

対象施設の名称	うえの高齢者在宅サービスセンター
指定管理者の名称	社会福祉法人台東区社会福祉事業団
所管部課	福祉部 高齢福祉課

評価委員会による評価

1 評価の観点

「評価の観点」(①～④)における委員会の評価については、委員会の合議により決定した。

① 事業の運営について

委員会の評価：A (区の評価：A)

委員のコメント

- 利用者の要望に沿った柔軟な運営が行われており、努力が見られる。
- 来館者に対して気持ちの良い接遇が行われており、評価したい。
- 職員の離職率が低く、平均在職年数も長いことは、ノウハウの蓄積にもつながり、事業の運営の観点からは、評価できる。
- 機能訓練を担当する作業療法士が配置されていることも望ましい。
- 非常勤の介護職員について、今後も十分な研修が受けられるよう配慮して欲しい。

② 施設の維持管理について

委員会の評価：A (区の評価：A)

委員のコメント

- 清掃、衛生面で十分注意している様子であり、施設の適正な維持管理が行われている。

③ 利用者の満足度について

委員会の評価：A (区の評価：A+)

委員のコメント

- 利用率が、年々上昇しており、平成20年度後期には、94.7%にも達したことは、相当な努力の結果であり、評価できる。
- 自主事業である理髪サービス事業については、アンケートにおいても実施時期を確認する意見があったことも考慮すると、利用者の満足度向上につながると思われる。
- 満足度について、利用者以外の区民の意見も踏まえて判定する仕組みを検討されたい。
- アンケート調査の回収率は、高いとはいえない。また、集計結果によると、利用者の満足の度合いが低下してきているため、雰囲気作りなどに改善の余地がある。

④ 歳入歳出について

委員会の評価：A (区の評価：A)

委員のコメント

- 自主事業と委託事業の区分について不明確な部分が見受けられるので、委託料の支出方法について検討の余地があると思われる。

2 総合評価

総合評価は、P 6 に示した基準に従い、「評価の観点」の結果に応じて評価を付した。

委員会の評価：A (区の評価：A)

委員のコメント

- 施設経営や効率性のみを求めずに、様々なニーズがある利用者の期待に込えていることは評価できる。
- 民間の類似施設が増えているので、区民に対し送迎対象地域やサービス内容を十分告知するなど、対策を講じ、競争に臨む必要がある。
- 地上5階建ての建物の3階なので、緊急時の対応を常に念頭において運営して欲しい。

区への意見

委員のコメント

- 区の評価において、利用者の満足度について業務基準書を超える評価であるA+としている具体的理由を明確にする必要がある。アンケート結果からも、満足度は、決して十分とは言えない。

※ 「委員のコメント」及び「区への意見」については、評価の過程における多様な意見を報告書に反映するため、各委員から出された様々な意見を記載している。

区による評価

平成 21 年度 指定管理者施設管理評価シート

部 福祉部 課 高齢福祉課

施設名称 うえの高齢者在宅サービスセンター 指定管理者の名称 社会福祉法人台東区社会福祉事業団

1. 指定管理者の概要

①業務内容	台東区社会福祉事業団は、台東区の児童及び高齢者福祉の充実を図るため、台東区が出資して昭和 6 1 年 1 0 月に設立した社会福祉法人である。
②類似施設の管理実績	あさくさ・やなか・みのわ高齢者在宅サービスセンター
③経営状況	(20 年度決算ベース) [社会福祉事業会計]歳入 2,454,705,943 円,歳出 2,433,180,998 円,収支差額 21,524,945 円 [公益事業特別会計]歳入 327,444,890 円,歳出 380,680,744 円,収支差額▲53,235,854 円

2. 施設の概要

①所在地	台東区東上野 2-25-14
②設置目的	要支援、要介護高齢者のデイサービスの場として、その心身の健康保持及び生活の安定のための各種の介護サービスを提供する。
③利用者	要支援・要介護と認定された高齢者
④開館日・時間	月曜日から土曜日（年始 1 月 1 日～2 日を除く）8 時 3 0 分～1 7 時 1 5 分
⑤規模	延べ床面積 2,130.8 m ² の内 330.78 m ² RC 造地上 5 階のうち 3 階の一部
⑥人員体制	9 名（内訳）施設長(1), 事務員(1), 介護職員(常 2, 非 4), 看護師(1)

3. 事業（サービス提供）の概要

①委託事業	①通所介護（送迎・入浴・食事・機能訓練・日常生活上のケア・健康チェック・生活相談等）、②介護予防通所介護（送迎・入浴・食事・日常生活上のケア・健康チェック・生活相談等）（定員 3 0 名）
②自主事業	理髪サービス事業

4. 施設の稼働状況等

20 年度延べ利用人数

単位時間(一般)	通所介護 6~8	通所介護 4~6	通所介護 3~4	通所介護 2~3	介護予防通所 介護	計	利用率(%)
前期	876	1,745	288	0	872	3,781	80.3%
後期	1,062	2,028	410	0	877	4,377	94.7%
計	1,938	3,773	698	0	1,749	8,158	87.4%

5. 予算決算の推移

(単位：円)

		17 年度	18 年度	19 年度	20 年度	21 年度
予 算	委託料	24,089,000	24,008,000	27,514,000	16,463,000	10,000,000
	料金収入等	54,191,000	55,776,000	57,881,000	61,009,000	69,036,000
	管理経費	78,280,000	79,784,000	85,395,000	77,472,000	79,036,000
決 算	委託料	10,914,530	21,060,500	14,967,252	16,463,000	
	料金収入等	61,267,433	62,320,753	72,076,982	69,736,607	
	管理経費	69,234,463	70,834,505	68,996,077	71,198,739	
	収 支	2,947,500	12,546,748	18,048,157	15,000,868	

6. 指標

指標名称	単位	目標値 (22 年度)	19 年度	20 年度	21 年度
利用率	%	90.0	79.2	87.4	

7. 評価項目		
3：協定等の水準を上回っている。 2：おおむね協定等の水準どおりである。 1：協定等の水準を下回っている。 ー：評価対象外項目		
評価の観点	評価	項目
①事業の運営 平均 [2.0]	(1)施設の目的達成 [2] (2)サービス水準 [2] (3)職員配置 [2] (4)職員研修 [2] (5)案内・接遇 [2]	(6)開館時間等の遵守 [2] (7)自主事業の成果 [2] (8)個人情報保護 [2] (9)緊急時対応マニュアル [2] (10)警備・防犯体制 [2]
②施設の維持管理 平均 [2.0]	(1)建物保守・設備機器点検 [2] (2)備品の管理 [2] (3)清掃・衛生管理 [2] (4)施設の修繕 [2]	(5)危険箇所等の確認 [2] (6)管理記録の作成・保存 [2] (7)業務委託の事前承認 [2] (8)省エネ・省資源・環境配慮 [2]
③利用者の満足度 平均 [2.2]	(1)利用者・第三者機関の評価 [2] (2)苦情・要望への対応と報告 [2] (3)利用者数の目標達成 [3]	(4)利用しやすい環境整備 [2] (5)関係団体・地域との関わり [2]
④歳入歳出 平均 [2.0]	(1)適正な予算執行 [2] (2)経費縮減のための取組み [2]	(3)収支計画の達成 [2] (4)利用料等の徴収・管理 [2]
8. 評価		
A+ (良好)：協定等の水準を満たし、一部に水準を上回る内容がある。 A (妥当)：協定等の水準を満たす管理が行われている。 A- (課題あり)：協定等の水準を満たしているが、一部に課題がある。 B (要改善)：協定等の水準を満たしておらず、改善が必要である。		
評価の観点	評価	説明
①事業の運営	A	利用者のニーズに応じたサービスの提供など、適切な事業運営がなされている。また、21年度より、自主事業として理髪サービス事業を実施しており、好評である。
②施設の維持管理	A	各種保守点検及び清掃・衛生管理について、全体的に適切に実施されている。また、事業計画及び各種報告書等は遅滞無く処理されており、内容も適切である。
③利用者の満足度	A+	利用者の満足度調査では、概ね高い評価を得ている。また、利用率も大幅に上がっており、経営努力がうかがえる。
④歳入歳出	A	予算については適切に執行されている。サービスの維持改善に努めながら、利用料金収入の増収を図る必要がある。
⑤総合評価	A	施設の管理運営については、全体的に良好である。運営経費については今後縮減を図る必要がある。
9. 課題への対応等		
<p>施設の管理については全体的に適切に実施されている。利用率も大幅に上がっており、経営努力がうかがえる。</p> <p>今後は、より一層高水準のサービスを提供し、利用者から高い評価を得られる施設運営を目指すとともに、運営経費の面で更なる削減を図っていくなどの経営努力を継続していくことが求められる。</p>		