

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	宮前老人福祉センター	評価対象年度	令和元年度
事業者名	・事業者名 川崎市・宮前区社会福祉協議会 ・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	34,083人 (個人21,880人、団体12,203人) 4,661人 (238日) 3,159人 (26講座、180回) 1,335人 (17行事、52回) 818人 (43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 事務費 事業費 ◎収支差引額	48,458,364円 48,139,794円 318,570円 0円 42,337,647円 25,891,252円 3,333,064円 13,113,331円 6,120,717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、看護学校や社会福祉士養成機関からの実習生の受入れなどの地域交流や、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、筋肉の維持・強化を目的とした「メンテナンス教室」や認知症予防を目的とした「脳とからだのいきいき体操」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	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	4	3.2
	(評価の理由)	・高齢者の心身への配慮について、熱中症や新型コロナウイルスの注意喚起を行ったほか、日々の声掛けや各種面談などを通じて利用者の体調に注意を払い、異変を感じた場合には、医療機関や地域包括支援センターに繋げるなど、健康レベルに応じた地域の支援を受けられる体制を整えている。また、高齢者の疾病予防、心身の健康に関する各種講座、相談事業を実施したほか、健康フェアや相談会を開催するなど、高齢者の健康増進、介護予防に取り組んだ。 ・地域に根ざした施設、地域の拠点として、地区社協や地域の老人クラブの活動など、地域住民の交流や地域のコミュニティづくりの場として提供したほか、いきいきフェアの開催や、看護学校や社会福祉士養成機関からの実習生の受入れなど、地域交流を目的としたプログラムを積極的に企画・実施している。 ・介護予防に資する取組について、筋肉の維持・強化を目的とした「メンテナンス教室」や認知症予防を目的とした「脳とからだのいきいき体操」を開催したほか、嘱託医による健康講座を開催するなど、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、各種媒体による広報活動を行ったほか、「ピラティス」や「そば打ち」、「日本史」など、多種多様な講座を開催しており、その結果、新型コロナウイルスの影響もある中、新規利用者数が増加していることは評価できる。			
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	3	4.2
	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)	・効率的・効果的な支出については、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に執行されている。また、経費縮減については、節水や節電に努め、ゴミの持ち帰りを徹底したほか、施設の軽微な補修・修繕は職員が行うなど、経費縮減に努めており、指定管理料の範囲内において、適切に執行されている。 ・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	4	4
	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、概ね実施計画に基づき、地域包括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、課題や利用者から出た意見について、毎朝のミーティングや職員会議で職員間での情報共有を図り、実現可能なものについては速やかに実行するなど、業務改善による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意見箱の設置などにより、利用者ニーズを把握する体制を整えており、令和元年度は、利用者から「脱衣所にストーブを置いてほしい。」との要望が挙がり、ヒートショック防止の観点から、ファンヒーターを設置した。また、敬老のつどいや囲碁将棋大会の開催にあたっては、企画・運営に利用者が参画しており、利用者のニーズを反映された事業となっている。 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おり、寄せられた苦情や意見に対して、所長、職員間で検討し、丁寧かつ適切な対応を行っている。また、近隣住民からの苦情に対しても、調査・検討の上、速やかに改善策を講じている。 				
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	<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
	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) <ul style="list-style-type: none"> 適正な人員配置について、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、適正な人員配置が図られている。 連絡・連携体制の充実にについて、毎月開催している職員会議や毎朝のミーティング等を通じて、職員間の連絡・調整が図られ情報が共有されている。 再委託管理については、施設設備の保守管理や建築設備定期検査、清掃、警備等を業務委託し、報告書による業務履行の確認とともに、日常的な職員の巡回による確認も併せて行い、軽微な修繕に関しては職員が行うなど施設の適切な維持管理に努めている。 担当者のスキルアップについては、外部研修への参加により、関係法令等の理解に努めるとともに、老人福祉センター等連絡会議での情報交換により業務知識や安全管理の向上に努めている。また、研修や連絡会の内容については、職員会議等で伝達報告を行い、職員のサービスの資質の向上に繋げている。 安全・安心の取組については、利用者参加による避難誘導訓練の実施及び「防火管理委員会」の開催、事故発生時の対応マニュアルの作成や消防計画を作成するなど、安全管理体制の確立に努めている。また、入浴事業については浴室内の清潔保持及び適切な温度設定を行い、年間3,400人近くの利用者がある中、無事故であった。 コンプライアンスについては、川崎市個人情報保護条例に基づき、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基準については、職員会議や研修等で内容をよく理解するよう努め、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、法に基づいた定期点検を実施するとともに、実施や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、施設の安全性や快適性を向上させるための修繕を積極的に行っている。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、清掃委託に加えて、職員による自己点検を行うなど、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するなど、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ており、防犯対策の強化に努めている。</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	61.8	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

<p>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、施設の利用促進の取組みとして、各種媒体による広報活動や、「ピラティス」や「そば打ち」、「日本史」など、多種多様な講座を開催するなど、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、総合評価の結果から、適正であると認められる。</p> <p>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。</p>
--

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
