様式例10　指定管理者制度活用事業　評価シート

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	野川老人いこいの家	評価対象年度	平成23年度
事業者名	・(福)川崎市宮前区社会福祉協議会 ・会長　浮岳　堯仁 ・川崎市宮前区宮崎2-6-10宮崎台ガーデンオフィス4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　17,281人(個人　5,119人、団体　12,162人) (2)教養講座　1,013人(79回) (3)行　事　510人
収支実績	○委託料　2,683,755円 ●決　算　2,474,389円 ◎収　支　209,366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。また、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ことで、地域における高齢者の交流の促進を図った。さらに、会食会やミニデイサービスを実施することで、虚弱な高齢者を対象とした介護予防に取組んだ。

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) ・平成23年度は、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聞取りを行い、教養講座においては、内容等について、利用者の意向を調査した。 ・日常的に、管理人が積極的に利用者へ声掛けするなどのコミュニケーションを通じて、利用者の心身の状態を確認した。 ・一人暮らしの高齢者が孤立することのないよう、会食会等の実施を支援するとともに、夜間・休日等施設開放事業を積極的に活用し、高齢者に限らず、地域住民に対して活動場所の提供を図った。 ・教養講座の受講者が積極的に地域で活動するなど、地域住民との交流が活発となるよう支援した。				
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	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、経費縮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) ・節電や消耗品の一括購入等、普段からの経費縮減に努めるとともに、講座の講師を地域の方にお願いする等、地域資源の活用を通じて、指定管理委託料の範囲内において、適切に執行した。 ・各指定管理者の会計規則に則り、帳簿等の関係書類を整備するとともに、事業に係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、適正に処理した。				
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	4	8
		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) ・指定管理申請書及び事業計画書に則った施設運営を図るとともに、利用者の要望等を踏まえた教養講座の実施等に努めた。 ・施設運営の全般に係わる「利用者満足度調査」を通じて、現状の課題を把握するとともに、より良い施設運営に努めた。 ・「意見箱」の設置や管理人の聞取り等を通じて、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とともに、適切な対応を図った。 ※大広間の利用に係わる要望については、団体数や規模等を勘案した上で利用の可否を判断しているため、判断基準を明示し、御理解いただいた。 ・虚弱な高齢者の自立の助成、社会的な孤立感の解消及び心身の機能の維持や向上を図るため、ミニデイサービスを実施した。また、地域住民への活動場所の提供を図るため、地域管理によって、夜間・休日等施設開放事業を実施した。				

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	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） ・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。 ・所管課との定期的な連絡会を開催し、より魅力ある施設運営となるよう、課題等の情報共有及び解決を図った。 ・より適切に施設を管理・運営できるよう、年2回の管理人研修会に参加し、災害に対する備えや認知症の利用者への接し方等を学ぶことで、管理人の質の向上を図った。 ・緊急時等のマニュアルを整備するとともに、迅速に連携が図れるよう、関係機関との連絡体制を明確にした。また、避難訓練を実施し、利用者とともに避難経路の確認等を徹底した。 ・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を徹底した。 ・より良い施設運営を図るため、運営委員会を年に6回開催し、運営委員や管理人、指定管理者が緊密に情報を共有し、魅力ある施設運営に努めた。				
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
	（評価の理由） ・利用者が安全に施設を利用することができるよう、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。 ・業務日誌等の重要書類は鍵付のロッカーに保管するとともに、必要な時以外は、管理人室から持ち出さないようにした。 ・利用者が快適に施設を利用することができるよう、毎日の清掃や除草・剪定の円滑な実施に協力した。また、開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。 ・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	64	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年度の野川いこいの家の運営については、概ね事業計画書に基づき適正に管理・運営することができた。
・施設運営に係わる「利用者満足度調査」を実施し、把握した課題等については対応を図り、改善に努めた。
・一人暮らしの高齢者が孤立することのないよう、会食会等の実施を支援するとともに、地域の自治会や町内会等の会議の場所として、「夜間・休日等施設開放事業」を積極的に活用し、地域問題の解決に貢献した。
・当該施設は、他の施設と比較すると、利用者や利用団体が多い施設であるため、定期的な運営委員会の開催を通じて課題の抽出を図り、魅力ある施設運営に反映するよう努めた。

6. 来年度の事業執行（管理運営）に対する指導事項等

・世代間交流事業の実施
・介護予防に資する取組みの推進
・団塊世代の利用の促進
・「利用者満足度調査」の結果を踏まえた魅力ある施設運営