

多摩老人福祉センターの指定管理者制度導入についての検証

1 指定管理者

(1) 指定管理者	社会福祉法人 川崎市社会福祉事業団（川崎市川崎区砂子1-10-2）
(2) 指定期間	平成18年4月1日～平成21年3月31日
(3) 業務の範囲	<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

2 検証結果

項 目	検 証
1 最適な公共サービスの手法の選択 (1) 最適な公共サービス提供主体の選択 ① 法制度上の必要性 ② サービスの制度趣旨や社会状況 ③ サービスの質を担保する仕組みの存在 (2) 効率的な運営手法の検討 ① 市民満足度の高いサービス提供 ② 施設運営の継続性、安定性、公平性の確保 ③ 効率的、効果的な運用の確保	1 (1) ① 老人福祉法第15条第1項の規定により、公により施設の設置が可能である。また、公が条例、規則等で公共サービスの提供を担保した指定管理者の導入も可能である。 ② 施設の設置目的は、無料又は低額な料金で、老人に関する各種の相談に応ずるとともに、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である。（老人福祉法第20条の7より引用） また、新実行計画においては、介護予防拠点としての機能を強化することにより、高齢者の健康づくり、生きがいづくりの場として位置付けられている。老人福祉センターは、今後も介護予防拠点としての機能強化や団塊世代の受け皿拡大等、本市の高齢者施策の実現にあたり、引き続き重要な役割を担っていくため、行政の関与が低い「民営化型」ではなく、「行政関与型」による運営方式が望ましい。 ③ 健康福祉局指定管理予定者選定等委員会要綱に基づき、健康福祉局指定管理予定者選定等委員会により指定管理者の選定及び指定管理者に行われた管理運営業務等について評価を実施している。また、協定書には、市は指定管理者が行う管理運営業務に対し、監査又は検査を行い、業務内容について報告させ、又は指示することができるものとすると定めているとともに、指定管理者が関係法令、条例等に違反したとき、管理運営業務を履行しないとき又は履行の見込みがないと認められるとき等は、指定の取消し又は期間を定めての管理運営業務の全部又は一部の停止を命ずることができると定めている。また、指定管理者は、利用者意見を把握するため、アンケートや意見書箱を設置し、苦情受付体制を整えるとともに、苦情相談対応マニュアルを策定し、苦情解決にあたった。 (2) ① 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教養講座実施計画書及び行事計画書を提出し、それに基づきサービスの提供を行った。「充実したサービスの提供」、「職員の資質・能力の向上」、「地域福祉の振興」などの基本理念に基づき、指定管理者のこれまで培ってきたノウハウ及び地域からの要望等を取り入れ、質の高いサービスを提供した。 ② 施設の管理運営に関しては、協定書や健康福祉局指定管理予定者選定等委員会要綱に基づき、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継続性、安定性、公平性を確保している。 ③ 意見書箱の設置や、利用者世話人懇談会を実施して、利用者に意見や要望に耳を傾けることにより、利用者本位に即した効率的、効果的な管理運営を行った。また、指定管理者もつネットワークを活用して、広報活動を行い、広く施設の運営状況の公開に努めた。

2 サービス向上等

(1) 安定性

2

- (1) 指定管理者制度導入以前と比較して、利用者数は減少傾向にあるが、講座や行事数は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を行っていると考え。利用者数は、業務実績の1つの指標となることから、今後は指定管理者ならではの創意工夫により、利用者数を伸ばすことが課題であると考え。

【利用者数】

	平成17年度	平成18年度	平成19年度
利用者延べ人数	44, 209	43, 110	39, 505

【教養講座・行事回数】

	平成17年度	平成18年度	平成19年度
教養講座延べ回数	202	187	185
行事数	11	15	17

(2) 公平性

- (2) 利用者から出される意見や要望等について、意見書箱の設置やアンケートを実施するなど、施設運営などに反映できるよう仕組みづくりが出来ており、利用者に対するサービスの公平性は確保されていると考え。また、利用者や地域住民等から市へ出された意見や苦情等についても、指定管理者と協議し、必要な事項については、指定管理者等へ指導を行っている。

(3) 専門性

- (3) 職員が外部の研修に積極的に参加するなど、指定管理者が有する専門性や人的ネットワークを活用して、従来のサービス以外にも新たなジャンルの企画を実施することが可能となった。今後は、職員の専門性をさらに向上させるための、研修体制の強化を進めていくことが課題であると考え。

(4) 創意工夫

- (4) 利用者の満足度を向上させるため、指定管理者の柔軟な発想を活用した各種教養講座及び行事を実施する等、市民サービスの向上に向けた創意工夫がなされている。

【主な教養講座】

・太極拳 ・フラダンス ・食生活講座 ・男性料理教室 ・写経など

【主な行事】

・利用者演芸会 ・発表会 ・作品展 ・ミニコンサートなど

3 コスト検証
算定方法

- 3 指定管理委託料の内訳は、人件費69%、事務費26%、事業費5%となっており、大部分を人件費が占める。職員のうち非常勤職は生活相談員と労務補助員がおり、生活相談員の月報酬が112, 389円である。これは市の同等の非常勤報酬額194, 300円と比較すると、低く抑えられている。また、労務補助員の月報酬が63, 761円である。これは市の同等の臨時的任用職員の月報酬152, 800円と比較しても、低く抑えられ、指定管理者制度導入によりコストダウンが図られている。

事務費は、主に消耗品費、水道光熱費、印刷製本費、修繕費、通信運搬費、業務委託料に充てられている。事業費は、教養講座及び行事の報償費、教養娯楽費などに充てられている。事務費、事業費ともに事業実績等を考慮して、管理運営を行う上で妥当な金額であると考えられる。今後は、水道光熱費の更なる抑制に努める必要がある。

4 施設の安全性
大規模修繕の必要性

- 4 当施設は、平成5年10月に開設されており、築15年が経っている。耐震強度などについては問題がないが、経年劣化による修繕が出始めている。今後は、修繕計画などを立てて進めていくことが必要になると考える。

5 総 括
成 果

- 5 当施設は平成17年度まで、川崎市社会福祉事業団に管理委託しており、平成18年度からも同事業団が指定管理者として、施設の管理運営にあたることとなった。この点から、事業展開自体は以前と大きく変更されたわけではなく、従来からの事業を引き継ぎながらも、利用者からの要望への対応や、経費節約などに即対応するなど、指定管理者の導入に伴い、より市民サービス向上へ向けた運営ができるようになった。老人福祉センターは、今後も介護予防拠点としての機能強化及び増加する高齢者の受け皿として、本市の高齢者施策を実現するための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ため、引き続き指定管理者制度による管理運営が望ましいと考える。