

老人福祉センターいこい荘（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5年10月31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
<b>I. 総則</b>		
1. 施設の目的に基づいた基本方針の確立	A	A
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	A	A
施設の管理運営を通じて、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	A	A
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	A	A
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	A	A
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>		
A	A	A
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
A	A	A
施設の備品が適切に管理されているか、清掃が行き届いているか。	A	A
A	A	A
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。	A	A
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
A	A	A
安全安心感のある環境を確保しているか。	A	A
A	A	A
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たれているか。	A	A
A	A	A
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たれているか。	A	A
施設の衛生管理や感染症対策を適切に行ってているか。	A	A
<b>III. 運営業務及びサービスの質の向上</b>		
A	C	A
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
1. 利用実績及び施設の稼働率	A	A
利用者が利用しやすい受付案内の実施	A	A
3. 適切な利用情報の提供	A	A
すべての利用者がやす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	A	A
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	A	A
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	A	C
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	A	A
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	A	A
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	A	A
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	A	A
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。	A	A
11. 利用者アンケートの実施	A	A
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を講じているか。	A	A
12. 利用者会議の開催	A	A
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を講じているか。	A	A
13. 自主事業の適切な実施	A	A
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	A	A
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	A	A
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
<b>IV. 地域及び地域住民との連携</b>		
A	A	A
1. 地域や地域住民との交流・連携の取組	A	A
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
<b>V. 収支状況</b>		
A	A	A
1. 管理経費(指定管理料)等の執行状況	A	A
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	±0	±0
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。	±0	±0
3. 利用料金収入実績	104%	104%
事業計画書等で示した利用料金収入の目標値との程度達成されているか。	104%	104%
4. 経費節減の取組	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」「基本方針」等について、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。	設置目的、基本方針等は適切に掲示周知されています。スタッフは利用者に対し清潔な身なりで、明確・明朗な対応ができます。
II. 施設・設備の維持管理	委託業務の仕様書に沿った内容・項目について計画的に実施し、また日常業務では開館・閉館時にチェック表等で不具合がないか確認することで、適正な施設の維持管理に努めています。	建物・設備は老朽化は進行しているものの、安全・衛生面でしっかりと維持管理ができます。パソコンのセキュリティ対策が不十分です。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	業務マニュアルを全職員に配布し、いつでも確認できるようにして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。	職場では活発なコミュニケーションが行われ、業務日誌や朝礼のほか、スタッフ同士が日常的な気づきなどについて頻繁に情報共有しています。
IV. 地域及び地域住民との連携	関係機関に施設パンフレットを配布したり、区民まつりに出展することで、いこい荘のPRを推進しています。また地区協議会に参加し、連携を図っています。	施設スタッフが地域のお祭りにも参加して輪投げ等のイベントを行っています。中央区役所や下落合地区社会福祉協議会と情報交換を行って施設の利用拡大に努めています。
V. 収支状況	助成金の申請や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ます。	施設の経理担当者と事業団によって二重チェック体制が構築されています。各種の伝票は適切に管理され、会計処理が行われています。
VI. その他	軽微な修繕については、職員が行うことで経費が掛からないような工夫をしています。また施設運営について利用者から要望等があった場合、張り紙等可能な限り迅速に対応しています。	清掃業務などはスタッフが自動的に取り組むことで経費節減にも役立てています。また施設運営について利用者から要望等があった場合、張り紙等可能な限り迅速に対応しています。

評価結果についての講評
事業計画書及び仕様書に沿って、事業や建物・設備の維持管理は概ね計画通りに適切に実施されています。従事者は清潔な身なりで利用者にあいさつし、気持ちよく利用していただけるよう心がけています。施設利用者の安全・衛生に配慮した保守・点検と高齢者気持ちに配慮した様々なコミュニケーション、利用者の要望に沿ったイベント等が企画されています。各種マニュアルと従事者の研修を充実することで、少人数で運営できる体制を整備しています。

指定管理者からの意見
いこい荘では、「生きがいづくりを支援します」を基本目標の1つに挙げており、利用者の皆さんが安全・安心に楽しんでいただけるような施設づくりを推進してまいりました。特に講評の中で、高齢者の気持ちに配慮した様々なコミュニケーション、利用者の要望に沿ったイベント等が企画されてる点を評価されたことについて、職員一同光栄に感じております。今後も利用者のニーズを取り入れながら、質の高い利用者サービスを提供するとともに、活力ある講座・事業を開催することで、利用者が充実した毎日を送れるように努めてまいります。