

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23年7月26日

評価者：民間活用推進委員会

1. 業務概要

施設名	日進町老人福祉センター
指定期間	平成21年4月1日～平成24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 <li style="padding-left: 20px;">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 川崎市川崎区社会福祉協議会 代表者：会長 富田 順人 住所：川崎区砂子1-10-2 電話：044-722-5500
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	市民や利用者に十分な量及び質のサービスを提供できたか。	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、地域交流会として「血圧について」の講義を実施することで、教養の向上を図るとともに適切なサービスの提供に努めた。また、指定管理者は、利用者意見を把握するため、意見書箱の設置や講座終了後のアンケート調査を実施するなど、苦情受付体制を整備するとともに、「健康体操教室」や認知症予防に関する講演会の実施により、講座終了後に同好会に参加する方が増えるなど、利用者ニーズを把握し、サービス提供に努めた。
2	当初の事業目的を達成することができたか。	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。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。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。
3	特に安全・安心の面で問題はなかったか。	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。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。
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と増やすなどして、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。	毎年度終了後に、事業報告書の提出があり、その際に実地調査又はヒアリングを行い適切な履行状況の確認を行っている。また、年度途中においては、定期的に会議を開催し、運営上の課題等について、検討を図ってきた。
2	制度活用による効果はあったか。	<p>(サービス向上)</p> <ul style="list-style-type: none"> 指定管理者制度導入以前と比較して、利用者数は減少傾向にあるが、これは施設の立地場所として、近隣に簡易宿泊所があり、環境的に一般利用者の利用が進まないことが考えられる。しかしながら、利用者数は業務実績の1つの指標となることから、今後は指定管理者ならではの創意工夫により、利用者数を伸ばすことが課題であると考える。 <p>利用者数</p> <p>平成17年度：60,472人(指定管理導入前)</p> <p>平成21年度：54,685人</p> <p>平成22年度：54,427人</p> <p>教養講座</p> <p>平成17年度：255(指定管理導入前)</p> <p>平成21年度：246</p> <p>平成22年度：246</p> <p>行事</p> <p>平成17年度：5(指定管理導入前)</p> <p>平成21年度：11</p> <p>平成22年度：11</p> <p>(経費の削減)</p> <p>導入前は32,871千円であったが、指定期間平均では31,894千円となっており、年間約977千円の経費削減効果が認められる。</p> <p>その主な要因は人件費である。</p>
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	指定管理者制度導入以前と比較して、利用者数は減少傾向にあるが、講座や行事数は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を行っていると考え。利用者数は、業務実績の1つの指標となることから、今後は指定管理者ならではの創意工夫により、利用促進が課題である。
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、指定管理導入前と比較して、経費削減が図られていながら、サービスの質と量の提供が概ね維持されていること、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。

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。老人福祉センターは、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、引き続き指定管理者制度による管理運営が望ましいと考える。