

# 平成28年度 指定管理者評価シート

所 管 課	健康福祉部 長寿・保険室 長寿・介護保険課
評価対象期間	平成28年4月1日～平成29年3月31日

## 平成28年度 指定管理者評価シート<1> 指定概要 (指定管理者によりご記入をお願いします。)

施設概要	名 称	川西市久代老人福祉センター
	所 在 地	兵庫県川西市久代3丁目16番30号
	設置目的	老人の健康の増進、教養の向上等を図るため川西市老人福祉センターを設置する。
利 用 料 金 制	<input checked="" type="radio"/> 非利用料金制         ・ <input type="radio"/> 一部利用料金制         ・ <input type="radio"/> 完全利用料金制	
指定管理者	名 称	社会福祉法人 川西市社会福祉協議会
	所 在 地	兵庫県川西市火打1丁目1番7号
指定管理業務の内容	<p>※ 指定管理の業務内容を明確に記入してください。</p> <p>(1)老人の生活相談に関すること。          (2)老人の健康相談に関すること。          (3)老人の教養の向上のための講習会、講演会等の開催に関すること。          (4)老人のレクレーションのための支援及び老人クラブ活動の推進に関すること。          (5)施設使用の許可、その取り消し、その他センターの使用に関すること。          (6)施設及び付属設備の維持管理に関すること。          (7)その他、市長が必要と認める業務に関すること。</p>	
指定期間	平成24年4月1日 ～ 平成29年3月31日	

A	優 良
B	良 好
C	課 題 含
D	要 改 善

施設名	川西市久代老人福祉センター	管理者	社会福祉法人 川西市社会福祉協議会	所管課	健康福祉部 長寿・介護保険課	区分	
指定管理者自己評価結果 【指定管理者記入欄】		指定管理者一次評価 【市所管記入欄】		指定管理者二次評価 【外部評価者記入欄】			
評価項目及びポイント	評価レベル	なぜその評価に至ったか(説明)	評価レベル	なぜその評価に至ったか(説明)			
1 施設の設置目的の達成に関する取組み【有効性】	A		A		1 施設の設置目的の達成に関する取組み【有効性】		
(1-1) 施設の設置目的である事業運営の達成	A		A		(1-1) 施設の設置目的である事業運営の達成		
①法令や利用のルール、事業計画に則って施設の事業運営が適切に行われたか。また、施設を最大限に有効活用するとともに、施設の設置目的に沿った成果が得られたか。	A	設置目的である「老人の健康の増進、教養の向上」を図るため、卓球や健康体操、フラダンスの会、囲碁、将棋、大正琴、カラオケ、生け花など趣味の会の活動を支援しました。特に利用日が祝日と重なるなど利用日の変更の相談を受けた際は、部屋の確保などの調整を最大限に有効利用していただいています。	A	健康増進、教養の向上といった、目的に沿った様々な趣味の会の活動支援をされています。また、各会が施設を最大限に活用できるよう、尽力されています。	意見なし		
②利用に係る登録方法や手続について、利用者に対し十分に周知を行い、適正な方法で行われたか。	A	初回利用時に身分確認のできる書類の提示を求め、年齢と川西市在住であるかを確認し、登録手続として住所、氏名、生年月日、緊急時連絡先などを記入していただき、施設の説明をいたします。他市の方の場合丁寧に説明しております。趣味の会に参加ご希望の場合、見学後、代表者の方から詳細を説明していただいた後、入るか否かを判断していただいています。	A	初回利用時の身分確認に際し、昨年度指摘されていた「身分証の提示」を徹底しております。また、趣味の会への登録に当たっては、見学者に検討の機会を十分に設けており、適正に対応しています。	意見なし		
③施設の設置目的に応じた効果的な営業や広報活動を行い、その結果、効果があったか。	A	講演会や行事について、市の広報紙への掲載及び館内に掲示するとともに、職員が利用者に直接、参加を呼びかけました。その結果、知り合いや友人にも輪が広がり、参加者増に繋げることができました。	B	市広報への掲載や施設内の掲示に加え、各職員の口頭での周知を徹底したことにより、講座参加者は前年度より増加しました。しかし、全体の利用者数は減少しているため、引き続き広報活動に努めてください。	意見なし		
< 課 題 >				特になし。	意見なし		
< 改善内容 >				特になし(平成27年度評価にて不備が指摘されていた「初回利用時の手続き」に関しては、必要とされていた「身分証の提示」を手順に盛り込んでおり、改善したと言える)。	意見なし		
(1-2) 施設の利用状況及び事業への参加状況	A		A		(1-2) 施設の利用状況及び事業への参加状況		
①施設の目的に則って、有効に活用(利用)されていたか。	A	設置目的にある、老人の健康の増進、教養の向上の利用だけでなく、生活相談として、個人的な悩み相談も受けました。また、「地域の”どんとまつり”にも毎年参加し、幅広く有効な事業展開を行っています。	A	健康増進と教養の向上、という施設の目的にかなった運営はもとより、利用者の気持ちに寄り添う配慮も見られ、評価できます。また、地域の行事にも積極的に参加するなど、広く地域福祉に貢献されています。	意見なし		
②施設の利用者や実施された事業への参加者数の増加、サービス利用者の利用回数の促進など創意工夫が図られたか。	A	例年のカラオケ発表会や敬老のつどい以外に、健康相談として、身近なテーマの「膝の痛みについて」、「しらなまきや損する介護保険」、「認知症予防教室」をシリーズ化して実施しました。1度の申し込みで受講いただけただけで、利用者からは手間が省けて良かったと意見をいただきました。職員が直接一人一人にお声かけすることで、自然に友人を誘って参加していただきました。	A	利用者の関心の高いテーマを取り上げ、かつ申込方法を簡素化することで参加者から好評を得ました。いずれも利用者の視点に立った試みであり、評価できます。	意見なし		
< 課 題 >		高齢化が進み、趣味の会の利用者の減少が続いています。		特になし。	意見なし		
< 改善内容 >		新たな利用者の参加を各グループと連携し、ポスターの掲示や口コミで引き続いて、啓発活動を行います。		特になし。	意見なし		
(1-3) 利用者の満足度	A		A		(1-3) 利用者の満足度		
①利用者の満足度を把握するため、定期的にアンケート調査などを実施したか。	A	例年通り、アンケート調査を実施しました。また、アンケート調査だけでなく、普段の日常会話の中で、利用者に満足していただけるように、職員は要望等を把握するという目的意識をもって接しています。	A	アンケートを年1回実施し、ニーズ把握に努めています。また、職員も日頃から利用者の要望を汲み取れるよう心掛けています。	意見なし		
②利用者アンケート調査の結果から、施設利用者ニーズや満足度を把握し、事業の改善等が得られたか。	A	アンケートでは「職員の方にお世話になります。来れば楽しいです。」「10年以上利用して体の調子が良いので今後も続けますのでよろしく。」等満足していますとの声をいただきました。	A	アンケート結果から、高い満足度が得られていると推察できます。	意見なし		
③利用者からの苦情に対して十分な対応がなされたか。	A	苦情に対しては、その都度誠意をもって、迅速に対応し、努めて丁寧な説明に心掛けています。また、法令や利用のルール、平等な利用等に関する事案の場合は、必要に応じて長寿・介護保険課に相談して対応しています。	A	苦情が発生した際には、迅速かつ誠実に対応されています。	意見なし		
④アンケート調査以外に、さまざまな手法で利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組みがなされたか。	A	来館時には、必ず職員から声をかけて、対応するようにしています。日々の活動時にコミュニケーションをとることで信頼関係を築き、その中で、利用者からご意見をお聞きし、運営に反映できるよう努めています。	A	ニーズ把握の基礎としてコミュニケーションを重視しており、各職員も常にその意識を持って対応しています。	意見なし		
⑤サービスの質を向上させるため具体的な取組みを行ったか。また、取組みの結果、どのような効果が得られたか。	A	新たな定期講座として、「スポーツ吹矢」を実施しました。利用者からは、「一度やってみたかった。」「初めてやってみたがとても楽しい。」「趣味の会のグループとして立ち上げたい。」などと好評を得ました。	A	健康増進につながる新たな取組みを実施し、参加者から好評を得ました。	意見なし		
< 課 題 >				特になし。	意見なし		
< 改善内容 >				特になし。	意見なし		

A	優 良
B	良 好
C	課 題 含
D	要 改 善

施設名	川西市久代老人福祉センター	管理者	社会福祉法人 川西市社会福祉協議会	所管課	健康福祉部 長寿・介護保険課	区分	指定管理者自己評価結果 【指定管理者記入欄】	指定管理者一次評価 【市所管記入欄】	指定管理者二次評価 【外部評価者記入欄】
評価項目及びポイント	評価レベル	なぜその評価に至ったか(説明)	評価レベル	なぜその評価に至ったか(説明)	2 効率性の向上に関する取組み 【効率性】	2 効率性の向上に関する取組み 【効率性】			
(2-1) 経費の節減	A		A		(2-1) 経費の節減	(2-1) 経費の節減			
① 施設の管理運営に関し、経費を効率的に節減するための十分な取組みが行われ、その効果が得られたか。	A	年間を通じて高額となる水道光熱費については、職員の意識と努力で経費節減が可能であると考え、職員各自が意識して利用者がいない時間、部屋の照明や空調のスイッチを切るよう、周知徹底しています。 また、利用者に対しても趣旨を説明したうえで、協力依頼をしました。	A	経費節減について、職員間だけではなく、可能な範囲で利用者の理解と協力も得ながら積極的に取り組んでいます。		意見なし			
② 管理運営業務の遂行にあたり、業者発注や業務委託により行われる場合、適切な水準で行われ、経費が最小限となるような競争が行われたか。	A	常に経費節減を意識して、高額な修理や物品購入時は、必ず、複数業者の見積りを取っています。 また、低額な各種備品購入では、近隣のホームセンターなど安価で購入できる商店を利用し、購入しています。	A	高額な支出に際しては必ず複数業者から見積もりを取っており、適切に対応しています。また、軽微な備品購入においても安価となるよう常に意識しており、評価できます。		意見なし			
< 課 題 >		建物は30年以上が経過しており、老朽化が進んでいるため、今後は、修繕費の増加が見込まれます。		修繕が必要な箇所については定期点検等で把握し、計画的に進めていく必要があります。		意見なし			
< 改善内容 >		修繕費の経費節減として、早期発見早期修理が望ましく、高額な経費が必要となる前に修繕していく必要があります。市と協議しながら計画的に取り組んでいきます。		高額な修繕については市と協議し、計画的に取り組んでください。		意見なし			
(2-2) 収入の増加	評価なし		評価なし		(2-2) 収入の増加	(2-2) 収入の増加			
① 収入を増加させるための具体的な方法の検討や取り組みを行ったか。									
② 収入の増加など取り組みの効果は得られたか。									
< 課 題 >									
< 改善内容 >									
(2-3) 収支のバランスなど	評価なし		評価なし		(2-3) 収支のバランスなど	(2-3) 収支のバランスなど			
① 収支のバランスは、適切であったか。									
② 費用対効果を考えながら、経費の効果的で効率的な執行が行われたか。									
③ 収支の内容に不適切な点はなかったか。									
< 課 題 >									
< 改善内容 >									

A	優 良
B	良 好
C	課 題 含
D	要 改 善

施設名	川西市久代老人福祉センター	管理者	社会福祉法人 川西市社会福祉協議会	所管課	健康福祉部 長寿・介護保険課	区分	指定管理者自己評価結果 【指定管理者記入欄】	指定管理者一次評価 【市所管記入欄】	指定管理者二次評価 【外部評価者記入欄】
評価項目及びポイント	評価レベル	なぜその評価に至ったか(説明)	評価レベル	なぜその評価に至ったか(説明)					
3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み【適正性】	A		A						3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み【適正性】
(3-1) 管理運営の実施状況	A		A						(3-1) 管理運営の実施状況
①法令や市等の指導に基づき、施設の管理運営に、適切な人員配置をされていたか。	A	人員は、所長と主任指導員、事務員の3名が配置されています。業務を円滑に運営するため、児童センター職員と協力して事業を行っています。	A	昨年同様、併設の児童センター職員と協力しながら業務にあたっています。					意見なし
②法令や市等の指導に基づき、業務に必要な研修・教育が適切に行われたか。	A	地域のあいな清和苑において実施された「認知症高齢者について」の研修に参加しました。また、シリーズで行った健康相談講座に利用者とともに参加しました。	A	業務内容に深く関わる研修に、積極的に参加しています。					意見なし
③経費の節減やサービス提供の質など、管理運営が適切に行われていたか。	A	高齢者の利用する施設として経費節減では、夏と冬の空調には細心の注意を払いました。また、夏場は、水分補給を促し、健康管理において、職員が個々の利用者に声掛けをしました。	A	利用者の健康と経費節減の両面に配慮しながら、適切に運営しています。					意見なし
④施設の良好な管理運営を進めるため、新たな取り組みについて、指定管理者自ら提案・検討を進め、実施されたか。	A	地域にある正愛病院、川西南包括支援センター、あいな清和苑と連携して利用者への情報提供をしました。	A	様々な施設と連携することで、情報発信の機会を増やしました。					意見なし
< 課題 >		同一事務所内の児童センターは、特に夏休み期間の事業を円滑に運営するには、病欠・年休・夏休などにより困難な場合があります。事故防止のため、老人福祉センター職員が業務を調整して、児童センターの支援を行うことが必要であると考えています。		児童センター職員と連携し合うことで人件費を節減していますが、過渡期にあつては、サービス提供の質が低下しないよう、より柔軟な人員配置が必要です。					意見なし
< 改善内容 >		業務を調整して、児童センターの職員と老人福祉センターの職員が相互に協力して管理運営を行います。		利用者の満足度を維持・向上させるためにも、年間を通じ、併設施設を含めた人員配置を十分に検討してください。					意見なし
(3-2) 法令順守、個人情報の保護、安全対策、危機管理体制、平等利用など	A		A						(3-2) 法令順守、個人情報の保護、安全対策、危機管理体制、平等利用など
①法令に沿った適正な事業の実施を行うだけでなく、チェック体制などの整備や機能をさせているか。	A	初回利用時、川西市在住であるかを書類提示で確認の上、登録していただきます。閉館前に来た人は時間まで椅子に座って待機をお願いしています。閉館時間は放送を通じてお知らせしています。臨時休業時は利用予定者には事前連絡しています。また、平成28年度は市による点検が行われました。	A	平成28年7月1日から、初回登録時に身分証の確認を徹底しており、改善が見られます。					意見なし
②施設利用者の個人情報保護などの取扱いが適切に行われているか。	A	個人情報に関しては、施設の施錠できる金庫やロッカーに保管し、外部への持ち出しを一切禁止する事を職員に徹底しています。	A	個人情報は鍵付きの保管庫に入れ、職員による持ち出しを禁じるなど、適切に取り扱っています。					意見なし
③日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されているか。	A	利用者の転倒防止のため、廊下など動線上に障害物を置かないよう、常に気をつけています。また、避難路の確保のため、小さな荷物でも置かないよう、職員や利用者へ注意喚起を徹底しました。	A	通路の確保など、日常的な場面の安全対策を徹底しており、評価できます。					意見なし
④防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であるか。	A	終業後や夜間、休日の防犯は、総合警備のセコムと契約しています。火災時の避難、誘導、通報、消火訓練を年2回実施。消防署立会いのもと、必要な指導を適時受けました。	A	防犯面は警備会社に委託し、また防災面については訓練を年2回実施していることから、適切な危機管理体制を敷いていると言えます。					意見なし
⑤事故発生時や非常災害時の対応についてマニュアルを作成するなど適切な対応ができるように整備しているか。	A	事故発生時(ケガや体調不良の場合など)、避難災害時はマニュアルどおり対応しています。また、ヒヤリハットも作成し全員で共有しています。設備に関しては、毎月1回職員が点検しています。	A	緊急時に備えてマニュアルを整備し、適切に運営しています。ヒヤリハットもその都度職員間で共有しており、リスク管理を徹底しています。設備に関しては定期点検を行い、事故防止に努めています。					意見なし
⑥利用者を限定しない施設では、利用者が平等に利用できるよう配慮したか。	A	趣味の会では、「利用の手引き」をわかりやすく作成し直し、それをもとに説明しています。一部のグループだけが、独占的に日程や部屋を取れないこと、平等になるよう説明し、理解を得ています。個人利用の健康器具においては、一人が独占しないよう20分で交代するよう、タイマーで電源の入り、切りを行っています。	A	平等な利用の実現に向け、手引きを新たに作成したり、人気が高い器具をタイマーで管理するなど、多様な形で配慮していると言えます。					意見なし
⑦利用者が限定される施設では、利用者の選定を公平かつ適切に実施したか。									
< 課題 >				特になし。					意見なし
< 改善内容 >		平成28年4月に社会福祉施設管理業務適正実施プロジェクトチームを設置し、法令に則った適切な事業運営ができるようチェック体制を整備しました。		特になし。					意見なし

A	優 良
B	良 好
C	課 題 含
D	要 改 善

施設名	川西市久代老人福祉センター	管理者	社会福祉法人 川西市社会福祉協議会	所管課	健康福祉部 長寿・介護保険課	区分	指定管理者自己評価結果 【指定管理者記入欄】	指定管理者一次評価 【市所管記入欄】	指定管理者二次評価 【外部評価者記入欄】
評価項目及びポイント	評価レベル	なぜその評価に至ったか(説明)		評価レベル	なぜその評価に至ったか(説明)				
総合評価	指定管理者自己評価結果 【指定管理者記入欄】		指定管理者一次評価 【市所管記入欄】		指定管理者二次評価 【外部評価者記入欄】				
評価ランク	A			A					
・評価できる内容	<p>児童センターとの併設である利点を生かし、囲碁クラブ、赤ちゃん交流会、ハロウィンなど11種類の独自の世代間交流を継続して実施しています。</p> <p>また、歌謡ダンス、囲碁、将棋、ダーツ、卓球、カラオケ、詩吟など21の登録グループ約300人に対して、日時・場所などの調整を行い、施設として最大限の支援を行いました。</p> <p>一年を通して、大きな事故やトラブルなく円滑に事業を進めることができました。</p>		<p>施設の目的に沿った適切な運営はもちろん、児童センターが併設されているという特性を活かして世代間交流のイベントを企画するなど、広く地域福祉に貢献しており、評価できます。</p> <p>また、21の登録グループが円滑に利用できるよう支援されており、結果として利用者の満足度の高さにつながっていると思われれます。</p>		意見なし				
・平成28年度に改善した内容	<p>教養の向上と健康相談に関する講座(身近なテーマの『膝の痛みについて』、『しらなきや損する介護保険』、『認知症予防教室』)の充実を図りました。</p> <p>また、地域にある正愛病院、川西南包括支援センター、あいな清和苑と連携して利用者が生活の場面で相談しやすい場のパイプ作りをしました。</p> <p>また、法人として、内部監査を実施し、未収金等の確認、小口現金の管理方法等のチェック、兵庫県のチェックリストの確認、市の実地指導の確認を行いました。</p>		<p>運営のより一層の充実化を目指し、「健康増進と教養の向上」という施設の目的にかなった講座を多数開設しました。</p> <p>また、様々な外部施設とも連携を図り、利用者を多角的にフォローできる体制を整備しました。</p> <p>平成27年度の課題として指摘されていた「初回利用時の手続き」について、必要事項であった「身分証の確認」を新たに導入しました。</p>		意見なし				
・平成28年度に改善したことによる効果	<p>講座の充実を図ったことにより、「困ったときは、こうすればいいねん。」、「認知症の母のことが少しだけわかった気がします。」など、利用者の皆様が、意欲的になられたり、安心されたりするなどの効果がありました。</p> <p>内部監査を行い、職員の法令遵守の意識を高め、会計担当職員の能力向上を図ることができました。</p>		<p>受講者の感想を通して、利用者が日頃抱えている不安の解消や気づきに一定貢献していることが窺えます。</p> <p>管理運営に関しては、初回利用時の書類確認の徹底により、適切な運営を達成しています。また内部監査を通じ、職員の法令遵守の意識向上を図ることができました。</p>		意見なし				
・問題があり次年度以降改善が必要な点	<p>趣味の会において、グループ数は変わらないが、グループ内の人数が高齢化により減少傾向にあるため、新規の利用者を増やす必要があります。</p>		<p>現在21の登録がある趣味の会について、それぞれ構成メンバーの固定化・高齢化による規模の縮小が懸念されています。</p>		意見なし				
・改善方法とその時期	<p>グループ間の交流や講座利用者から趣味の会への参加を促します。</p>		<p>引き続き、利用者とのコミュニケーションを図り、新たな加入希望者の発掘に努めてください。</p>		意見なし				

【記入上の留意点】

(1) 指定管理者は、自己評価記入欄に、市所管課は、一次評価記入欄に評価を記入いただけますようお願いいたします。

(2) 水色の表観覧にはドロップダウンで評価(A、B、C、D)が選択できます。評価欄の濃淡ピンク色の部分は、水色の部分に評価を入力すると自動的に総合評価が表示されます。