

平成30年度 指定管理施設の管理運営評価表

担当室 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)	平成30年度 年間延べ利用者数 14,657人 開館日数 299日
(4)市支出額	指定管理料 25,805,000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>(1)利用者の平等な利用の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ○新規利用時や問い合わせなどで、いつでも利用できると思っておられる方も多く、地区割りによる曜日指定利用を説明しています。 ○地区割りによる曜日指定利用を原則としながらも、利用者の利便性を確保し可能な限り利用していただけるよう、利用曜日の変更にも気軽に対応しています。 ○地区割りによる曜日指定利用について、利用制限のある中でも最大限利用していただける方法についての説明を丁寧に行い、利用日の変更だけでなく各種サークル活動や土曜日等でのイベント情報、介護予防事業などを提供し周知しています。 ○H26年度に利用曜日以外での教室やサークル参加者などの浴場利用はできないことの理解を求めた以降も、自由な入浴利用の利用要望は継続しており、利用者理解を求めながら利用していただいています。 ○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。 <ul style="list-style-type: none"> ・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いただき、65歳以上の方に漏れなく施設利用案内を配布しました。 ・社協広報誌「ほほえみ」やホームページで利用案内や施設行事案内や参加者募集情報を掲載し、広く市民に周知しました。 ・更新したチラシ・パンフレットを、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。 ・市庁内動画モニターで利用案内を放送しました。 ・FM名張「シティインフォメーション」で利用案内を放送しました。 ○リピーター利用者が多い状況のなか、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いています。 <ul style="list-style-type: none"> ・利用の問い合わせなどでは、施設理解のために見学の手配を設けて利用につなげています。 ・社協事業「ふれあいフェスティバル」へ協力し、老人福祉センター「ふれあい」も会場としイベントが実施され、参加者に施設を周知する機会として見学会を実施しました。

○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ています。

(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な目を配り対応しています。

○自主的なサークル活動をより活性化するため、利用日程・活動場所の調整を行いました。

○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ています。

○利用者の意見・要望のために意見箱を置いています。職員は、利用者との日常の対応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。

・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、利用時も見守りが必要となる方が増加しており、利用時の継続的な見守りを行っています。

・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。

・利用時毎に携帯電話の使い方などで困っているなどの相談に来られる方もおられます。

【入館時】

・福祉バス乗降時に転倒しないよう、安全のため、ステップ出し・声かけ・介助等を行っています。あわせて忘れ物のチェックも行っています。

・受付時での声かけを行い、必要に応じた相談の対応をしています。

【施設利用時】

・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、体調不良を言われながら利用される方がおられるので、声かけや行動、様子を見守りました。

入浴利用目的の方のなかには、転倒して切り傷がありながら入浴利用に来られたり、骨折後、身体の動きの不自由さがあがりながら来られる方もおられ、手当てや見守りを行いました。

・希望者に血圧を測定して利用の注意を声かけしています。

・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（元気のない方）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。

・体調不良となった方2名の救急搬送を行いました。

・インフルエンザの流行時期には、感染予防のためのポスターやチラシで啓発、声かけし、マスクの使用や手洗いなどを周知しました。また、咳や発熱など症状がある方には、受診を勧めたりマスクの着用をすすめています。

【利用環境】

・浴室には手すりが昨年度より増設しています。

・今年度、使いやすいように障害者用トイレの便座を取り替えました。

・広間の低机に対応して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、チェックを行い電池の交換を行いました。

総合福祉センターふれあいの消防訓練で、応急処置の訓練に参加しました。

・総合福祉センターふれあいの消防訓練に参画し、非常時の避難誘導訓練を行っています。

地震・火災を想定した訓練に利用者の協力を得て実施しました。

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。

- ・受付に職員が常駐し、利用料の徴収を行い、円滑に利用が出来るようにしています。また、受付場所に血圧計を置き、血圧測定を通して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、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。
- ・センター利用の多くの方が活用される福祉バスの発着時の対応として、バス乗降時の段差に対応するため、段差解消のステップを活用し、職員が乗降時に見守りや必要に応じて介助を実施しています。また、福祉バスについて、優先的にノンステップバスの走行がされています。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。
- ・利用者の買い物や昼食のお弁当の持参に対応して、食品の保存のため冷蔵庫を利用してもらっています。
- ・湯茶(温茶・冷茶)、温湯を提供し、自由に利用できるようにしています。食事時や友人との談笑時の利用や水分補給に利用されています。また、ポットにはお湯を沸かし、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ました。
- ・施設には、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。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。

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いただき、65歳以上の方に漏れなく施設利用案内を配布しました。
 - ・チラシ・パンフレットを更新し、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。
 - ・F M名張「シテイインフォメーション」で利用案内を行い周知を行いました。
 - ・問い合わせ時など見学の要望に日々応えています。
また、「ふれあいフェスティバル」への協力時に見学会を実施して周知を図りました。
 - ・社会福祉協議会広報誌「ほほえみ」やホームページに利用案内や施設行事案内や各種教室の案内、参加者募集を掲載し広く市民に周知しました。
 - ・居宅支援事業所研修会を老人福祉センター「ふれあい」で実施され、施設の紹介と見学を行いました。

(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。	
映画会	月1回(月～土)映画などの上映を行いました。	
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(4回)	ビリヤード大会は、要望に応じて、4回実施しました。
	七夕カラオケ大会	日頃の練習の成果の発表機会として、七夕カラオケ大会、新春カラオケ大会を開催しました。
	新春カラオケ大会	
社協事業への協力	「ふれあいフェスティバル」に協力し参加を募り、施設見学会を実施し、老人福祉センターの周知を図りました。	

	<p>○日常の利用者が主になり始めたサークル活動を支援しました。しかし、参加者の高齢化に伴い参加者が減少しているサークルもあり、活動の発表の機会をもてないこともできていますが、継続してきた活動を生きがいにしておられ、活動を支援しています。今年度は、カラオケ利用を促進し地域をこえた交流ができるようにカラオケサークルを周知・支援しました。</p>																
	<table border="1"> <tr> <td>カラオケ教室</td> <td></td> </tr> <tr> <td>いきいき書道クラブ（漢字・かな）</td> <td rowspan="4">※延104回、延1,113人が活動されました。</td> </tr> <tr> <td>ながつきの友（茶道）</td> </tr> <tr> <td>ビリヤードサークル</td> </tr> <tr> <td>レクリエーションクラブ</td> </tr> </table>	カラオケ教室		いきいき書道クラブ（漢字・かな）	※延104回、延1,113人が活動されました。	ながつきの友（茶道）	ビリヤードサークル	レクリエーションクラブ									
カラオケ教室																	
いきいき書道クラブ（漢字・かな）	※延104回、延1,113人が活動されました。																
ながつきの友（茶道）																	
ビリヤードサークル																	
レクリエーションクラブ																	
	<p>(3)地域活動への支援</p> <p>○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」の実施を支援しました。</p> <p>○名張地区 松寿会の「カラオケ大会」の実施を支援し、毎年行われるようになっています。</p>																
	<p>(4)介護予防事業</p> <table border="1"> <tr> <td>健康相談</td> <td>受付にて、希望者に血圧測定・健康相談に応じました。</td> </tr> <tr> <td>一般マシン・トレーニング教室</td> <td>利用者要望に応え、月～金曜日の中の曜日にも実施、1クール7回のコースで年間6クール、運動機器を増やし、運動器向上のため実施しました。今年度は、空調の故障・修理のため実施日数が4日少なくなっています。</td> </tr> <tr> <td>ヘルスアップ教室</td> <td>心身ともに健康でいきいきと、生涯健康生活を目指すように、三重県地域栄養士連絡協議会と連携して実施しました。栄養士さんが献立を考え、ボランティアの方と一緒に調理した“目でも楽しみ体にやさしいお弁当「一足早いお花見弁当」”を栄養士さんのお話を聞いて参加者のみなさんでおいしくいただいて交流を深めました。</td> </tr> <tr> <td>スクエアステップ教室</td> <td>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継続実施しています。地域福祉係と連携してリーダーの活動支援を行いました。また、地域福祉系のリーダー養成研修会での実践の場として協力しました。</td> </tr> <tr> <td>歯科衛生士による歯科相談</td> <td>歯科衛生士会と連携して歯科衛生士による、歯科相談を実施しました。(4回/年) 1回は「ふれあいフェスティバル」に協力して実施しました。</td> </tr> <tr> <td>「血圧記録用紙」の発行</td> <td>血圧のみ記録できるものを血圧測定者などに発行しました。</td> </tr> <tr> <td>介護予防啓発チラシの配布</td> <td>健康づくりや介護予防の意識づけや知識の普及のため配布しました。</td> </tr> <tr> <td>脳トレのチラシの配布</td> <td>自由に取り組んでもらえるように パズルや数独などを毎週提供しています。</td> </tr> </table>	健康相談	受付にて、希望者に血圧測定・健康相談に応じました。	一般マシン・トレーニング教室	利用者要望に応え、月～金曜日の中の曜日にも実施、1クール7回のコースで年間6クール、運動機器を増やし、運動器向上のため実施しました。今年度は、空調の故障・修理のため実施日数が4日少なくなっています。	ヘルスアップ教室	心身ともに健康でいきいきと、生涯健康生活を目指すように、三重県地域栄養士連絡協議会と連携して実施しました。栄養士さんが献立を考え、ボランティアの方と一緒に調理した“目でも楽しみ体にやさしいお弁当「一足早いお花見弁当」”を栄養士さんのお話を聞いて参加者のみなさんでおいしくいただいて交流を深めました。	スクエアステップ教室	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継続実施しています。地域福祉係と連携してリーダーの活動支援を行いました。また、地域福祉系のリーダー養成研修会での実践の場として協力しました。	歯科衛生士による歯科相談	歯科衛生士会と連携して歯科衛生士による、歯科相談を実施しました。(4回/年) 1回は「ふれあいフェスティバル」に協力して実施しました。	「血圧記録用紙」の発行	血圧のみ記録できるものを血圧測定者などに発行しました。	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や知識の普及のため配布しました。	脳トレのチラシの配布	自由に取り組んでもらえるように パズルや数独などを毎週提供しています。
健康相談	受付にて、希望者に血圧測定・健康相談に応じました。																
一般マシン・トレーニング教室	利用者要望に応え、月～金曜日の中の曜日にも実施、1クール7回のコースで年間6クール、運動機器を増やし、運動器向上のため実施しました。今年度は、空調の故障・修理のため実施日数が4日少なくなっています。																
ヘルスアップ教室	心身ともに健康でいきいきと、生涯健康生活を目指すように、三重県地域栄養士連絡協議会と連携して実施しました。栄養士さんが献立を考え、ボランティアの方と一緒に調理した“目でも楽しみ体にやさしいお弁当「一足早いお花見弁当」”を栄養士さんのお話を聞いて参加者のみなさんでおいしくいただいて交流を深めました。																
スクエアステップ教室	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継続実施しています。地域福祉係と連携してリーダーの活動支援を行いました。また、地域福祉系のリーダー養成研修会での実践の場として協力しました。																
歯科衛生士による歯科相談	歯科衛生士会と連携して歯科衛生士による、歯科相談を実施しました。(4回/年) 1回は「ふれあいフェスティバル」に協力して実施しました。																
「血圧記録用紙」の発行	血圧のみ記録できるものを血圧測定者などに発行しました。																
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や知識の普及のため配布しました。																
脳トレのチラシの配布	自由に取り組んでもらえるように パズルや数独などを毎週提供しています。																
施設の適切な維持管理及び経費節減への取組	<p>今年度は、総合福祉センターの空調設備工事がありました。当施設設置機器の特性から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。経年劣化により浴室シャワーの不良やマッサージチェアの動作不良などに随時対応しました。また、障害者用トイレは、使いやすいように便座の取替を行いました。</p> <p>日常的な経費削減の取組みとして、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。夏季には大型送風機を活用するなど節電に努めていますが、今年度は、空調工事に伴い冷房が使用できない期間には冷風機や事業の実施を変更して対応しました。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などの確認を行いました。</p>																
施設管理を的確に行う人員配置・職員研修等への取組	<p>高齢者や障害者が利用される社会福祉施設であり、日常業務における運営は保健師、介護員（社会福祉士、ヘルパー2級の資格をもつ）の4名を配属して、施設管理や相談援助などを行いました。</p> <p>総合福祉センターの防災訓練に参加し、避難誘導の訓練を行いました。また、地震、出火を想定し応援要請を行い、受け入れを行う訓練を行いました。応急処置方法の講習に参加しました。</p> <p>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が担当しました。</p>																

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。
 利用者への細やかな配慮にも努められ、利用促進の取組にも力を入れておられます。
 今後もより一層のサービス向上に努め、多くの方に利用してもらえる施設であるよう、適切に運営を行っていただきたい。

様式第3号（第2条関係）

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(30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	25,805,000	25,805,000	老人福祉センター指定管理料
	参加費収入	313,000	324,219	カラオケ参加費等
	利用料収入	2,900,000	2,871,150	施設利用料
	受取利息配当金収入	1,000	770	預金利息
	人件費積立資産取崩収入	2,000,000	2,000,000	
	収入合計(A)	31,019,000	31,001,139	
支 出	人件費支出	4,400,000	4,443,107	職員給料・賞与 1,436,540 非常勤給与 2,364,262 法定福利費 582,305 退職給付支出 60,000
	事業費支出	23,516,000	23,666,442	医薬品 4,062 保険衛生費 18,140 修繕費 122,850 教養娯楽費 95,268 通信運搬費 11,858 水道光熱費 5,855,374 広報費 36,045 消耗品費 399,459 業務委託費(福祉バス他) 16,488,766 器具什器費 124,848 損害保険料(利用者) 65,244 賃借料 444,528
	事務費支出	112,000	108,489	福利厚生費 11,204 通信運搬費 42,916 保険料(職員) 14,529 消耗品費 19,440 租税公課 20,400
	その他支出	1,036,000	1,036,000	負担金支出 1,000,000 法人税住民税 36,000
	固定資産取得支出	205,000	205,000	身障トイレ便座取替 205,000
	積立資産支出	650,000	650,000	人件費積立資産取崩の戻し分
	事業区分間繰入金支出	889,000	889,000	労務・会計等管理経費負担分
	支出合計(B)	30,808,000	30,998,038	
	収支 (A)-(B)	211,000	3,101	