

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4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 浮岳 堯仁 ・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 (6) 多世代交流・地域交流に関する取組	24,422人 (個人11,467人、団体12,955人) 6,879人 (192日) 2,795人 (14講座、188回) 1,438人 (17行事、31回) 1,177人 (64回) 1,393人 (28回)
収支実績	○収入 (内訳) 指定管理料 事業収入 ●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 ◎収支差引額	53,402,146円 50,813,516円 2,588,630円 42,389,233円 19,193,909円 1,917,509円 9,108,893円 11,151,922円 1,017,000円 11,012,913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。 ・「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・実施しており、積極的に地域交流・多世代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
	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。	6	3	3.6
	地域交流の推進	地域に根ざした施設として、地域交流を積極的に実施し、推進しているか。	6	4	4.8
	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。	6	3	3.6
	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。	6	3	3.6
	適切な臨機の対応	通常の施設運営に影響をきたす事由が発生した際に、適切に対応し事業を実施しているか。	4	4	3.2
適正な業務実施	(評価の理由) 【心身への配慮】 ・高齢者への心身の配慮について、利用者に対し意識的に声掛けを行うことで心身の状況把握に努めるとともに、医師と看護師による専門的立場からの適切な助言・指導を行うことで、心身の変化を見逃さないよう、きめ細やかな心身への配慮がなされている。また、感染症対策を継続しつつも、より利用者のニーズを捉えた事業手法等についての検討を行うなど、次年度へ向けた改善に取り組んでいる。 【地域交流の推進】 ・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行事を開催し、高齢者・児童・障害者を含む、地域・世代間交流を図ることで、地域コミュニティの活性化に寄与しており、感染症対策のため、食堂のテイクアウト、開催場所の変更、展示会形式での行事開催など、実施方法を工夫しつつ、積極的に地域交流を図っていると評価できる。さらに、終活や食生活、ネット社会等の関心事に係る講演会を計画し、次年度以降の開催に向けて取り組んでいる。 【介護予防の取組】 ・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包括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、機能回復訓練の講座内容を見直し、より利用者ニーズに沿った事業実施を検討するなど、次年度の事業充実に努めている。 【施設の利用促進】 ・施設の利用促進について、利用者へのアンケート調査などによる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「パソコン・スマホ・タブレットなんでも相談会」を開設するほか、英会話や水墨画等に関する講座を実施するなど、利用者ニーズを踏まえつつ、新たな利用者確保の取組がなされている。また、関係機関との会議等における利用者獲得の協力要請について検討しており、次年度以降の利用促進に取り組んでいる。 【適切な臨機の対応】 ・通常の施設運営に影響をきたす事由が発生した際の対応としては、新型コロナウイルス感染症の対策としての十分な換気や毎日の消毒・清掃作業による衛生管理の徹底のほか、適切な利用者への注意喚起など、市内の感染状況等を踏まえた感染症対策を講じつつ、講座等については、内容に応じて定期的な開催に加え、不定期での開催をするほか、場所の変更・調整、展示会形式での行事開催など、実施方法を工夫しながら事業を実施しており、クラスターも発生していない。				

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	4	1.6
	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	4	1.6
	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
<p>(評価の理由)</p> <p>【収入確保】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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は計画収入を上回って達成することができている。 <p>【収入増加の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> 収入増加の取組について、行事等で利用促進のPR活動を行うなどの取組を行っており、休日利用率・平日利用率ともに、目標値を上回ることができている。 <p>【効率的・効果的な支出】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 <p>【適切な会計処理】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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、具体的な効果があったか。	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
<p>(評価の理由)</p> <p>【適切なサービス提供】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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対策に留意しつつ、利用者のニーズに合わせた講座や行事の企画・実施、日常生活上の諸問題に対する相談、助言・指導のほか、地域交流事業を含む各種事業を実施しており、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。 <p>【業務改善によるサービス向上】</p> <ul style="list-style-type: none"> 業務改善によるサービス向上について、セルフモニタリングによる自己評価を実施するほか、職員ミーティング等を積極的にを行い、予定や問題点を共有し、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。 <p>【利用者ニーズ把握・反映】</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者ニーズの把握について、意見箱の設置や利用者満足度調査の実施のほか、講座終了時のアンケートを実施するなど、利用者ニーズを把握する取組を行っており、利用者意見を踏まえて、講座の内容や開催回数等を決定するなど、事業運営に反映させている。 <p>【利用者意見への対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者の意見への対応について、苦情解決実施要綱に基づき苦情解決体制を構築している。また、利用者の意見・要望については、日頃から、職員間で情報共有及び協議し、実現可能な意見等は迅速に対応している。 					
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
	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	<ul style="list-style-type: none"> 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、定期的な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
	個人情報等の適切な管理及び法令遵守	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 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
<p>(評価の理由)</p> <p>【適正な人員配置】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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し、健康相談については、嘱託医・看護師の専門職を配置するなど、適正な人員配置を図っている。 <p>【連絡・連携体制】</p> <ul style="list-style-type: none"> 連絡・連携体制については、毎日のミーティングや業務日誌、グループウェアを活用した情報共有のほか、定期的な職員会議等で協議するなど、職員同士の連絡・連携が密に図られている。また、必要に応じて所管課や地域包括支援センターなどの関係機関と連携しており、連絡・連携体制が整えられている。 <p>【担当者のスキルアップ】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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、ふれあいネットや他施設の視察による研修を実施し、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。 <p>【安全・安心への取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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等に基づき、緊急時に迅速に対応できる体制が整えられている。また、職員が定期的に館内巡回をすることで、利用者間トラブルや事故の未然防止を図っており、安全管理体制の確立に努めている。 <p>【個人情報管理・法令遵守】</p> <ul style="list-style-type: none"> 個人情報の管理や法令遵守については、個人情報保護法や個人情報保護規定に基づき、利用者への同意、講座参加者の名簿等の保管、廃棄など、適切な運用に努めており、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。また、再委託管理については、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おり、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	<ul style="list-style-type: none"> 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かつ速やかに行われているか。 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。 	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
<p>(評価の理由)</p> <p>【施設保守管理・利用環境】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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おり、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。 <p>【外構・植栽管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> 外構・植栽管理等については、玄関周りなど、敷地内の清掃による美観向上に努めている。 					

4. 総合評価

評価点合計	62.8	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

・新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、市内の感染状況等を踏まえながら、工夫しつつ各種事業を実施しており、専門的な講師の指導のもと、介護予防の要素を盛り込んだ講座のほか、日常的な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・実施した。

・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事業にも取り組んでおり、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いる。

・地域交流センター事業については、新型コロナウイルス感染症の影響が継続している中においても、利用率の計画値を達成しており、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。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

・事業執行に際して、各種事業の実施のための工夫や、コロナ渦で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・健康づ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。

・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。

・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。