

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	高津老人福祉・地域交流センター	評価対象年度	令和元年度
事業者名	・事業者名 川崎市・高津区社会福祉協議会 ・代表者名 (代表法人)社会福祉法人川崎市社会福祉協議会 会長 佐藤 忠次 ・住 所 川崎市中原区上小田中6-22-5	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～平成36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	36,034人 (個人21,729人、団体14,305人) 4,984人 (172日) 3,246人 (22講座、188回) 1,255人 (11行事、19回) 761人 (24回)
収支実績	○収入 (内訳) 指定管理料 事業収入 その他収入  ●支出 (内訳) 人件費 事業費 事務費 地域交流センター事業費 地域交流センター消費税  ◎収支差引額	54,282,607円 52,376,738円 1,871,150円 34,719円  46,430,536円 24,733,989円 2,305,267円 6,202,246円 12,636,779円 552,255円  7,852,071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、地区社会福祉協議会と区役所の協力を得て開催した「音楽カフェ」「落語カフェ」で地域の学生との交流や、講座・行事を積極的に実施しているほか、高齢者の介護予防に資する取組として、専門的な講師の指導のもと、介護予防の要素を盛り込んだ講座などを実施している。また、高齢者に対する教養の向上、レクリエーション及び健康の増進のための便宜の供与の充実など、利用者の生き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。	

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	4	3.2
	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、利用者に対し意識的に声掛けを行うことで心身の状況把握に努めるとともに、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。高齢者の心身の健康に直結するテーマの講座や専門家の講師を招いた講座を開催するなど、利用者の心身に配慮した取組みを行っている。 ・地域に根ざした施設として、センターまつりや敬老のつどい、健康ミニ講座を開催したほか、橘地区社会福祉協議会と高津区役所の協力を得て開催した「音楽カフェ」「落語カフェ」で地域の学生との交流を図るなど、地域交流を目的としたプログラムが積極的に企画・実施されている。また、近隣小学校のPTAと連携し、センターを「こども110番」としてを位置付けている。 ・介護予防に資する取組について、専門的な講師の指導のもと、介護予防の要素を盛り込んだ講座などを実施し、日常的な生活を送るために必要な能力の維持・増進を図るなど、介護予防に資する取組に努めている。また、機能回復訓練が実施計画通りに実施されており、参加者数が前年度の637人から761人に増加していることは評価できる。 ・施設の利用促進について、広報誌へのQRコードの掲載や、スマートフォンやパソコンなどのIT機器の相談窓口を設けるなどの時代に即した取組みを行うなど、施設の利用促進に資する取組みを実施している。				

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。	2	4	1.6
	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。	2	4	1.6
	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。	5	3	3
	適切な会計処理	適正な会計処理が為されているか。	5	3	3
(評価の理由) ・適切な収入確保については、地域交流センター事業の収入について、計画時の目標額を上回る収入が得られた。 ・収入増加の取組としては、高津区社会福祉協議会のホームページへの掲載したほか、民間の稽古場検索サイトに掲載するなど、収入増加のための取組を行っており、平日・休日ともに貸室の利用率が増加している。 ・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、適正な執行が行われている。また、経費縮減については、シルバー人材センターなどへ業務委託や地域の学生や歌手などの地域資源を活用しているほか、近隣の町会の協力を得て、町会の古紙回収日に一緒に古紙回収してもらうなど、経費縮減に努めている。 ・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
(評価の理由) ・適切なサービスの提供について、一部、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、止むを得ず中止とした事業などがあるものの、概ね実施計画に基づき、地域包括ケアシステムにおける地域交流や介護予防のための拠点施設として、適切なサービスが提供されている。 ・業務改善によるサービスの向上について、施設運営にあたっての課題把握及び解決策の検討、実施をしているほか、課題などについて、毎朝のミーティングや、適宜職員会議により職員間での情報共有を図るなど、サービスの向上に努めている。 ・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、講座やイベント、相談事業においてアンケートを実施するなど、利用者のニーズを把握する取組を行っている。また、令和元年度は、地域交流センターの利用者から「大型ミラーを増やしてほしい。」との要望があり、地域交流センターの利用率増にも繋がることから、大型ミラーを3台購入した。 ・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、アンケートで挙げ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。					
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	・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
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	
(評価の理由) ・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し、健康相談については、嘱託医・看護師の専門職を配置するなど、適正な人員配置を図っている。 ・連絡・連携体制については、毎日職員会議を行う等により職員同士の連絡・連携が密に図られている。また、定期的に関催している連絡会を通じて、施設間の連絡・連携が図られている。 ・再委託管理については、施設設備の保守管理や清掃、警備等を業務委託し、職員が作業をチェックする業務履行の確認を行うとともに、必要に応じて行政等の関係機関との連携するなど、連絡・連携体制が整えられている。 ・担当者のスキルアップについては、内部研修を開催し、外部の研修にも積極的に参加しているほか、OJTを実施するなど、職員のスキル向上に努めている。 ・安全・安心の取組については、事故発生時には救急車を要請するなど適切に対処するとともに、記録に残し、関係各所と連携しているほか、各管理者の配置や事故発生時緊急マニュアルの整備、防災訓練の実施する等、安全管理体制の確立に努めている。 ・コンプライアンスについては、市条例のほか、法人独自の個人情報保護規定に基づき、利用者への同意、保管体制等について、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規準を遵守している。					

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	3	2.4
	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	3	2.4
(評価の理由)					
<p>・施設・設備の保守管理については、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た。さらに、法令に基づく点検の実施や、職員による日常的なチェックにより、施設の安全性を確認の上、快適性を向上させるための修繕等を積極的に行っている。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、速やかに修繕を行い、適切に管理が行われた。</p> <p>・管理記録の整備・保管については、業務日誌・点検記録・修繕履歴等を適切に整備・保管するよう努めている。</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、清掃や害虫駆除など業務を委託し、作業記録により管理した。清潔な環境を維持した。入浴については、規定量の塩素投薬と一日2回以上の残留塩素検査を行い、浴槽水の水质検査を専門機関に依頼しレジオネラ菌などの感染症予防に努めるなど、清潔な環境の維持に努めた。また、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>・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、適切に管理が行われた。</p>					

#### 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

令和元年度においては、第4期指定期間の1年目であり、概ね計画に沿った事業実施ができており、全体的に安定した管理運営がなされている。また、専門的な講師の指導のもと、介護予防の要素を盛り込んだ講座などを実施し、日常的な生活を送るために必要な能力の維持・増進を図るなど、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総合的に供与することができており、加えて、地域交流センター事業においては、積極的な収入増加の取組を行ったことにより、目標額を上回る収入が得られており、総合評価の結果から、適正であると認められる。

さらに、台風15・19号や新型コロナウイルス感染症等に対しては、川崎市社会福祉協議会とのグループ団体となった強みを活かし、区をまたいだ情報共有や共通の対応等はオール川崎市社協として指定管理業務を行う強みとして発揮されたことは評価できる。

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

令和2年度から川崎市社会福祉協議会に法人統合されたことから、これまでの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、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、令和元年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響等を踏まえ、区をまたいだ情報共有の実施等川崎市社会福祉協議会に法人統合された強みを活かし、対応すること。