

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4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 (6) 多世代交流・地域交流に関する取組	23,931人 (個人17,131人、団体6,800人) 3,364人 (221日) 2,124人 (27講座、213回) 1,319人 (24行事、65回) 622人 (47回) 1,036人 (54回)
収支実績	○収入 (内訳) 指定管理料 事業収入等  ●支出 (内訳) 人件費 事務費 事業費  ◎収支差引額	48,760,038円 48,562,532円 197,506円  39,965,052円 22,908,612円 14,423,618円 2,632,822円  8,794,986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、健康相談や講習会、パソコン相談などを実施するとともに、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、地域交流を目的とした各種事業を実施しており、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	4	4.8
	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) 【心身への配慮】 ・高齢者の心身への配慮について、入館時の体調確認や熱中症・新型コロナウイルスの注意喚起を行うとともに、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うことで、必要に応じて、医療機関や地域包括支援センターにつないでいるほか、嘱託医等による健康相談事業を実施している。また、近隣の宮前平地域包括支援センター及び地域包括支援センターピオラ宮崎と連携し、定期的に介護予防等の出張相談会を実施しており、地域資源を活用することで、よりきめ細やかな配慮及び健康レベルに応じた支援を受けられる体制を整えていると評価できる。また、事業実施方法等を工夫することで、利用者の参加機械確保と健康増進を検討しており、次年度への改善にも取り組んでいる。 【地域交流の推進】 ・地域交流の推進について、「敬老のつどい」では、保育園や子ども文化センターに加え、新たに地域の知的障害者支援施設の参加・協力があり、作品展示や出張販売を通じた地域交流を実施した。また、近隣地域包括支援センター等の出張相談会、利用者家族も参加可能な講習会を実施するなど、感染症防止に留意しつつ、工夫しながら地域交流に取り組んでいる。また、新型コロナウイルス感染症の類型変更を踏まえた地域交流の取組内容・実施方法等について検討するなど、次年度への改善に取り組んでいる。 【介護予防の取組】 ・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」を開催するほか、認知症等の疾病予防の観点から、嘱託医によるミニ講習会を利用者・家族含めて参加可能な形で複数回、開催するなど、介護予防に資する取組を行っている。また、感染症対策と受講機会の確保について検討するなど、次年度の事業充実に取り組んでいる。 【施設の利用促進】 ・施設の利用促進について、ホームページやセンター便りのほか、地元のケーブルテレビへの事業紹介や複数回の取材、地区民生委員の協力によるチラシ配布など、施設の広報に取り組んでいる。また、地元のタウン誌への講座内容掲載や利用者家族も参加可能な講習会に取り組むとともに、デジタル関連需要を想定したパソコン相談の実施、利用者アンケートで希望の多い講座を復活させるなど、施設の利用促進に資する取組を多く実施することで、新規利用者数は昨年度から大幅に増加した(新規利用者数178人)。 【適切な臨機の対応】 ・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・清掃作業による衛生管理の徹底のほか、適切な利用者への注意喚起など、市内の感染状況等を踏まえた感染症対策を講じており、三密回避のため、講座等の人数制限による参加機会を確保するため、開催回数を増やすなどの工夫をしながら各種事業を実施しており、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。			
	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、経費削減の取組がなされているか。また、経費削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
<p>(評価の理由)</p> <p><b>【効率的・効果的な支出】</b></p> <p>・計画に基づく適正な支出については、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、適正な執行が行われている。また、経費削減については、光熱水費の節減や利用者へのごみの持ち帰り周知することなどにより、経費削減に努めている。</p> <p><b>【適切な会計処理】</b></p> <p>・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。</p>					
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
<p>(評価の理由)</p> <p><b>【適切なサービス提供】</b></p> <p>・適切なサービスの提供について、感染症対策に留意しつつ、地域交流事業や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、スマートフォン相談を含むパソコン相談事業を毎月複数回開催するなど、高齢者のデジタルデバイス対策に資する事業に取り組むことで、老人福祉センター事業のサービス向上を図っており、新規利用者数は昨年度から大幅に増加した。</p> <p><b>【業務改善によるサービス向上】</b></p> <p>・業務改善によるサービスの向上について、セルフモニタリングによる自己評価を実施するほか、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、実現可能なものは速やかに実行するなど、サービスの向上に努めている。</p> <p><b>【利用者ニーズ把握・反映】</b></p> <p>・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、把握したニーズや課題は職員間で共有・検討し、実現可能なものは早期に対応するよう努めている。</p> <p><b>【利用者意見への対応】</b></p> <p>・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、丁寧かつ適切に対応を行っている。</p>					
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
	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
	個人情報等の適切な管理及び法令遵守	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	4	3	2.4
<p>(評価の理由)</p> <p><b>【適正な人員配置】</b></p> <p>・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、仕様書に定める人員配置基準を満たしている。</p> <p><b>【連絡・連携体制】</b></p> <p>・連絡・連携体制の充実について、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、情報共有がなされている。また、必要に応じて、区社会福祉協議会、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。</p> <p><b>【担当者のスキルアップ】</b></p> <p>・担当者のスキルアップについては、市社会福祉協議会主催の新型コロナウイルスやIT関連の研修を受講するほか、老人福祉センター等連絡会議等による業務知識などの共有、他施設の視察健康会等により、職員の資質の向上に努めている。</p> <p><b>【安全・安心への取組】</b></p> <p>・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等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、新規利用者の体調確認や血圧測定を行い、必要に応じて、指導することで、事故防止に努めている。</p> <p><b>【個人情報管理・法令遵守】</b></p> <p>・個人情報の管理や法令遵守については、個人情報保護法や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。</p> <p>・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。</p>					

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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	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
<p>(評価の理由)</p> <p><b>【施設保守管理・利用環境】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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、各業者への連絡等、迅速に対応しており、施設の安全性や快適性を向上させるための修繕等を行っている。</li> <li>・備品管理については、備品管理簿を作成し、備品の増減の届出等、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、速やかに修繕を行っている。</li> <li>・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ている。</li> <li>・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。</li> </ul> <p><b>【外構・植栽管理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>					

#### 4. 総合評価

評価点合計	65.2	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症対策のため、市内の感染状況を踏まえながら、人の密集が予想される事業は形式を変更して実施するなど、工夫しつつ各種事業を実施しており、認知症をはじめとする疾病予防のための嘱託医によるミニ講習会やデジタル関連需要を踏まえたパソコン教室、敬老のつどいによる地域交流事業にも取り組んでいる。

・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」等、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について、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

・事業執行に際して、各種事業の実施のための工夫や、コロナ渦で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・健康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。

・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。

・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。