

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	さいわい健康福祉プラザ	評価対象年度	令和元年度
事業者名	・事業者名 川崎市・幸区社会福祉協議会 ・代表者名 (代表法人)社会福祉法人川崎市社会福祉協議会 会長 佐藤 忠次 ・住 所 川崎市中原区上小田中6-22-5	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～平成36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	36,799人 (個人26,047人、団体10,752人) 1,873人 (217日) 4,357人 (30講座、205回) 13,173人 (18行事、59回) 1,609人 (36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  ◎収支差引額	38,427,763円 37,833,156円 588,107円 6,500円  30,505,511円 24,517,875円 3,930,359円 2,057,277円  7,922,252円
サービス向上の取組	利用者の健康志向の高まりによるニーズ増加に応え、運動系講座の自由参加や看護職員による手軽な脳トレやストレッチを実施し、介護予防の取組に貢献している。また、スマートフォン・タブレット講座は、参加者の習熟度別に2種類の講座を開催するなど利用者のニーズに合わせた取り組みを行っている。	

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	3	2.4
	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) ・心身への配慮について、ロビーに相談スペースを設置して看護師が積極的に声掛けすることで、利用者が気軽に相談しやすい雰囲気づくりに取り組んでいる。また、生活保護や独居の利用者について、体調悪化時や長期間の来館がない場合の対応を、関係機関と連携して行っている。 ・地域交流の推進について、プラザ祭りを隣接する幸区役所主催の幸区民祭と同日開催として来場の者確保に努めた。また、地域の協力を得ながら実施した「手仕事の会」では、手作りの作品を近隣の障害者施設等に寄付して社会貢献事業に寄与するとともに、参加者自身の生きがいづくりに大きな役割を果たしている。 ・介護予防のための取組の充実について、機能回復訓練を自由参加方式とし、より多くの利用者が気軽に介護予防に取り組めるように配慮している。また、嘱託医による講演会の開催や一般講座とは別に男性限定の栄養講座を開催するなど、特段の工夫がみられる。 ・施設の利用促進について、関係機関から協力を得ながら様々な媒体を通じて利用促進のための広報に取り組んでいる。また、人気の高いスマートフォン・タブレット講座については、習熟度に分けて講座を2つに分けて実施するなどし、好評を得ている。				
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。	/	/	/
	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。			
	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。	7	3	4.2
	適切な会計処理	適正な会計処理が為されているか。	7	3	4.2
	(評価の理由) ・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、適正な執行が図られている。また、デイサービス跡地の備品の調達について、関係機関の不要物品の受け入れをする経費削減の取組がみられる。 ・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するとともに、他の経理と区分し、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)					
<ul style="list-style-type: none"> <li>適切なサービスの提供について、概ね計画に基づく施設運営が図られており、利用者のニーズを踏まえながら新規講座の企画や開催回数の拡充など行った。また、体操系講座を自由参加とすることで、都合に合わせて参加できるなど好評を得た。</li> <li>業務改善によるサービスの向上については、日誌や毎朝のミーティングの中で職員間での情報共有及び課題検討を行うなど、必要に応じて課題改善に取り組んでおり、サービスの向上に努めている。</li> <li>利用者ニーズの把握については、一般利用者懇談会及び利用団体の懇談会の開催のほか、利用者満足度調査の実施、館内に意見箱を設置したことで、利用者ニーズを積極的に把握できる体制を整えるとともに、利用者との協議をしながら運営に反映するよう努めている。</li> <li>利用者の苦情や意見への対応については、団体の規定等に基づき、受付・解決に向けた体制を確保している。</li> </ul>					
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>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)。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	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)					
<ul style="list-style-type: none"> <li>適正な人員配置については、川崎市社会福祉協議会より出向している専任職員がローテーションで勤務し、専門的な立場から健康相談を受け付けられるように嘱託医や看護師を配置するなど、適正な人員配置を図っている。</li> <li>連絡・連携体制については、日誌や毎朝のミーティング等を通じて、利用者の状況や事故の防止策などの情報共有に努めているほか、必要に応じて地域包括支援センターや区役所などの関係機関とも連携するなど、利用者が安心して利用できるような体制を整えている。</li> <li>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。</li> <li>担当者のスキルアップについては、他の老人福祉センターの施設見学や、施設の管理・運営に係る研修に参加するなどの取組を行っている。また、研修で得られた情報を職場内で共有し、日々の業務に反映する取組がなされている。</li> <li>安全・安心の取組については、災害発生時対応マニュアルに基づき対応する体制を整えている。また、入浴については、必要に応じて血圧測定をするなどし、単独で入浴しないよう声掛けを行うことで入浴事故を防いでいる。</li> <li>コンプライアンスについては、川崎市個人情報保護条例及び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。</li> </ul>					
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"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ul>	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)				
<ul style="list-style-type: none"> <li>施設・設備の保守管理については、日頃から不良箇所の発見に努め、設備に不具合が発生した場合には必要な維持補修を行うなど、利用者の安全性や利便性の向上に取り組んでいる。</li> <li>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。清掃業務については、業務実施後に確認を行い、清潔な環境の維持に努めた。警備については、利用者の入館時に利用者証により確認を行い、不審者の入館の把握管理に努めている。</li> </ul>					

#### 4. 総合評価

評価点合計	60	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

令和元年度においては、第4期指定期間の1年目であり、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、利用者ニーズに合わせた講座開催の取り組みや心身への配慮として高齢者への積極的な声掛けなど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レーションのための便宜を総合的に供与することができており、総合評価の結果から適正であると認められる。

さらに、台風15・19号や新型コロナウイルス感染症等に対しては、川崎市社会福祉協議会とのグループ団体となった強みを活かし、区をまたいだ情報共有や共通の対応等はオール川崎市社協として指定管理業務を行う強みとして発揮されたことは評価できる。

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

令和2年度から川崎市社会福祉協議会に法人統合されたことから、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のための施策を推進すること。

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。

なお、事業執行に際しては、令和元年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響等を踏まえ、区をまたいだ情報共有の実施等川崎市社会福祉協議会に法人統合された強みを活かし、対応すること。