

老人福祉センター等 評価結果一覧表

A		指定管理者 自己評価結果	評価機関 評価結果
<b>I. 総則</b>			
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
<b>II. 施設・設備の維持管理</b>			
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	B
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	
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
<b>III. 運営業務及びサービスの質の向上</b>			
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。	-	-
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。	-	-
<b>IV. 地域及び地域住民との連携</b>			
1. 地域や地域住民との交流・連携の取組	A	A	A
<b>V. 収支状況</b>			
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。	-	-
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	憩いの場の提供や福祉の増進の場として快適な施設環境の提供を図り憩いの場の運営を心掛けています。	利用客とのフェイストゥフェイスのコミュニケーションを充実させ、入浴やレクリエーションを楽しめるような環境整備に努めています。
II. 施設・設備の維持管理	法令に基づいた点検はもとより、施設巡回時、利用者より報告があった場合は迅速に現場確認を行い不具合箇所の適宜改修に努めています。	利用者の特性を踏まえた維持管理ができています。浴室の衛生管理には引き続き万全を期していただきたい。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	接遇研修に参加し、接遇対応のスキルアップに努め、電話対応・窓口対応においても親切丁寧な接客対応ができるように努めています。	従事者が利用者に積極的に声をかけることで居心地の良い場づくりに心がけています。危機管理マニュアルとは別に事故防止及び事故対応マニュアルの整備を推奨します。
IV. 地域及び地域住民との連携	地域連絡協議会の実施や近隣施設との情報交換等を行うことに努めています。	周辺にある自治会、小中学校、図書館などの代表者で「地域連絡協議会」を作り、地域交流や防災・救急などの情報交換を行っています。
V. 収支状況	指定管理者として適正な予算執行に努めています。	3期連続で人件費が予算を大幅超過しており施設運営を圧迫しています。施設の修繕に伴う休館が利用者数に影響しています。
VI. その他	利用者に満足していただける施設運営と近隣施設等との情報交換等を行うことにより快適な施設の提供に努めています。	近隣の「槻寿苑」と協力・連携し、運営や高齢者サポートに関する事例を互いに情報交換しています。

**評価結果についての講評**

従事者が利用者に対して積極的に挨拶や声かけを励行し、居心地のよい場づくりに努めています。周辺自治会などと「地域連絡協議会」を作り、教育・防災・救急などに関する情報交換により多面的な連携が図られています。一方で必要な従事者に見合う人件費予算となっていないため、経常的に赤字決算となっています。市とも連携し、他施設の事例等も参考にして、運営方法の一層の効率化・省力化を推進することで、収支改善が図られることを期待します。

**指定管理者からの意見**

今回の「第三者評価制度」の結果については、施設の管理運営に対する日頃からの姿勢が評価されたものと捉えます。この評価を真摯に受け止め、今後も利用者の皆様に安心・安全・快適にご利用いただけるよう、ご指摘のあったことについては改善するとともに、利用者ニーズからの改善提案なども活用し、より質の高い利用者サービスを提供できるよう、施設の管理運営に努めてまいります。