

指定管理者制度活用事業 総括評価シート

評価年月日：平成30年7月10日

評価者：指定管理者選定評価委員会
高齢者施設部会（第2）

1. 業務概要

| | |
|-------|---|
| 施設名 | 多摩老人福祉センター |
| 指定期間 | 平成26年4月1日 ～ 平成31年3月31日 |
| 業務の概要 | <ul style="list-style-type: none"> ・老人福祉センターの業務 利用証の発行、教養講座・レクリエーション等の実施及び場の提供、健康相談・生活相談事業、入浴事業 ・施設等の維持管理に関する業務 |
| 指定管理者 | 名称：社会福祉法人 川崎市社会福祉事業団 代表者：理事長 成田 哲夫 住所：高津区久地3-13-1 電話：044-829-1829 |
| 所管課 | 健康福祉局長寿社会部高齢者在宅サービス課（内線：32531） |

2. 「評価の視点」に基づく事業期間全体の評価

| | 評価項目 | 事業実施状況等 |
|---|--------------------------------|---|
| 1 | 市民や利用者に必要な量及び質のサービスを提供できたか。 | <p>老人福祉センターの設置目的である、老人に対して、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜を総合的に供与することとして、施設運営の全般に係わる「利用者満足度調査」の実施や意見箱の設置等を通じて、利用者ニーズを把握した上で、施設運営に反映し、魅力ある施設運営を行うことができた。</p> <p>また、利用者ニーズを把握するため、利用者満足度調査の実施や意見箱の設置だけでなく、講座終了後のアンケート調査を実施することにより、利用者等の意見、要望、苦情等を幅広く聴取した。寄せられた意見等については、必要に応じて業務の改善を行うなど、適正なサービスの向上に努めた。</p> <p>さらに、利用者に限らず地域の方が参加できる行事の開催や、世代間交流を推進する事業を積極的に企画するなど、地域に根差した施設として多くの取組をおこなっていることが評価できる。</p> |
| 2 | 当初の事業目的を達成することができたか。 | <p>教養講座や行事の実施にあたっては、指定管理者制度導入時に事業計画書を提出し、それに基づきサービスの提供を行った。</p> <p>講座は利用者の教養の向上、健康保持増進、高齢者福祉の増進に資するとともに、利用者同士の交流の支援を基本方針とし、行事については、地域との交流を深めることを基本的な考えとして実施した。</p> <p>いずれも指定管理者の創意工夫及び地域からの要望等を取り入れ、多くの参加者があり、事業終了後のアンケートでも高い満足度が得られるなど適切なサービスを提供した。</p> |
| 3 | 特に安全・安心の面で問題はなかったか。 | <p>利用者が入館した時、職員が館内巡回時、利用者とのコミュニケーション等を通じ、心身の状況が日常と変わりないか確認し、利用者の健康管理に配慮した。</p> <p>また、利用者の安全確保を図るため、防火管理委員会の開催や利用者参加による防災訓練を実施するなど、緊急時に備えた体制も整備している。</p> <p>なお、施設の管理運営に関しては、協定書や指定管理者に毎年度事業報告書を提出させ、評価を実施することで安全・安心の面で問題がないことを確認した。</p> |
| 4 | 更なるサービス向上のために、どういった課題や改善策があるか。 | <ul style="list-style-type: none"> ・今後とも、高齢者の心身に配慮しながら、魅力ある講座の企画等により利用者を増やすなどして、一層のサービス向上に努めること。 ・利用者が高齢者であるため、引き続き、積極的な相談や声掛けを通じて、支援が必要と思われる方に対し、地域の包括支援センター等と連携を行いながら、情報共有に努めること。 ・利用者が意見・要望を言いやすい環境を目指すとともに、利用者ニーズを的確に把握し、事業へ反映するよう努めること。 |

3. これまでの事業に対する検証

| | 検証項目 | 検証結果 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|------------------------|--|------------|------------|-------|-------|-------|------|---------|---------|---------|---------|------|--------|--------|--------|--------|--|-------|-------|-------|-------|------|------|------|------|------|------|---------|--------|--------|--------|--|-------|-------|-------|-------|------|-----|-----|-----|-----|------|--------|--------|--------|--------|--|-------|-------|-------|-------|-----|------------|------------|------------|------------|-----|------------|------------|------------|------------|-----|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1 | 所管課による適切なマネジメントは行われたか。 | 指定管理者と適宜連絡を取り合い、履行状況の確認及び報告を受けており、定期的に会議を開催し、運営上の課題等について、検討を図っている。また、毎年度終了後に、事業報告書の提出を受け、その際に、実地調査又はヒアリングを行い、適切な事業評価を行っている。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 制度活用による効果はあったか。 | <p>★老人福祉センター関連 (サービス向上) 利用者ニーズを反映した事業実施により、利用者数も比較的安定しており、市民に対して安定したサービス提供が図られているものとする。 (経費の節減) 指定期間における平均の決算額は、“36,679,611 円”となっており、収支がマイナスとなっていないこと。また、決算額について、他の施設の実績を考慮すると妥当であるものとする。</p> <p>利用者数及び入浴者数</p> <table border="1" data-bbox="470 672 1428 824"> <thead> <tr> <th></th> <th>H26年度</th> <th>H27年度</th> <th>H28年度</th> <th>H29年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用者数</td> <td>41,048人</td> <td>38,723人</td> <td>38,256人</td> <td>39,451人</td> </tr> <tr> <td>入浴者数</td> <td>6,552人</td> <td>5,846人</td> <td>5,292人</td> <td>4,951人</td> </tr> </tbody> </table> <p>教養講座</p> <table border="1" data-bbox="470 869 1428 1021"> <thead> <tr> <th></th> <th>H26年度</th> <th>H27年度</th> <th>H28年度</th> <th>H29年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実施回数</td> <td>324回</td> <td>324回</td> <td>320回</td> <td>318回</td> </tr> <tr> <td>参加者数</td> <td>10,029人</td> <td>9,619人</td> <td>9,267人</td> <td>9,656人</td> </tr> </tbody> </table> <p>行事</p> <table border="1" data-bbox="470 1066 1428 1218"> <thead> <tr> <th></th> <th>H26年度</th> <th>H27年度</th> <th>H28年度</th> <th>H29年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実施回数</td> <td>19回</td> <td>21回</td> <td>23回</td> <td>27回</td> </tr> <tr> <td>参加者数</td> <td>1,789人</td> <td>1,982人</td> <td>1,945人</td> <td>1,963人</td> </tr> </tbody> </table> <p>経費(単位:円)</p> <table border="1" data-bbox="470 1263 1428 1460"> <thead> <tr> <th></th> <th>H26年度</th> <th>H27年度</th> <th>H28年度</th> <th>H29年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入額</td> <td>44,249,771</td> <td>44,196,130</td> <td>44,313,880</td> <td>44,277,147</td> </tr> <tr> <td>決算額</td> <td>37,862,168</td> <td>35,801,590</td> <td>36,224,106</td> <td>36,830,580</td> </tr> <tr> <td>差引額</td> <td>6,387,603</td> <td>8,394,540</td> <td>8,069,774</td> <td>7,446,567</td> </tr> </tbody> </table> <p>★通所介護(デイサービス)関連 (サービス向上) 利用者ニーズに対応した事業実施により、食事等のサービスや機能訓練を通じて、利用者の社会的孤立感の解消や心身機能の維持・向上、自立した在宅生活の支援は図られたものとする。 (事業支出が事業収入を上回っている主な要因) <平成26年度> ・平成27年度からの事業規模縮小を見込んで、年度途中から新規利用者の受け入れを中止していたこともあり、利用人数が減少した。 ・通所介護事業所の大幅な増加により、多種多様化しており、選ばれる時代となっていることから、利用定員の確保が困難となった。 <平成27年度> ・事業規模の縮小(小規模型)と介護報酬改定による報酬減。 ・複数日利用が多いため、利用廃止が発生すると、顕著に稼働率低下につながる傾向にあった。 <平成28年度> ・総合事業の導入後、新規利用における予防型の割合が増加した事が、収入減につながった。 <平成29年度> ・事業休止決定に伴い、10月頃より利用者の他事業所への移行が進み、利用人数の減</p> | | H26年度 | H27年度 | H28年度 | H29年度 | 利用者数 | 41,048人 | 38,723人 | 38,256人 | 39,451人 | 入浴者数 | 6,552人 | 5,846人 | 5,292人 | 4,951人 | | H26年度 | H27年度 | H28年度 | H29年度 | 実施回数 | 324回 | 324回 | 320回 | 318回 | 参加者数 | 10,029人 | 9,619人 | 9,267人 | 9,656人 | | H26年度 | H27年度 | H28年度 | H29年度 | 実施回数 | 19回 | 21回 | 23回 | 27回 | 参加者数 | 1,789人 | 1,982人 | 1,945人 | 1,963人 | | H26年度 | H27年度 | H28年度 | H29年度 | 収入額 | 44,249,771 | 44,196,130 | 44,313,880 | 44,277,147 | 決算額 | 37,862,168 | 35,801,590 | 36,224,106 | 36,830,580 | 差引額 | 6,387,603 | 8,394,540 | 8,069,774 | 7,446,567 |
| | H26年度 | H27年度 | H28年度 | H29年度 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 利用者数 | 41,048人 | 38,723人 | 38,256人 | 39,451人 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 入浴者数 | 6,552人 | 5,846人 | 5,292人 | 4,951人 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | H26年度 | H27年度 | H28年度 | H29年度 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 実施回数 | 324回 | 324回 | 320回 | 318回 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 参加者数 | 10,029人 | 9,619人 | 9,267人 | 9,656人 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | H26年度 | H27年度 | H28年度 | H29年度 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 実施回数 | 19回 | 21回 | 23回 | 27回 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 参加者数 | 1,789人 | 1,982人 | 1,945人 | 1,963人 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | H26年度 | H27年度 | H28年度 | H29年度 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 収入額 | 44,249,771 | 44,196,130 | 44,313,880 | 44,277,147 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 決算額 | 37,862,168 | 35,801,590 | 36,224,106 | 36,830,580 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 差引額 | 6,387,603 | 8,394,540 | 8,069,774 | 7,446,567 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | |
|---|-----------------------------------|--|-------------|-------------|-------------|
| | | 少が顕著になった。 | | | |
| | | 利用状況及び稼働率 | | | |
| | | H26年度 | H27年度 | H28年度 | H29年度 |
| | 延利用者数 | 3,735人 | 3,554人 | 3,448人 | 2,976人 |
| | 開所日数 | 307日 | 308日 | 308日 | 304日 |
| | 稼働率 | 12人(49%) | 12人(64%) | 11人(62%) | 10人(54%) |
| | | 経費(単位:円) | | | |
| | | H26年度 | H27年度 | H28年度 | H29年度 |
| | 収入額 | 31,544,069 | 29,894,391 | 27,814,488 | 23,626,589 |
| | 支出額 | 39,673,995 | 41,165,210 | 40,951,966 | 37,491,798 |
| | 差引額 | ▲8,129,926 | ▲11,270,909 | ▲13,137,478 | ▲13,865,209 |
| 3 | 当該事業について、業務範囲・実施方法、経費等で見直すべき点はないか | 市民に対して比較的安定したサービスを提供したと言える。今後、老人福祉センターは、介護予防拠点としての役割の重要性がより高まっていくことから、指定管理者の創意工夫によって、地域交流事業の積極的な実施や虚弱な高齢者に対する取組を展開していくことが課題である。 | | | |
| 4 | 指定管理者制度以外の制度を活用する余地はないか | 本市においては、これまでの行財政改革プランの中で、「民間でできることは民間で」という原則のもと、公の施設への指定管理制度の導入を積極的に実施してきた。 また、当該施設の老人福祉センターに係わる運営業務についてはサービスの質と量の提供が概ね維持されており、市民に対して安定したサービス提供が図られていること、また、これまでの実績において、法及び制度趣旨、財産管理等において問題がないことを勘案すると、指定管理制度を引続き活用することが妥当であると考ええる。 | | | |

4. 今後の事業運営方針について

当施設は、平成26年度から川崎市社会福祉事業団が指定管理者として、施設の管理運営にあっている。これまで、利用者ニーズの把握や経費縮減に取り組むなど、適正・適切な運営を通じて、市民サービスの向上を図ることができた。

今後も老人福祉センターは、生活支援・介護予防拠点として本市の高齢者施策を推進するために、重要な役割を担っていく施設であり、指定管理者の創意工夫により、更なるサービスの向上が期待される。そのため今後も引き続き、指定管理期間を5年間とし、指定管理者制度を活用することが妥当であると考ええる。