

令和2年度 指定管理施設の管理運営評価表

担当室:福祉子ども部医療福祉総務室

※市民の方に概要がわかるよう、必要に応じて、枠を広げて記載してください。

1 管理運営の状況等

(1)施設名	名張市老人福祉センター「ふれあい」
(2)指定管理者 (名称、所在地)	社会福祉法人 名張市社会福祉協議会 名張市丸之内 79番地
(3)施設の利用実績 (利用者数、事業内容等)	年間延べ利用者数 10,575人 開館日数 246日
(4)市支出額	指定管理料 22,717,000円
(5)管理運営の状況	①管理施設の管理運営に関する業務 ②生きがい活動、趣味活動、日常訓練及び入浴に関する業務 ③福祉バスの運行管理に関する業務 ④管理施設の設備及び備品の管理に関する業務 ⑤保健及び福祉等の関係機関との連携

2 提案内容の達成状況

(指定管理者から提案のあった項目の達成状況)

提案内容	達成状況
平等利用の確保、利用者サービス向上の取組	<p>◆前年度3月1日の休館以降、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、4月、5月末まで休館延長、福祉バスは運休となりました。8月は3日間休館しました。 市ホームページや社協ホームページでの周知に加え、利用者への周知のため各バス停への掲示を行い、利用者個々へ電話連絡を行いました。</p> <p>◆6月以降、段階的に再開しました。 6月から 開館時間10:00~15:00 入浴のみ 7月から 開館時間9:30~16:00 福祉バス運行、教養娯楽室、ヘルストロン・マッサージ、ビリヤード 8月から 開館時間9:30~16:00 サークル活動、介護予防事業(マシン教室、スクエアステップ教室) 9月以降 開館時間9:30~16:00 囲碁・将棋、マージャン 感染対策が十分行えないカラオケルームの使用、湯茶の提供、新聞の提供は中止しています。 入館時には、体調チェックシートで体温、かぜ症状の有無を確認して、37℃以上、かぜ症状のある方のご利用の自粛をお願いする対策を実施しましたが、該当者はおられませんでした。 新型コロナウイルスに感染した場合に重症化しやすいといわれる高齢者が利用する施設であり、利用の再開には感染対策を実施し、徹底しています。</p> <p>(1)利用者の平等な利用の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ○高齢者の地区別利用日指定はなく、いつでも利用できます。 福祉バスの運行は、地区別に曜日指定で従来どおり運行しています。 ○地区別利用日指定がなくなり多くの方に施設を利用していただけるように広報活動を広くおこないました。 名張市の広報「なばり」へ掲載したり、65歳以上の方へ周知するよう、介護・高齢支援室に協力いただき介護保険証の新規発行・発送時に利用案内のチラシを同封してもらいました。 また、地域福祉系の協力を得て、民生委員児童委員協議会といった高齢者支援機関や団体に再開情報のチラシを配布し、利用対象者への周知を図りました。 ○社協広報誌「ほほえみ」やホームページで休館、再開情報を周知しました。 ・市庁内動画モニターで利用案内を放送しました。 ・FMなばり「シティインフォメーション」で利用案内を放送しました。

○利用者については、リピーターが多いなか、新規の利用者が気軽に参加、利用できるように、職員が声かけをしながら利用していただきました。

・利用の問い合わせがあるときは、施設理解を図るために見学していただき、その後の利用につなげました。

○施設内の限られた機器や設備を公平に利用して頂けるよう対応しました。

(例) ・ヘルストロンやマッサージ機器についても独り占めするようなことがないよう、張り紙や声かけなどを行い、お互いが気持ちよく利用できるよう目を配り対応しました。

また、感染対策としてヘルストロンは利用制限をし、マッサージ機は間隔をとった配置としました。利用後の消毒を利用者の協力を得て行いました。

○自主的なサークル活動は、8月より再開するよう調整を行いました。

「名張市市民活動における新型コロナウイルス感染拡大防止のためのガイドライン」を守り、活動支援しました。

○ローテーションで勤務していますので、職員による対応の違いが生じないよう、申し送りを徹底し対応しました。

○利用者の意見・要望の聴取のために意見箱を置いています。職員は、利用者との対応のなかでの意見や要望に耳を傾け業務の改善につなげています。

(2) 障害者・高齢者等への配慮

老人福祉センター「ふれあい」は、老人福祉法に則る社会福祉施設であり、65歳以上の高齢者はもちろんのこと、土曜日には障害者の方も利用できることから、安心・安全な利用ができるよう対応しています。

今年度は、総合福祉センターの吊天井の工事が行われ、老人福祉センターの防火シャッターをおろした状態でロビーを使用しました。ロビーの電灯をLEDへ交換し、明るさを保ちました。また、工事期間中はエレベータが1台しか利用できなかったため、混雑しないように声かけしました。

・新型コロナウイルスに感染した場合に重症化しやすいといわれる高齢者が利用する施設であり、利用の際は、マスク着用、手指消毒、検温、体調チェックシートで利用者の体調確認をしています。

・利用者の平均年齢は高くなっており、足腰に不安がある方、物忘れがある方なども増加しているため、利用時の継続的な見守りを実施しています。

・必要時には、他の関係機関（地域包括支援センター、まちの保健室、生活支援係、介護保険事業所など）と情報交換しながら利用を見守っています。

・利用状況から家族の方へ連絡をとり、様子を伝えながら利用を見守っている方もおられます。

【入館時】

・マスク着用、手指消毒の徹底し、検温と体調チェックシートによる健康状態のチェックを行い、37℃以上の発熱やかぜ症状のある場合には、利用の自粛をお願いしています。

・受付、検温コーナーでの声かけを行い、必要に応じた相談を実施しています。

【施設利用時】

・感染対策として、利用時のマスク着用を声かけ徹底し、飲食以外のマスク着用をポスターで周知しました。

・食事前の手洗いや手指消毒を周知しました。

・施設内の見回りを行っていますが、（利用者特性から）特に入浴時及び入浴後に体調不良を訴えることもあるため、浴室・脱衣室については必ず30分ごとの見回りを実施しています。利用者の状況によってはより頻回にしたり、また浴室利用についての抑制を促すなどの対応により、事故を未然に防ぐようにしています。

・また、歩行状態が不安定な方が利用される時は、声かけを行い、行動・様子を見守りました。

・入浴で体調不良をおこした方がおられたので対応しました。

・救急車の要請を2件行いました。1件は要請したものの本人が拒否し、搬送しませんでした。

・血圧の自己管理ができるように血圧計を設置しています。

・浴室利用時に限らず、体調不良を訴える方（又は体調の悪そうな方）や普段の様子と違う方（元気がない方）等に対して、声かけ・相談、バイタルチェックを行い、本人同意のもと家族や専門機関への連絡調整、情報提供を行っています。状況によっては連携し継続的な見守りを行っています。

・インフルエンザの流行時期には、新型コロナウイルスとともに感染予防のためのポスターやチラシで啓発、声かけし、予防接種の推進、マスクの使用や手洗いなどを周知しました。

【利用環境】

- ・新型コロナウイルス感染対策として、窓を開放したり扇風機を利用したりして換気をしました。その際の温度調節は、加湿器、エアコンを使用しました。また、密にならないよう、浴室の脱衣ロッカーを一列空けて利用してもらったり、ヘルストロンの利用人数制限を行ったり、マッサージ機については間隔をあげ配置しました。教養娯楽室では対面を避けて机と椅子を配置しました。囲碁・将棋、マージャンは、「名張市市民活動における新型コロナウイルス感染拡大防止のガイドラン」を守り、飛沫防止シートも設置しました。
- ・浴室の浴槽の段差、洗い場に手すりを設置しています。
- ・障害者用トイレは、ウオッシュレット付き便座にしています。
- ・広間の低い机に対応するよう、座布団のほか座椅子を活用してもらっています。
- ・シルバーカー、歩行器、車椅子等を設置し、必要に応じ活用してもらっています。
車椅子などは点検を行い、安全に利用できるようにしています。
- ・介護や付添が必要な方の利用促進のため、介護者や付添者の利用料金減免を行っています。
- ・AEDを設置しており、急変時の対応に備えています。日々、チェックを行いました。
- ・総合福祉センターふれあいの消防訓練に参画し、今年度は消防設備の確認を行いました。
利用者の協力を得て、地震・火災を想定した訓練を実施しました。
ヘルメット、懐中電灯、屋外避難用スリッパを設置しています。
- ・検温コーナーや受付に職員が常駐し、検温、利用料の徴収、利用者対応を行い、円滑に利用が出来るようにしています。また、随時、気軽にくらしの不安、健康の相談ができるようにしています。
- ・利用者の意見をきけるように意見箱を設置しています。また、職員は日常的に意見をきくように努めています。
- ・利用者の方が可能な限り、現金を持ち歩くことを少なくするために回数券をカード化した「ふれあいカード」があります。利用促進のため、利用済みのものを応募券として、月1回「お楽しみ抽選会」を行い、当選者には、1日無料利用券を発行しています。
- ・福祉バスについて、優先的にノンステップバスを走行させています。また、帰宅時のバスについては事前にアナウンスを入れることはもちろんのこと、乗り遅れてしまう方がないように、施設内の確認と声かけを実施しました。
- ・買い物後や昼食のお弁当を持参した利用者へ、食品の保存のため冷蔵庫を利用してもらっています。
- ・ポットにお湯を沸かし、自由に使用できるようにしています。
- ・お弁当の温めなどに利用してもらえるように電子レンジを使用できるようにしています。
- ・施設では、食事の提供を行っていないため、お弁当を持って来られる方や外食される方がおられます。
昼食のお弁当などの出前・配達を注文される方もおられ、注文の支援を行っています。
- ・利用者が衛生的に施設や備品が使用できるように、清潔の保持に努めています。
日常的な清掃とともに、アルコールでの消毒を行いました。

施設効用の最大限発揮(利用促進、利用者増など)に向けた取組

(1) 啓発

- 多くの市民の方に施設利用をしていただくための広報啓発活動を広く行いました。
 - ・介護・高齢支援室に協力いただき、介護保険証の新規発行・発送する時にセンター利用案内を同封してもらい、65歳以上の方に漏れなく施設利用案内を配布しました。
 - ・再開情報を、福祉まちづくりセンター、各地区民生委員児童委員協議会といった高齢者支援機関・団体に配布し、利用対象者への周知を図りました。
 - ・市庁内の動画モニターで利用案内を行い、周知を行いました。
 - ・FMなばり「シティインフォメーション」で利用案内を放送しました。
 - ・問い合わせ時など見学の要望に日々応えています。
- 休館、再開情報を都度周知しました。
 - 利用者個々への電話連絡を行いました。
 - 各バス停へのポスター掲示を行いました
 - 社会福祉協議会広報誌「ほほえみ」やホームページに休館、再開情報を掲載しました。
 - 市のホームページに掲載しました。

(2) 生きがい活動支援通所事業

生活相談 受付等にて、随時利用者のくらしの不安等の相談に応じました。

「替わり風呂の日」	毎月1週間、入浴剤等で「替わり湯」を実施しました。
各種発表会	利用者の発表と交流の場を提供し、楽しみや生きがいに繋がるように実施しました。開催にあたっては、利用者の方やボランティアの方の協力により実施しました。
ビリヤード大会（1回）	予定していた七夕カラオケ大会、新春カラオケ大会は中止しました。
○サークル活動の立ち上げを支援しました。休止していたサークル活動の活動再開を8月より行い、周知しました。「名張市市民活動における新型コロナウイルス感染症拡大防止のためのガイドライン」を守り感染対策を行いました。活動を自粛され再開時期を遅らせるサークルもありました。	
カラオケ教室	※延33回、延303人が活動されました。
いきいき書道クラブ（漢字・かな）	
ながつきの友（茶道）	
レクレーションクラブ	
(3) 地域活動への支援	
○名張地区民生委員児童委員協議会による、「高齢者のつどい」や名張地区 松寿会「カラオケ大会」が中止になったので、地域活動を支援する機会がありませんでした。	
(4) 介護予防事業	
健康相談	入館時の体調チェックで検温、体調確認、希望者への健康相談に応じました。
一般マシン・トレーニング教室	月～金曜日のどの曜日にも実施、1クール7回のコースで年間6クール、運動器向上のため実施予定でしたが、今年度は、8月から再開し4クール実施しました。
ヘルスアップ教室	感染予防対策「手指消毒の正しい方法」について話をしました。
スクエアステップ教室	8月より再開しました。高齢者の介護予防を目指して、H25年に老人福祉センターが養成したリーダーが主体的に教室を実施しています。地域福祉係と連携してリーダー（ボランティア）の活動支援を行いました。
介護予防啓発チラシの配布	健康づくりや介護予防の意識づけ、知識の普及のためチラシを配布しました。
脳トレのチラシの配布	数独、漢字、ことわざ、間違いさがしを毎週提供しました。
施設の適切な維持管理及び経費節減への取組	当施設設置機器の特性に応じて適切な点検を行いました。経年劣化した設備、機器の故障や汚損個所の把握に努めました。総合福祉センターの吊天井の工事に伴って防火シャッターを下ろすことになったので、その際の照度不足を補うため、ロビーの電球をLEDに交換しました。教養娯楽室の天井が浮いた部分の修理を行いました。故障で修理不能となったマッサージ機は廃棄しました。また、浴室（もみじの湯）の換気扇の故障については修理対応中です。 日常的な経費削減の取り組みとして、利用時間や利用状況に合わせて不必要な電源は切っています。また、浴室の流水定量化による節水や安全確認のため、見回り時には蛇口の閉め忘れがないかなどの確認を行いました。
施設管理を的確に行う人員配置・職員研修等への取組	高齢者や障害者が利用する社会福祉施設であるため、日常業務における運営は保健師、介護員（ヘルパー2級の資格をもつ）の資格を持つ職員4名を配属して、施設管理や相談援助などを行いました。総合福祉センターの防災訓練に参加しました。介護予防事業の「マシン教室」の実施においては、「介護予防運動指導員」の資格を持つ、介護員、保健師が担当しました。また「スクエアステップ教室」の実施においては、スクエアステップリーダー（ボランティア）の活動を支援しながら「スクエアステップ指導員」の資格をもつ介護員、保健師が担当しました。

3 施設管理者（名張市）評価

指定管理協定に基づく業務は適切に実施されています。今後も利用者への様々な配慮を実施し、利用促進に関する取組に励み、より一層のサービス向上に努められたい。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点より適切な衛生管理を徹底し、引き続き市民の皆様が安心して利用していただける施設管理・運営を行っていただきたい。

名張市老人福祉センターふれあいの管理に関する業務の収支決算書(令和2年度)

(単位:円)

区分	項目	予算額	決算額	内訳等
収入	市受託金収入	22,498,000	22,717,000	老人福祉センター指定管理料
	利用料収入	2,061,000	2,115,850	利用料金 2,115,850
	受取利息配当 金収入	1,000	456	預金利息
	雑収入	29,000	29,800	実習謝礼等 29,800
	収入合計(A)	24,589,000	24,863,106	
事業 支出	人件費支出	4,287,000	4,359,470	職員給料・賃金 3,879,926 法定福利費 419,864 職員賞与 59,680
	事業費支出	19,739,000	19,730,676	水道光熱費 5,451,089 修繕費 357,500 保健衛生費 184,863 通信運搬費 6,600 消耗品費 228,968 広報費 46,233 器具什器費 59,697 業務委託費 12,788,614 賃借料 447,288 教養娯楽費 83,824 損害保険料 76,000
	事務費支出	479,000	422,758	福利厚生費 15,296 保険料 10,578 消耗品費 12,077 研修研究費 5,000 通信運搬費 56,890 租税公課 21,806 手数料 31,111 業務委託費等 270,000
	負担金支出	84,000	83,400	法人税
	積立資産支出	0	266,802	老人福祉センター事業推進積立資産
	支出合計(B)	24,589,000	24,863,106	
	収支 (A)-(B)	0	0	

※予算額は最終補正予算額