掃・警備業務については、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ほか、老朽化した備品の買い換えや整理整頓に配慮するなど施設環境の維持管理に努めている。また、浴槽水の検査については区役所による定期的な検査に加え、自主的に研究機関に検査を委託し、利用者が快適に施設を利用することができるよう努めている。 ・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。				

#### 4. 総合評価

評価点合計	70.6	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、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、高齢者の心身に配慮し健康で生きがいのある生活を支援するため、各種行事・講座等の充実、看護師や職員による積極的な相談受付や、地域交流事業の積極的な実施に加え、高齢者の認知症予防に係るコグニサイズリーダー研修を地域包括支援センターと協働で実施するなど、地域に根ざした施設として多くの取組を行っていることが評価できる。</p> <p>また、利用者懇談会や講座アンケートを通して、利用者ニーズを企画・運営に反映させたこと、利用者の意見に対して体制が構築され適切に対応していること、職員間での連絡・連携を毎月の職員会議や毎朝のミーティング、業務日誌により密に行っていることが評価できる。</p> <p>さらに、施設・設備の保守管理が適切に実施されており、また、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」を実施し、施設全体の管理経費削減に努めた点など、積極的に施設運営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>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ていくとともに、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を努めること。さらに、虚弱な高齢者に対しては、健康相談や会食を通して地域の機関と連携を行いながら福祉情報の提供を行っていくこと。</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>
--