

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	かわさき老人福祉・地域交流センター	評価対象年度	平成30年度
事業者名	・事業者名 社会福祉法人 川崎市川崎区社会福祉協議会 ・代表者名 会長 大橋 新太郎 ・住 所 川崎市川崎区富士見1-6-3	評価者	高齢者在宅サービス課長
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日	所管課	健康福祉局長寿社会部高齢者在宅サービス課

2. 事業実績

利用実績	(1) 利用者数 (2) 入浴者数 (3) 教養講座 (4) 行 事 (5) 機能回復訓練 (6) 地域交流センター事業利用者数	42,150人 (個人 31,477人、団体 10,673人) 10,423人 (191日) 4,713人 (12講座、208回) 1,104人 (7行事、27回) 780人 (22回) 7,361人 (個人利用なし、団体7,361人)
収支実績	○収入 (内訳) 委託料 施設利用料収入  ●支出 (内訳) 人件費 事務費 事業費  ◎収支差引額	53,649,754円 52,335,279円 1,314,475円  48,744,020円 25,750,718円 19,417,545円 3,575,757円  4,905,734円
サービス向上の取組	行事や講座へ参加する方だけでなく、本市地域包括ケアシステム推進ビジョンの理念を踏まえ、高齢や体調などが原因でセンターの利用が困難になった方についても、介護サービス導入や医療機関受診に向けて関係機関と積極的に連携を図っている。また、合築施設との共用掲示板の設置によるイベント情報などの一元管理や、車いすの常備、安全対策としての守衛の配置など、市民が利用しやすい環境づくりに努めている。	

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	心身への配慮	高齢者の心身への配慮について適正だったか	4	4	3.2
	地域交流の実施	地域に根ざした施設として、地域交流は積極的に実施したか	4	4	3.2
	介護予防の取組	介護予防に資する取組を実施したか	4	3	2.4
	団塊世代へのアプローチ	団塊世代の利用の促進に資する取組を実施したか	4	4	3.2
	(評価の理由) ・来所する高齢者に対して積極的に声掛けを行い、心身の状況の把握及び相談に応じている。また、高齢や体調などが原因でセンターの利用が困難になった方に対しても、関係機関と連携しながら、適切なサービス等を受けられるような対応を行っている。 ・地域に根ざした施設として、地域の保育園や看護短大等の学生などと各種行事の開催をとおして交流を積極的に行うとともに、合築施設であることも文化センター等の利用者との交流も図っている。また、地域交流センター事業として地区社協との共催によることも食堂を試行的に実施するなど、新たな取組も見られた。 ・介護予防に資する取組について、老化防止や寝たきり予防を目的とした講座や機能回復訓練事業を実施したほか、製薬会社と連携した介護予防の啓発活動や健康運動指導士による講演の実施など、介護予防に資する取組を行っている。 ・団塊世代の利用促進について、市政だより等の広報媒体だけでなく、図書館や大型スーパーへのチラシの配架なども積極的に行い、団塊世代を含めた新規利用者の確保に努めている。また、高齢者の関心が高まっているスマートフォン・タブレットを使用した講座の開催や諸室の清潔感を保つための細かい配慮をするなど、より多くの方が利用できる環境づくりに努めている。				
収支計画・実績	適切な収入の確保	計画通りの収入が得られているか	2	2	0.8
	収入増加の取組	収入増加のための具体的な取組が為されているか	2	3	1.2
	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。また、経費縮減の取組がなされているか	5	3	3
	適切な会計処理	適正な会計処理が為されているか	5	3	3
(評価の理由) ・適正な収入の確保については、計画通りの収入が得られなかった。 ・収入増加の取組については、ホームページに施設概要、イベント情報などを掲載して広報するとともに、パンフレットを作成し、利用を希望する来館者に対して提供することにより、施設の認知度向上を図っている。 ・計画に基づく適正な支出等については、概ね計画に基づく事業実施が行われ、指定管理料の範囲内において、適正な執行が行われている。また、効率的な執行等、経費縮減については、消耗品の一括購入や、書類の郵送を来館時の手渡しに切り替えるなどの取組を行っている。 ・適切な金銭管理・会計手続については、帳簿等の関係資料を整備し、適正な処理に努めている。					

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。	10	3	6
	業務改善によるサービス向上	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。また、具体的な効果があらわれたか。	10	4	8
	利用者ニーズの把握	利用者ニーズの把握に努めたか。また、利用者ニーズを事業や管理に反映させる取組がなされているか。	5	4	4
	利用者の意見への対応	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。	5	4	4
	(評価の理由) ・適切なサービスの提供について、利用者のニーズを反映した施設運営を心掛けており、講座や行事の積極的な実施に加え、居心地の良い環境に配慮することで、サービスの利用促進に向けた取組を行っている。 ・業務改善によるサービスの向上については、利用者の平等な利用のために、抽選方法を改善するなど、施設の利用ルールづくりに取り組んだ。 ・利用者ニーズの把握については、利用者満足度調査の実施、館内に意見箱を設置し、把握する体制を整えているほか、講座終了後にアンケート調査により利用者のニーズを把握し、事業運営に反映できるよう努めている。 ・利用者の意見への対応については、迅速かつ適切な対応に努め、反映した点の周知を行っており、利用者意見を反映した備品の整備等を行っている。また、利用者間のトラブルが多い案件については職員がその時間帯にサポートにつくなどのトラブル回避策を講じている。				
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	4	4	3.2
	連絡・連携体制	定期または随時の会議等によって連絡・連携が十分に図られているか	4	4	3.2
	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	4	3	2.4
	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	4	3	2.4
	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) ・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、定期的に情報交換等を行っているか ・事故発生時の対応について適切だったか、また、再発防止に取り組んだか	4	4	3.2
	コンプライアンス	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	4	3	2.4
(評価の理由) ・適正な人員配置については、職員がローテーションで勤務するとともに、嘱託医・看護師の専門職を配置し、健康相談事業を行った。また、警備員の配置や窓口受付員の委託化を通じて、利用者の利便性向上に努めた。 ・安定的な施設管理を行うため、合築施設との定期的な連絡会議の開催により、施設管理等に関する協議を行うなど、十分な連絡・連携が図られている。 ・再委託管理については、合築施設の意見を踏まえた総合設備保守委託などの実施や、職員立ち合いによる検査確認を実施した。 ・担当者のスキルアップについては、施設の管理・運営に必要となる知識の習得に向けた研修に参加するなどして、業務知識や安全管理の向上に努めている。また、 ・安全・安心への取組については、警備員を配置して、施設全体の安全確保に努めているほか、防災計画の策定や緊急連絡体制を事務所内に掲示など、緊急時に迅速に対応できる体制を整えており、また、台風等の接近時においては、風雨の状況を見極めた上で、臨時に講座等を延期したり、利用者へ帰宅を促すことで、安全管理体制の確立に努めている。 ・コンプライアンスについては、川崎市個人情報保護条例や法人独自の個人情報保護規定に基づき、利用者への同意、保管体制等について、適切な運用に努めている。また、その他の法令、職員倫理綱領や行動基準についても遵守している。					
適正な施設管理	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 ・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	4	3	2.4
	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。	4	3	2.4
	清掃・警備業務	・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 ・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	4	4	3.2
	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	4	3	2.4
	(評価の理由) ・施設・設備の保守管理については、各種の備品を整備したり、所管課と連携し、外構や共有部分も含めた施設設備の整備を行い、専門業者による建築設備点検や職員による施設点検を適宜行うなど、適切な管理が図られている。 ・管理記録の整備・保管や各種業務については、業務実施後、その都度職員が確認を行い、業務日誌により記録し、管理・保管に努めている。 ・清掃や衛生管理については、平成26年度に発生した感染症の再発を防止すべく、利用者への呼びかけや持ち物の確認を行うとともに、入浴事業に関しては外部業者へ委託して水質検査を実施している。警備については、合築施設として老人福祉センター以外の利用者も多く出入りすることから、警備員や防犯カメラを活用して不審者の入館の把握管理を行うなど、施設全体の安全確保に多くの労力を費やしている。				

#### 4. 総合評価

評価点合計	69.2	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

概ね計画に沿った事業実施ができており、全体的に安定した管理運営がなされている。また、老人福祉センターの目的である各種相談の実施、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適切に供与することができており、全体的な管理・運営について、総合評価の結果から適正であると評価できる。

外部業者による各種点検の実施や必要な備品の購入、空気清浄機の設置など、清潔で居心地の良い環境の維持に努めるとともに、合築施設や地域の保育園と共同でイベントを実施することによる様々な人が交流できる機会の創出など、地域に根ざした施設としての取組も行った。

また、多くの人が入り出る合築施設という特性を踏まえ、各施設共有の掲示板を設置してイベント情報等をわかりやすく表示するなど、利用者の利便性向上を図るための取組を行ったことは評価できる。

地域交流センター事業については、利用率(稼働率)増加の取組として施設の認知度向上に向けた広報を行い、昨年度の施設利用料収入額を超える収入があったことは評価できるが、平成30年度も利用実績は計画を下回ったため、次年度は更なる取組が必要となると考える。一方で、地区社協との共催によるこども食堂を試行的に実施するなど、新たな事業に取り組んでいることは評価できる。

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

令和元年度から新たな指定管理期間となり、指定管理者もこれまでの川崎区社会福祉協議会単独から川崎市社会福祉協議会とのグループ団体となったことから、これまでの事業運営の実績やノウハウの全市的な共有、市・各区社会福祉協議会や他都市の社会福祉協議会との情報交換等を通じた企画力・調整力を発揮し、地域の介護予防拠点としての機能の充実、多くの地域住民が利用したくなるようなより魅力ある施設運営をすること。

また、地域包括ケアシステムの構築の中で、地域に根ざした施設として、近隣施設や合築施設等と連携しながら地域交流の推進を図るとともに、より効果的・効率的な施設運営を行うこと。

地域交流センターについては、利用実績は伸びているものの計画値には達しなかったことから、他の施設や法人が実施している取組について情報収集、実践するなど、認知度向上、利用率(稼働率)向上のためにより効果的な取組を行うこと。