

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	等々力老人いこいの家	評価対象年度	平成22年度
事業者名	・(福)川崎市中原区社会福祉協議会 ・会長 青木 英光 ・川崎市中原区今井上町34	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(東日本大震災の影響で、平成23年3月14日～25日は閉館。)

利用実績	(1)利用者数 17,390人(個人 14,097人、団体 3,293人) (2)入浴者数 474人(77回) (3)教養講座 1,539人(4講座、115回) (4)行 事 155人
収支実績	○委託料 2,839,276円 ●決 算 2,676,371円 (内訳) ・人件費 2,141,680円 ・事務費 29,797円 ・事業費 369,690円 ・消費税 135,204円 ◎収 支 162,905円
サービス向上の取組	高齢者の健康増進・生きがいづくりを中心とした教養講座等の実施や地域団体が、自発的に実施する自主講座の支援等を通じて、利用者サービスの向上に努めている。また、「等々力老人いこいの家まつり」を通じて利用者や地域団体との連携や交流を図り、いこいの家の情報提供に努めている。

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			
		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) ・将棋が盛んな施設であるため、利用者ニーズを反映し、利用環境の整備に努めた。 ・施設内に意見箱を設置するとともに、管理人が随時聞き取りを行うなど、利用者の意見の反映に努めた。 ・高齢者の心身の配慮については、常時、管理人による利用者による健康チェックを実施している。 ・介護予防に資する取り組みの一環として関連する教養講座を実施している。 ・地域に根ざした施設として、「いこいの家まつり」や体験実習の受け入れなどを通じて、地域団体との交流や連携に努めている。				
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	3	3
		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			
	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) ・指定管理委託料の範囲内において適切に執行している。 ・日常的に節電に努めることによって経費削減に努めている。 ・節電や軽微な修繕は職員等が対応することによって経費削減に努めている。					
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			
		業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか			
	利用者の意見・要望への対応	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	10	3	6
		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) ・教養講座や行事の実施は概ね指定管理申請書に則って運営し、適切なサービスの提供を図っている。 ・教養講座の内容を固定化せず、要望などを加味して柔軟に対応しているため。 ・「意見箱」の設置することで意見や要望を把握し、関係者との意見交換を通じて施設運営に反映しているとともに、迅速な対応を心がけている。					

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	5	3	3
	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			
	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）	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			
	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				
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	
（評価の理由） ・適正な人員配置については、管理人2名と休暇代替アルバイトをローテーションで勤務させるなど、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体制を開催するなど連絡体制が取れている。 ・担当者のスキルアップについては、年4回の管理人研修に参加し、いこいの家の円滑な運営等に必要知識の習得に努めた。 ・安全・安心への取組については、緊急連絡網を整備するとともに、緊急時に円滑な連絡体制がとれるよう努めている。 ・コンプライアンスについては、法人独自の個人情報保護に方針に基づき、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	5	3	3
	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			
（評価の理由） ・軽微な修繕については、管理人や職員で迅速に対応している。 ・日常の清掃や管理人による施設内の見回り等、適正に実施している。 ・管理人が施設の安全な利用に配慮し、定期的に館内を巡回している。					

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、指定管理業務2期目の2年目にあたり、概ね事業計画に沿った管理運営を行っており、全体的に安定した管理運営がなされている。教養講座については、マンネリ化を防ぐため、昨年度とは異なる講座を実施するなど新たな利用の促進に努めている。利用者とのコミュニケーションを通じて健康チェックを行うなど、利用者の健康管理等に対して気を配ったり、レクリエーションや事業を通じて健康増進に寄与していることは評価できる。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- ・さらなる利用者意見の把握に努めるとともに、魅力ある講座、行事等の実施に努めること。
- ・団塊世代の利用の促進に資する取組について、積極的な実施に努めること。
- ・引き続き高齢者の健全な心身の健康増進に寄与できるよう、さらに多くの高齢者に利用してもらえるように努めること。
- ・サービスの質を維持し、適切な委託料の執行に努めること。
- ・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。