

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	高津老人福祉センター・地域交流センター	評価対象年度	令和3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 浮岳 堯仁 ・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	平成31年4月1日～令和6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	27,161人 (個人17,646、団体9,515人) 6,646人 (192日) 2,484人 (23講座、241回) 1,006人 (14行事、77回) 571人 (24回)
収支実績	○収入 (内訳) 指定管理料 事業収入 ●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	54,741,582円 52,505,632円 2,235,950円 47,899,634円 24,927,337円 1,911,411円 7,047,105円 12,800,965円 1,212,816円 6,841,948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、筋肉の維持・強化や認知症予防を目的とした機能回復訓練のほか、健康相談、生活相談等を実施している。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。	6	3	3.6
	地域交流の推進	地域に根ざした施設として、地域交流は積極的に実施し、推進しているか。	6	3	3.6
	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。	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。	6	4	4.8
	適切な臨機への対応	通常の施設運営に影響をきたす事由が発生した際に、適切に対応し事業を実施しているか。	4	4	3.2
	(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おり、高齢者の心身の健康や介護予防のための講座を実施するなど、高齢者の心身に配慮した取組みを行っている。また、ヘルスパートナー高津の協力による毎月の「お気軽ふらっと体操」を実施することにより、定期的に看護師による健康相談の機会を設けるなど、地域資源を活用することで、充実した対応を図っている。 ・地域交流事業については、地域に根ざした施設として、市役所関係部署と協力し、地域市民を対象にポッチャの練習会や大会を実施するほか、地域のボランティア団体であるヘルスパートナー高津の協力により、「お気軽ふらっと体操」を実施するなど、感染症対策に留意しつつ、地域交流に取り組んでいるほか、地域の福祉施設と協働で館内装飾を実施するとともに、自主団体による地域の保育園等への地域貢献活動が行われており、地域交流を目的とした取組を積極的に企画・実施している。さらに、地域の方が気軽に来所する機会を増やすため、ランチタイムコンサートを予定しており、次年度の事業充実にも取り組んでいる。 ・介護予防に資する取組について、感染防止対策を講じつつ、日頃使わない筋肉をほぐすことを目的とした「ゆったりのおんびり体操」やピラティスを実施するほか、関連自主団体の地域貢献活動を支援するなど、介護予防に資する取組を積極的に行っている。また、自主団体に把握した地域ニーズや地域交流の必要性を伝えるなど、次年度の事業改善に取り組んでいる。 ・施設の利用促進については、高齢者のIT関連ニーズを踏まえ、スマートフォンやパソコン等のIT機器活用のための相談事業を実施しており、新たに月毎に利用者ごとの利用回数上限を設けることで、より多くの利用者が相談できるよう工夫しており、実際に相談者も増加している。また、所管課によるWi-Fi設備導入・講座開催に協力するなど、施設の利用促進に資する取組を実施することで、新規利用者の獲得につなげており、パソコンやスマートフォンなどのデジタル機器がどれくらい利用者に浸透しているのか、アンケート調査を実施し、次年度の講座への意見反映を予定するなど、改善策が明確になっている。 ・通常の施設運営に影響をきたす事由が発生した際の対応としては、新型コロナウイルス感染症の対策としての十分な換気や毎日の消毒作業のほか、利用者への注意喚起を徹底するなど、感染症対策を講じつつ、講座等については、開催回数を増やすなど、工夫しながら実施しているほか、食事スペースも確保しており、クラスターも発生していない。				

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	2	2
(評価の理由) <ul style="list-style-type: none"> 適切な収入の確保について、地域交流センター事業の利用料収入は計画収入を大きく上回って達成することができている。 高津区社会福祉協議会のホームページへの掲載のほか、タウンニュース掲載やケーブルテレビでの放送などによる積極的な広報等、収入増加のための取組を行っており、休日利用率・平日利用率ともに、目標値を大きく上回ることができている。 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、適正な執行が行われている。また、経費縮減については、簡単な修繕を職員で行うほか、近隣町会の協力により、町会の回収日に古紙を回収してもらうことなどにより、経費縮減に努めている。 適切な会計処理については、定められた期限までに提出された経費報告書に誤りがあり、提出後、相当期間を経過した後、修正報告を行うなど、対応の不備が見られた。 					
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	4	8
	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) <ul style="list-style-type: none"> 適切なサービスの提供について、新型コロナウイルス感染症対策に留意しつつ、地域交流事業、介護予防に資する機能回復訓練や健康相談、生活相談等に取組んでいるほか、仕様書にはない、スマートフォン、タブレット、パソコンの相談事業を毎月複数回実施するとともに、実施市主催のスマートフォン講座の会場運営に協力するなど、デジタル化の進展を踏まえた事業に取り組みしており、老人福祉センター事業のサービス向上を図っていると評価できる。 業務改善によるサービスの向上について、朝のミーティングや職員会議で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、利用者からの意見を職員会議等で検討し、実現可能なものは事業運営に反映しており、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、意見箱の設置や利用者満足度調査の実施のほか、講座終了時のアンケートを実施するなど、利用者ニーズを把握する取組を行っており、利用者意見を踏まえて、講座の内容や開催回数等を決定しており、事業運営に反映させている。 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。 					
	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
	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"> 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
	個人情報等の適切な管理及び法令遵守	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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・確認が為されているか。また、それが徹底されているか。 	4	3	2.4
(評価の理由) <ul style="list-style-type: none"> 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、毎日のミーティングや業務日誌、グループウェアを活用した情報共有のほか、定期的な職員会議等で協議するなど、職員同士の連絡・連携が密に図られている。また、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。 担当者のスキルアップについては、事務担当者や看護職、講座行事担当者、生活相談員など、各担当者会議において積極的に情報交換を行うとともに、市社会福祉協議会主催の新型コロナウイルスやIT関連、地域課題等に関するオンライン研修を受講し、職員間で共有することでスキルアップに努めている。 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、利用者参加による防災訓練の実施などによる安全管理に取り組んでいる。また、入浴事業については、必要に応じて、看護師の相談や血圧測定を行い、指導することで、事故防止に努めている。 個人情報の管理や法令遵守については、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。また、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快適な利用環境の維持	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	4	3	2.4
	外構・植栽管理及び美観向上のための取組 (評価の理由)	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
<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ている。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しつつ、快適性を向上させるための修繕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、速やかに買替等を行っている。また、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、専門業者に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、水質検査等による感染症予防に努めるなど、清潔な環境の維持に努めており、利用者の入館時に利用者証により確認をしつつ、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、害虫駆除や植栽の剪定を行うなど、適切に管理が行われている。</p>					

4. 総合評価

評価点合計	63.8	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

新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、市内の感染状況等を踏まえながら、工夫しつつ各種事業を実施しており、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・増進を図るプログラムを企画・実施した。また、地域のボランティア団体の協力による事業、地域の福祉施設と協働での館内装飾や自主団体による地域貢献活動など、地域交流を目的とした事業にも取り組んでおり、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いる。また、地域交流センター事業については、新型コロナウイルス感染症の影響が継続している中においても、利用料収入・利用率ともに計画値を達成しており、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。