

老人福祉センターあずま荘（指定管理者：社会福祉法人さいたま市社会福祉事業団、評価機関：株式会社ブレインファーム）訪問調査日：令和3年11月10日

老人福祉センター等 評価結果一覧表

評価項目		指定管理者自己評価結果	評価機関評価結果
I. 総則		A	A
1. 施設の目的に基づいた基本方針の確立	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。	A	A
2. 施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。	A	A
3. 従事者の勤務実績・配置状況	管理職を含む常勤従事者及び非常勤従事者の勤務実績、配置状況は適切か。	A	A
4. 従事者のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する従事者の接客マナーは適切か。	A	A
5. 施設の設置目的を実現するために必要な人材の育成・研修	施設の設置目的を実現するために必要な人材を育成する取組がなされているか。	A	A
II. 施設・設備の維持管理		A	C
1. 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。	A	A
2. 備品の管理	施設の備品が適切に管理されているか。	A	C
3. 清掃業務、植栽・樹木等の維持管理業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。施設周りの植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。	A	A
4. 警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか。	A	A
5. プール施設の衛生管理業務	プール施設の衛生管理業務が適切に実施され、利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。		
6. 浴室衛生管理業務	公衆浴場に関する法令を遵守し、利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。	A	A
7. 施設衛生管理業務	施設の衛生管理や感染症対策を適切に行っているか。	A	A
III. 運営業務及びサービスの質の向上		A	A
1. 利用実績及び施設の稼働率	評価実施直前の2年間の施設稼働率及び利用実績の推移につき、半期毎(4月から9月、及び10月から3月)の状況を確認する。		
2. 利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。	A	A
3. 適切な利用情報の提供	すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。	A	A
4. サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応従事者によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組を行っているか。	A	A
5. 従事者間での情報共有化	従事者間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。	A	A
6. 個人情報の保護	個人情報の保護に対する体制が整っているか。	A	A
7. 事故防止対策への取組	事故防止のための体制の構築・取組を行っているか。	A	A
8. 事故発生時の対応体制の構築	事故発生時の対応体制が確立されているか。	A	A
9. 災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制が確立されているか。	A	A
10. 利用者の意見・苦情を抽出し、解決する体制の構築	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。利用者の意見や苦情を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。	A	A
11. 利用者アンケートの実施	サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか。	A	A
12. 利用者会議の開催	利用者が参加する会議を開催し、意見や課題がある場合には対応策を講じているか。	A	A
13. 自主事業の適切な実施	利用者の望む自主事業を適切に実施しているか。	A	A
14. 老人クラブ活動に対する援助等	市及び区の老人クラブ連合会の活動に対する援助を実施しているか。	A	-
15. 趣味の教室の適切な実施	趣味の教室について、利用者ニーズに対応し、適切に実施しているか。	A	A
IV. 地域及び地域住民との連携		A	A
1. 地域や地域住民との交流・連携の取組	地域や地域住民との交流・連携に関する取組を実施し、地域交流の支援を実施しているか。	A	A
V. 収支状況		A	A
1. 管理経費(指定管理料)等の執行状況	管理経費(指定管理料)は適正に執行されているか。	A	A
2. 収支決算状況	予算と決算に大幅な相違がないか。収入-支出がプラスになっているか。	+	+
3. 利用料金収入実績	事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。	12%	12%
⇒ 該当施設(施設)のみ評価を実施する			
4. 経費節減の取組	経費節減のための努力を行っているか。	実施	実施

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
I. 総則	「経営理念」等を職員が理解し、利用者に親切丁寧な対応と、公平性が保たれる支援を心掛けています。	基本方針について、基本方針に沿った業務ができてきているかを人事考課に取り入れ、理解を深めることを推奨いたします。
II. 施設・設備の維持	施設の維持管理については、仕様書に沿った項目・回数を計画的に行い、日常業務開館時には、器具の不具合を確認し使用しています。	施設の維持管理についての取組は良好でした。老朽化している施設ですので、日常の点検をしっかりと行い、事故防止に努めてください。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	職員にマニュアルを配布し必要な情報を共有し業務の標準化に努めています。また、適切に利用者対応できるようなサービスの向上に努めています。	職員全体で工夫し、サービス水準の向上に努めておられます。今後も利用者のニーズに沿った積極的な取組を行ってください。
IV. 地域及び地域住民との連携	地元自治会員に、たよりの配布と掲示板を活用し施設内容を周知しています。また、近隣病院、公民館等にたよりを設置し施設のPRをしています。	地域活動に利用しやすい施設であると思いますので、現在計画されている地域懇談会などのPR活動を行い地域への周知を図ってください。
V. 収支状況	実習生の受け入れ等、自己財源の確保に努めるとともに、経費節減に取組み、適正な財務管理を行っている。	収支状況は良好です。新型コロナにより落ち込んだ利用者数の回復を図るため引き続きサービス水準の向上を図ってください。
VI. その他	感染対策を徹底し、安心・安全な施設運営に取り組んでいます。	少人数ながら役割分担を図り、職員間で密なコミュニケーションを取ることによって、効果的な事業がなされています。

評価結果についての講評

概ね良い水準で事業運営がなされています。高齢者が対象となる施設のため利用者のニーズが読み取りにくい状況ながら、職員全体で意見を出し、工夫しながら「お誕生会」などの心暖まる事業をなされています。施設の管理面については少人数ながら多能工化を図り、効果的に施設管理をなされています。サービス水準も高く、料金面でも利用しやすい施設ですが、人目に付きにくい立地のため今後計画されている「地域懇談会」などを活用し施設の認知度向上に努めてください。

指定管理者からの意見

指定管理者第三者評価を受審し、改めて各評価項目の判断基準に照らし合わせ、当施設の運営状況について振り返り確認する事が出来ました。また、評価機関によるさまざまな評価をいただき、指摘を受けた備品管理については、備品と台帳の確認を徹底いたします。

特記事項に記載された、不足している住民への施設の認知度を上げていく方策についても今後検討し適切な施設運営に努めてまいります。