

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	令和2年4月1日～令和4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 13,839人 (個人 12,144人、団体 1,695人) (2) 入浴者数 5,936人 (183日) (3) 教養講座 379人 (12講座、64回) (4) 行 事 1,747人 (22行事、131回) (5) 機能回復訓練 299人 (40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 59,341,259円 (内訳) 指定管理料 59,156,921円 (内訳) 事業収入 184,338円  ●支出 56,755,872円 (内訳) 人件費 26,205,238円 (内訳) 事業費 2,877,578円 (内訳) 事務費 26,852,081円 (内訳) その他 820,975円  ◎収支差引額 2,585,387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など、利用者の生きがいがいづくり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。また、例年実施している近隣の養護学校や療育センター等との交流事業については、結果的に新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い未実施となったものの、関係機関と協議しながら次年度以降も継続的に実施できるよう調整するなど、地域交流に積極的に取り組んでいる。

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) ・高齢者の心身への配慮について、新規利用者全員との看護師面談の実施のほか、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、心身状況の確認に努めており、必要に応じて、熱中症や新型コロナウイルス感染拡大防止等の注意喚起を行っている。また、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・指導を行うなど、心身への配慮がなされている。 ・新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、中原養護学校の実習生受入れや中央療育センター等との野菜づくり等の交流事業については、実施に向けて複数回の協議を行うも、中止となったが、その交流の場である庭園や花壇の整備は、利用者の参加を得つつ、職員が継続して行っており、いつでも地域交流事業を再開できるよう取り組んでいる。 ・介護予防に資する取組について、理学療法士やスポーツトレーナーなどの専門家による体操や筋トレなどの機能回復訓練を実施したほか、感染症予防の観点から、屋上を活用したラダートレーニングを実施するなど、工夫をしつつ、介護予防に資する取組を積極的に行っている。 ・施設の利用促進について、毎月発行している「センターだより」、「社協なかほら」等の広報物やホームページにより、広報を行っている。また、入浴事業やヨガ教室等の人気講座を継続的に実施することにより、コロナ禍で自宅周辺の施設利用を希望する層を取り込み、新規利用者の獲得につなげている。				
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	4	5.6
	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については、新型コロナウイルス感染症の影響による、一部費用の増減があったものの、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に執行が行われている。また、経費縮減については、事務経費の削減をはじめ節電・節水、また、ゴミの持ち帰りの徹底やコップの持参などを呼びかけているほか、老朽化が進んでいる施設の補修・修繕及び庭園の植栽・剪定等の作業を職員が実施しており、経費縮減に積極的に取り組んでいると評価できる。 ・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
	<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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、入浴事業等の個人利用者の受入や施設の維持管理作業、コロナ禍における事業実施のための協議・検討を積極的に行うなど、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。</li> <li>・業務改善によるサービスの向上について、職員会議等のほか、グループウェアを活用し、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うとともに、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。</li> <li>・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のほか、クラブ・教室等の講師及び利用者代表との連絡会議を開催するなど、利用者からのニーズを把握する体制を整えており、令和2年度は利用者満足度調査の結果を踏まえ、1階トイレのウォシュレット取付けやクラブ室入口ドアの補修、スリッパの交換等を実施した。</li> <li>・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。</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
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・連絡・連携体制の充実については、職員会議やグループウェアの活用による職員間の連絡・連携が図られているほか、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おり、連絡・連携体制が整えられている。</li> <li>・再委託管理については、業務報告書による確認のほか、職員が現場作業に立ち会うか、又は、業務終了後に作業員から内容説明を受けること等により、監視・確認作業を行っている。</li> <li>・担当者のスキルアップについては、市社会福祉協議会のメンタルヘルスに関するオンライン研修を職員全員が受講するほか、各種事業が中止となった分、新任職員を中心に新型コロナウイルス感染症の予防対策や施設運営に係る業務研修などのOJTを入念に行い習熟度を向上させるとともに、消防訓練などを契機に各種法令等の知識や安全管理の向上を図っており、職員の資質向上に努めている。</li> <li>・安全・安心への取組については、防火管理者の配置、事故発生時緊急マニュアルの整備のほか、年4回の避難訓練等を行っており、積極的に安全管理に取り組んでいる。また、入浴事業については、新型コロナウイルス感染症の影響による休館中に職員が脱衣所の内装塗装等の修繕を行い、利用者の安全性・快適性向上を図るとともに、浴室利用再開時には人同士の接触機会を減らすため、男女で入浴日を設定するなど、感染症対策に取り組んでいる。</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	・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	4	3.2
	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	・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	4	3.2
(評価の理由)					
<p>・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積極的に行っている。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。さらに、軽微な補修修理のほか、建具の補修や脱衣所の内装塗装までを職員が行うなど、積極的に経費縮減を図っていると評価できる。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に管理している。</p> <p>・管理記録等の整備・保管については、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。</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、清掃業務を委託し、清潔な環境を維持した。また、夜間・休日等の警備業務を委託するとともに、利用者の入館時に利用者証により確認を行い、定期的に施設内を巡回し、不審者の入館がないよう努めている。</p> <p>・植栽管理については、節電対策及び地球温暖化対策を目的とした「緑のカーテン大作戦」としてゴーヤーを植えるとともに、水やり、追肥、枝の誘引等について、適切に管理されている。また、広大な敷地や庭園については、委託業者による伐採等だけでなく、職員が除草や花壇の整備に加え、剪定・伐採作業までを行っており、植栽の維持管理業務に積極的に取組んでいると評価できる。</p>					

#### 4. 総合評価

評価点合計	63	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、特に三密回避が容易な屋上を活用したラダートレーニングの実施など、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、センター職員自身による修繕や植栽管理が積極的に行われ、他施設に比して広大な敷地管理も適切に行うなど、施設の特性や職員のスキルを十分に活かしながら施設運営を行っていることは評価できる。

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。