

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	かわさき老人福祉センター・地域交流センター	評価対象年度	令和2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 佐藤 忠次 ・住 所 川崎市中原区上小田中六丁目22番5号	評価者	高齢者在宅サービス課長
指定期間	平成31年4月1日～令和6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 ※緊急事態宣言等のため、令和2年4月11日から5月31日まで施設休館。	20,376人 (個人12,317人、団体8,059人) 7,091人 (154日) 2,083人 (11講座、123回) 20人 (2行事、3回) 871人 (47回)
収支実績	○収入 (内訳) 指定管理料 事業収入 その他収入  ●支出 (内訳) 人件費 事業費 事務費 地域交流センター事業費 地域交流センター消費税 返還金  ◎収支差引額	51,789,377円 50,566,045円 1,220,732円 2,600円  44,339,297円 26,226,651円 1,721,114円 6,706,475円 8,330,909円 1,017,000円 337,148円 7,450,080円
サービス向上の取組	地域包括ケアシステムにおける地域交流、介護予防の拠点施設として、新型コロナウイルス感染症対策に留意しつつ、高齢者の介護予防に資する取組として、機能回復訓練や各種健康増進事業などを実施するとともに、高齢者に対する教養の向上、レクリエーション及び健康増進のための便宜の供与の充実など、利用者の生きがいづくりに寄与する地域の福祉施設としてのサービス向上に取り組んでいる。また、「こども食堂」や「料理・お菓子作り教室」、「春のつどい」など地域交流を目的としたプログラムを新型コロナウイルス感染症に配慮しながら、実施・企画しており、積極的に地域交流に取り組んでいる。	

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	心身へのきめ細やかな配慮	高齢者の心身への配慮について適正かつきめ細やかだったか。	4	3	2.4
	地域交流の推進	地域に根ざした施設として、地域交流は積極的に実施し、推進しているか。	4	4	3.2
	介護予防のための取組の充実	介護予防に資する取組が前指定管理期間よりも充実しているか。	4	3	2.4
	施設の利用促進	新たな利用者の確保策など、施設の利用促進に資する取組を実施したか。	4	3	2.4
	(評価の理由)	<p>・高齢者への心身の配慮について、日常生活の諸問題についての相談や高齢者の疫病予防等心身の健康について相談に応じ、医師と看護師による専門的立場から適切な助言・指導を行うことで心身の変化を見逃さないよう配慮がなされており、アクリル板の設置や入浴者数の制限など新型コロナウイルス感染症予防対策に取組み、心身への配慮がなされている。また、感染症予防とともに、より多くの利用者が参加できるような講座の手法等の検討をするなど、次年度へ向けた改善に取り組んでいる。</p> <p>・地域交流の推進について、新型コロナウイルス感染症に配慮しつつ、「こども食堂」や「料理・お菓子作り教室」、「春のつどい」など、地域交流を目的としたプログラムを企画・実施している。また、複合施設の利点を生かして、こども文化センターや障害者情報文化センターと協働しつつ、行事を開催し、高齢者・児童・障害者などの地域・世代間交流を図り地域の活性化に寄与している。感染症対策のため、応募定員の制限、食堂のテイクアウト、展示会形式での行事開催など、実施方法を工夫しつつ、積極的に地域交流事業の企画・検討がなされており、こども食堂の利用者は昨年の96人から268人に大幅に増加した。さらに、令和2年度に感染症対策のため中止となった各行事等については、関係機関等と実施に向けて調整・検討をしており、次年度の開催に向けて取り組んでいる。</p> <p>・介護予防のための取組の充実について、区役所保健福祉センターや地域交流支援センター等の関係機関と連携を図り、介護予防に関する事業を実施し、事業終了後も一人一人が同好会(OB団体)や自主グループをつくり、主体的に活動を続けられるよう支援している。また、令和2年度に中止となった講座や事業については、再開できるよう準備しており、次年度の事業充実に努めている。</p> <p>・施設の利用促進について、利用者へのアンケート調査を細分化し、ニーズの把握に努め、その結果に基づき講座や行事の企画がなされている。また、講座を受講している男性の割合が少ないことから、「デジカメ講座」を設け、受講者募集のチラシ配布や掲示の際に、「男性受講者も大歓迎」などの文言を入れるなど新たな利用者確保の取組がなされている。また、「初心者向け使える英会話」、「初めての水墨画」等、新しい世代や男性向け講座の開設を準備しており、次年度以降の利用促進に取り組んでいる。</p>			

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、経費削減の取組がなされているか。また経費削減のために利用者の利便低下や安全・安心の疎外となっていないか。	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) ・適切な収入の確保について、地域交流センター事業の利用料収入と、新型コロナウイルス感染症に伴う緊急事態宣言等による休館中の既予約分利用料との合計額が計画収入を下回っている。 ・収入増加の取組について、チラシの定期発行や外部のイベントで利用促進のPR活動を行うなどの取組がなされている。さらに、「ふれあいネット」の導入や4回以上の利用団体への割引制度など、収入増加のための取組を積極的に実施している。 ・効率的・効果的な支出について、概ね計画に沿った支出が行われている。また、事務関係消耗品の徹底した節減や物品購入時の複数業者の価格比較による安価での購入、利用者へごみの持ち帰りを促す声掛けなどの取組がみられる。 ・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。また、その効果が表れているか。特に、利用者が増加した場合の要因も確認すること。	10	3	6
	業務改善によるサービス向上	業務改善のための指針があるか。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	3	6
	利用者ニーズの把握及び事業への反映	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。さらに、独自性が見られるか。	5	3	3
	利用者の意見への積極的な対応	利用者からの苦情や意見の受付体制が整備されているか。また、苦情や意見に対して、迅速かつ適切に対応しているか。	5	3	3
(評価の理由) ・適切なサービスの提供について、新型コロナウイルス感染症の影響に伴う緊急事態宣言等により、一部事業の中止又は縮小があったものの、利用者のニーズに合わせた講座や行事の企画、日常生活上の諸問題に対する相談、助言・指導の実施など、概ね仕様書に基づく運営がなされており、適切にサービスが提供されている。 ・業務改善によるサービス向上について、職員ミーティング等を積極的に行い、予定や問題点等を共有し、定例職員会議において、業務遂行にあたり課題を整理し、改善に取り組んでいる。 ・利用者ニーズの把握及び事業への反映について、講座終了時のアンケート調査や意見箱設置など積極的に利用者の声を聞く取組がなされている。また、利用者懇談会の中で、頂いた意見などを即座に反映する取組がなされている。 ・利用者の意見への対応について、日頃から利用者との積極的なコミュニケーションを心がけるとともに館内に意見箱を設置し、利用者の意見や要望を把握する取組がなされている。また、意見、要望、苦情については、迅速かつ適切な対応に努め、運営に反映する取組がなされている。					
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	3	2.4
	連絡・連携体制の充実	定期または随時の会議等によって職員間や所管課等との連絡・連携が十分に図られているか。	4	3	2.4
	再委託管理の徹底	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。また、それが徹底されているか。	4	3	2.4
	担当者のさらなるスキルアップ	業務知識や安全管理、法令遵守に関する研修等、スキルアップのための取組が充実しており、スタッフのスキルとして浸透しているか。また、その習得状況を確認するための取組があるか。	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	3	2.4
	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、所管課との連携のほか、合築施設で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・連携体制が図られている。 ・再委託管理について、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するなど日常的な監視確認が行われている。 ・担当者のスキルアップについて、老人福祉センター等連絡会議等による業務知識などの共有のほか、ふれあいネットやクレーン対応に係る研修を受講し、職員間で共有することで職員の資質の向上に努めている。 ・安心・安全の取組について、防犯カメラの設置や警備員の配置など施設の安全確保に努めており、「安全管理マニュアル」などに基づき、緊急時に迅速に対応できる体制が整えられている。また、台風などの悪天候が想定される場合には、風雨の状況を見極めた上で、事前周知をし、利用者の安全確保を図るなど、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・設備の保守管理及び快適な利用環境の維持	・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かつ速やかに実施しているか。 ・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	3	2.4
	外構・植栽管理及び美観向上のための取組	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。また、美観向上のための積極的な取組をしているか。	4	3	2.4
(評価の理由) ・施設・設備の保守管理については、各種備品の整備、消耗品等の補充のほか、所管課と連携し、共有部分も含めた施設設備の整備を行っている。また、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い、早期段階での修繕を行うなど適切な管理が図られている。 ・管理記録の整備・保管については、業務日誌・点検記録・修繕履歴等の整備・保管が適切に行われている。 ・清掃については、利用者が快適に施設を利用することができるよう清掃業務を委託し、清潔な環境を維持した。また、警備業務については、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、入館者の把握・管理を行っている。 ・外構・植栽管理等については、管理する植栽が敷地内にない。					

#### 4. 総合評価

評価点合計	60.4	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>地域交流事業を始めとした主催事業については、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から中止した事業があったが、市内の感染状況を踏まえながら各種事業を実施しており、感染症対策に留意しつつ、工夫しながら、地域交流に積極的に取り組んでいる。また、高齢者の日常生活を送るために必要な能力の維持・増進を図るプログラムを企画・実施するほか、合築施設との定期的な連絡会議を開催し、情報共有等を図っており、施設特性を踏まえた施設運営を行っている。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の拡大により、当初計画していた通りの事業実施は困難な年であったが、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、感染症対策を講じながら可能な限り供与しており、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認められる。</p>
---

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<p>市内全区で老人福祉センターを管理運営しているスケールメリットを活かし、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のための施策を推進すること。</p> <p>また、地域包括ケアシステムの構築の中で、感染症対策に留意しつつ、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。</p> <p>なお、事業執行に際しては、新型コロナウイルス感染症の状況が不透明な中でも、各種事業の実施のための工夫や、減少した利用者数の回復、新規利用者の獲得手法などについて十分に検討を行い、高齢者のいきがいくりの場や介護予防機能といった施設の役割を十分に果たすための取組を行うこと。</p>
--