

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	鷺ヶ峰老人いこいの家	評価対象年度	平成22年度
事業者名	・(福)川崎市宮前区社会福祉協議会 ・会長 村野 博 ・川崎市宮前区宮崎2-6-10	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	利用者数は、3月の震災の影響があったため、前年度より減少している。今後は新たな教養講座の展開等、新規の取組を実施し、利用者の増加を推進していただきたい。 (1)利用者数 11,259人(個人 6,333人、団体 4,926人) (2)入浴者数 300人(87回) (3)教養講座 955人(69回) (4)行 事 283人
収支実績	指定管理委託料の範囲内において適切に執行しており評価できる。今後についても、経費節減や備品の取り扱いに留意して運営していただきたい。 ○委託料 2,678,069円 ●決 算 2,563,515円 ◎収 支 114,554円
サービス向上の取組	地域からのニーズによって新規講座を開設するとともに、新規利用者の増加を図るため、運営が円滑に利用できるようサポートする等、生きがいつくり・支え合い活動を進めたことは評価できる。今後についても、地域住民と協働して、地域の特性を活かした管理運営を実施していただきたい。

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) ・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。 ・利用者ニーズの反映については、教養講座の実施にあたり利用者のニーズを反映し、弾力的な運営を図った。 ・利用者懇談会を開催し、運営に関する利用者ニーズの把握・反映に努めた。 ・高齢者の心身への配慮については、日常的な管理人の声かけを通じて、身心の様子を尋ねた。 ・団塊世代の利用促進については、会場の貸し出しを積極的に実施することで、自主活動の活動を支援した。				
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) ・指定管理委託料の範囲内において適切に執行している。 ・節電やごみの持ち帰り、消耗品の安価な購入を徹底し、経費縮減に努めた。 ・講座を運営するにあたって、講師・運営ボランティアなどの地域資源を活用し、経費縮減に努めた。				
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	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) ・教養講座の実施等、概ね指定管理申請書に則って運営し適切なサービス提供を図った。 ・利用者の意見・要望の対応については、意見箱の常設や、管理人が日頃の運営のなかで意見収集に努めた。 ・新規で来所する利用者が、スムーズに施設を利用できるよう、運営委員等が関わるなどしてサービスの向上に努めた。				

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	5	3	3
	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			
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2回の管理人研修に参加し、事例検討(グループ討議)を通じて、対応に係る質の向上を図った。 ・安全・安心の取組については、施設運営に係る関係者との連絡体制を明確にし、合同施設との避難訓練を実施した(1回)。 ・コンプライアンスについては、館内においてプライバシーポリシーを周知し、書類の廃棄についてはシュレッダーの使用を徹底した。					
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	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) ・修繕については、予算内で対応できるよう、優先順位に基づいて執行した。 ・施設運営に関する資料については、保管に十分配慮した。 ・普段から管理人による施設内の清掃や敷地内の管理等、適正に実施されている。 ・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。 ・備品管理については、利用者に対して、備品等の丁寧な取り扱いを促している。					

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

指定管理期間2年目となった平成22年度の鷺ヶ峰老人いこいの家については、事業計画書に基づき適正に管理・運営された。利用者の自主活動に関する取組等を支援するとともに、地域からのニーズに基づき、新講座を開設したことは評価できる。今後は関係機関と連携し、地域の高齢者の健康・いきがいの拠点として、誰もが安心して利用できる施設運営をさらに目指していただきたい。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- ・利用者のニーズを踏まえた魅力ある講座の展開等によって、団塊世代の利用促進に取り組んでいただきたい。
- ・「いこい元気広場」の実施に伴う場所の提供を通じて、新たな介護予防に係る取組を推進していただきたい。
- ・施設運営に係る多様なプログラムの提供や自主活動の支援によって、団塊世代の利用を促進していただきたい。
- ・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。