

指定管理者制度活用事業 総括評価シート

評価年月日：令和5年7月18日

評価者：民間活用事業者選定評価委員会
指定管理高齢者施設部会（2）

1. 業務概要

施設名	多摩老人福祉センター
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
業務の概要	<ul style="list-style-type: none"> 老人福祉センターの業務 利用証の発行、教養講座・レクリエーション等の実施及び場の提供、健康相談・生活相談事業、入浴事業 施設等の維持管理に関する業務
指定管理者	名称：社会福祉法人 川崎市社会福祉協議会 代表者：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 電話：044-739-8710
所管課	健康福祉局長寿社会部高齢者在宅サービス課（内線：32531）

2. 「評価の視点」に基づく事業期間全体の評価

	評価項目	事業実施状況等
1	市民や利用者に必要な量及び質のサービスを提供できたか。	<p>高齢者に対する健康の増進、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という老人福祉センターの目的を踏まえ、利用者満足度調査や意見箱の設置などにより利用者ニーズの把握を行い、施設の管理・運営に反映させるとともに、地域に根差した施設として、行事・講座などを企画・実施し、地域交流・世代間交流を図った。また、利用者の平等な利用のためのルール改善や講座・行事の積極的な実施、備品の整備等の環境改善にも取り組み、十分なサービスの提供に努めた。</p>
2	当初の事業目的を達成することができたか。	<p>教養講座や行事の実施にあたっては、応募時の事業計画に則って実施するとともに、利用者の要望等を踏まえ、指定管理者が創意工夫を加えることで、適切なサービスを提供することができた。講座は利用者の心身の健康の維持・増進を図るとともに、外出する機会等を提供し、講座を通じて健康でいきいきとした生活に寄与することを基本方針とした。行事については利用者の健康増進や相互交流、地域交流を基本的な考え方として実施した。</p> <p>いずれも指定管理者の創意工夫及び地域からの要望等を取り入れ、利用者満足度調査においても高い満足度が得られるなど、適切なサービスを提供した。</p>
3	特に安全・安心の面で問題はなかったか。	<p>利用者の入館時や職員の入館時における利用者とのコミュニケーション等を通じ、心身の状況が日常と変わらないか確認し、利用者の健康管理に配慮した。</p> <p>また、安全管理の一環として、災害時における利用者の安全確保を目的に作成した消防計画等に基づき、建物内の他の事業所と合同で消防訓練を行うなどの取組を行った。また、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策として、十分な換気や衛生管理のほか、利用者に入館時の消毒、マスク着用、検温、受付表記載を徹底する等、感染症対策に取り組んだ。</p> <p>なお、施設の管理運営に関しては、指定管理者に毎年度事業報告書を提出させ、評価を実施することで安全・安心の面で問題が無いことを確認した。</p>
4	更なるサービス向上のために、どのような課題や改善策があるか。	<ul style="list-style-type: none"> 今後とも、いきがづくり・介護予防・地域交流の拠点として、地域の特性を活かしながら利用者の幅広いニーズに対応し、一層のサービス向上に努めること。 コロナ禍以前の水準への利用者数の回復及び新規利用者の確保のため、魅力ある講座の実施や広報活動を積極的に展開すること。 入浴利用者の健康状態の把握について、利用中又は利用後の急な体調変化等が想定されることから、引き続き積極的な声掛けを行い、より早期に把握できるよう努めること。 利用者が意見・要望を言いやすい環境をつくり、利用者ニーズを把握し、事業へ反映できるよう努めること。

3. これまでの事業に対する検証

	検証項目	検証結果																																																																																																																		
1	所管課による適切なマネジメントは行われたか。	指定管理者と適宜連絡を取り、管理運営状況を把握するとともに、必要に応じて会議等を実施することで、運営上の課題等についても共有を図っている。また、毎年度終了後に、事業報告書の提出を受け、実地調査やヒアリングを行うことで、適切な事業評価を行っている。																																																																																																																		
2	制度活用による効果はあったか。	<p>(サービス向上)</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響により利用者数は前指定管理期間から減少となったものの、コロナ禍においても一定の実績があることから、高齢者の通いの場・介護予防機能といった施設の目的は果たされており、指定管理者制度の活用の効果はあったものと考えられる。</p> <p>(経費の節減)</p> <p>指定期間全体をとおして、収支がマイナスとなっていないことから、妥当な決算額であるものとする。</p> <p>※R2年度は緊急事態宣言等のため、4月11日から5月31日まで休館。</p> <p>利用者数及び入浴者数</p> <table border="1" data-bbox="472 667 1503 815"> <thead> <tr> <th></th> <th>前指定期間平均</th> <th>R1年度</th> <th>R2年度</th> <th>R3年度</th> <th>R4年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用者数</td> <td>39,075人</td> <td>32,174人</td> <td>12,239人</td> <td>18,227人</td> <td>18,975人</td> </tr> <tr> <td>入浴者数</td> <td>5,286人</td> <td>3,397人</td> <td>978人</td> <td>1,835人</td> <td>2,091人</td> </tr> </tbody> </table> <p>教養講座</p> <table border="1" data-bbox="472 864 1503 1012"> <thead> <tr> <th></th> <th>前指定期間平均</th> <th>R1年度</th> <th>R2年度</th> <th>R3年度</th> <th>R4年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実施回数</td> <td>321回</td> <td>247回</td> <td>151回</td> <td>208回</td> <td>272回</td> </tr> <tr> <td>参加者数</td> <td>9,583人</td> <td>7,539人</td> <td>2,579人</td> <td>2,836人</td> <td>4,284人</td> </tr> </tbody> </table> <p>行事</p> <table border="1" data-bbox="472 1061 1503 1209"> <thead> <tr> <th></th> <th>前指定期間平均</th> <th>R1年度</th> <th>R2年度</th> <th>R3年度</th> <th>R4年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実施回数</td> <td>23回</td> <td>14回</td> <td>5回</td> <td>106回</td> <td>43回</td> </tr> <tr> <td>参加者数</td> <td>1,988人</td> <td>830人</td> <td>213人</td> <td>1,728人</td> <td>730人</td> </tr> </tbody> </table> <p>機能回復訓練</p> <table border="1" data-bbox="472 1258 1503 1406"> <thead> <tr> <th></th> <th>前指定期間平均</th> <th>R1年度</th> <th>R2年度</th> <th>R3年度</th> <th>R4年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実施回数</td> <td>33回</td> <td>32回</td> <td>17回</td> <td>107回</td> <td>272回</td> </tr> <tr> <td>参加者数</td> <td>882人</td> <td>574人</td> <td>337人</td> <td>2,201人</td> <td>3,174人</td> </tr> </tbody> </table> <p>地域交流事業</p> <table border="1" data-bbox="472 1456 1503 1603"> <thead> <tr> <th></th> <th>前指定期間平均</th> <th>R1年度</th> <th>R2年度</th> <th>R3年度</th> <th>R4年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実施回数</td> <td></td> <td>5回</td> <td>80回</td> <td>106回</td> <td>110回</td> </tr> <tr> <td>参加者数</td> <td></td> <td>558人</td> <td>811人</td> <td>1,728人</td> <td>1,762人</td> </tr> </tbody> </table> <p>経費(単位:円)</p> <table border="1" data-bbox="472 1653 1503 1845"> <thead> <tr> <th></th> <th>前指定期間平均</th> <th>R1年度</th> <th>R2年度</th> <th>R3年度</th> <th>R4年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入額</td> <td>44,243,779</td> <td>44,155,347</td> <td>43,839,620</td> <td>43,901,797</td> <td>44,564,556</td> </tr> <tr> <td>支出額</td> <td>36,833,722</td> <td>37,962,105</td> <td>38,133,667</td> <td>40,274,245</td> <td>39,209,421</td> </tr> <tr> <td>収支額</td> <td>7,410,057</td> <td>6,193,242</td> <td>5,705,953</td> <td>3,627,552</td> <td>5,355,135</td> </tr> </tbody> </table>		前指定期間平均	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	利用者数	39,075人	32,174人	12,239人	18,227人	18,975人	入浴者数	5,286人	3,397人	978人	1,835人	2,091人		前指定期間平均	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	実施回数	321回	247回	151回	208回	272回	参加者数	9,583人	7,539人	2,579人	2,836人	4,284人		前指定期間平均	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	実施回数	23回	14回	5回	106回	43回	参加者数	1,988人	830人	213人	1,728人	730人		前指定期間平均	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	実施回数	33回	32回	17回	107回	272回	参加者数	882人	574人	337人	2,201人	3,174人		前指定期間平均	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	実施回数		5回	80回	106回	110回	参加者数		558人	811人	1,728人	1,762人		前指定期間平均	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	収入額	44,243,779	44,155,347	43,839,620	43,901,797	44,564,556	支出額	36,833,722	37,962,105	38,133,667	40,274,245	39,209,421	収支額	7,410,057	6,193,242	5,705,953	3,627,552	5,355,135
	前指定期間平均	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度																																																																																																															
利用者数	39,075人	32,174人	12,239人	18,227人	18,975人																																																																																																															
入浴者数	5,286人	3,397人	978人	1,835人	2,091人																																																																																																															
	前指定期間平均	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度																																																																																																															
実施回数	321回	247回	151回	208回	272回																																																																																																															
参加者数	9,583人	7,539人	2,579人	2,836人	4,284人																																																																																																															
	前指定期間平均	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度																																																																																																															
実施回数	23回	14回	5回	106回	43回																																																																																																															
参加者数	1,988人	830人	213人	1,728人	730人																																																																																																															
	前指定期間平均	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度																																																																																																															
実施回数	33回	32回	17回	107回	272回																																																																																																															
参加者数	882人	574人	337人	2,201人	3,174人																																																																																																															
	前指定期間平均	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度																																																																																																															
実施回数		5回	80回	106回	110回																																																																																																															
参加者数		558人	811人	1,728人	1,762人																																																																																																															
	前指定期間平均	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度																																																																																																															
収入額	44,243,779	44,155,347	43,839,620	43,901,797	44,564,556																																																																																																															
支出額	36,833,722	37,962,105	38,133,667	40,274,245	39,209,421																																																																																																															
収支額	7,410,057	6,193,242	5,705,953	3,627,552	5,355,135																																																																																																															
3	当該事業について、業務範囲・実施方法、経費等で見直すべき点はないか	<p>高齢化の進展や社会状況の変化に対応し、高齢者の通いの場や介護予防機能といった施設の役割を果たすため、時代に合わせた事業実施手法や新規利用者の獲得手法等について検討する必要がある。また、多世代交流を含む地域交流事業の開催などにより、より多くの地域住民に活用されるようにするとともに、潜在的な要望等について留意し、引き続き利用者ニーズの把握にも努めていく必要がある。</p> <p>エネルギー価格等の物価高騰による運営への影響が大きく、今後も物価・人件費等の上昇が継続することが見込まれることから、次期指定管理期間においては、それを踏まえての予算措置を検討する必要がある。また、社会のデジタル化の進展に対応する、パソコン・スマートフォン・</p>																																																																																																																		

		各種アプリケーションに関する講座の開催及び職員の IT スキル向上に係る人材育成などの取組を進めていく必要がある。
4	指定管理者制度以外の制度を活用する余地はないか	本市においては、行財政改革プログラムの中で市民サービスの向上に向けた民間部門の活用が求められていることから、公の施設への指定管理制度の導入を積極的に実施してきた。 当該施設の老人福祉センターに係わる運営業務についてはサービスの質と量の提供が概ね維持されており、市民に対して安定したサービス提供が図られていること、また、これまでの実績において、法及び制度趣旨、財産管理等において問題がないことを勘案すると、指定管理制度を引き続き活用することが妥当であると考えます。

4. 今後の事業運営方針について

当施設は平成18年度から指定管理者制度を活用して施設の管理運営にあたることとなり、現行指定管理期間で第4期目となる。これまで、利用者ニーズの把握や経費縮減に取組むなど、適正・適切な運営を通じて、市民サービスの向上を図ることができた。

今後も介護予防拠点としての機能強化及び増加する高齢者の受け皿として、本市の高齢者施策を実現するための重要な役割を担っていく施設であり、また世代を超えた市民相互の地域交流の場を提供する地域交流の拠点として、利用者ニーズの反映や指定管理者の創意工夫により、更なるサービスの向上が期待されるため、引き続き、指定管理期間を5年とし、指定管理者制度による管理運営が望ましいと考える。