

## 平成26年度 指定管理者制度外部評価

### 1 施設名称等

施設名称	鯖江市多機能型健康福祉施設「神明苑」
指定管理者	社会福祉法人 福授園
所管部署	健康福祉部 社会福祉課

### 2 総評

#### ○ 評価できる点

多機能型健康福祉施設としての設置目的を理解されており仕様書に示されている基本方針、法令等を遵守し、市民の憩いの場として福祉向上に努め、公平な運営と、効率的な管理に努力されている。特に、障害福祉サービスとして、「障害者就労継続支援事業A型」の事業や障害者就労の職場の提供に努力され、また、児童健全育成事業としての放課後学童保育には30名が通学、そして、生活困窮者に対する一時宿泊場所提供に7名を受け入れるなど方針に沿った配慮が見られる。個人情報の管理についても、外部機器と接続させずに管理しているなど配慮されている。

職員体制においては、限られた人員の下で、熟年の首脳陣による重厚かつ無難な管理運営およびサービスがなされており、応接された施設職員すべてが、鯖江人らしく素朴で礼儀正しく安全・安心感を抱かせている。

また、所々にある「支配人への直行便」により意見や苦情を伝えやすい環境を整えており、寄せられた意見、苦情等の内容およびその対応状況は、掲示板で公表しており、お客様の苦情を含めた意見を素直に聞き、対応していく姿勢がリピーターを増やしている。

#### ○ 改善が望まれる点

基本的に指導に沿った運営でその意味では合格点であるが、更に、どのような活動を展開すれば鯖江市の福祉を向上するのに有効かという新しい視点を取り入れることを期待したい。

今後は、建物の老朽化も進む中で宿泊、日帰り、入浴、宴会等、何に力を入れどのような施設にするべきか行政と共に考えてもらいたい。

その場合、厚生年金時代の老人保養施設に戻る事なく、子供や若い人向けのイベントや施設利用方法を提案し合い神明地区の中心となる様に期待したい。

また、収支状況の改善が求められており、入浴料等の検討を含め経費の節減を図り健全な収支が望まれる。その場合、短絡的に経費削減を追究し、特に従業員数の削減や給料カットは、士気の低下からサービスの低下を招き、災害時や事故時の対応体制に支障が出るものと思われるので充分配慮されたい。

### 3 評価結果一覧

評価項目			指定管理者 自己評価結果	第三者評価機関 評価結果
<b>第1 総則</b>				
1	施設の設置目的に基づく基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針があり、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、施設の設置目的を達成しているか。	A	A
3	職員の勤務実績、配置状況	管理職を含む常勤職員および非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。	A	A
4	職員のマナー	利用者に対する職員の接客マナーは適切か。	A	A
5	閉館の実績	仕様書または事業計画書のとおり閉館しているか。	A	A
6	市への報告等	市への報告や協議は適切に行われているか。	A	A
<b>第2 施設・設備の維持管理</b>				
1	建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理し、安全性の確保および良好な機能の保持を行っているか。	A	A
2	備品の管理	施設の備品を適切に管理しているか。	A	A
3	清掃業務	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。	A	A
4	警備業務	安全、安心な環境を確保しているか。	A	A
5	ごみ排出量の抑制への取組	ごみ排出量の抑制に向けた取組を行っているか。	A	A
<b>第3 運営およびサービスの質の向上</b>				
1	利用実績の把握等	施設の稼働率および利用実績の推移について、把握および分析しているか。	A	A
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	施設の広報、施設の情報の提供	すべての利用者が等しく施設の情報を得ることができるよう、適切な情報の提供を行っているか。	B	B
4	サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって差が生じないよう、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	個人情報の保護	個人情報の保護体制を確立し、適切な運用を行っているか。	A	A
6	事故防止対策への取組	事故防止のための体制を確立し、事故防止策を講じているか。	A	A
7	事故発生時の対応体制の確立	事故発生時における対応体制を確立しているか。	A	A
8	災害発生時の対応体制の確立	災害発生時における対応体制を確立しているか。	A	A
9	利用者の意見・苦情を活かす仕組みの整備	利用者にとって意見や苦情を伝えやすい環境を整えているか。	A	A
10	意見を収集する仕組みの整備	サービスの向上のため、提案を収集する環境を整えているか。	A	A
11	自主事業の実施	施設の設置目的を達成するため、施設を最大限に活用するため、自主事業に取り組んでいるか。	A	A
12	障害福祉サービス等に係る事業の実施	仕様書で指定している障害福祉事業等を計画どおり実施しているか。	A	A
<b>第4 地域団体等との連携</b>				
1	地域団体および各種団体との連携による事業推進	まちづくりの拠点施設として地域団体等の理解を得る取組や、各種団体と連携し種々の企画を行っているか。	A	A
<b>第5 収支状況</b>				
1	適正な経理	適正に経理がなされているか。	A	A
2	収支決算状況	収支状況は極端な赤字になっていないか。人件費割合、外部委託割合などは適正な値か。		
3	経費節減状況	経費節減のための努力を行っているか。		
<b>第6 その他</b>				
1	その他	第1から第4までの項目では評価しきれなかった事項が他にあるか。		

#### 4 指摘事項報告書 兼 対応策回答書

第三者評価機関記入欄		指定管理者記入欄		対応する 評価項目
指摘事項（重大なもの）		対応策 (いつまでに、どのような方法で、解決するのか。)		
特記事項なし		特記事項なし		
指摘事項（軽微なもの）		対応策		対応する 評価項目
1	尿失禁の対策として、椅子席でくつろげるリクライニング席もあるといいように思います。	椅子席でくつろげるリクライニング席については、休憩室の広さの関係もあり、席数は限られますが検討してまいります。		第2 3 清掃業務
2	会食、会合の時利用された方が、後から入浴料金を支払うのに抵抗のある方がおられる様に思います。損をしない様に入浴とのセット料金も設定しておき、会食のみの方と少し割引感のあるセット料金とするのも1つのサービスの方法かなと思います。	日帰りの方の（会食や会合など）食事と入浴とのセット料金についてですが、現状では入浴しない方に無理のないようにする意味の配慮でありましたが、ご指摘のありましたセット料金の方法について検討してまいります。		第4 1 地域団体および各種団体との連携による事業推進
3	日帰り入浴客が、玄関ロビーを占有している実態が見受けられるので、改善した方がよい。	玄関ロビーの日帰りの浴客の利用については、かつては占有的風習もありましたが、全体的には他の行事で混む時は必然的に利用しておりませんし、また必要時には声掛けをして、日帰り休憩室の利用をすすめています。		第1 1 施設の設定目的に基づく基本方針
4	備品が多くみられるが不要な備品は整理した方が良いでしょう。	備品については、季節時、利用形態による備品と常時使用する備品とがありますので、単純に整頓とか始末するとかは出来にくいものですが、中には不具合の物を一時入れておいたりする場合がありますので、時期を区切って整理します。		第2 2 備品の管理
5	受付が混雑する際事務所から直ちに応援する体制を取ると良い。事務所とフロントのさかいの「のれん」をはずしたらどうか。	「のれん」は、事務所内が見えないように配慮しており、フロントは複数を常時としておりますが、受付が混雑する際は、事務所内カメラによりフロントの様子がわかりますので応援態勢をとれるようにしております。		第2 2 利用しやすい受付案内の実施
6	贈呈用の「入浴券」を企画したらどうか。（敬老、誕生日、父の日、母の日など）	平成26年の4月より、神明苑の『ギフト券』を発行しております。1枚500円で、神明苑内すべてジム、体育館、レストラン、売店等利用出来ます。贈呈用としてもご利用頂けます。		第3 11 自主事業の実施
7	BDF（神明苑厨房も含む天ぷら油の再生による軽油代用）をさらに事業拡大したらどうか。	BDFは、神明苑の厨房の天ぷら油は100%活用しておりますし、市内の関係業者で協力頂ける方には協力を呼びかけておりますが、現状では設備の関係で手一杯かとみております。		第4 3 経費削減の取組
8	利用予約状況をHPで周知できないか。	予約受けとフロント業務も兼ねておりますので、正確なHP対応ができかねるので、割愛しておりましたが、時代が時代でありますので、可能な方法を検討してまいります。		第3 3 施設の広報、施設の情報の提供