

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3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 喬仁 ・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	12,230人（個人6,546人、団体5,684人） 1,749人（224日） 1,541人（18講座、119回） 1,221人（19行事、47回） 680人（40回）
	○収入 (内訳) 指定管理料 事業収入等	37,961,270円 37,833,156円 128,114円
収支実績	●支出 (内訳) 人件費 事務費 事業費	31,605,080円 24,827,363円 4,532,711円 2,245,006円
	◎収支差引額	6,356,190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・タブレットの相談会等を開催するなど、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	高齢者的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、地域交流は積極的に実施し、推進しているか。	6	3	3.6
	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	4	4.8
	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
	(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、同じ建物内に区社協地域課及び訪問介護支援事業所があり、連携を取りやすい特性を生かし、長期間来館が途絶えている対象者の安否確認等の情報を伝えるとともに、支援が必要な利用者を民生委員や地域包括支援センター等につなげる体制を整えている。さらに、高齢者的心身への配慮等をより的確に行えるよう、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対策のため例年区民祭と併せて開催していたプラザ祭について、区民祭が中止になつたため単独開催とし、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会形式で実施し、400人を超える来館者があり、また竹細工や絵手紙、キルト等の作品展示をこども文化センターなどと同じ会場で行うことにより、多くの若い世代の方が来場し世代間交流に貢献した。またテレビ局や新聞の取材が入るなど施設の認知度を上げている。また、嘱託医によるミニ講演会や区役所との連携による講演会を実施するなど工夫しつつ、休止となつた「手仕事の会」について、参加者の意向を踏まえつつ、再開を予定しており、次年度への改善に取組んでいる。			
		・介護予防のための取組の充実について、リフレッシュ体操、ソフトエアロビなどの介護予防に資する講座を実施するとともに、新型コロナウイルス感染症を意識した講演会を行い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。また区役所の協力のもと管理栄養士及び歯科衛生士を講師に迎え、介護予防に重要とされる食生活や口腔ケアの講演を行い、新たな体操・脳トレ講座を開始するなど、介護予防に資する取組を実施している。また、次年度以降の取組として、看護師等との意見交換の場を設けることを検討するなど、取組の充実に努めている。			
		・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、デジタル関連講座のニーズを踏まえ、新たに「スマホ・タブレットなんでも相談会」やスマホ関連講座を実施するとともに、職員が高齢者向けの指導法についての研修を受講し、講座をサポートするなど、工夫しつつ、積極的に新たな利用者確保の取組がなされていると評価できる。また、ボランティア活動振興センターと連携した取組を検討するなど、次年度以降の利用促進に取組んでいる。			
		・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作業のほか、利用者への注意喚起を徹底するなど、感染症対策を講じつつ、人気の高い講座の開催回数や催しの公演回数を増やし、また他の老センにはない取り組みとして抽選会を廃止し書面による抽選(ジャンケンシート)を行うなど、工夫しながら実施しており、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。			
	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	2	2.8
	(評価の理由)				
<p>・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。</p> <p>・適切な会計処理については、定められた期限までに提出された経費報告書に誤りがあり、提出後、相当期間を経過した後に、修正報告を行うなど、対応の不備が見られた。</p>					
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	4	8
	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対策のため、プラザ祭りや敬老のつどいをただ中止するのではなく、形式を変えるなどの工夫を行い実施するほか、各種講座や介護予防に資する機能回復訓練、健康相談、生活相談等に取組んでおり、仕様書にはない、スマホ講座の開催に加え、デジタル関連の相談会については、地域ボランティアを活用することで、Zoomによる広範囲な相談対応を行うなど、地域資源を活用しつつ、老人福祉センター事業のサービス向上を図っていると評価できる。</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や館内への意見箱設置のほか、利用団体との懇談会及び一般利用者との懇談会を年一回ずつ実施し、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、ニーズの把握と意見の反映に努めている。ニーズを受け追い炊き機能・かけ流しのない機能を補完するため、職員がこまめに足し湯を行い、水質と湯温の一定レベルを保つように管理を行い、利用者の満足、サービス向上の取組となっている。</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、アンケートで挙がっ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
	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
	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
(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>・担当者のスキルアップについては、高齢者向け指導法の研修に参加するなどの取組を行っており、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>・個人情報の管理や法令遵守については、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、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。</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
	(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、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取り組み、また追い炊き機能・かけ流し機能がなく水温が下がるため、職員がこまめに足湯を行うなどきめ細かな対応を行い利用者の快適な利用環境の維持に努めている。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ない。</p>			

4. 総合評価

評価点合計	62.6	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、市内の感染状況を踏まえながら、プラザ祭りや敬老のつどいをただ中止するのではなく、形式を変えるなどの工夫を行い実施するほか、各種講座や介護予防に資する機能回復訓練、健康相談、生活相談等に取組んでおり、デジタル関連の相談会については、地域ボランティアを活用することで、Zoomによる広範囲な相談対応を行っており、地域資源を活用しつつ、老人福祉センター事業のサービス向上を図っている。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・調整力を發揮し、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。