

指定管理者制度活用事業 総括評価シート

評価年月日：令和5年7月18日

評価者：民間活用事業者選定評価委員会
指定管理高齢者施設部会（2）

1. 業務概要

| | |
|-------|---|
| 施設名 | 高津老人福祉・地域交流センター |
| 指定期間 | 平成31年4月1日～令和6年3月31日 |
| 業務の概要 | <ul style="list-style-type: none"> 老人福祉センターの業務 利用証の発行、教養講座・レクリエーション等の実施及び場の提供、健康相談・生活相談事業、入浴事業 施設等の維持管理に関する業務 地域交流センター事業 |
| 指定管理者 | 名称：社会福祉法人 川崎市社会福祉協議会 代表者：会長 浮岳 堯仁 住所：川崎市中原区上小田中六丁目22番5号 電話：044-739-8710 |
| 所管課 | 健康福祉局長寿社会部高齢者在宅サービス課（内線：32531） |

2. 「評価の視点」に基づく事業期間全体の評価

| | 評価項目 | 事業実施状況等 |
|---|--------------------------------|--|
| 1 | 市民や利用者に必要な量及び質のサービスを提供できたか。 | <p>高齢者に対する健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜を総合的に供与するという老人福祉センターの目的を踏まえ、利用者満足度調査や意見箱の設置などにより利用者ニーズの把握を行い、施設の管理・運営に反映させるとともに、地域に根差した施設として、行事・講座などを企画・実施し、地域交流・世代間交流を図った。また、利用者の平等な利用のためのルール改善や講座・行事の積極的な実施、備品の整備等の環境改善にも取り組み、十分なサービスの提供に努めた。</p> |
| 2 | 当初の事業目的を達成することができたか。 | <p>教養講座や行事の実施にあたっては、応募時の事業計画に則って実施するとともに、利用者の要望等を踏まえ、指定管理者が創意工夫を加えることで、適切なサービスを提供することができた。講座は利用者の心身の健康の維持・増進を図るとともに、外出する機会等を提供し、講座を通じて健康でいきいきとした生活に寄与することを基本方針とした。行事については利用者の健康増進や相互交流、地域交流を基本的な考え方として実施した。</p> <p>いずれも指定管理者の創意工夫及び地域からの要望等を取り入れ、利用者満足度調査においても高い満足度が得られるなど、適切なサービスを提供した。</p> <p>また、地域交流センターの利用状況についても、当初計画の目標を概ね達成しており、施設概要・事業内容やイベント情報をホームページ等で発信し、利用者確保に努めた。</p> |
| 3 | 特に安全・安心の面で問題はなかったか。 | <p>利用者の入館時や職員の館内巡回時における利用者とのコミュニケーション等を通じ、心身の状況が日常と変わらないか確認し、利用者の健康管理に配慮した。</p> <p>また、安全管理の一環として、災害時における利用者の安全確保を目的に作成した消防計画等に基づき、建物内の他の事業所と合同で消防訓練を行うなどの取組を行った。また、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策として、十分な換気や衛生管理のほか、利用者に入館時の消毒、マスク着用、検温、受付表記載を徹底する等、感染症対策に取り組んだ。</p> <p>なお、施設の管理運営に関しては、指定管理者に毎年度事業報告書を提出させ、評価を実施することで安全・安心の面で問題が無いことを確認した。</p> |
| 4 | 更なるサービス向上のために、どういった課題や改善策があるか。 | <ul style="list-style-type: none"> 今後とも、いきがづくり・介護予防・地域交流の拠点として、地域の特性を活かしながら利用者の幅広いニーズに対応し、一層のサービス向上に努めること。 コロナ禍以前の水準への利用者数の回復及び新規利用者の確保のため、魅力ある講座の実施や広報活動を積極的に展開すること。 入浴利用者の健康状態の把握について、利用中又は利用後の急な体調変化等が想定されることから、引き続き積極的な声掛けを行い、より早期に把握できるよう努めること。 利用者が意見・要望を言いやすい環境をつくり、利用者ニーズを把握し、事業へ反映できるよう努めること。 地域交流センターの貸室業務について、貸室の稼働率向上のための取組をより一層強化し、利用者の確保に努めること。 |

3. これまでの事業に対する検証

| 1 | 検証項目 | 検証結果 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|------------------------|--|---------------------------|---------------------------|---------------------------|------|------|------|------|---------|---------|---------|---------|---------|------|--------|--------|--------|--------|--------|--|---------|------|------|------|------|------|------|------|-----|------|------|------|--------|--------|------|--------|--------|--|---------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|------|------|--------|--------|------|--------|--------|--|---------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|--|---------|------|------|------|------|------|--|-----|-----|-----|-----|------|--|--------|------|------|------|--|---------|------|------|------|------|------|--------|---------|--------|---------|---------|--|---------|------|------|------|------|-----|------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|-----|------------|------------|------------|------------|------------|-----|---------|-----------|------------|-----------|-----------|
| 1 | 所管課による適切なマネジメントは行われたか。 | 指定管理者と適宜連絡を取り、管理運営状況を把握するとともに、必要に応じて会議等を実施することで、運営上の課題等についても共有を図っている。また、毎年度終了後に、事業報告書の提出を受け、実地調査やヒアリングを行うことで、適切な事業評価を行っている。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 制度活用による効果はあったか。 | <p>(サービス向上) 新型コロナウイルス感染症の影響により利用者数は前指定管理期間から減少となったものの、コロナ禍においても一定の実績があることから、高齢者の通いの場・介護予防機能といった施設の目的は果たされており、指定管理者制度の活用の効果はあったものと考えられる。</p> <p>(経費の節減) 指定期間全体をとおして、収支がマイナスとなっていないことから、妥当な決算額であるものとする。</p> <p>※R2年度は緊急事態宣言等のため、令和2年4月11日から5月31日まで休館。</p> <p>利用者数及び入浴者数</p> <table border="1" data-bbox="475 689 1477 837"> <thead> <tr> <th></th> <th>前指定期間平均</th> <th>R1年度</th> <th>R2年度</th> <th>R3年度</th> <th>R4年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用者数</td> <td>37,864人</td> <td>36,034人</td> <td>19,429人</td> <td>27,161人</td> <td>29,633人</td> </tr> <tr> <td>入浴者数</td> <td>5,752人</td> <td>4,984人</td> <td>4,927人</td> <td>6,646人</td> <td>5,532人</td> </tr> </tbody> </table> <p>教養講座</p> <table border="1" data-bbox="475 891 1477 1039"> <thead> <tr> <th></th> <th>前指定期間平均</th> <th>R1年度</th> <th>R2年度</th> <th>R3年度</th> <th>R4年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実施回数</td> <td>191回</td> <td>188回</td> <td>80回</td> <td>241回</td> <td>245回</td> </tr> <tr> <td>参加者数</td> <td>2,945人</td> <td>3,246人</td> <td>938人</td> <td>2,484人</td> <td>2,887人</td> </tr> </tbody> </table> <p>行事</p> <table border="1" data-bbox="475 1093 1477 1240"> <thead> <tr> <th></th> <th>前指定期間平均</th> <th>R1年度</th> <th>R2年度</th> <th>R3年度</th> <th>R4年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実施回数</td> <td>27回</td> <td>19回</td> <td>16回</td> <td>77回</td> <td>215回</td> </tr> <tr> <td>参加者数</td> <td>1,890人</td> <td>1,255人</td> <td>615人</td> <td>1,006人</td> <td>2,083人</td> </tr> </tbody> </table> <p>機能回復訓練</p> <table border="1" data-bbox="475 1294 1477 1442"> <thead> <tr> <th></th> <th>前指定期間平均</th> <th>R1年度</th> <th>R2年度</th> <th>R3年度</th> <th>R4年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実施回数</td> <td>17回</td> <td>24回</td> <td>12回</td> <td>24回</td> <td>24回</td> </tr> <tr> <td>参加者数</td> <td>622人</td> <td>761人</td> <td>263人</td> <td>571人</td> <td>603人</td> </tr> </tbody> </table> <p>地域交流事業</p> <table border="1" data-bbox="475 1496 1477 1644"> <thead> <tr> <th></th> <th>前指定期間平均</th> <th>R1年度</th> <th>R2年度</th> <th>R3年度</th> <th>R4年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実施回数</td> <td></td> <td>18回</td> <td>16回</td> <td>24回</td> <td>26回</td> </tr> <tr> <td>参加者数</td> <td></td> <td>2,073人</td> <td>615人</td> <td>378人</td> <td>672人</td> </tr> </tbody> </table> <p>地域交流センター利用者数</p> <table border="1" data-bbox="475 1697 1477 1778"> <thead> <tr> <th></th> <th>前指定期間平均</th> <th>R1年度</th> <th>R2年度</th> <th>R3年度</th> <th>R4年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用者数</td> <td>12,231</td> <td>17,094人</td> <td>8,862人</td> <td>12,116人</td> <td>12,823人</td> </tr> </tbody> </table> <p>経費(単位:円)</p> <table border="1" data-bbox="475 1832 1477 2047"> <thead> <tr> <th></th> <th>前指定期間平均</th> <th>R1年度</th> <th>R2年度</th> <th>R3年度</th> <th>R4年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入額</td> <td>52,385,606</td> <td>54,282,607 (1,711,050)</td> <td>54,013,572 (1,486,240)</td> <td>54,741,582 (2,194,900)</td> <td>55,434,119 (2,273,910)</td> </tr> <tr> <td>支出額</td> <td>51,565,271</td> <td>46,430,536</td> <td>43,559,362</td> <td>47,899,634</td> <td>50,216,020</td> </tr> <tr> <td>収支額</td> <td>820,335</td> <td>7,852,071</td> <td>10,454,210</td> <td>6,841,948</td> <td>5,218,099</td> </tr> </tbody> </table> <p>※収入額欄の()内の数字は、地域交流センターの利用料収入</p> | | 前指定期間平均 | R1年度 | R2年度 | R3年度 | R4年度 | 利用者数 | 37,864人 | 36,034人 | 19,429人 | 27,161人 | 29,633人 | 入浴者数 | 5,752人 | 4,984人 | 4,927人 | 6,646人 | 5,532人 | | 前指定期間平均 | R1年度 | R2年度 | R3年度 | R4年度 | 実施回数 | 191回 | 188回 | 80回 | 241回 | 245回 | 参加者数 | 2,945人 | 3,246人 | 938人 | 2,484人 | 2,887人 | | 前指定期間平均 | R1年度 | R2年度 | R3年度 | R4年度 | 実施回数 | 27回 | 19回 | 16回 | 77回 | 215回 | 参加者数 | 1,890人 | 1,255人 | 615人 | 1,006人 | 2,083人 | | 前指定期間平均 | R1年度 | R2年度 | R3年度 | R4年度 | 実施回数 | 17回 | 24回 | 12回 | 24回 | 24回 | 参加者数 | 622人 | 761人 | 263人 | 571人 | 603人 | | 前指定期間平均 | R1年度 | R2年度 | R3年度 | R4年度 | 実施回数 | | 18回 | 16回 | 24回 | 26回 | 参加者数 | | 2,073人 | 615人 | 378人 | 672人 | | 前指定期間平均 | R1年度 | R2年度 | R3年度 | R4年度 | 利用者数 | 12,231 | 17,094人 | 8,862人 | 12,116人 | 12,823人 | | 前指定期間平均 | R1年度 | R2年度 | R3年度 | R4年度 | 収入額 | 52,385,606 | 54,282,607 (1,711,050) | 54,013,572 (1,486,240) | 54,741,582 (2,194,900) | 55,434,119 (2,273,910) | 支出額 | 51,565,271 | 46,430,536 | 43,559,362 | 47,899,634 | 50,216,020 | 収支額 | 820,335 | 7,852,071 | 10,454,210 | 6,841,948 | 5,218,099 |
| | 前指定期間平均 | R1年度 | R2年度 | R3年度 | R4年度 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 利用者数 | 37,864人 | 36,034人 | 19,429人 | 27,161人 | 29,633人 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 入浴者数 | 5,752人 | 4,984人 | 4,927人 | 6,646人 | 5,532人 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 前指定期間平均 | R1年度 | R2年度 | R3年度 | R4年度 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 実施回数 | 191回 | 188回 | 80回 | 241回 | 245回 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 参加者数 | 2,945人 | 3,246人 | 938人 | 2,484人 | 2,887人 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 前指定期間平均 | R1年度 | R2年度 | R3年度 | R4年度 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 実施回数 | 27回 | 19回 | 16回 | 77回 | 215回 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 参加者数 | 1,890人 | 1,255人 | 615人 | 1,006人 | 2,083人 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 前指定期間平均 | R1年度 | R2年度 | R3年度 | R4年度 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 実施回数 | 17回 | 24回 | 12回 | 24回 | 24回 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 参加者数 | 622人 | 761人 | 263人 | 571人 | 603人 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 前指定期間平均 | R1年度 | R2年度 | R3年度 | R4年度 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 実施回数 | | 18回 | 16回 | 24回 | 26回 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 参加者数 | | 2,073人 | 615人 | 378人 | 672人 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 前指定期間平均 | R1年度 | R2年度 | R3年度 | R4年度 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 利用者数 | 12,231 | 17,094人 | 8,862人 | 12,116人 | 12,823人 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 前指定期間平均 | R1年度 | R2年度 | R3年度 | R4年度 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 収入額 | 52,385,606 | 54,282,607 (1,711,050) | 54,013,572 (1,486,240) | 54,741,582 (2,194,900) | 55,434,119 (2,273,910) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 支出額 | 51,565,271 | 46,430,536 | 43,559,362 | 47,899,634 | 50,216,020 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 収支額 | 820,335 | 7,852,071 | 10,454,210 | 6,841,948 | 5,218,099 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | |
|---|-----------------------------------|---|
| 3 | 当該事業について、業務範囲・実施方法、経費等で見直すべき点はないか | <p>高齢化の進展や社会状況の変化に対応し、高齢者の通いの場や介護予防機能といった施設の役割を果たすため、時代に合わせた事業実施手法や新規利用者の獲得手法等について検討する必要がある。また、多世代交流を含む地域交流事業の開催などにより、より多くの地域住民に活用されるようにするとともに、潜在的な要望等について留意し、引き続き利用者ニーズの把握にも努めていく必要がある。</p> <p>また、施設の有効活用のため、地域交流センターについては、より一層、知名度を高める取組を行い、利用者の増加に努める必要がある。</p> <p>エネルギー価格等の物価高騰による運営への影響が大きく、今後も物価・人件費等の上昇が継続することが見込まれることから、次期指定管理期間においては、それを踏まえての予算措置を検討する必要がある。また、社会のデジタル化の進展に対応する、パソコン・スマートフォン・各種アプリケーションに関する講座の開催及び職員のITスキル向上に係る人材育成などの取組を進めていく必要がある。</p> |
| 4 | 指定管理者制度以外の制度を活用する余地はないか | <p>本市においては、行財政改革プログラムの中で市民サービスの向上に向けた民間部門の活用が求められていることから、公の施設への指定管理制度の導入を積極的に実施してきた。</p> <p>当該施設の老人福祉センターに係わる運営業務についてはサービスの質と量の提供が概ね維持されており、市民に対して安定したサービス提供が図られていること、また、これまでの実績において、法及び制度趣旨、財産管理等において問題がないことを勘案すると、指定管理制度を引き続き活用することが妥当であると考えます。</p> |

4. 今後の事業運営方針について

当施設は地域交流センターを併設し、平成18年度から指定管理者制度を活用して施設の管理運営にあたることとなり、現行指定管理期間で第4期目となる。これまで、利用者ニーズの把握や経費縮減に取組むなど、適正・適切な運営を通じて、市民サービスの向上を図ることができた。

今後、老人福祉センターは、地域の高齢者のふれあいや生きがいの場としての機能に加え、地域包括ケアシステムの構築の中で、より一層地域に根ざした施設として地域交流の推進や介護予防に資する取組を担っていく施設である。また、地域交流センターについても、こどもから高齢者まで広く世代間を含めた市民相互の交流の場を提供し、指定管理者の創意工夫により、より一層市民の福祉向上に寄与する必要がある。このようなことから、両施設については指定管理者の創意工夫により更なるサービスの向上が求められることから、引き続き、指定管理期間を5年間とし、指定管理者制度による管理運営が望ましいと考える。