

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	西加瀬老人いこいの家	評価対象年度	平成24年度
事業者名	・社会福祉法人川崎市中原区社会福祉協議会 ・青木 英光 ・川崎市中原区今井上町34 和田ビル1階	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 14,344人(個人 7,744人、団体 6,600人) (2)入浴者数 623人(94回) (3)教養講座 991人(89回) (4)行事 240人(1回)
収支実績	○委託料 3,031,181円 ●決算 2,714,075円 ◎収支 317,106円
サービス向上の取組	施設運営全般に係わる利用者満足度調査を実施し、利用者ニーズを把握することで、より良い施設運営に努めた。積極的な場所の提供を通じて、自主サークルの活動を支援するとともに、地域における高齢者の交流を図った。また、いこいの家まつりを開催し、作品展や演奏大会を催すことにより、利用者の意欲の向上と地域との交流に資するよう工夫した。さらに中学生のボランティア学習の場として協力し、利用者との異世代交流の機会を積極的に創出した。

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	3	6
		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は、施設運営の全般に係わる「利用者満足度調査」を実施し、利用者ニーズの把握に努めた。また、施設内における意見箱の設置や管理人が日常的に聞き取りを行い、施設運営に反映できるようにしている。 ・高齢者の心身への配慮については、管理人の日常的な声掛けを通じて利用者の心身状態の確認を行い、必要に応じて注意喚起を行うことにより、心身への配慮がなされている。また、入浴に際しては、原則2名以上で入浴することを促すなど、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、地域性に配慮した事業運営を実施し、いこいの家事業を広報することで、いこいの家を利用していない方々に参加してもらえるような取組を行っている。また、独居高齢者のための会食会、いこいの家まつりにて作品展や演奏大会を催すことにより、地域住民のコミュニティ形成に寄与している。さらに中学生のボランティア学習の場を提供することにより、利用者との異世代交流を促した。 ・介護予防に資する取組について、いこい元気広場事業に関わる場の提供を行うなど、介護予防に資する取組を行っている。 ・団塊世代の利用促進について、町会掲示板や広報誌等に情報を掲載し広く参加を呼びかけるなどして、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	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	4	4
		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) ・計画に基づく適正な支出については、概ね計画に基づく施設運営が行われ、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。特に利用者数が前年より増加し、かつ経費決算額が計画を5%以上下回ったことは評価できる。 ・効率的な執行等、経費削減については、軽易な清掃や修繕については管理人が対応し、ごみの持ち帰りの呼びかけや照明、冷暖房の管理をこまめに行い、効率的な執行および経費削減が図られている。 ・適正な金銭管理・会計手続については、帳簿等の関係書類を整備するとともに、事業に関わる収入及び支出の関係を明白にするため、他の経理と区分して管理し、適正に処理を行っている。				
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) ・適切なサービス提供については、概ね計画に基づく施設運営が図られており、利用者のニーズを施設運営に反映させることにより、多く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は、管理人研修会に参加し、運営面における情報交換等を行い、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対する取組を行っている。 ・利用者の意見・要望への対応については、「意見箱」の設置や管理人の聞き取り等を通じて、利用者の要望等の把握に努めるとともに、苦情解決実施要綱に基づき、対応体制を構築し、運営委員会等の関係者との情報共有を図るなど、適切な対応が図られている。				

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) ・施設の管理については、管理人2名と休暇代替アルバイトがローテーションで勤務し、円滑な施設運営を図るとともに、行事等の際は2名体制とする等、よりきめ細やかに対応できるような配置とした。 ・担当者のスキルアップについては、市社会福祉協議会主催の研修会等に参加するなどして、業務管理や安全管理の向上が図られている。 ・安全・安心への取組については、合築施設と合同で利用者参加による防災訓練を実施するとともに、利用者の緊急連絡先のカードを作成するなど、緊急連絡網、緊急災害時マニュアルを整備し、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、日頃からいこいの家の運営に係わる関連法令を遵守するとともに、個人情報の保護については、指定管理者のプライバシーポリシーを館内に掲示し、書類の廃棄については、シュレッダーを使用して廃棄することが徹底されている。					
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	4	4
	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
(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た。さらに、転倒防止等のため施設の危険箇所の点検を行うなど、安全な利用に支障をきたすことのないよう適切な管理が図られている。 ・利用者が快適に施設を利用することができるよう、毎日の清掃を行い、清潔な環境を維持した。また、閉館中は管理人が定期的に施設内を巡回し、問題がないかどうかを確認するとともに、閉館後の機械警備のセットを徹底した。 ・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「いこいの家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。 ・所管課との協力を通じて、備品台帳と現状を照合し、適正な管理に努めた。					

#### 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24年度の西加瀬いこいの家の運営については、概ね事業計画に沿った管理・運営ができており、全体的に安定した管理・運営がなされている。また、いこいの家の目的である高齢者のふれあいや生きがいの場としての機能を果たすことができている。

また、利用者満足度調査の実施等を通じて、利用者のニーズの把握に努め、施設運営に反映できるようにしていることや効率的な執行及び経費縮減の取組がなされていることは評価できる。

特に、利用者数が前年より増加し、かつ経費決算額が計画を5%以上下回ったことは評価できる。

さらに、「いこいの家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ことも評価できる。

#### 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状態が把握できるように努めること。

また、地域に根ざした施設としての地域交流の推進、介護予防に資する取組の推進、団塊世代の利用の促進に努めるとともに、利用者満足度調査等の結果を踏まえ、魅力ある施設運営に努め、利用者の増加を図ること。