

指定管理者制度活用事業 評価シート

1. 基本事項

施設名称	川崎市総合福祉センター	評価対象年度	平成24年度
事業者名	・社会福祉法人 川崎市社会福祉協議会 ・会長 齊藤 二郎 ・中原区上小田中6-22-5	評価者	地域福祉課長
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日	所管課	健康福祉局地域福祉部地域福祉課

2. 事業実績

利用実績	1 施設利用事業	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>利用可能件数</th> <th>実利用件数</th> <th>延べ利用人数</th> <th>稼働率</th> <th>前年度稼働率</th> <th>事業計画</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ホール</td> <td>954</td> <td>809</td> <td>343,124</td> <td>84.8%</td> <td>82.0%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>大会議室</td> <td>997</td> <td>755</td> <td>63,504</td> <td>75.7%</td> <td>70.2%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>第1会議室</td> <td>1,036</td> <td>831</td> <td>5,218</td> <td>80.2%</td> <td>77.8%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>第2会議室</td> <td>1,037</td> <td>840</td> <td>4,905</td> <td>81.0%</td> <td>79.4%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>第3会議室</td> <td>1,024</td> <td>686</td> <td>24,140</td> <td>67.0%</td> <td>68.4%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>和室</td> <td>1,036</td> <td>650</td> <td>5,308</td> <td>62.7%</td> <td>65.1%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>会議室・和室計</td> <td>5,130</td> <td>3,762</td> <td>103,075</td> <td>73.3%</td> <td>72.2%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>6,084</td> <td>4,571</td> <td>446,199</td> <td>75.1%</td> <td>73.8%</td> <td>66.6%</td> </tr> </tbody> </table>							利用可能件数	実利用件数	延べ利用人数	稼働率	前年度稼働率	事業計画	ホール	954	809	343,124	84.8%	82.0%		大会議室	997	755	63,504	75.7%	70.2%		第1会議室	1,036	831	5,218	80.2%	77.8%		第2会議室	1,037	840	4,905	81.0%	79.4%		第3会議室	1,024	686	24,140	67.0%	68.4%		和室	1,036	650	5,308	62.7%	65.1%		会議室・和室計	5,130	3,762	103,075	73.3%	72.2%		合計	6,084	4,571	446,199	75.1%	73.8%	66.6%
		利用可能件数	実利用件数	延べ利用人数	稼働率	前年度稼働率	事業計画																																																															
	ホール	954	809	343,124	84.8%	82.0%																																																																
大会議室	997	755	63,504	75.7%	70.2%																																																																	
第1会議室	1,036	831	5,218	80.2%	77.8%																																																																	
第2会議室	1,037	840	4,905	81.0%	79.4%																																																																	
第3会議室	1,024	686	24,140	67.0%	68.4%																																																																	
和室	1,036	650	5,308	62.7%	65.1%																																																																	
会議室・和室計	5,130	3,762	103,075	73.3%	72.2%																																																																	
合計	6,084	4,571	446,199	75.1%	73.8%	66.6%																																																																
	2 相談事業	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="3">総合相談事業</th> <th colspan="3">専門相談事業</th> </tr> <tr> <th>ふくし相談</th> <th>情報バンク</th> <th>障害者110番</th> <th>弁護士</th> <th>医師</th> <th>臨床心理士</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>相談件数</td> <td>268</td> <td>170</td> <td>803</td> <td>32</td> <td>20</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td colspan="3">1,241</td> <td colspan="3">76</td> </tr> <tr> <td>前年度合計</td> <td colspan="3">1,395</td> <td colspan="3">81</td> </tr> </tbody> </table>							総合相談事業			専門相談事業			ふくし相談	情報バンク	障害者110番	弁護士	医師	臨床心理士	相談件数	268	170	803	32	20	24	合計	1,241			76			前年度合計	1,395			81																															
	総合相談事業			専門相談事業																																																																		
	ふくし相談	情報バンク	障害者110番	弁護士	医師	臨床心理士																																																																
相談件数	268	170	803	32	20	24																																																																
合計	1,241			76																																																																		
前年度合計	1,395			81																																																																		
	3 研修事業	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">地域福祉コーディネーター研修</th> <th colspan="2">社会福祉施設等職員研修</th> <th colspan="2">その他地域福祉関係研修</th> </tr> <tr> <th>実施回数</th> <th>受講者数</th> <th>実施回数</th> <th>受講者数</th> <th>実施回数</th> <th>受講者数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>5</td> <td>120</td> <td>5</td> <td>146</td> <td>6</td> <td>95</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td colspan="2">実施回数</td> <td colspan="2">16</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td></td> <td colspan="2">受講者数</td> <td colspan="2">361</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>前年度合計</td> <td colspan="2">実施回数</td> <td colspan="2">16</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td></td> <td colspan="2">受講者数</td> <td colspan="2">387</td> <td colspan="2"></td> </tr> </tbody> </table>							地域福祉コーディネーター研修		社会福祉施設等職員研修		その他地域福祉関係研修		実施回数	受講者数	実施回数	受講者数	実施回数	受講者数		5	120	5	146	6	95	合計	実施回数		16					受講者数		361				前年度合計	実施回数		16					受講者数		387																		
	地域福祉コーディネーター研修		社会福祉施設等職員研修		その他地域福祉関係研修																																																																	
	実施回数	受講者数	実施回数	受講者数	実施回数	受講者数																																																																
	5	120	5	146	6	95																																																																
合計	実施回数		16																																																																			
	受講者数		361																																																																			
前年度合計	実施回数		16																																																																			
	受講者数		387																																																																			

収支実績	収入	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>実績</th> <th>収支計画</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>164,643,809</td> <td>164,643,809</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>40,069,100</td> <td>35,000,000</td> </tr> <tr> <td>その他収入</td> <td>1,723,467</td> <td>660,000</td> </tr> <tr> <td>収入合計</td> <td>206,436,376</td> <td>200,303,809</td> </tr> </tbody> </table>			実績	収支計画	指定管理料	164,643,809	164,643,809	利用料金収入	40,069,100	35,000,000	その他収入	1,723,467	660,000	収入合計	206,436,376	200,303,809	支出	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>実績</th> <th>収支計画</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>人件費</td> <td>32,006,140</td> <td>32,821,200</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>148,152,623</td> <td>155,287,000</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>6,911,698</td> <td>9,217,000</td> </tr> <tr> <td>消費税</td> <td>2,587,100</td> <td>2,490,000</td> </tr> <tr> <td>支出合計</td> <td>189,657,561</td> <td>199,815,200</td> </tr> <tr> <td>(収支差額)</td> <td>16,778,815</td> <td>488,609</td> </tr> </tbody> </table>			実績	収支計画	人件費	32,006,140	32,821,200	事務費	148,152,623	155,287,000	事業費	6,911,698	9,217,000	消費税	2,587,100	2,490,000	支出合計	189,657,561	199,815,200	(収支差額)	16,778,815	488,609
		実績	収支計画																																							
指定管理料	164,643,809	164,643,809																																								
利用料金収入	40,069,100	35,000,000																																								
その他収入	1,723,467	660,000																																								
収入合計	206,436,376	200,303,809																																								
	実績	収支計画																																								
人件費	32,006,140	32,821,200																																								
事務費	148,152,623	155,287,000																																								
事業費	6,911,698	9,217,000																																								
消費税	2,587,100	2,490,000																																								
支出合計	189,657,561	199,815,200																																								
(収支差額)	16,778,815	488,609																																								

サービス向上の取組	サービス改善やサービス向上のために事業者が行っている特別な(仕様書等にはない)取組みは特になし。
-----------	--

3. 評価

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
収支計画・実績	効率的・効果的な支出	計画に基づく適正な支出が行われているか	×2	4	8
		支出に見合う効果は得られているか			
		効率的な執行等、経費縮減の具体的な取組は為されたか			
	収入の確保	計画通りの収入が得られているか	×2	4	8
		収入増加のための具体的な取組が為されているか			
	適切な金銭管理・会計手続	金銭の管理を適切に行っているか	×2	4	8
事業収支に関して適正な会計処理が為されているか					
(評価の理由) 「効率的・効果的な支出」では、外部委託契約を複数年契約にした上で入札により決定する等、効率的な執行に努めていた。 「収入の確保」では、事業計画上の稼働率66.6%を大幅に上回り、収支計画よりも多くの利用料金収入を確保している。 「適切な金銭管理・会計手続」では、金銭の管理を適切に行うとともに、法人の経理規定等に基づき、適正な会計処理が行われていた。					

サービス向上及び業務改善	適切なサービスの提供	提供すべきサービスが仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか	×2	4	8
		サービスの利用促進への具体的な取組が為されているか			
		利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか			
	業務改善によるサービス向上	実施計画と実際のサービス提供に「ずれ」が生じている場合、原因究明に必要な取組が為されているか	×2	3	6
		業務改善が必要な場合に、現状分析、課題把握、改善策の検討と実施が行われているか			
		業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか			
	利用者の意見・要望への対応	利用者ニーズの把握に努め、それを事業や管理に反映させる取組が為されているか	×2	4	8
		意見・要望の収集方法は適切だったか(十分な意見・要望を集めることができたか)			
		利用者からの苦情や意見に対して、迅速かつ適切に対応しているか			
(評価の理由) 「適切なサービスの提供」では、利用者の利便性を図り、エレベーターホール催事モニターやエレベーター内の音声案内により情報提供方法を工夫している。 「利用者への意見・要望への対応」では、意見箱の設置やホームページの意見募集欄など、様々な手段で意見・要望の聴取を行っている。また、苦情受付の対応と体制を明示して、苦情の解決に努めている。意見・要望や苦情などへの対応も適切である。					
組織管理体制	適正な人員配置	必要な人員(人数・有資格者等)が必要な場所に適切に配置されているか	×2	3	6
	連絡・連携体制	定期または随時の会議等によって所管課との連絡・連携が十分に図られているか			
	再委託管理	再委託先との連携調整が適宜・適切に行われ、業務の履行についても適切な監視・確認が為されているか			
	安全・安心への取組	事件・事故、犯罪、災害から利用者を守ることができる適切な安全管理体制となっているか(人員配置、マニュアル、訓練等)	×1	3	3
		緊急時に警察や消防など関係機関と速やかに連携が図れるよう、連絡体制を構築し、定期的な情報交換等を行っているか			
	法令遵守	個人情報保護、その他の法令遵守のルール(規則・マニュアル等)と管理・監督体制が整備され、適切な運用が為されているか	×0.6	4	2.4
	職員の労働条件・労働環境	スタッフが業務を適正に実施するための、適切な労働条件や労働環境が整備されているか	×0.4	3	1.2
環境負荷の軽減	環境に配慮した調達や業務実施が行われているか				
(評価の理由) 「法令遵守」では、各種規程等が完全に整備され、管理・監督体制も適正に整備されている。					
適正な業務実施	施設・設備の保守管理	安全な利用に支障をきたすことのないよう、施設・設備の保守点検や整備等を適切に実施しているか	×4	3	12
	管理記録の整備・保管	業務日誌・点検記録・修繕履歴等が適切に整備・保管されているか。			
	清掃業務	施設内及び外構の清掃が適切に行われ、清潔な美観と快適に利用できる環境を維持しているか			
	警備業務	施設内及び敷地内の警備が適切に行われ、事件・事故・犯罪等の未然防止に役立っているか			
	外構・植栽管理	外構の植栽を適切に管理(草刈、剪定、害虫駆除等)しているか			
	備品管理	設備・備品の整備や整頓、利用者が使用する消耗品等の補充が適切に行われているか			
(評価の理由) 全ての項目について適正に実施されている。 「施設・設備の保守管理」について、市と連携して1階・2階・6階・7階の和式トイレを洋式化し、高齢者等の利用者のための改修をおこなっている。					

4. 総合評価

評価点合計	70.6	評価ランク	C
-------	------	-------	---

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

- 「地域福祉情報バンク事業」及び「社会福祉研修センター事業」は着実に事業を展開しており、かつその内容はきめ細かく行われており、評価できる。
- 施設・設備の提供事業については、稼働率が事業計画及び前年度を上回っており、評価できる。
- 利用者からの意見要望等についても、概ね適切に対応しており、評価できる。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- 平成25年度についても、これまで以上に各事業を適切に実施するとともに、より高い市民サービスとなるよう努力すること。
- 引き続き、経費削減と利用者の増大に努めること。
- 引き続き、安全管理の徹底を図るとともに、利用者からの意見要望についても適切に対応し、接遇等の向上に努めること。