

指定管理導入施設実績評価シート（平成29年度）

	施設所管課	健康保険部 長寿政策課
施設名	大津市立中老人福祉センターほか4センター	
指定管理者	社会福祉法人 大津市社会福祉事業団	
指定期間	平成29年4月1日 ～ 平成30年3月31日	
指定管理料	年額 117,062,000 円	
設置目的	老人福祉法第15条第5項の規定に基づき、老人の福祉の増進を図るため、市内5か所の老人福祉センターを設置する	
業務内容	(1) 生活、身上等に関する相談及び指導 (2) 保健及び疾病の予防に関する相談及び指導 (3) 後退機能の回復訓練及び回復指導 (4) 教養の向上及びレクリエーション等の指導 (5) 生業及び就労に関する相談 (6) その他市長が必要と認める事業 その他、大津市立北老人福祉センター、大津市立南老人福祉センター及び大津市立東老人福祉センターにおいては、介護保険法第8条第7項に規定する通所介護、同法第115条の45第1項第1号口に規定する第1号通所事業その他の老人福祉法第5条の2第3項に規定する老人デイサービス事業を行う。	

主な成果 (自主事業含む)	介護保険収入	目標	90,012 千円	⇒	実績	91,788 千円
	入浴料	目標	4,626 千円	⇒	実績	4,570 千円
	稼働率	目標	82.3 %	⇒	実績	83.1 %
	一般及びデイ利用者数	目標	154,020 人	⇒	実績	155,598 人
	【主な自主事業実施による成果】					
ご利用者の健康増進を目的に介護予防体操「ずーっと元気体操」を昨年度と同様に週2回開催した。						
昨年度より開催した運動系(卓球)講座に加え、健康で明るい生活を営んでいただくことを目的に、中老人福祉センター等で医療関係者を講師に招き健康講座を開催し、多くの参加があった。						
高齢者の健康づくり、生きがいづくりを目的に、各老人福祉センターで実施している趣味講座の成果の発表のため発表会を開催し、サークル間の交流を深めた。						

総合評価	I～IVによる総合評価	総合評価コメント
	B (良好)	併設のデイサービスセンターの稼働率の向上により、収支が安定してきた。老人福祉センター事業については、各センター独自の講座を開催するなど、利用者増に向けた工夫をいただいているが、利用者の意向等について十分な把握ができていたとは言えず、アンケートを含めニーズ把握に努め、利用者のニーズにあったサービス提供に努力いただきたい。

	評価項目及び評価の視点	確認資料	自己評価	自己評価事由	所管課評価	所管課確認事項
I 実施体制	施設の設置目的の達成 □ 施設の設置目的を十分に理解し、それを踏まえ管理運営に努めていたか。	事業計画書、事業報告書	B (良好)	事業計画に基づき運営している	B (良好)	事業計画に基づき運営されている。
	職員の勤務実績・配置状況・労働条件 □ 事業計画書に沿った職員を配置していたか。 □ 必要な資格、経験を有する職員を確保していたか。 □ 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であったか。 □ 障害者の雇用促進に努めていたか。	事業計画書、日報、勤務表、資格証、実地調査	B (良好)	事業計画に基づいた職員配置を行っており、職員の労働条件等においても適正に実施している	B (良好)	事業計画に基づいた職員配置を行っており、職員の労働条件等においても適正に実施している。
	職員の研修 □ 事業計画書に基づき、業務に必要な研修、教育が実施できたか。	事業計画書、事業報告書、研修資料等	B (良好)	介護技術研修、施設交流研修、合同研究発表会等を実施した	B (良好)	職員の接遇研修や職員交流研修など、意識向上に向けた研修を行っている。
	法令等遵守 □ 関係法令、条例等を遵守していたか。	仕様書、関係書類等、実地調査	B (良好)	法令・条例を遵守している	B (良好)	法令・条例を遵守している
	個人情報保護・情報公開 □ 個人情報・情報公開の取り扱いについて、協定書に基づき適切に行っていたか。	協定書、管理方法（実地調査）	B (良好)	個人情報の取扱いについては、協定書に基づき適切に行なっている	B (良好)	適切に行われている。
	管理記録 □ 業務日誌等を適切に整備、保管していたか。 □ 点検結果や修繕履歴等を適切に記録・保管していたか。	日報、点検結果等関係書類、実地調査	B (良好)	管理記録について適切に整備・保管している	B (良好)	適切に整備、保管されている。
	連絡体制 □ 市と指定管理者間で十分に連絡、調整を行っていたか。 □ 事業計画書、月報、事業報告書、その他報告書等の提出や内容が適正であったか。	事業計画書、事業報告書等関係書類	B (良好)	市へ報告すべき事項については、連絡・調整を行ない、報告書等については、速やかに提出している	B (良好)	定期的な協議を行い、情報交換を行ってきた。契約に基づき報告は適切に行われている。
	緊急時対応 □ 事故・災害等の緊急時の連絡体制が確保されていたか。 □ 緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行うなど、職員への指導徹底を図っていたか。	事業計画書、事業報告書、緊急時対応マニュアル	B (良好)	緊急時の連絡体制を確保するとともに、マニュアルを整備し、対応している	B (良好)	水防法に基づく避難行動計画を策定中。H30年度に提出予定。
《I 総括》 業務の実施体制に関する評価【標準8項目/当施設8項目】			B (良好)		B (良好)	

指定管理導入施設実績評価シート（平成29年度）

評価項目及び評価の視点	確認資料	自己評価	自己評価事由	所管課評価	所管課確認事項	
Ⅱ 内容・水準	施設管理 □ 開館日、開館時間を遵守していたか。 □ 事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じていたか。	事業計画書、日報	B (良好)	定められた開館日、開館時間を遵守している。また、事故防止・安全確保のためのマニュアルを整備し、職員へ周知徹底している	B (良好)	定められた開館日、開館時間を遵守している。また、事故防止・安全確保のためのマニュアルを整備し、職員へ周知徹底している
	利用状況 □ 利用者数、稼働率等が前年度実績や目標と比較し適正な水準であったか。	事業計画書、事業報告書	B (良好)	一般及びデイ利用とも目標以上の利用者数となった	A (優良)	すべてのセンターで、利用者数が前年を上回った。
	利用者対応 □ 利用許可や案内等、職員の対応は迅速かつ適切に行っていたか。 □ 服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切であったか。 □ 利用者に対して設備、備品等を適切に提供したか。	業務マニュアル、意見・苦情等受付簿、アンケート、実地調査	B (良好)	施設管理運営マニュアルに基づき、利用者対応等適切に対応している	B (良好)	苦情件数も少なく、適切に対応できている。
	事業運営 □ 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 □ 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。 □ 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 □ 自主事業の実施により市民サービスの向上に効果があったか。	事業計画書、事業報告書、自主事業計画書、実地調査	B (良好)	概ね計画どおり実施している	B (良好)	計画どおり実施されている。各センター独自の講座等を開催し、集客効果を発揮している。
	維持管理 □ 施設、設備の保守管理(点検・修繕)を計画的に実施したか。 □ 修繕が必要な箇所について、適切に対応したか。 □ 日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか。 □ 備品台帳に基づき備品を管理、修繕したか。 □ 植栽、樹木等の維持管理を定期的に行い、美観が保たれていたか。	仕様書、備品台帳、点検結果、委託契約書、実地調査	B (良好)	施設・設備の維持管理を適切に行なっている。また、利用者から新たな要望等があれば応じられるよう努力している	B (良好)	緊急修繕をはじめ、小額修繕についても、適宜行われている。
	情報提供 □ 施設案内、事業の開催案内等のパンフレット類を整備し、情報発信に努めていたか。 □ ホームページの管理は適切に行っていたか。	パンフレット・ホームページ等、実地調査	B (良好)	パンフレットによる案内や事業団ホームページにより情報発信している	B (良好)	パンフレットによる案内や事業団ホームページにより情報発信している。
	環境配慮 □ 省資源、省エネルギー等環境への配慮、リサイクル等の推進等に努めていたか。	関係書類、実地調査	B (良好)	省エネ等職員一丸となって取り組んでいる	B (良好)	法人全体で、省エネに取り組んでいる。
	意見・要望・苦情 □ 意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか。 □ 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映していたか。	事業計画書、事業報告書、日報、アンケート	B (良好)	センターに意見箱を設置し、利用者からの意見を集約している	B (良好)	利用者の意見に基づき、サービス内容等の検討をおこなっている。
	利用者アンケート □ 利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者ニーズを積極的に把握し、その結果を管理運営に反映していたか。	事業計画書、アンケート、実地調査	C (課題含)	利用者アンケート後の分析まで行なったがサービスまで反映できず	C (課題含)	デイの部分でしか、アンケートを実施できていない。
《Ⅱ総括》 業務の内容・水準に関する評価【標準9項目／当施設9項目】			B (良好)	B (良好)		
Ⅲ 収支等	経理事務 □ 専用口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っていたか。 □ 経理区分を設け、指定管理料を適正に執行していたか。 □ 料金徴収、減免、還付の手続きは適切に処理していたか。	預金通帳、出納帳、利用申請書・減免申請書等、実地調査(金庫等)	B (良好)	つり銭管理、利用料徴収等適切に管理している。経理執行状況については、各区分に分け管理を行なっている	B (良好)	つり銭管理、利用料徴収等適切に管理している。経理執行状況については、各区分に分け管理を行なっている
	収支状況 □ 予算と決算に大幅な相違がなく、収入－支出はプラスとなっているか。 □ 収支状況が対前年度及び当初の目標を達成しているか。	事業計画書、事業報告書	A (優良)	デイ稼働率増に伴う介護保険収入増額等により収支プラスとなった	A (優良)	前年に比べ、収入増、支出減となり収支はプラスとなった。
	経費節減の取組 □ 経費削減に向けた取り組みを積極的に実施し、その効果が上がったか。 □ 清掃、警備、保守点検、修繕等の再委託が適切な水準、内容で実施されたか。	仕様書、事業計画書、委託契約書、実地調査	B (良好)	特に光熱水費(電気料)削減に向け、新電力の導入について検討を行なっている	B (良好)	特に光熱水費(電気料)削減に向け、新電力の導入について検討を行なっている
	《Ⅲ総括》 経費の収支等に関する評価【標準3項目／当施設3項目】			B (良好)	B (良好)	
Ⅳ その他	その他 □	実地調査				
	《Ⅳ総括》 その他に関する評価【当施設1項目】					

【指定管理者】
平成29年度の収支は、介護保険収入の増によりプラスとなった。今後についても安定した運営が行なえるよう努力していく。一方、利用者アンケートを実施し、得られた情報をサービスに反映できなかったことが反省点である。より良いサービスを実施する為には、ご利用者からのニーズを把握し、サービスに活かしていくことが必要であり、今年度の結果はもとより、次年度も実施するアンケート結果についてもサービスに反映させていく。

【施設所管課】
東老人福祉センターのデイサービス事業の飛躍的な伸びにより、収支はなんとか順調な様子である。一方、施設の老朽化により、修繕費用がかさんでおり、今後の設備維持に課題が残る。

