

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	中原老人福祉センター	評価対象年度	令和7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 今 富子 ・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	令和4年4月1日～令和8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	11,697人（個人9,121人、団体2,576人） 実施なし 1,274人（15講座、112回） 3,704人（22行事、392回） 936人（60回） 422人（12回）
収支実績	○収入 (内訳) 指定管理料 (内訳) 事業収入等 ●支出 (内訳) 人件費 (内訳) 事業費 (内訳) 事務費 (内訳) 本社経理事務費 ◎収支差引額	61,277,278円 61,034,628円 242,650円 51,876,830円 21,006,130円 2,596,776円 25,210,060円 3,063,864円 9,400,448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、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、利用者の生きがいがいづく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。 ・近隣の支援学校との交流事業やボランティアの受入、地域を対象とした展示会や作品展等、地域交流事業にも取り組んでいる。	

3. 評価

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
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	3	6
	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	3	6
	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】 ・高齢者の心身への配慮について、看護師が中心となり、入館時や管内巡回時に利用者への声掛けを行うことによるコミュニケーションを通じて、心身状況の把握に努めており、必要に応じて熱中症や感染症予防等の注意喚起を行っている。 ・医師や看護師による健康相談において、専門的な立場から助言・指導を行っており、心身への配慮がなされている。 ・職員のスムーズな情報共有等のため、健康相談記録をデータベース化することにより、利用者の心身状況を把握・共有できる体制を構築している。 ・新規利用申込者全員に看護師面談を実施しており、個々の利用者の心身への配慮、緊急時の対応に役立てているとともに、利用者との良好な関係づくりを行っている。				
	【地域交流の推進】 ・地域交流の推進について、中原支援学校の職場体験・利用者との交流事業を実施するとともに、運営ボランティアの受入、年齢制限を設けずに地域住民を広く対象とした施設見学・利用体験会を実施するなど、地域交流事業を実施している。 ・施設を利用したことがない地域住民との交流を図るため、一部の講座にインターネットによる申込みを導入するなど工夫をするほか、年齢制限を設けない講座を実施した。また、日体大生による筋トレ教室を通じて多世代交流につながる事業を実施するとともに、中原支援学校の地域開放週間や中部リハビリテーションセンターの事業報告会に参加するなど地域の関係機関との交流を図っている。				
	【介護予防の取組】 ・介護予防に資する取り組みについて、予約なしで参加できる体操教室の開催や、理学療法士やスポーツトレーナー、鍼灸師等の専門家による体操や筋力トレーニングなどの機能回復訓練を実施するとともに、有酸素運動や運動機能向上を目的とした多様な運動系講座を実施している。また、受講に際しては、参加者が健康状態や受講のきっかけ等を講師に提出することで、講師はそれを参考に運動指導を行えることが可能となり、より講座の効果を高める工夫を行っている。 ・利用者の少ない土曜日の施設活性化事業として実施している日体大生による筋トレ教室では、最新の研究に基づいた高齢者向けトレーニングを取り入れており、新たにプログラムを増やすなど、利用者ニーズに沿った介護予防に資する取組を行っている。				
	【施設の利用促進】 ・施設の利用促進について、市政だより、「センターだより」、中原区社会福祉協議会のホームページ、広報誌「社協なかほら」等での広報に加え、新たにセンター独自のホームページを立ち上げ、施設の情報発信を行っている。また、区内いこいの家・中原区役所等へのチラシ配架を実施するとともに、一部の体験申込みについて、インターネット受付を可能とするなど、申込方法の多様化を図ることで、施設の利用促進に取り組んでいる。 ・施設の見学・利用体験会や、デジタル需要を想定した動画作成講座を実施するとともに、利用の少ない土曜日の利用者を増やすため、日体大の協力を得て、土曜筋トレ教室を実施するなど、工夫しながら施設の利用促進を図っている。 ・施設見学・利用体験会は、講座、クラブ・同好会活動、パターゴルフ等を体験できる内容とし、新規利用者獲得につなげている。				
	【デジタル化を踏まえた取組】 ・「パソコン・スマートフォン個人レッスン」や「初めての動画編集教室」など、デジタル化を踏まえた事業を実施しており、利用者満足度調査や利用者アンケートにおいて高評価を得ている。 ・利用者からのスマートフォンの使い方などに関する相談に対応できるよう、全職員が研修を受講し、スキルアップを図ることで、適切な助言・支援を行っている。				

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) ・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	3	6
	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	3	2.4
	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、利用者へ来館時・退館時には積極的に声掛けを行うほか、介護予防に資する機能回復訓練や健康相談・生活相談のほか、近隣施設との地域交流事業、デジタル需要を踏まえた、パソコン個人レッスンや動画作成講座など、多様な事業に取り組んでおり、概ね仕様書に基づく運営がなされ、適切にサービスが提供されている。 【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、セルフモニタリングによる自己評価を実施するほか、毎朝のミーティングや職員会議を活用して、施設管理や業務遂行の課題等について、職員間での情報共有及び課題検討を行っており、日常的な利用者からの意見、要望についても、協議検討し、実現可能なものは速やかに実行するなど、サービスの向上に努めている。 【利用者ニーズ把握・反映】 ・利用者ニーズの把握について、利用者満足度調査の実施や提案箱の設置、講座・行事でのアンケート等により、利用者からのニーズを把握する体制を整えており、利用者の意見は職員会議等で共有・協議し、改善事項を「センターだより」に掲載し周知を図ることで、施設運営に反映している。 【利用者意見への対応】 ・利用者意見への対応について、法人の苦情解決実施要綱に基づく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	2	1.6
	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	4	3.2
	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】 ・看護師の退職に伴い、採用活動を行っていたものの、5ヵ月間看護師不在となったため、専門職である看護師による健康相談事業が長期間実施できなかった。なお、その他の人員配置については、概ね適正な人員配置が行えている。 ・職員の持つ資格を活用した講座(手話での歌やコグニサイズ等)を実施し、好評を博すなど職員のスキルを適宜活用しながら事業を実施している。 【連絡・連携体制】 ・連絡・連携体制の充実については、職員会議や法人内の連絡会議による職員間の連絡・連携が図られており、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いる。 ・近隣施設と井田地域福祉関係施設防災会議を組織し、定期的な情報交換を図ることで、近隣施設との連携体制を構築している。 ・いこいの家への出張作品展覧会や花文字体験教室を共催するなど、積極的に連携し、広報等を展開したことで、新規利用者の確保につながったことは評価できる。 【担当者のスキルアップ】 ・担当者のスキルアップについて、法人本部主催研修の受講を中心に、他施設の視察研修会に多数参加することにより、業務知識の習熟、サービス向上につながる取組を図っており、受講できなかった職員にも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・安心への取組については、防火管理者の配置、安全管理マニュアルの整備、利用者参加による防災訓練の実施等による安全管理に取り組むとともに、利用者の救急時の対応策を事前に整備している。 ・緊急時に速やかに関係機関へ連携できるよう利用者情報を電子カルテとして整備している。 【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、利用者への同意確認、講座参加者の名簿、利用証交付簿等の保管、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	4	6.4
	(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、法令に基づく点検を実施するとともに、施設の安全性や快適性を向上させるために必要な修繕を行っており、施設の経年劣化によって不備が生じた場合は、各業者へ連絡し迅速に対応している。 ・施設の老朽化に対応するため、営繕担当の臨時職員を配置し、シロアリの駆除、床面の張替、雨漏りの補修や建具、内装の軽易な補修は職員が実施するなど、施設の利用環境の維持に取り組んでいる。 ・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に管理しており、清掃業務については、利用者が快適に施設を利用することができるよう、清掃業務を委託し、清潔な環境を維持している。 ・夜間・休日等の警備業務を委託するとともに、利用者の入館時の利用者証による確認、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。 ・外構・植栽管理については、年度当初に「植栽計画」を作成し、それに基づき、庭園の維持管理に務めている。また、樹木や草花が多く、池やバスターゴルフ場の管理も必要となることから、委託業者による定期作業だけではなく、利用者からボランティアを募り、職員と協力してバスターゴルフ場や植栽の維持管理業務を行うとともに、管理経費縮減のために防草シートを敷設するなど、積極的な取組をしていると評価できる。				

4. 総合評価

評価点合計	61.6	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

・施設体験の申込みや広報手段についてはインターネットを活用するなど、申込方法等の多様化を図ることで、新規利用者の確保・施設の利用促進に取り組んでいる。

・高齢者が日常生活を送るために必要な筋力の維持・増進を図るためのプログラムを企画・実施するほか、いこいの家との共催事業や近隣支援学校との交流事業、デジタル需要を想定した動画作成や、土曜日の利用者を増やすための筋トレ教室はニーズが高かったため、講座数を増やす等、工夫しながら施設の利用促進を図っている。

・利用者ボランティアとの協働等、施設の特性を踏まえ、地域資源を活かしながら、他施設に比して広大な敷地管理を適切に行っていることは評価できる。

・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供与を図っており、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、入浴事業休止に伴う利用者数減少の回復、利用者数増加の取組新規利用者の獲得手法などについて令和7年度の実施結果を分析の上、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、地域に根ざした施設として、近隣施設等の関係機関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。

・仕様書等に定める人員配置を行うこととともに、やむを得ず欠員となった場合は、早急に採用するなど、利用者へのサービス低下を最小限に抑えること。