

指定管理導入施設実績評価シート（平成30年度）

施設所管課	健康保険部 長寿政策課
-------	-------------

施設名	大津市立木戸老人福祉センター他4施設
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30年4月1日 ~ 平成35年3月31日
指定管理料	年額 114,004,000 円(平成30年度) (総額 570,020,000 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	92,742 千円	⇒	実績	97,101 千円
	稼働率	目標	85.4 %	⇒	実績	86.6 %
	入浴料	目標	4632 千円	⇒	実績	4919 千円
	一般及び デイ利用者数	目標	159,000 人	⇒	実績	155,628 人
	【主な自主事業実施による成果】					
昨年度に引き続き、介護予防講座「ずーっと元気体操」を開催し、人気のある講座となっている。 その他、運動系の講座や教養講座を開催し、多くの参加があった。						

総合評価	I~IVによる総合評価	総合評価コメント
	B (良好)	生きがい事業の利用者数は目標に届かなかったが、デイサービス事業では稼働率が85%を超えたことから、収支状況も安定している。今後も安定した運営を行なえるよう、営業活動等行なっていく。 また、今年度も実施した夏まつりなどの催しに地域の方も招待するなど、地域とのつながりについても今後強化を図ってきたい。

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)	通所部門研修として「福祉用具について」をテーマにした研修を行なった	B (良好)	本年度は、人材研修を始め安全講習等倫理研修や施設維持などハード面の研修も行った
	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、協定書に基づき適正に行なっている	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6月に策定。職員に対する研修を行った
	【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30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)	生きがい、デイ共に増となっている	A (優良)	開設日数が前年度に比べ3日減ったため、利用者数は減っているが、1日あたりの利用者数は3人増となっている
	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)	施設職員の対応に対する苦情が見られたが、本部が適切に対応している
	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つたか。	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)	概ね計画どおり実施されている 独自講座等もあり、乗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っている。 また、利用者から新たな要望等あれば応え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)	パンフレットの見直しやホームページのリニューアルによる居きやすい情報発信を模索中
	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)	電気代節約に向け、デマンドシステムをモデル的に導入
	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)	市で実施(事業団の実施はなし)	C (課題含)	全般的なアンケートは行っていないが、事業実施の際に参加者からのアンケート取得
	【Ⅱ総括】 業務の内容・水準に関する評価【標準9項目/当施設項目】			C(課題含)	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 また、経理執行状況については、各区分に分け管理を行っている	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)	生きがい事業においては、入浴料収入が、デイサービス事業においては、介護保険料収入が大幅増となり、収支が安定している状況である	A (優良)	前年に引き続き、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)	高圧電力における法人特約割引率の変更あるいはデマンド監視システムの導入により電気使用量を削減した	B (良好)	高圧電力における法人特約割引率の変更及びデマンド監視システムのモデル導入により電気使用量を削減
【Ⅲ総括】 経費の収支等に関する評価【標準3項目/当施設項目】			B(良好)	B(良好)		
Ⅳ その他	その他 □ 社会福祉貢献に向けた取り組みを推進しているか。 □ 地域交流・世代間交流の取り組みを推進したか。	実地調査	B (良好)	老人福祉センターにてシニア講座「認知症にならないために」等を開催し、事業のPT、または外部から講師を招き講座を行なうなど、地域住民向け予防啓発を実施した。	B (良好)	公民館や児童館と連携したイベントなどで、世代間交流や地域交流を行った
	【Ⅳ総括】 その他に関する評価【当施設項目】			B(良好)	B(良好)	

特記事項等 (課題・成果)	<p>【指定管理者】 老人福祉センターの一般利用者数は、中老人福祉センターを除き昨年度の1日平均利用数を上回った。要因としては、人気のある介護予防講座に加え、発表会、健康講座等の催しを開催し、多くの方々に参加いただけたことがあげられる。 しかし、老人福祉センターでは、入浴をメインにセンターを利用される傾向が見られることから、次年度より多くの方が参加される催し、講座を新たに開催するなど、利用者増に向け努力していきたい。</p> <p>【施設所管課】 昨年に比べ、開所日数が少なかったにも関わらず、生きがい事業の利用者数は維持できている。入浴利用者数の伸びが著しく、1日あたりの利用人数は増えている。各センターにおいて自主事業にも力を入れており、特色あるセンター運営が行われている。一方、利用者アンケートが不十分ことから、各センターの利用者のニーズが捕らえきれないか否かは疑問。ニーズを掴むことでマンネリ化しない運営を目指してほしい。</p>
-------------------------	---