

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6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	令和6年4月1日～令和11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 27,910人 (個人20,460人、団体7,450人) (2) 入浴者数 2,418人 (166日) (3) 教養講座 2,991人 (26講座、214回) (4) 行事 2,686人 (31行事、152回) (5) 機能回復訓練 973人 (48回) (6) 多世代交流・地域交流に関する取組 3,505人 (227回)
収支実績	○収入 50,175,779円 (内訳) 指定管理料 49,852,875円 事業収入等 322,904円 ●支出 41,695,361円 (内訳) 人件費 24,041,688円 事務費 14,351,923円 事業費 3,301,750円 ◎収支差引額 8,480,418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、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いる。 ・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、地域交流を積極的に実施し、推進しているか。	10	4	8
	介護予防のための取組	介護予防に資する取組を積極的に実施しているか。	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。	10	4	8
	デジタル化等を踏まえた取組	デジタル化の進展等の社会状況の変化を踏まえた取組を行っているか。	6	3	3.6
	(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・感染症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と連携している。 ・嘱託医等による健康相談事業に加え、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、毎月、介護予防・生活支援サービス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地域支援を受けられる体制を整えていると評価できる。					
【地域交流の推進】 ・地域交流の推進について、「敬老のつどい」では地域のコミュニティカフェと同時開催とすることで、カフェ参加者との交流の場を確保するとともに、いこいの家の登録団体や幼児園の参加に加え、こども文化センター、わくわくプラザ、障害者施設等の作品展示を行うなど、地域のコミュニティづくりを推進している。 ・神奈川工科大学と共催で、児童や学生とゲーム等を通じて多世代が交流できる「eスポーツ体験会」を実施した。 ・看護実習等の受入協力や利用者主体のボッチャを通じて交流事業を実施するほか、新たにいこいの家とのボッチャによる介護会を実施するなど、積極的に地域交流事業に取り組んでいる。					
【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「メンテナンス体操」や認知症予防を目的とした「脳とからだのいきいき体操」を実施するほか、嘱託医による健康講座、家族等も参加可能なミニ講習会の実施など、介護予防に資する取組を行っている。 ・区役所と連携した、介護予防体操のDVD上映や専門職による体操実技指導の実施等、地域における介護予防活動を推進している。					
【施設の利用促進】 ・施設の利用促進について、ホームページや市政だより、センター便り、タウン誌等による広報のほか、最寄駅でのチラシ配架やイベントでの配布等により、施設の利用促進を図っている。 ・パソコン相談の実施、利用者アンケートの反映に加え、多種多様な講座を開催することで、施設の利用促進を図っている。また、新たな取組として体験講座を企画・実施するなど、工夫しており、新規利用者獲得につなげている(新規利用者数174人)。					
【デジタル化等を踏まえた取組】 ・定期実施しているスマートフォン・タブレット相談の相談需要増加に対応するため、講師を増員するなど、デジタル化の進展を踏まえて事業を推進している。 ・基本的な操作を学べるスマートフォン講座については、事前の調整により、手厚いサポートを受けられるかたちで、年2回開催した。また、職員が利用者の希望に沿い、簡単なスマホの操作をサポートすることで、スマホの利用促進を図るとともに、職員が研修を受講し、相談支援のスキルアップを図っている。 ・チラシなどに二次元コードを入れることで、ホームページへのアクセス簡易化・利便性向上を図っている。					

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。			
	収入増加の取組	収入増加のための具体的な取組がなされているか。			
	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。	6	3	3.6
	適切な会計処理	適正な会計処理がなされているか。	6	3	3.6
	(評価の理由) ・支出については、概ね計画に基づく事業が実施されており、指定管理料の範囲内において執行されている。 【適切な会計処理】 ・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おり、特に問題となる事実はない。				
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事業計画等に基づいて適切に提供されたか。また、その成果が上がっているか。	10	4	8
	業務改善によるサービス向上	セルフモニタリングを実施しているか。また、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。	4	4	3.2
	利用者ニーズの把握及び事業への反映	利用者ニーズを把握する取組を実施しているか。また、利用者ニーズを事業や管理業務に反映させる取組がなされているか。	4	3	2.4
	利用者の意見への対応	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。	4	3	2.4
	(評価の理由) 【適切なサービス提供】 ・適切なサービスの提供について、地域交流事業や介護予防に資する機能回復訓練、健康相談、生活相談等に取り組むとともに、スマートフォン相談を含むパソコン相談事業に加え、スマホ講座の開催等、高齢者のデジタルディバイド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、前年度に比して、利用者数・新規利用者数とも増加している。 【業務改善によるサービス向上】 ・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。 ・講座の抽選結果通知について、郵便料金の値上がり等を踏まえ、利用者負担の官製はがきにより、結果を郵送する方式を見直し、館内掲示やホームページ掲載を導入することで、確認方法を選択できるよう利便性の向上を図るなど、主体的にサービス向上に取り組んでいる。 【利用者ニーズ把握・反映】 ・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。 【利用者意見への対応】 ・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く、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に努めている。。				
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。また、川崎市契約条例が遵守されているか。	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
	職員のスキルアップ	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を行っており、研修内容の共有が図られているか	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、防犯対策、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	・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、適切な運用がなされているか。 ・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) 【適正な人員配置】 ・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、仕様書に定める人員配置基準を満たしている。 【連絡・連携体制】 ・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。 ・いこいの家利用団体の事業への参加や、ポッチャ交流会の実施など、いこいの家との連携体制の充実に取り組んでいる。 【担当者のスキルアップ】 ・担当者のスキルアップについては、法人本部主催の研修を受講するほか、老人福祉センター担当別の会議等による業務知識などの共有、他施設の視察研修会への参加等により、職員の資質の向上に努めている。 【安全・安心への取組】 ・安全・安心への取組については、防火管理者の配置、安全管理マニュアルの整備、機械警備委託、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。 ・臨時職員も含めて、救命講習を受講するなど、安全管理に取り組んでいる。 ・入浴事業については、新規利用者等の看護師面談、体調確認を行い、必要に応じて、助言・指導することで、事故防止を図っている。 【個人情報管理・法令遵守】 ・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。 ・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利用環境の維持(外構管理を含む)	・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。 ・外構の植栽等を適切に管理(草刈、剪定、害虫駆除等)しているか。	8	3	4.8
	(評価の理由) 【施設保守管理・利用環境】 ・施設・設備の保守管理については、法令に基づいた定期点検を実施するとともに、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。 ・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、所管課と連携しつつ、適切な管理を行っており、不具合のある備品について、速やかに修繕を行っている。 ・清掃業務については、利用者が快適に施設を利用することができるよう委託しており、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。 ・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、警備業務の委託・防犯カメラの設置による防犯対策の強化に努めている。 ・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おり、植栽ボランティア団体の協力を得て、植栽の枝打ち・草刈りを行うなど、地域資源を活用しつつ、施設の美観向上に取り組んでいる。				

4. 総合評価

評価点合計	68	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

・介護予防に資する取組として、筋肉の維持・強化を目的とした体操事業や認知症予防を目的とした事業や区役所と連携した取組などを実施するとともに、地域包括支援センターの出張相談会、利用者家族も参加可能な講習会を実施した。

・幼保園、こども文化センター、小学校との交流事業を実施するなど、地域交流・多世代交流を目的とした事業に取り組んでいる。

・パソコン相談等の実施に加え、多種多様な講座を開催することで、施設の利用促進を図っており、新規利用者獲得につなげている点は評価できる。

・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供与を図っており、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

・現指定期間における提案内容について、着実に履行すること。

・事業執行に際して、各種事業の実施のための工夫や、コロナ禍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所的な共有、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。