

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 7,820人 (個人3,656人、団体4,164人) (2) 入浴者数 1,321人 (175日) (3) 教養講座 830人 (16講座、61回) (4) 行 事 286人 (6行事、16回) (5) 機能回復訓練 353人 (20回) ※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。
収支実績	○収入 (内訳) 指定管理料 37,898,536円 事業収入 37,833,156円 65,380円 ●支出 (内訳) 人件費 30,638,582円 事業費 25,638,543円 1,544,742円 事務費 3,455,297円 ◎収支差引額 7,259,954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保持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に取り組んでいる。また、利用者ニーズを踏まえ、スマートフォン・タブレット講座を開催するなど、サービス向上に努めている。

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には、関係機関と連携して対応しており、高齢者の心身の健康や介護予防のための講座を実施するなど、高齢者の心身に配慮した取組を行っている。さらに、高齢者の心身への配慮等をよりの確に行えるよう、職員研修等を計画するなど、次年度への改善に取り組んでいる。 ・地域交流の推進について、新型コロナウイルス感染症の影響により、例年開催しているプラザまつりを中止したが、代替として、お祭りの雰囲気を楽しんでもらうために、民生委員・児童委員協議会、こども文化センター、老人福祉センター利用団体合同での作品展示を実施するとともに、感染症対策に配慮しつつ、社会福祉士の実習生を受け入れるなど、地域交流に取り組んでいる。また、令和2年度に中止となったお祭りについて、感染防止策を講じつつ、地域交流として可能な事業内容を参加団体と協議するなど、次年度への改善に取り組んでいる。 ・介護予防のための取組の充実について、新型コロナウイルス感染症をテーマとした講演会を行うなど参加者の感染防止の意識を高める取り組みがなされている。また、専門職員による助言指導を行うなど、利用者の体調の変化を察知できるよう努めている。また、次年度以降の取組として、講座受講者が地域活動に参加するなど、互助意識の醸成についての働きかけを行うことを計画している。 ・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おり、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、好評を得ている。また、ボランティア活動振興センターと連携し、元気高齢者の活動場所の情報収集とボランティア登録の周知を行い、ニーズに合わせたコーディネートを行うなど、次年度以降の新たな利用者確保に取り組んでいる。				
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、経費縮減の取組がなされているか。また、経費縮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。 ・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)	<p>・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より、地域交流を中心に主催事業が一部未実施となったものの、介護予防に資する機能回復訓練や健康相談、生活相談等に取り組んでいるほか、スマートフォン・タブレット講座を開催するなど、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。</p> <p>・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。</p> <p>・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のほか、館内への意見箱設置のより、利用者ニーズを積極的に把握できる体制を整えとともに、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。</p> <p>・利用者の意見への対応について、法人の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、利用者への声掛け、利用者満足度調査、アンケートで挙げた利用者からの苦情や意見に対して、適切に対応している。</p>			
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"> ・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)	<p>・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。</p> <p>・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おり、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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p>				
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	<ul style="list-style-type: none"> ・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)	<p>・施設・設備の保守管理については、日頃から不良個所の発見に努め、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。また、備品管理については、備品管理簿を作成し、備品の増減について適切な管理に努めるとともに、不具合のある備品について、速やかに買替等を行っており、適切に管理が行われている。</p> <p>・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。</p> <p>・清掃・警備業務については、利用者が快適に施設を利用することができるよう、専門業者に業務委託することで、清潔な環境を維持した。入浴については、水質検査等による感染症予防に努めるなど、清潔な環境の維持に努めた。また、利用者の入館時に利用者証により確認をしつつ、定期的に施設内を巡回し、不審者の入館がないよう努めるとともに、防犯カメラを設置し、防犯対策に努めている。</p> <p>・外構・植栽管理等については、管理する植栽が敷地内にはない。</p>				

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

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のも多かったが、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、感染症防止対策に留意しつつ、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・実施した。また、地域交流が困難な状況の中、代替として、利用団体等による作品展示を行うなど、工夫をしつつ施設運営を行っている。

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。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

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。

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。

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。