

平成29年度 指定管理者評価シート

所 管 課	福祉部 地域福祉課
評価対象期間	平成29年4月1日～平成30年3月31日

平成29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	川西市緑台老人福祉センター
	所 在 地	兵庫県川西市緑台6丁目1番地79
	設置目的	老人の健康増進、教養の向上等を図るため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	※ 指定管理の業務内容を明確に記入してください。 (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便宜供与及び老人クラブ活動の推進に関すること。 (5)老人の機能回復訓練に関すること。 (6)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。 (7)施設及び付属設備の維持管理に関すること。 (8)その他、市長が必要と認める業務に関すること。	
指定期間	平成29年4月1日～平成34年3月31日	

A	優	良
B	良	好
C	課	題
D	要	改
	善	善

施設名	川西市緑台老人福祉センター	管理者	社会福祉法人 川西市社会福祉協議会	所管課	福祉部 地域福祉課
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	老人福祉法や市条例に則って、老人の健康の増進、教養の向上等を図り、設置目的に沿った成果が得られました。 川西市予防歯科センターの歯科医師による健口体操、健康運動指導士による腰痛予防体操、職員による認知予防講習会を実施し好評を得ました。	A	健康講座等を通じて、利用者の健康増進や教養の向上を図り、設置目的に沿った運営をしている。 また、健康や認知症に係る講習会を実施し、参加者から好評を得た。	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	利用については、初回登録時に健康保険証や運転免許証等で確認を行い、利用証を発行し施設利用について説明をしています。 また、利用時に利用証を持参していただくよう掲示しています。	A	初回利用時には身分確認を行い、対象か否かを厳格に判断している。また、2回目以降の利用時には利用証の提示を周知しており、適正な運営をしている。	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	講座や作品展については、市広報に掲載するとともに、施設内外の掲示板に掲示し広く知っていただけるよう努めました。	A	施設内外の掲示や市広報への掲載等、PRできる機会を積極的に活用している。	意見なし
< 課題 >		設備の経年劣化で入浴事業が休止になることがあり、利用者の方からの苦情が多く寄せられました。		施設の老朽化に伴い、必要な修繕・改修について計画的に進める必要がある。	意見なし
< 改善内容 >		設備の更新を予算要求しています。		軽微な不具合は予算内で対応すること。また、規模が大きな修繕等については市と協議しながら取り組むこと。	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	健康体操、健康講座等センター主催の行事に多数参加されています。趣味の会も活発に活動され、卓球・ダンス等については、体を動かすことにより、健康増進に繋がっています。入浴で来所されることで、外出機会が増え交流の場にもなっています。	A	健康増進につながる様々な取り組みを実施し、参加者から好評を得た。 また、入浴事業の提供により、高齢者の外出機会を作るなど、高齢者の健康増進に努めている。	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	施設内にサークル紹介の掲示をし参加者の増加に努めています。また、センター主催行事の際は広報に掲載したり職員が直接利用者への声掛けをしています。	B	施設内だけでなく、外部にも掲示してPRするなど積極的に広報活動しているが、近隣の方へチラシ配布をするなど、新たなアプローチについても検討すること。	グリーンハイツは高齢化しているもので、横ばいというのはむしろ低下ではないか。
< 課題 >		コーラス等のサークルの希望に対しては、防音構造となっていないため、事前に調整が必要です。		特になし。	玄関の照明が少し暗いように感じる。
< 改善内容 >		設備的に課題はありますが、高齢者の方に積極的に利用してもらえるように調整します。		特になし。	施設はいつ来ても綺麗で感謝している。
(1-3) 利用者の満足度	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	健康講座の参加者にアンケートを実施しました。多くの方が「良かった、勉強になった」との回答を得ています。	A	開催した講座のアンケートを実施し、参加者の満足度を把握しました。集めた声をもとに、より良い講座内容を検討すること。	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	身体を動かす講座を希望される声が多かったため、健康運動指導士による講座を開催しました。	A	利用者アンケートの要望を実現することで、より充実した講座を実施している。	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	苦情で職員の対応で頂いたものには職員で共有し、迅速に対応しています。 設備的なものについては担当課と協議し可能なものについては改善・更新をしています。	A	苦情には必ず回答し、丁寧な対応に努めている。	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	意見箱を設置し、利用者からの要望をお聞き出来るようにしています。日頃より職員から声掛けをし利用者の声を聴くように心懸けています。	A	要望や不満を直接伝えることに抵抗がある利用者もいる中で、意思表示の選択肢を増やしている姿勢は評価できる。今後も、多様な形で利用者の意向を汲み取るよう努めること。	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	スリッパや基石は洗剤で洗い、マッサージ機カバー・座布団カバーは定期的に洗濯し交換しています。常に清潔な施設を心懸けています。	A	細かなところにも気を配り、施設の清潔感を維持している。	意見なし
< 課題 >		駐車場の収容台数が少なく遠方の方の利用が課題です。		駐車場は引き続き利用者の協力を得ながら管理すること。	意見なし
< 改善内容 >		駐車場については自治会館と割り当てし、利用者とその範囲内での駐車をお願いしています。		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	川西市緑台老人福祉センター	管理者	社会福祉法人 川西市社会福祉協議会	所管課	福祉部 地域福祉課	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】	B			B			2 効率性の向上に関する取組み 【効率性】		
(2-1) 経費の節減	B			B			(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。	D	電気・ガス・水道の経費節減に努めていますが、8月の請求で電気代が倍以上になりました。電気点検業者に調査を依頼しましたが設備に異常はなく原因は分からずおそらく外調機(エアコンと同じ機能の外気導入機)の電源が入りっぱなしになっていたのではないかと意見でした。		D	経費の削減に向けて、適正な管理運営に努めること。		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	機器の修理、交換については複数業者の見積もりを実施しています。簡単な修理については職員が修繕しています。		A	施設で修理可能な不具合については、内部で対応している。また、委託が必要な場合においても複数業者から見積もりを取るなど適切に対応している。		意見なし		
<課題>		入浴設備のボイラーが24年経過しており点検業者から故障した場合部品がありませんとの結果を頂いております。故障した場合、場所によってはかなり長期に入浴事業が停止してしまうことが考えられます。この場合かなりの苦情が寄せられることが予想されます。早期の検討をお願いします。			施設の老朽化に伴い、必要な修繕・改修について計画的に進める必要がある。		意見なし		
<改善内容>		更新見積もりを提出しております。市との協議は進んでいません。			施設の修繕は老朽化したものから、計画的に進める必要があるため、協議を重ねること。		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		
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が得られたか。									
<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		
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	含
D	要	改

施設名	川西市緑台老人福祉センター	管理者	社会福祉法人 川西市社会福祉協議会	所管課	福祉部 地域福祉課
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	事故発生時の対応のため、常時2名の職員を配置しています。	A	有事の場合も考慮し、適切な人員配置である。	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	緊急時の対応力強化の為救急救命講習を受講しました。また、職員研修にも参加しました。(一の鳥居老人福祉センターでの終活セミナー)	A	職員全員がAED講習受講した。また、他施設の講座にも参加し、施設で開催する講座をより充実したものにしよう努めた。	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	機器の修繕等は、可能な限り職員で行っています。業者の対応が必要な場合は見積もりを複数とってより安価に収まるように努めました。	A	職員で修繕できるところは行い、業者の対応が必要な場合には見積もり合わせを行うなど、経費節減を意識した運営に努めている。	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	長年の問題になっている駐車場については、自治会、地区福祉委員会(いこい)、3者で話し合いを持ちました。また西友にも相談しましたが、改善策を見いだせない状況です。	A	駐車場が狭いため、不満の声がよく聞かれるが、苦情が寄せられるたびに施設側で丁寧に対応している。また、改善に向けて地域との連携を図るなど、解決のために新たな取り組みを実施している。	意見なし
< 課題 >		自治会館や地区福祉委員会「いこい」等も同じ敷地内で事業を行っているので、駐車場に関わらず共通問題に対して共に解決していく努力が必要です。		駐車場については、3者で話し合いを持つなど解決に向けた努力をしているが、改善に至っていない。今後も共通課題については、連携を密にして解決を図るよう心掛けること。	意見なし
< 改善内容 >		自治会・福祉委員会と協力して事業運営を行えるよう努力していきます。		来年度も継続して地域・市と連携し、共通課題の解決に向けて取り組むこと。	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	初回登録時には運転免許証等で本人確認をしています。また法人内部に社会福祉協議会内部監査チームをつくり年1回の内部監査を実施しています。	A	初回利用時には身分確認を行うなど、手続きを適正に行っている。また、法令に則った適正な事業運営を行うためにプロジェクトチームを設置し、チェック体制を強化した。	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	個人情報については鍵のかかる保管庫に保管し、緊急時以外は持ち出し禁止にしています。外部からの問い合わせに關してもすべて断っています。	A	個人情報は鍵付きの保管庫に入れており、適切に取り扱っている。	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、建物内などに変化がないか職員が巡回しています。防犯カメラのモニターで適宜確認しています。	A	定期巡回を通じて、利用者の見守りを徹底することで安全対策を図っている。	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	夜間警備は警備会社に委託しています。防犯カメラで適宜確認しています。	A	防犯面は警備会社に委託し、防災については年に2回訓練を実施するなど、適正な危機管理体制を敷いている。	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	事故対応マニュアル・感染症マニュアル・火災時避難マニュアル等を作成し対応できるように救命研修にも参加しています。	A	緊急用のマニュアルを整備しており、事故防止に努めるのはもちろんのこと、万一の事故発生時においても迅速な対応が取れるよう対策を講じている。	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	利用に関する注意等を館内に分かりやすく掲示しています。初回利用者には利用方法を全員に説明しています。	A	利用方法についてすべての利用者に口頭で説明し、注意点等の補足事項については掲示で周知するなど、各位の理解を得るための配慮が見られる。	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。					
< 課題 >		1日に約150人(平日平均)が利用されています。緊急時対応の研修を重ねていく必要があります。また、軽度認知障害が疑われる方も多く見受けられます特に気を付けて変化を見逃さずトラブルにならないよう配慮が必要です。(持ち物を間違える、靴を間違える、傘を間違える等)		利用者の変化に気づくことができるよう、日ごろから声掛けや見守りに注力している。地域包括支援センター等の関係機関との連携を図って、早期発見に努めること。	意見なし
< 改善内容 >		認知症に関する研修等を受け対応力を高めていきます。		認知症サポーター養成講座など、市が主催する研修も活用して、認知症への理解と対応力の向上に努めること。	意見なし

A	優	良
B	良	好
C	課	題
D	要	改

施設名	川西市緑台老人福祉センター	管理者	社会福祉法人 川西市社会福祉協議会	所管課	福祉部 地域福祉課	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	講演会や健康体操に参加することによって介護予防の効果があります。 入浴やヘルストロンは健康向上にも効果があります。 一人暮らし高齢者が当センターに来ることによって自然と顔見知りになり挨拶を交わし他人との交流によって社会からの孤立を防ぎ精神的・肉体的に自立の期間を延ばしています。		利用者の要望をもとに器具・備品等を設置したり、健康講座を開催するなど、高齢者の集いの場として機能しており、高齢者の健康増進と福祉の充実に寄与している。		意見なし				
・平成29年度に改善した内容	防犯カメラを設置して利用者の安全を高めました。 軽度認知障害がある利用者の地域包括ケア会議を福祉センターで行いました。 集会室の折り畳みテーブルが重く手を挟みそうになるなど危険なため軽いテーブルに交換しました。		利用者の安全へ配慮して、設備の更新を行った。 認知症の疑いがある利用者について、関係機関と連携して支援した。		意見なし				
・平成29年度に改善したことによる効果	防犯カメラにより玄関付近の安全確認が可能になりました。 地域ケア会議(中央包括・地域包括4人参加・民生委員・担当ケアマネ・訪問看護師・福祉センター指導員、全9人)を開催し情報共有をしました。 新しいテーブルが扱いやすいと利用者から好評を得ました。		防犯カメラを設置し、テーブルを安全なものに交換したことで、利用者の利用環境を改善した。 また、高齢者の見守りにより、認知症の疑いがある利用者を早期に支援につなげることができた。		意見なし				
・問題があり次年度以降改善が必要な点	入浴事業に関する設備(ボイラー・循環装置・風呂浴槽・タイル)の老朽化がかなりすすんでいます。 24年経過して修理部品の在庫がありませんと設備管理会社からの報告を受けています。		施設の老朽化に伴い、必要な修繕・改修について計画的に進める必要がある。		意見なし				
・改善方法とその時期	入浴事業に関する設備の更新が早急に必要です。		施設の修繕は老朽化したものから、計画的に進める必要があるため、協議を重ねること。		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。