

平成27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27年4月1日～平成28年3月31日

平成27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久代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)開館時間及び休館日の変更に関すること。 (8)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
D	要	改
	善	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	評価区分	A
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、老人の健康の増進を図るため、卓球や健康体操、フラダンスの会、教養の向上を図るため、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、相談を受けた際は、部屋の確保などの調整し、最大限有効利用していただいています。	A	可能な限り部屋が確保できるよう調整し、施設の有効活用に尽力しています。また、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によって利用されており、成果が得られています。		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	初回利用時に口頭で川西市在住かを確認します。その後、登録手続きを(住所、氏名、生年月日、緊急連絡先などを記入)していただき、施設の説明をします。他市の場合など、規則を丁寧に説明しお断りしています。趣味の会を希望の方には、見学後、代表者の方から細かい説明を受けた後、入るか入らないか判断していただいています。	B	登録手続き時に口頭確認のみではなく、身分確認ができる書類の提示を求めています。趣味の会への登録は利用者には十分な検討の機会があり、適正に行われています。		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	市の広報誌、館内に掲示するだけでなく、利用者一人一人に職員が直接、講演会や行事への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。	A	職員が日常的に積極的な広報活動に取り組んでおり、参加者も増加している点が評価できます。		意見なし	
< 課題 >				利用者が市内在住であることの確認方法が課題です。		意見なし	
< 改善内容 >				初回利用時に、口頭確認のみではなく身分確認ができる書類の提示を求めています。 (平成28年7月から身分確認を実施しているとのことです。)		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	設置目的である、老人の健康の増進、教養の向上だけでなく、生活や個人的な悩み相談も受け止めました。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いました。	A	年間11770人が利用し、施設の目的に沿った活動が行われており、有効に利用されています。		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いで以外に、成年後見制度や高血圧、大型ごみの有料化、自転車の道路交通法改正など、身近なテーマの題材とした講演会を実施しました。そして、そのたびに館内チラシ以外に毎回職員が直接お話しすると同時に、友人にも口コミで広げてほしいと依頼しました。内容については、多くの人に喜ばれました。	A	職員からの呼びかけに留まらず、地域のつながりも活用して利用促進を図っていることや、参加者のニーズにあったテーマを設定することで参加者増に努めていることは評価できます。引き続き利用促進に努めてください。		他の老人福祉センターと比べると利用者数に大きな差がありますが、主にお風呂の有無によるものとの事です。	
< 課題 >				特になし		意見なし	
< 改善内容 >				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	アンケート調査を実施しました。アンケートだけでなく、普段の日常会話の中で満足していただくよう、職員は要望等を把握するよう意識して接しています。	A	アンケートを年に1回実施し、日常でも利用者の要望を把握するよう意識しています。		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「楽しい時間をありがとう」、「気持ちよく練習させてもらって感謝しています」、「利用者同士、良いコミュニケーションが取れています」、「使用料が無料なのが助かります」、「毎回利用するのが楽しい」、「発表の会があるのでやりがいがあり、うれしい」など多くの人から満足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ことが窺えます。		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迅速に対応し、努めて丁寧な説明に心掛けています。「床が滑りやすい」との意見をいただき、すぐに滑り止めの処置をしました。その結果か、意見箱を設置していますが、苦情の文書は入っていませんでした。	A	苦情に対して適切に対応しています。意見箱を設置し、利用者からの声を聴く仕組みも整えられています。		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	アンケート以外の意見として、「カラオケの機械操作が分からない」と言われました。早急にカラーテープを貼り操作がしやすくなり、喜ばれました。利用者から「大型ごみの制度改正や、自転車の道路法改正などよく分からない」と職員に問い合わせがありました。それらを反映させるため、講師依頼し、それぞれ講習会を実施しました。	A	利用者の関心が高いテーマについて講習会を行うなど、随時、利用者の意見を取り入れています。		意見なし	
⑤サービスの質を向上させるため具体的な取り組みを行ったか。また、取り組みの結果、どのような効果が得られたか。	A	健康相談事業の主催行事として「高血圧について」というテーマで看護師による講演を実施しました。利用者から「血圧を甘く見ていた。血圧と健康の重要性が分かった」と啓発の効果がありませんでした。また、「笑いヨガ」を主催し、健康面において理論と実践で好評を得ました。	A	健康についての講演会や、教室を主催され、利用者から好評を得ています。		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	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】
区分								
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】	A			A			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	
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	年間を通じて高額な光熱水費については、職員の意識と努力で経費節減が可能です。そのため各自が意識して、利用者がいない時間、部屋については、照明や空調のスイッチを切るよう周知徹底し、利用者に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、利用者の理解も得て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	高額な修理や物品購入時は、金額により必ず相見積もりを取っています。また、低額な各種備品購入では近隣のホームセンターコーナンなどを利用し購入しています。このように、対象により、少しでも経費節減を常に意識して実施しています。		A	必要に応じて、相見積もりを行うなど、経費節減について適切に対応しています。		意見なし	
< 課 題 >			すでに建物は30年以上が経過して、老朽化と劣化が進行し、今後は修繕費の増加が見込まれます。			大規模な修繕が必要となる前に、適宜修繕し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必要です。修理が遅れば、その分高額となり経費も増加する可能性があります。			修繕については市と協議を行い、計画的に進めていって下さい。	特にありません。	
(2-2) 収入の増加	評価なし			評価なし			(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組みを行ったか。							意見なし	
② 収入の増加など取組みの効果が得られたか。							意見なし	
< 課 題 >							意見なし	
< 改善内容 >							意見なし	
(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	
① 収支のバランスは、適切であったか。							意見なし	
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。							意見なし	
③ 収支の内容に不適切な点はなかったか。							意見なし	
< 課 題 >							意見なし	
< 改善内容 >							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	指定管理者二次評価 【外部評価者記入欄】	
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。現場で業務を円滑に運営するには、主任指導員一人では困難な場合があります。	A	昨年同様、併設の児童センターの職員と協力しながら業務を行っています。	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	実践的、現実的な研修として、他の2施設の老人福祉センターに見学・研修に行きました。健康相談事業や趣味の会への対応、書式の統一などそれぞれ参考となり、反映するようにしました。	B	業務に直結する現実的な研修を実施され、業務改善につながっている点は評価できます。外部団体の研修にも参加するよう努めてください。	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。特に夏場は、水分補給を促し、健康管理において、職員が個々に声掛けをしました。	A	経費節減と利用者の健康の両面に配慮しながら、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	新たな取組みとして「大型ごみの有料化」、「自転車講習会」、「笑いヨガ」、「高血圧について」など利用者からの意見を参考に講習会を実施しました。	A	適宜、利用者の関心が高いテーマの講習会を実施するなど、積極的に新しい講習を行っています。	意見なし		
< 課 題 >		夏休みは、特に児童センターの利用者数が増加します。夏季休暇消化と重なるため老人福祉センターの職員も児童センター関係の業務に従事します。手薄となる分、事故防止の安全面が憂慮されます。		児童センターの職員と協力して業務を行い、人件費を節減していますが、利用者へのサービス提供に不足がないよう、適切な配置を行ってください。	意見なし		
< 改善内容 >		夏場だけの限定で、臨時職員を配置することにより、少しでもリスクの軽減が図れるのではないかと考えられます。		人件費との兼ね合いもありますが、利用者へのサービス提供に不足がないよう適切な配置を心がけてください。	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、法令に沿って川西市に住所を有しているか口頭で確認し、登録時に住所を書いていたいます。閉館、閉館時間に関しては、閉館前に来た人には椅子に座って時間まで待機を、閉館時間は放送にてお知らせしています。工事など臨時休館時は、事前通知しました。	B	登録手続き時に口頭確認のみではなく、身分確認ができる書類の提示を求めてください。事業が適正に運営されているか、内部でチェックする機会を設けてください。	宝塚市、伊丹市に近いということもあり利用資格のない方からの申し込みがよくあるようですが、適正に対応されています。		
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られており、適切に取り扱われています。	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、職員や利用者にご注意喚起を徹底しました。	A	通路の安全確保など、日常的な場面での安全対策が徹底されており、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	避難訓練を実施し、消防署から指導を受けるなど適切な対策を講じています。	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(ケガの場合、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	緊急事態に備えてマニュアルが作成されており、実際にマニュアルに基づいて対応しています。	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」をもとに説明しました。一部のグループだけが、独占的に日程や部屋を取れないよう、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	平等に施設を利用できるよう、各グループ個別に説明を行い、きめ細やかな配慮をしています。	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でかつ適切に実施したか。					意見なし		
< 課 題 >				利用者が市内在住であることの確認方法が課題です。	意見なし		
< 改善内容 >				初回利用時に、口頭確認のみではなく身分確認ができる書類の提示を求めてください。 (平成28年7月から身分確認を実施しているとのことです。)	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実施しました。</p> <p>また、歌謡ダンス、囲碁、将棋、ダーツなど21の登録グループ約300人に対して、日時、場所など施設として、最大限の支援を行い、大きな事故・トラブルなく円滑に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、久代老人福祉センターならではの世代間交流など独自の行事も積極的に実施しています。</p> <p>また、利用者の意見を日常的な運営の中で、即座に取り入れており、利用者の満足度の高さにつながっていると思われます。</p>		意見なし	
・平成27年度に改善した内容	<p>設置目的である教養の向上だけでなく、健康相談に関する講座も充実を図りました。</p> <p>また、社協本部「成年後見支援センター」かけはし”の職員と市民後見人養成研修者による成年後見相談会を毎月第二水曜日13:00～15:00の間、実施しました。</p>		<p>健康相談に関する講座の充実、利用者の生活に密着した問題をテーマにした講座を開催しました。</p> <p>成年後見相談会を定期的にも実施しました。</p>		成年後見制度についての講演を行ったうえで、成年後見相談会を定期的にも実施され、評価できます。	
・平成27年度に改善したことによる効果	<p>生活に密着し、身近な健康問題や分かりにくい法律問題を取り上げるよう改善しました。施設主催として、「自転車の道路交通法の改正について」、「大型ごみの有料化」、「高血圧について」、「後見人制度について」の講座を実施しました。</p> <p>「勉強になった」、「分かりやすかった」、「次回のテーマは何？楽しみにしている」と改善した効果がありました。</p>		<p>利用者の身近な問題について講座を開くことにより、利用者の講座への関心が高まりました。講座内容について満足の声が上がっています。</p>			
・問題があり次年度以降改善が必要な点	<p>作成して10年以上経過した趣味の会の「利用のてびき」の内容の充実が必要と思われます。</p> <p>健康相談事業は、利用者から好評でした。次年度は、より一層の充実を図る必要があると思います。</p>		<p>初回利用時の身分確認について、身分証による確認を検討してください。</p> <p>引き続き、健康相談事業の充実に注力してください。</p>		意見なし	
・改善方法とその時期	<p>趣味の会の人達の都合にもよるが、「利用のてびき」の改定時期として、年度当初か夏休み後が適当かと思えます。</p> <p>健康相談事業は、季節に合わせた健康講座の企画が必要と考えます。(例、梅雨の時期は”食中毒に注意”など)</p>		<p>身分確認は、28年7月から実施しています。</p> <p>健康相談事業については年度を通して随時利用者の満足度が高まるような企画を実施してください。</p>			

【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き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。