

1. 基本事項

2. 事業実績

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。	10	4	8
	介護予防のための取組	介護予防に資する取組を積極的に実施しているか。	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。	10	4	8
	デジタル化等を踏まえた取組	デジタル化の進展等の社会状況の変化を踏まえた取組を行っているか。	6	3	3.6
	(評価の理由) 【心身への配慮】 ・心身への配慮について、ロビーに相談スペースを設置し、血圧測定や相談業務を実施することで、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。 ・同じ建物内に区社会福祉協議会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活かし、支援が必要な利用者については、民生委員や地域包括支援センター等の関係機関と連携できる体制を整えている。 ・健康維持に係る睡眠や骨をテーマにした講演会を開催するほか、薬剤師会の協力による骨密度測定等を実施しており、心身に配慮した取組を実施している。 【地域交流の推進】 ・地域交流の推進について、幸区民祭と同時開催したブラザ祭では、民生委員・児童委員協議会、保護司会等と運営に参画し、作品展等を通じて延17,000人の地域住民が来場するなど、世代間交流等を通じた地域コミュニティの活性化に寄与しており、新たに紹介ブースを設けることで、施設の認知度向上等に取り組んでいる。 ・小・中・高校生が参加したチャレンジボランティアの受入、保育園との交流事業、近隣大学の大学生との交流事業等を実施するほか、区役所やスポーツセンターと地域全体のポッチャ大会に参画するなど、地域交流・多世代交流に取り組んでいる。 ・地域交流スペースについては、諸課題を検討の上、利用要領を作成し、有効活用に取り組んでいる。 【介護予防の取組】 ・介護予防のための取組について、ソフトウェアロビ、ストレッチ体操等の介護予防に資する講座を実施するとともに、自由参加形式での健康増進事業を開催するなど、介護予防に資する取組を実施している。 ・機能回復訓練については、日常生活を送るために必要な筋力の維持や転倒予防を意識したプログラムを実施している。 【施設の利用促進】 ・施設の利用促進について、市政だよりや広報誌の配架・配布等の広報活動を実施するとともに、利用団体向けの懇談会の開催や利用者へのアンケート調査などにより、利用者の意見・ニーズを把握し、事業に反映しているほか、男性向け講座の開催や講座等の定員を増やすなど、施設の利用促進と利用者満足度向上に取り組んでいる。 ・デジタル関連のニーズを踏まえ、地域ボランティアによる、「スマホなんでも相談」やスマホ講座を実施するほか、生活相談員を中心に、利用者のスマホ関連の相談に対応するなど、社会のデジタル化の進展を踏まえつつ、新規利用者確保の取組がなされている(新規利用者数:182人)。 【デジタル化等を踏まえた取組】 ・スマートフォン・タブレット講座については、iPhoneとAndroidに分けて実施するなど、きめ細やかな内容で開催している。 ・「スマホなんでも相談」は幅広いニーズに対応するため、現場の相談員のほか、Zoom参加の相談員が加わることで、多様な相談に対応できる体制をとっている。 ・生活相談員を中心に、職員が研修を受講することで、利用者が日常的にスマホ等の相談がしやすい体制づくりを進めている。				

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なされているか。			
	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。	6	3	3.6
	適切な会計処理	適正な会計処理がなされているか。	6	3	3.6
	(評価の理由) 【効率的・効果的な支出】 ・支出については、概ね計画に基づく事業が実施されており、指定管理料の範囲内において執行されている。 【適切な会計処理】 ・適切な会計処理については、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おり、特に問題となる事実はない。				
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事業計画等に基づいて適切に提供されたか。また、その成果が上がっているか。	10	4	8
	業務改善によるサービス向上	セルフモニタリングを実施しているか。また、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。	4	4	3.2
	利用者ニーズの把握及び事業への反映	利用者ニーズを把握する取組を実施しているか。また、利用者ニーズを事業や管理業務に反映させる取組がなされているか。	4	3	2.4
	利用者の意見への対応	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。	4	3	2.4
	(評価の理由) 【適切なサービス提供】 ・適切なサービスの提供について、プラザ祭りや敬老のつどい等の行事のほか、各種講座や介護予防に資する機能回復訓練、健康相談等を実施している。 ・スマホ講座の開催に加え、スマホ相談会については、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、高齢者のデジタルディバイド対策に資する事業を実施するなど、老人福祉センター事業のサービス向上を図っており、令和6年度の利用者数は大きく増加した。 【業務改善によるサービス向上】 ・業務改善によるサービスの向上については、セルフモニタリングによる自己評価を実施するほか、職員全員による所内会議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。 ・講座の抽選結果通知について、郵便料金の値上がり等を踏まえ、利用者負担の官製はがきにより、結果を郵送する方式を見直し、受付番号の館内掲示及びホームページの掲載を基本とし、希望者のみ官製はがきによる通知を選択できるよう利便性の向上を図るなど、主体的にサービス向上に取り組んでいる。 【利用者ニーズ把握・反映】 ・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を開催するなど、利用者ニーズを積極的に把握できる体制を整えており、ニーズの把握と事業への反映に努めている。 【利用者意見への対応】 ・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。また、川崎市契約条例が遵守されているか。	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
	職員のスキルアップ	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を行っており、研修内容の共有が図られているか。	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、防犯対策、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	・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、適切な運用がなされているか。 ・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) 【適正な人員配置】 ・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うなど、適正な人員配置を図っている。 【連絡・連携体制】 ・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、連絡・連携体制が整えられている。 ・ポッチャによるいこい・老セン交流会や、いこいの家での活動団体によるコンサートの開催等、いこいの家との交流事業を実施することで、連携体制の充実に取り組んでいる。 【担当者のスキルアップ】 ・担当者のスキルアップについては、老人福祉センターの各連絡会議や法人本部主催研修等による業務知識の習熟を図り、それらを職場内で共有することで、日々の業務に反映する取組がなされている。 【安全・安心への取組】 ・安全・安心の取組について、防犯カメラの設置や警備会社への委託により、施設の安全確保を図っており、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、応急手当講習については、職員全員が受講している。 ・利用者の入浴事故があったが、発生時はマッサージやAED等による適切な応急対応を行っており、安否確認や利用者情報(緊急連絡先、病気、かかりつけ病院等)の確認手法について、改善することで、再発防止の取組がなされている。 【個人情報管理・法令遵守】 ・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。 ・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利用環境の維持(外構管理を含む)	・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。 ・外構の植栽等を適切に管理(草刈、剪定、害虫駆除等)しているか。	8	3	4.8
	(評価の理由) 【施設保守管理・利用環境】 ・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いる。 ・夜間・休日等の警備業務を委託するとともに、定期的な施設内巡回を実施し、不審者の入館等がないよう取り組んでいる。 ・衛生管理について、利用者が快適に施設を利用することができるよう、清掃を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、規定量の塩素を投薬し入浴開始直前に残留塩素測定値と湯温を測定・記録、さらに中間に残留塩素測定値と湯温を測定・記録し、必要に応じて塩素の投薬・湯温の調整を行っている。				

4. 総合評価

評価点合計	66.8	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

・ブラザ祭りや敬老のつどいなどの地域交流事業を実施するとともに、各種講座や介護予防に資する機能回復訓練、健康相談、生活相談等に取り組んでおり、デジタル関連の相談会については、地域資源を活用することで、Zoomによる広範囲な相談対応を行うなど、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

・現指定期間における提案内容について、着実に履行すること。

・事業執行に際して、各種事業の実施のための工夫や、コロナ禍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所的な共有、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。