

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	麻生老人福祉センター
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 川崎市麻生区社会福祉協議会 代表者：会長 森 政吉 住所：川崎区万福寺1-2-2 電話：044-952-5500
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> <p>さらに、より適切に施設を管理運営できるよう、(福)川崎市社会福祉協議会が開催している職員研修等へ参加し、職員の質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らないか確認し、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、どのような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。

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>(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。</p> <p>利用者数及び入浴者数</p> <table border="1" data-bbox="470 436 1428 593"> <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>49,640人</td> <td>51,012人</td> <td>50,376人</td> <td>48,274人</td> </tr> <tr> <td>入浴者数</td> <td>4,431人</td> <td>4,457人</td> <td>4,175人</td> <td>3,984人</td> </tr> </tbody> </table> <p>教養講座</p> <table border="1" data-bbox="470 638 1428 795"> <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>325回</td> <td>310回</td> <td>328回</td> <td>335回</td> </tr> <tr> <td>参加者数</td> <td>8,151人</td> <td>8,390人</td> <td>8,449人</td> <td>8,349人</td> </tr> </tbody> </table> <p>行事</p> <table border="1" data-bbox="470 840 1428 996"> <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>27回</td> <td>46回</td> <td>59回</td> <td>67回</td> </tr> <tr> <td>参加者数</td> <td>1,972人</td> <td>1,969人</td> <td>2,300人</td> <td>2,432人</td> </tr> </tbody> </table> <p>経費(単位:円)</p> <table border="1" data-bbox="470 1041 1428 1243"> <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>46,635,914</td> <td>46,360,684</td> <td>46,507,658</td> <td>47,059,096</td> </tr> <tr> <td>決算額</td> <td>45,382,194</td> <td>44,939,653</td> <td>45,837,631</td> <td>46,332,713</td> </tr> <tr> <td>差引額</td> <td>1,253,720</td> <td>1,421,031</td> <td>670,027</td> <td>726,383</td> </tr> </tbody> </table> <p>(経費の節減)</p> <p>指定期間における平均の決算額は、“45,623,048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>		H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	利用者数	49,640人	51,012人	50,376人	48,274人	入浴者数	4,431人	4,457人	4,175人	3,984人		H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	実施回数	325回	310回	328回	335回	参加者数	8,151人	8,390人	8,449人	8,349人		H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	実施回数	27回	46回	59回	67回	参加者数	1,972人	1,969人	2,300人	2,432人		H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	委託料	46,635,914	46,360,684	46,507,658	47,059,096	決算額	45,382,194	44,939,653	45,837,631	46,332,713	差引額	1,253,720	1,421,031	670,027	726,383
	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度																																																															
利用者数	49,640人	51,012人	50,376人	48,274人																																																															
入浴者数	4,431人	4,457人	4,175人	3,984人																																																															
	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度																																																															
実施回数	325回	310回	328回	335回																																																															
参加者数	8,151人	8,390人	8,449人	8,349人																																																															
	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度																																																															
実施回数	27回	46回	59回	67回																																																															
参加者数	1,972人	1,969人	2,300人	2,432人																																																															
	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度																																																															
委託料	46,635,914	46,360,684	46,507,658	47,059,096																																																															
決算額	45,382,194	44,939,653	45,837,631	46,332,713																																																															
差引額	1,253,720	1,421,031	670,027	726,383																																																															
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。																																																																	
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ものとする。																																																																	

4. 今後の事業運営方針について

当施設は平成17年度まで、川崎市社会福祉協議会に管理委託しており、平成18年度から川崎区社会福祉協議会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、利用者からの要望や、経費節減などに対応するなど、指定管理者の導入に伴い、より市民サービス向上につながる運営ができるようになった。

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。