

老人福祉センター和楽荘（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4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			
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			
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	A
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.営働業務	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。	A	A
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			
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。	A	A
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	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			
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	B
V. 収支状況			
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 ⇒該当施設(施設)のみ評価を実施する	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。	51%	51%
4.経費削減の取組	経費削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」等を各職員が理解し、利用者に親切で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、周知はされていましたが、職員への理解度という点で不十分であると見受けられましたので、再度見直しを図ってください。
II. 施設・設備の維持管理	施設の維持管理については仕様書を元に、それに沿った項目や回数を計画的に実施し、日常業務では開館・閉館時に不具合がないか確認しています。	施設に関しては問題なく維持管理されています。中規模修繕が終わり、きれいな美観が保てるよう引き続き管理の徹底をお願いします。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	職員がいつでもマニュアルを閲覧できるようにし、業務にあたっています。また適切に利用者対応できるようサービスの向上に努めています。	新型コロナウイルス感染症の影響で実施できない企画もありますが、対策を行い工夫して運営が行われています。
IV. 地域及び地域住民との連携	関係機関に施設のたよりを配付し、法人ホームページに掲載してPRをしています。また地域支援会議にも参加し連携を図っています。	自治会などの地元団体との連携がなされていないので、地域のイベントやボランティア活動に参加するなどの取組を行ってください。
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、経費削減に取組、適正な財務管理を行っています。	利用料収入については、新型コロナウイルス感染症の影響で落ち込んでますが、回復傾向にあり、問題ないものと判断します。
VI. その他	コロナ禍における感染対策を徹底し、安心・安全な施設運営に取り組んでいます。	立地が良く、利用者が来やすい施設となっていますので、その強みを活かした運営を行ってください。

評価結果についての講評
高齢者施設として必要とされる安全やコンプライアンスに対して、当施設の主導で独自の取組が実施されており、安心・安全な運営という点では、高いレベルの取組が行われています。今後、新型コロナウイルス感染症の影響が和らぐにつれ、利用者の増加が見込まれるため、引き続き安全に配慮して運営を行ってください。一方で、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、実施できていないレクリエーションや講座などの企画を、安全に配慮しながら少しずつ実施を再開し、さらに魅力のある施設にさせていただきたいです。

指定管理者からの意見
安心・安全な運営という点が高く評価されたこと、職員一同、誠に光栄に感じております。新型コロナウイルス感染症の終息が未だ見えない中、現在の利用者が高い関心を示す入浴やカラオケなどのサービス提供は、引き続き細心の注意を払い行っていきながら、事業団の運営する他の老人福祉センターとともに、新たな取組であるeスポーツの啓発に当施設としても注力していきたいと考えております。