

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25年7月16日

評価者：民間活用推進委員会

1. 業務概要

施設名	多摩老人福祉センター
指定期間	平成21年4月1日～平成26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 長谷川 忠司 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	市民や利用者に十分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、「利用者懇談会」の実施により、利用者の意見・要望。苦情等を幅広く聴取し、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を図ることができた。</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質の高い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、緊急時に利用者を守ることができるよう、利用者参加による防災訓練を実施するなど、安全管理体制を確立することができた。</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・安心の面で配慮・確保している。</p>
4	更なるサービス向上のために、こ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。 ・当施設は入浴利用者が多いため、健康状態の把握について急な体調変化等が想定されることから、引き続き積極的な声掛けを行い、より早期に把握できるよう努めること。 ・利用者が意見・要望等を言いやすい環境をつくり、利用者ニーズを把握し、事業へ反映するよう努めること。 ・利用料金方式による通所介護（デイサービス）について、更なる業務改善及び創意工夫を図ることで、サービスの向上及び適正な収支が期待される。また、次期指定管理期間において、公の施設における通所介護の管理運営の必要性を含め、検証を行っていく。

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)</p> <p>利用者ニーズを反映した事業実施により、利用者数も指定期間の初年度と比較すると増加しており、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考え。</p> <p>利用者数及び入浴者数</p> <table border="1" data-bbox="475 524 1425 674"> <thead> <tr> <th></th> <th>H21年度</th> <th>H22年度</th> <th>H23年度</th> <th>H24年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用者数</td> <td>41,038人</td> <td>38,007人</td> <td>42,097人</td> <td>46,340人</td> </tr> <tr> <td>入浴者数</td> <td>7,554人</td> <td>6,223人</td> <td>7,047人</td> <td>7,584人</td> </tr> </tbody> </table> <p>教養講座</p> <table border="1" data-bbox="475 723 1425 871"> <thead> <tr> <th></th> <th>H21年度</th> <th>H22年度</th> <th>H23年度</th> <th>H24年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実施回数</td> <td>256回</td> <td>276回</td> <td>298回</td> <td>342回</td> </tr> <tr> <td>参加者数</td> <td>6,132人</td> <td>6,526人</td> <td>7,983人</td> <td>9,171人</td> </tr> </tbody> </table> <p>行事</p> <table border="1" data-bbox="475 920 1425 1068"> <thead> <tr> <th></th> <th>H21年度</th> <th>H22年度</th> <th>H23年度</th> <th>H24年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実施回数</td> <td>24回</td> <td>24回</td> <td>23回</td> <td>25回</td> </tr> <tr> <td>参加者数</td> <td>1,847人</td> <td>1,766人</td> <td>1,725人</td> <td>2,085人</td> </tr> </tbody> </table> <p>経費(単位:円)</p> <table border="1" data-bbox="475 1117 1414 1312"> <thead> <tr> <th></th> <th>H21年度</th> <th>H22年度</th> <th>H23年度</th> <th>H24年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>委託料</td> <td>46,827,384</td> <td>46,975,104</td> <td>47,458,474</td> <td>47,935,572</td> </tr> <tr> <td>決算額</td> <td>41,825,174</td> <td>47,353,201</td> <td>50,764,414</td> <td>40,567,308</td> </tr> <tr> <td>差引額</td> <td>5,002,210</td> <td>▲378,097</td> <td>▲3,305,940</td> <td>7,368,264</td> </tr> </tbody> </table> <p>(経費の節減) 指定期間における平均の決算額は、“45,127,525円”となっており、決算額については、平成24年度は委託料を大きく下回っているものの、利用者数等の実績が概ね増加していることから、仕様を落とさずに経費の削減を図ることができており、妥当であると考え。</p> <p>★通所介護(デイサービス)関連 (サービス向上)</p> <p>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ているものと考え。</p> <p>利用状況及び稼働率</p> <table border="1" data-bbox="475 1673 1414 1868"> <thead> <tr> <th></th> <th>H21年度</th> <th>H22年度</th> <th>H23年度</th> <th>H24年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>延利用者数</td> <td>6,217人</td> <td>5,770人</td> <td>5,537人</td> <td>4,943人</td> </tr> <tr> <td>開所日数</td> <td>309日</td> <td>308日</td> <td>309日</td> <td>307日</td> </tr> <tr> <td>稼働率</td> <td>20.1人(80%)</td> <td>18.7人(75%)</td> <td>17.9人(72%)</td> <td>16.1人(64%)</td> </tr> </tbody> </table> <p>利用者変動状況 ※廃止利用者=死亡、施設入所、入院等</p> <table border="1" data-bbox="475 1917 1414 2110"> <thead> <tr> <th></th> <th>H21年度</th> <th>H22年度</th> <th>H23年度</th> <th>H24年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>新規利用者</td> <td>7</td> <td>16</td> <td>12</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>廃止利用者</td> <td>11</td> <td>16</td> <td>21</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>差引</td> <td>▲4</td> <td>0</td> <td>▲9</td> <td>▲10</td> </tr> </tbody> </table>		H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	利用者数	41,038人	38,007人	42,097人	46,340人	入浴者数	7,554人	6,223人	7,047人	7,584人		H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	実施回数	256回	276回	298回	342回	参加者数	6,132人	6,526人	7,983人	9,171人		H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	実施回数	24回	24回	23回	25回	参加者数	1,847人	1,766人	1,725人	2,085人		H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	委託料	46,827,384	46,975,104	47,458,474	47,935,572	決算額	41,825,174	47,353,201	50,764,414	40,567,308	差引額	5,002,210	▲378,097	▲3,305,940	7,368,264		H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	延利用者数	6,217人	5,770人	5,537人	4,943人	開所日数	309日	308日	309日	307日	稼働率	20.1人(80%)	18.7人(75%)	17.9人(72%)	16.1人(64%)		H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	新規利用者	7	16	12	6	廃止利用者	11	16	21	16	差引	▲4	0	▲9	▲10
	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度																																																																																																							
利用者数	41,038人	38,007人	42,097人	46,340人																																																																																																							
入浴者数	7,554人	6,223人	7,047人	7,584人																																																																																																							
	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度																																																																																																							
実施回数	256回	276回	298回	342回																																																																																																							
参加者数	6,132人	6,526人	7,983人	9,171人																																																																																																							
	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度																																																																																																							
実施回数	24回	24回	23回	25回																																																																																																							
参加者数	1,847人	1,766人	1,725人	2,085人																																																																																																							
	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度																																																																																																							
委託料	46,827,384	46,975,104	47,458,474	47,935,572																																																																																																							
決算額	41,825,174	47,353,201	50,764,414	40,567,308																																																																																																							
差引額	5,002,210	▲378,097	▲3,305,940	7,368,264																																																																																																							
	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度																																																																																																							
延利用者数	6,217人	5,770人	5,537人	4,943人																																																																																																							
開所日数	309日	308日	309日	307日																																																																																																							
稼働率	20.1人(80%)	18.7人(75%)	17.9人(72%)	16.1人(64%)																																																																																																							
	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度																																																																																																							
新規利用者	7	16	12	6																																																																																																							
廃止利用者	11	16	21	16																																																																																																							
差引	▲4	0	▲9	▲10																																																																																																							

		経費（単位：円）				
		H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	
		収入	55,923,637	54,806,878	50,111,960	41,171,713
		支出	53,252,144	59,554,086	51,283,644	49,064,549
		差引額	2,671,493	▲4,747,208	▲1,171,684	▲7,892,836
		（事業支出が事業収入を上回っている主な要因） ・介護報酬改定による報酬減（H18,H21,H24年度） ・サービス提供時間の改正（H24年度） ・民間のデイサービスでは、状態像の観点から受け入れ難い利用者を、当事業所において、積極的に受け入れていった結果、安全確保の面から人員配置が厚くなり、運営面の負担に繋がった ※介護保険法に基づく、25名定員の職員配置基準は、3名（介護職員）+1名（看護師）。 ・通所介護事業所の大幅増加により、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ていること 【業務改善点等】 ・人件費の削減 ・居宅介護支援事業所・地域包括支援センターへ空き情報提供を毎月実施 ・近隣へデイサービスチラシ配布 ・加算見直し（生活機能向上グループ加算から運動機能向上加算）				
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、団塊世代の利用促進や介護予防に資する取組を、積極的に展開していくことが課題である。 また、当該施設に係わる指定管理の業務として、老人福祉センター業務の他に、介護報酬及び利用者負担金で運営を行っている25名定員の通所介護（デイサービス）の提供を行っているが、平成24年度から、事業支出が事業収入を大きく上回っている状況にある。 このため、指定管理者において、収支分析を行い、稼働率の向上に向けた一定の取組（人件費の削減、業務改善等）を行っているが、適正な収支となっていない状況にあるため、抜本的な業務改善を含め、事業形態（定員等）についても見直しが必要である。				
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られる。 なお、通所介護（デイサービス）に係わる運営業務については、更なる業務改善等を含め、事業形態（定員等）についても見直しが必要と考えるが、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ものと思われるため、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。				

4. 今後の事業運営方針について

当該施設は、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年度から指定管理者制度を活用して、施設の管理運営にあたることとなった。これまで、利用者ニーズの把握や経費縮減に取組むなど、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、老人福祉センターは、地域の高齢者のふれあいや生きがいの場としての機能に加え、介護予防拠点として、本市の高齢者施策を推進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、指定管理期間を5年間とし、指定管理者制度による管理運営が望ましいと考える。

また、通所介護（デイサービス）は、利用者ニーズに対するサービスの質及び量の提供については、安定したサービス提供が図られているものと考えられるが、事業支出が事業収入を大きく上回っていることから、正常な状態と言えない状況にある。

これまで、老人福祉センターの管理運営と25名定員の通所介護（デイサービス）の提供を指定管理者が行う業務としてきたが、現状の状況を踏まえ、通所介護の定員については、指定管理者側で利用者ニーズの状況に応じて任意に設定ができるものとした上で、更なる業務改善及び創意工夫を図ることで、サービスの向上及び適正な収支が期待されるため、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。

なお、次期指定管理期間において、公の施設における通所介護の管理運営の必要性を含め、検証を行っていくものとする。