

**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・保健福祉研究センター」	評価対象年度	平成24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

(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	32	31
高齢者福祉施設等出前研修	3		61	
4社協共催トップセミナー※2	1		171	
福祉職員向け現任研修	38	1,288	1,021	
認知症研修	7	230	158	153
介護福祉士資格取得準備講習	1	40	32	
重度訪問介護従事者養成研修	1	30	22	22
認知症の理解と家族支援のスキルアップ研修	1	40	44	
福祉用具ミニ相談会	1		40	

※2 横浜市、神奈川県、相模原市、川崎市

(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	4	120	195
福祉用具講座	1	40	13
介護講座	4	80	55
地域講座(出張講座)	4		112
介護いきいきフェア	1		825
認知症講座(キャラバン・メイト養成講座)	1	80	96
認知症講座(サポーター養成講座)	1		204
サポーター養成講座への支援	100		3,779
川崎市行政職員向けフォローアップ研修	1		29
認知症キャラバンメイト・フォローアップ研修	2		50

福祉用具常設展示及び相談件数	展示数	電話相談	来所相談	研修生対応	展示見学
	66	10	21	120	66

介護・福祉資料等貸出	書籍・雑誌		ビデオ・DVD	
	蔵書数	貸出数	所有数	貸出数
福祉関係	2,216	213	465	225
医療・看護関係	536	7	69	2
その他	40	4	74	5
合計	2,792	224	608	232

種類	保有数	利用者	利用数
視聴覚機材	9	4	16
高齢者疑似体験	5	1	5

収支実績

(収入) (単位:円)		(支出) (単位:円)	
指定管理料	83,856,820	人件費	39,934,755
利用料金	5,118,304	事務費	21,806,204
その他収入	50,000	事業費(人材開発研修センター)	16,862,688
収入計	89,025,124	事業費(保健福祉研究センター)	3,027,494
		支出計	81,631,141
		(収支差額)	7,393,983

サービス向上の取組

福祉用具展示ホールの改装:福祉用具の展示方法について大幅に見直しをかけている。また、古い物や破損している物を整理し、新たな福祉用具(無償貸与)の展示、外から福祉用具展示の様子が見える様にレースカーテンを外し、紫外線防止及びガラス飛散防止のためフィルムを貼っている。床にカーペットを敷き、屋内での使用に対しイメージがわくように工夫している。展示ホールにモニタを設置し、福祉用具の使用方法を映像で展示できるようにしている。各企業からの協力によって介護食等の展示も開始し、パンフレット置き場も、手に取りやすいように工夫し新している。

ホール並びに研修室のモニタを地デジ対応の液晶モニタへ変更:視聴覚教材の推進を図るべく、震災時のモニタの転倒や災害関連情報の受信等を想定し変更している。

電子複写機をホールに設置:来場者が自由に使用出来る様にした。また、研修受講生や書籍等の閲覧等で来館する利用者から多くの要望があり、利便性の向上を図っている。

市民の研修に対する意識を知るためのアンケートを実施:研修受講者に対するアンケート等に加え市民の研修に対する意識を知るためのアンケートを実施している。地域で実施されている認知症サポーター養成講座の開催者に協力を仰ぎ養成講座に参加した市民に対して実施している。

市内全事業者向けのアンケートの実施方法の見直し:回収率を上げるため、FAXによる回答を簡便にすべく片面のみとしている。アンケート自体が他の情報に埋もれないように、単体で発送している。

ホームページのリニューアル:トップページに見取り図をあしらい、各部屋をクリックすると写真がポップアップする仕組みにしている。

研修への周知方法や周知時期などを試行錯誤し、受講率をあげる取り組みを行っている。また、サポーター養成講座が開催しやすい仕組み作りに着手し、昨年度に比へ2倍近くの実績を得ている。

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、施設・設備管理の一元化、競争入札による管理委託業者の決定、併設施設と並行して上下水道の「共同住宅扱い」への契約変更によって経費削減に努めている。

個人情報について法人の規定によって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い、入口への手指消毒液設置等によって感染症対策に努めたほか、併設施設と共同での防災訓練等にて安全管理への取組を推進している。

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	10	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	10	4	8
		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	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	4	4	
<p>(評価の理由)</p> <p>人材育成研修は、市民の需要に敏感に反応するため、アンケート等から導かれた受講内容等を盛り込み、需要のない研修は廃止し、事業者から要望があった出前研修を実施するなど、ニーズに合わせ見直しを図り実施している。</p> <p>普及啓発講座等は、ホールを一新し、展示物の大幅な見直し、展示物の厳選、見やすさなど、様々な工夫の下、リニューアルされている。</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他、近隣町内会へ配布やタウン誌の記事掲載等、様々な手段で行っている。</p> <p>関係機関等との連携は、区社協と積極的に連携した他、近隣町内会への協力や情報提供等、地域と交流を図っている。</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	5	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	5	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	5	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>保守点検業務等については、施設総合管理業務とし業務の一元化を実施している。業者についても競争入札によって決定し、また、光熱費の削減にも努め経費削減の取組も行っている。</p> <p>収入については受講料等収入が計画通り得られていないが、受講料が高額な研修の廃止や、申込が少数の研修について定員維持を行った関係上、止むを得ない状況であった。</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。</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	5	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	10	4	8
		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	10	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>施設の老朽化に伴い、本市との調整の下順次着手し、快適な研修環境の提供に努めている。</p> <p>研修ニーズについては、様々なアンケートを重ね分析し、その結果を研修内容に反映できるよう試行錯誤を繰り返し、研修の継続や見直しに努めている。</p> <p>利用者の意見・要望への対応については、研修等の事前・事後アンケートのほか、事業者への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ている。また、苦情等への対応については、要綱に基づき受付担当者・責任者等を定め、適切に対処できる対応を整えている。</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	5	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	5	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)	5	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、再発防止の取組がなされたか。					
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	5	4	4	
	個人情報の管理は適切に行われているか				
<p>(評価の理由)</p> <p>適正な管理体制の構築については、関連する資格保有者の配置や、会議等による所管課との連携、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ている。</p> <p>担当者のスキルアップについて、研修機関として望ましい知識や技術習得のため研修や講座等へ積極的に参加している。</p> <p>安全管理の取組については、事前オリエンテーションの中で、事故防止について受講生に対して意識の向上を促している。また、感染症対策として、受付に手指消毒液を設置し、使い捨てマスクの準備を行い予防に努めた他、震災を教訓とし、受講生用ヘルメットを常備している。</p> <p>防災訓練としては、合築施設と共同で防災訓練を実施し夜間想定訓練時には、消防署の指導の下周辺住民にも参加している。</p> <p>法令遵守について、個人情報を要綱に基づき施錠等によって適切に管理した他、個人情報の保護・使用の基本方針を利用者に提示している。</p>					

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	10	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本市の予算関係上対応しきれていない箇所もあるが、一定の修繕を実施しながら適切に管理を行っている。また、保守点検等を含め施設の管理を総合的に委託することで、管理担当職員の業務軽減以外にも、日頃からの黙示点検や総合的な管理点検、軽微な修理等の実施を孤立的に実施している。 植栽の管理は本市が委託業務として実施し管理している他、備品等の管理や消耗品の補充等は適切に行われている。				

#### 4. 総合評価

評価点合計	74	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>展示ホールの大幅な見直しによって、サービス向上に努めている。          研修内容については、ニーズ調査や各関係団体との意見交換等を積極的に行い、利用者ニーズに合わせた研修の入替等を行っている。          会計処理や個人情報の管理等については、適切に管理を行うための体制等を構築し実施されている。          研修機関の職員として望ましい知識や技術習得のための積極的な研修受講や、防災に関して合築施設との連携が図られている。</p>
---

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<p>指導事項等なし。</p>
-----------------