

## 指定管理者制度活用事業 評価シート(高齢センター)

### 1. 基本事項

施設名称	川崎市高齢社会福祉総合センター 「人材開発研修センター・保健福祉研究セン	評価対象年度	平成23年度
事業者名	・事業者名 社会福祉法人川崎市社会福祉協議会 ・代表者名 会長 斉藤 二郎 ・住所 川崎市中原区上小田中6-22-5	評価者	高齢者事業推進課長
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日	所管課	健康福祉局長寿社会部高齢者事業推進課

### 2. 事業実績

利用実績	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="5" style="text-align: center;">(1)人材育成研修</th> </tr> <tr> <th></th> <th style="text-align: center;">回数</th> <th style="text-align: center;">定員</th> <th style="text-align: center;">受講者数</th> <th style="text-align: center;">修了者数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>訪問介護員養成研修(2級課程)</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">40</td> <td style="text-align: center;">40</td> <td style="text-align: center;">35</td> </tr> <tr> <td>介護職員基礎研修※<sup>1</sup></td> <td style="text-align: center;">1</td> <td></td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>福祉職員向け現任研修</td> <td style="text-align: center;">40</td> <td style="text-align: center;">1,525</td> <td style="text-align: center;">1,236</td> <td></td> </tr> <tr> <td>特養等出前研修(モデル事業)</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">30</td> <td style="text-align: center;">27</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4社協共催管理者向けセミナー※<sup>2</sup></td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">300</td> <td style="text-align: center;">194</td> <td></td> </tr> <tr> <td>認知症研修</td> <td style="text-align: center;">7</td> <td style="text-align: center;">210</td> <td style="text-align: center;">164</td> <td style="text-align: center;">160</td> </tr> <tr> <td>介護福祉士資格取得準備講習</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">40</td> <td style="text-align: center;">37</td> <td></td> </tr> <tr> <td>重度訪問介護従事者養成研修</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">30</td> <td style="text-align: center;">19</td> <td style="text-align: center;">19</td> </tr> <tr> <td>予防給付マネジメント従事者等養成研修</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">40</td> <td style="text-align: center;">40</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>※<sup>1</sup>:介護職員基礎研修は昨年度受講者の補講のみ実施                  ※<sup>2</sup>:4社協共催。定員・受講者は対象地域(県域及び3政令市)の合計</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4" style="text-align: center;">(2)地域への普及啓発</th> </tr> <tr> <th></th> <th style="text-align: center;">回数</th> <th style="text-align: center;">定員</th> <th style="text-align: center;">参加者数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>福祉情報ミニ講座</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">120</td> <td style="text-align: center;">77</td> </tr> <tr> <td>福祉用具講座</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">20</td> <td style="text-align: center;">18</td> </tr> <tr> <td>介護講座</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">80</td> <td style="text-align: center;">72</td> </tr> <tr> <td>認知症講座</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">106</td> <td style="text-align: center;">97</td> </tr> <tr> <td>認知症サポーター養成研修支援</td> <td style="text-align: center;">57</td> <td></td> <td style="text-align: center;">2,108</td> </tr> <tr> <td>認知症キャラバン・メイトフォローアップ研修</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td></td> <td style="text-align: center;">89</td> </tr> <tr> <td>地域講座(出張講座)</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td></td> <td style="text-align: center;">131</td> </tr> <tr> <td>介護いきいきフェア※<sup>1</sup></td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">600</td> <td style="text-align: center;">710</td> </tr> </tbody> </table> <p>※<sup>1</sup>:介護いきいきフェアの定員は来場予定者数、参加者数は来場者数</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="text-align: center;">展示数</th> <th style="text-align: center;">電話相談</th> <th style="text-align: center;">来所相談</th> <th style="text-align: center;">研修生対応</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>福祉用具常設展示及び相談件数</td> <td style="text-align: center;">521</td> <td style="text-align: center;">15</td> <td style="text-align: center;">35</td> <td style="text-align: center;">116</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>介護・福祉資料等貸出</th> <th style="text-align: center;">保有数</th> <th style="text-align: center;">貸出数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>図書資料</td> <td style="text-align: center;">2,612</td> <td style="text-align: center;">220</td> </tr> <tr> <td>映像ソフト</td> <td style="text-align: center;">598</td> <td style="text-align: center;">280</td> </tr> <tr> <td>視聴覚機材</td> <td style="text-align: center;">9</td> <td style="text-align: center;">15</td> </tr> <tr> <td>高齢者疑似体験キット</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">12</td> </tr> </tbody> </table>	(1)人材育成研修						回数	定員	受講者数	修了者数	訪問介護員養成研修(2級課程)	1	40	40	35	介護職員基礎研修※ <sup>1</sup>	1		1	1	福祉職員向け現任研修	40	1,525	1,236		特養等出前研修(モデル事業)	1	30	27		4社協共催管理者向けセミナー※ <sup>2</sup>	1	300	194		認知症研修	7	210	164	160	介護福祉士資格取得準備講習	1	40	37		重度訪問介護従事者養成研修	1	30	19	19	予防給付マネジメント従事者等養成研修	1	40	40		(2)地域への普及啓発					回数	定員	参加者数	福祉情報ミニ講座	3	120	77	福祉用具講座	1	20	18	介護講座	4	80	72	認知症講座	2	106	97	認知症サポーター養成研修支援	57		2,108	認知症キャラバン・メイトフォローアップ研修	2		89	地域講座(出張講座)	5		131	介護いきいきフェア※ <sup>1</sup>	1	600	710		展示数	電話相談	来所相談	研修生対応	福祉用具常設展示及び相談件数	521	15	35	116	介護・福祉資料等貸出	保有数	貸出数	図書資料	2,612	220	映像ソフト	598	280	視聴覚機材	9	15	高齢者疑似体験キット	5	12
(1)人材育成研修																																																																																																																									
	回数	定員	受講者数	修了者数																																																																																																																					
訪問介護員養成研修(2級課程)	1	40	40	35																																																																																																																					
介護職員基礎研修※ <sup>1</sup>	1		1	1																																																																																																																					
福祉職員向け現任研修	40	1,525	1,236																																																																																																																						
特養等出前研修(モデル事業)	1	30	27																																																																																																																						
4社協共催管理者向けセミナー※ <sup>2</sup>	1	300	194																																																																																																																						
認知症研修	7	210	164	160																																																																																																																					
介護福祉士資格取得準備講習	1	40	37																																																																																																																						
重度訪問介護従事者養成研修	1	30	19	19																																																																																																																					
予防給付マネジメント従事者等養成研修	1	40	40																																																																																																																						
(2)地域への普及啓発																																																																																																																									
	回数	定員	参加者数																																																																																																																						
福祉情報ミニ講座	3	120	77																																																																																																																						
福祉用具講座	1	20	18																																																																																																																						
介護講座	4	80	72																																																																																																																						
認知症講座	2	106	97																																																																																																																						
認知症サポーター養成研修支援	57		2,108																																																																																																																						
認知症キャラバン・メイトフォローアップ研修	2		89																																																																																																																						
地域講座(出張講座)	5		131																																																																																																																						
介護いきいきフェア※ <sup>1</sup>	1	600	710																																																																																																																						
	展示数	電話相談	来所相談	研修生対応																																																																																																																					
福祉用具常設展示及び相談件数	521	15	35	116																																																																																																																					
介護・福祉資料等貸出	保有数	貸出数																																																																																																																							
図書資料	2,612	220																																																																																																																							
映像ソフト	598	280																																																																																																																							
視聴覚機材	9	15																																																																																																																							
高齢者疑似体験キット	5	12																																																																																																																							
収支実績	<table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: left;">(収入)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td style="text-align: right;">83,791,879</td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td style="text-align: right;">5,606,197</td> </tr> <tr> <td>その他収入</td> <td style="text-align: right;">50,000</td> </tr> <tr> <td>収入計</td> <td style="text-align: right;">89,448,076</td> </tr> </tbody> </table> </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: left;">(支出)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>人件費</td> <td style="text-align: right;">36,664,002</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td style="text-align: right;">27,212,243</td> </tr> <tr> <td>事業費(人材開発研修センター)</td> <td style="text-align: right;">15,884,551</td> </tr> <tr> <td>事業費(保健福祉研究センター)</td> <td style="text-align: right;">2,650,073</td> </tr> <tr> <td>支出計</td> <td style="text-align: right;">82,410,869</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">(収支差額) 7,037,207</p> </td> </tr> </table>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: left;">(収入)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td style="text-align: right;">83,791,879</td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td style="text-align: right;">5,606,197</td> </tr> <tr> <td>その他収入</td> <td style="text-align: right;">50,000</td> </tr> <tr> <td>収入計</td> <td style="text-align: right;">89,448,076</td> </tr> </tbody> </table>	(収入)		指定管理料	83,791,879	利用料金	5,606,197	その他収入	50,000	収入計	89,448,076	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: left;">(支出)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>人件費</td> <td style="text-align: right;">36,664,002</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td style="text-align: right;">27,212,243</td> </tr> <tr> <td>事業費(人材開発研修センター)</td> <td style="text-align: right;">15,884,551</td> </tr> <tr> <td>事業費(保健福祉研究センター)</td> <td style="text-align: right;">2,650,073</td> </tr> <tr> <td>支出計</td> <td style="text-align: right;">82,410,869</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">(収支差額) 7,037,207</p>	(支出)		人件費	36,664,002	事務費	27,212,243	事業費(人材開発研修センター)	15,884,551	事業費(保健福祉研究センター)	2,650,073	支出計	82,410,869																																																																																																
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: left;">(収入)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td style="text-align: right;">83,791,879</td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td style="text-align: right;">5,606,197</td> </tr> <tr> <td>その他収入</td> <td style="text-align: right;">50,000</td> </tr> <tr> <td>収入計</td> <td style="text-align: right;">89,448,076</td> </tr> </tbody> </table>	(収入)		指定管理料	83,791,879	利用料金	5,606,197	その他収入	50,000	収入計	89,448,076	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: left;">(支出)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>人件費</td> <td style="text-align: right;">36,664,002</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td style="text-align: right;">27,212,243</td> </tr> <tr> <td>事業費(人材開発研修センター)</td> <td style="text-align: right;">15,884,551</td> </tr> <tr> <td>事業費(保健福祉研究センター)</td> <td style="text-align: right;">2,650,073</td> </tr> <tr> <td>支出計</td> <td style="text-align: right;">82,410,869</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">(収支差額) 7,037,207</p>	(支出)		人件費	36,664,002	事務費	27,212,243	事業費(人材開発研修センター)	15,884,551	事業費(保健福祉研究センター)	2,650,073	支出計	82,410,869																																																																																																		
(収入)																																																																																																																									
指定管理料	83,791,879																																																																																																																								
利用料金	5,606,197																																																																																																																								
その他収入	50,000																																																																																																																								
収入計	89,448,076																																																																																																																								
(支出)																																																																																																																									
人件費	36,664,002																																																																																																																								
事務費	27,212,243																																																																																																																								
事業費(人材開発研修センター)	15,884,551																																																																																																																								
事業費(保健福祉研究センター)	2,650,073																																																																																																																								
支出計	82,410,869																																																																																																																								
サービス向上の取組	<p>研修・講座に参加していない者へのニーズ調査について、事業所への郵送アンケート、また試行実施として拠点施設来所者への聞き取りを行った。</p> <p>古くなった福祉機器展示を一掃し、かわさき基準の福祉機器の展示を開始したほか、より効果的な展示のため関係団体の協力を得て準備を進めた。</p> <p>研修について、時代やニーズに合わせて見直し、一部内容を入れ替えたほか、関係団体の要望を受けて施設への出前研修を試行実施した。</p> <p>普及啓発講座について、センターの周知も兼ねて、遺言書作成・地震対策・悪徳商法など、関心が特に高いテーマで実施した。</p> <p>震災を踏まえ、受講生用の防災ヘルメットを研修室に設置した。</p> <p>施設・設備管理の一元化、ガス契約の適宜見直し、郵便送付時の特約ゆうメール活用等により、経費削減に努めた。</p> <p>個人情報について法人の規定により厳重に管理したほか、プライバシーポリシーの入口への掲示やチラシへの記載を行った。</p> <p>入口への手指消毒液設置等により感染症対策に努めたほか、併設する長沢壮寿の里と共同での防災訓練等により安全管理への取組を推進した。</p>																																																																																																																								

3. 評価

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
適正な業務実施	人材育成研修	福祉の現場・時代のニーズ等に合わせた研修の提供が行われているか	5×2	4	8
		研修の実施回数・定員等は適切か			
	普及啓発講座等	地域・時代のニーズ等に合わせた講座等の提供が行われているか	5×2	3	6
		講座等の実施回数・定員等は適切か			
		福祉機器の展示・資料貸出等は、市民への介護の普及啓発として適切に行われているか			
	事業の周知	利用促進のため効果的な事業の周知・広報等を行っているか	5×1	4	4
	関係機関等との連携	関係機関及び地域との連携を積極的に行っているか	5×1	4	4
<p>(評価の理由)</p> <p>人材育成研修は、制度変更により受講者が減少した研修を廃止し事業者から要望があった出前研修を試行実施するなど、ニーズに合わせ見直しを行った点が評価できる。</p> <p>普及啓発講座等は、関心が高い話題を取り上げるなどの工夫を行ったほか、福祉機器展示の見直しを行ったことは評価できるが、年度中の入替が一部に止まった点は残念である。</p> <p>事業周知を市内施設へのチラシ配布や市政だよりの活用のほか、近隣町内会へ配布やタウン誌の記事掲載等、様々な手段で行った点が評価できる。</p> <p>関係機関等との連携は、区社協と積極的に連携したほか、近隣町内会への協力や情報提供、併設する長沢壮寿の里の行事の協力等を行った点が評価できる。</p>					
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	×1	3	3
		指定管理料に見合う事業効果は得られているか			
		効率的な執行等、経費削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	×1	3	3
		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	収入と預かり金等を区別し、適切に管理を行っているか	×1	4	4
		事業収支に関して適正な会計処理が為されているか			
<p>(評価の理由)</p> <p>支出について、ボリュームが大きく、経費がかかる研修を廃止して他の研修に置き換えたこともあるが、多額の収支残が生じている。(研修見直しを含めた)仕様の内容を満たし経費削減の取組も行った結果であるが、研修の見直しによって生じた差額はサービス向上に充てるべきと考える。また、福祉機器の展示内容の見直しが年度内に終了しなかった結果、執行残が発生したのは残念である。</p> <p>収入については受講料収入が計画通り得られていないが、市と協議の上、受講料が高額な研修の廃止や申込が少ない研修の定員維持を行った関係上やむを得ないと考える。</p> <p>金銭管理・会計手続については、複数人による確認や法人会計部署の回議を経る等、適切な管理に取り組んでいる点が評価できる。</p>					
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	×1	3	3
		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			
	業務改善によるサービス向上	サービス向上のための取組がなされているか	×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					
<p>(評価の理由)</p> <p>利用促進の取組は行ったものの、目立った利用アップまではなかった点が残念である。</p> <p>業務改善によるサービス向上は、自己点検や会議等で検討し、福祉機器展示の入替に着手したほか、改善すべき事項に対し適切に対処した。</p> <p>利用者の意見・要望への対応については、研修等の事後アンケートのほか郵送アンケートや施設での聞き取り等で潜在ニーズの把握に努めたこと、苦情等への対応について、処理要綱に基づき受付担当者・責任者等を定め、適切に対処したこと等が評価できる。</p>					

組織管理体制	適正な管理体制の構築	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	×1	3	3
		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			
	担当者のスキルアップ	業務知識や安全管理、法令遵守に関する研修が定期的に行われ、スタッフのスキルとして浸透しているか	×1	4	4
	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	4	4
		感染症への対策は適切に行われているか			
		実際に事故等が発生した場合の対応は適切であったか。また、再発防止の取り組みがなされたか。			
	コンプライアンス	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	×1	4	4
		個人情報の管理は適切に行われているか			
	(評価の理由) 適正な管理体制の構築は、関連資格保有者の配置、会議等による所管課との密な連携、庁舎会議参加・責任者の定期来所による委託業者との連携を行ったこと等は評価できるが、人事異動で所長の不在期間が生じたのは残念である。 担当者のスキルアップは研修・講座等へ積極的に参加した点が評価できる。 安全・安心の取組は対応マニュアルや防災訓練等による災害対応力向上、手指消毒液設置等の感染症対策を行ったほか、震災を踏まえ受講者用ヘルメットを設置した点が評価できる。 法令遵守について、個人情報を要綱に基づいて施錠等により適切に管理したほか、個人情報の保護・使用の基本方針を利用者に提示した点が評価できる。				
適正な施設管理	施設・設備の保守管理、清掃、警備等	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	×2	3	6
		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。			
		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			
		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			
		外構の植栽を適切に管理(草刈、剪定、害虫駆除等)しているか			
		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) 施設・設備の維持管理について、大規模修繕については市の予算の関係上対応できていない所もあるが、適切に管理を行っている。清掃及び警備については適切に行われている。植栽の管理は市が委託により実施しているが、問題なく管理されている。備品等の管理や消耗品の補充等は適切に行われているほか、温度・湿度が高いとの声が寄せられた介護実習室へ扇風機を導入した。				

#### 4. 総合評価

評価点合計	70	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

<p>積極的なニーズ調査や関係団体との意見交換等を行い、時代・ニーズに合わせた研修の入替等を行った点が評価できる。  会計処理や個人情報の管理等について、適切に管理を行うための体制等を構築し、実施している点が評価できる。  職員の積極的な研修受講や対応マニュアルの整備等による災害対応体制の構築のほか、委託業者との連携や監督・指導が適切に行われている点が評価できる。</p>
---

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<p>当該年度では実施途中であった、福祉機器展示のリニューアルを速やかに行い、充実した情報提供を行うこと。  施設の立地上難しい面もあるが、センターの知名度向上と利用促進を図ること。  研修の入替等により発生した収支差額については、できる限り、サービスの向上等へ使用するように努めること。</p>
--