

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	多摩老人福祉センター	評価対象年度	令和5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	19,095人 (個人11,270人、団体7,825人) 1,658人 (111日) 2,060人 (24講座、169回) 730人 (20行事、32回) 2,166人 (106回) 1,856人 (87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	44,102,569円 44,028,549円 74,020円 39,463,412円 25,217,796円 8,165,718円 6,079,898円 4,639,157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、機能回復訓練や各種健康保持増進事業などを実施するとともに、高齢者に対する教養の向上、レクリエーション及び健康増進のための便宜の供与の充実に努めている。 ・近隣地域包括支援センターや自治会等との連携による「ほっこりカフェ中野島」や近隣大学の卒業生等の協力によるコンサート等、地域自然を活用しながら積極的な地域交流を推進している。	

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、地域交流を積極的に実施し、推進しているか。	6	4	4.8
	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	4	4.8
	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	3	3.6
	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	3	2.4
	(評価の理由) 【心身への配慮】 ・利用者の入館時に受付で体調等の変化がないか、一人ひとりに声掛けを行うとともに、職員がセンター内を定期的に巡回し、熱中症や感染症予防等の注意喚起を行う等、利用者の健康状態や生活状況の確認を行っている。 ・利用者と積極的にコミュニケーションを図ることで、必要に応じて、地域包括支援センター、地域みまもり支援センター等の関係機関と連携して対応しており、心身への配慮がなされている。 【地域交流の推進】 ・地域交流の推進について、近隣地域包括支援センターや自治会等との連携による「ほっこりカフェ中野島」や近隣大学の卒業生等の協力によるコンサート、地域ボランティアによる「歌声ひろば」等、センター周辺の地域資源を活用しつつ、積極的に交流事業を企画・実施している。 ・敬老の集いでは13年ぶりに近隣の保育園の出演を実現し、健康フェアでは近隣薬局を通じて薬剤師会の協力を得て事業実施するなど、地域交流の輪を広げる試みを積極的に行っている。 【介護予防のための取組の充実】 ・介護予防に資する取組について、体操教室や転倒予防教室等の各種講座のほか、スマホ操作のサポート体制を整備したうえでオンラインでの筋力測定・体験会を実施するなど、介護予防に資する取組を企画・実施している。さらに、体操教室において、筋力や脚力等を測定しリーダーチャート化する等、利用者のやる気を引き出す工夫をしている。 ・多摩区内の特定健診の結果等を踏まえ、薬剤師会と連携し、予防医療・介護予防に着目した「いきいき健康フェア」を開催することで、地域課題としての課題共有に取り組むなど、地域特性を踏まえつつ、介護予防・健康増進に資する事業を企画・実施している。 【施設の利用促進】 ・施設の利用促進について、センター主催講座及びイベント情報を区役所や地域包括センター等と連携して、周知を図っており、近隣商業施設等での広報活動を積極的に行うなど、施設の利用促進に資する取組が実施されている。 ・タウンニュース等の広報でセンターの取組を可視化したり、YouTubeといったSNSを効果的に活用するなど、工夫しながら施設の利用促進に取り組んでいる。 【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5類移行後も、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、利用者への適切な注意喚起を実施した。また、2つの大規模修繕工事を並行して実施するに際しては、近隣自治会等と協議して工事車両の駐車スペースを確保する等といった臨機対応を行った。				

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>【効率的・効果的な支出】</p> <p>・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。日常業務で使用する事務消耗品については、計画的にまとめて発注するなど経費削減の取組がなされている。</p> <p>【適切な会計処理】</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おり、特に問題となる事実はない。</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	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	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>【適切なサービス提供】</p> <p>・適切なサービスの提供について、利用者のニーズに合わせた講座や行事の企画、日常生活上の諸問題に対する相談、助言・指導の実施など、概ね仕様書に基づく運営がなされており、適切にサービスが提供されている。</p> <p>【業務改善によるサービス向上】</p> <p>・業務改善によるサービスの向上について、毎朝のミーティングの中で職員間での情報共有及び課題検討を行うとともに、多摩区内の特定健診の結果から高血圧の該当率や脳血管疾患の医療費が高いという地域課題を把握し事業に反映することのほか、講座・行事実施後の報告書を作成することで、都度参加者の状況やニーズ等を精査しており、サービスの向上に努めている。</p> <p>【利用者ニーズ把握・反映】</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>【利用者意見への対応】</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"> ・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
<p>(評価の理由)</p> <p>【適正な人員配置】</p> <p>・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、嘱託医等の専門職を配置するなど、適正な人員配置を図っている。</p> <p>【連絡・連携体制】</p> <p>・連絡・連携体制の充実について、随時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・調整が図られており、必要に応じて所管課や関係機関と連携・情報交換を図っており、連絡・連携体制が整えられている。</p> <p>【担当者のスキルアップ】</p> <p>・担当者のスキルアップについて、AED講習や心肺蘇生法研修等への参加により、職員の資質の向上に努めるとともに、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、令和5年度に関しては業務で得た知見や人脈を生かして市内の老人福祉センターの職員を対象とした研修会の開催を企画しているほか、研修や連絡会の内容については、職員会議等で共有し、職員のサービスの資質の向上に努めている。</p> <p>【安全・安心への取組】</p> <p>・安全・安心の取組について、利用者参加による避難誘導訓練の実施のほか、災害時に予想される課題の対応策を検討し、職員間で共有している。また、入浴の際に健康に不安がある方は必要に応じて健康チェックを行い、職員が定期的に巡回を行うなど、安全管理に取り組んでいる。</p> <p>【個人情報管理・法令遵守】</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。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。</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"> 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	4	3.2
	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	4	3.2
<p>(評価の理由)</p> <p>【施設保守管理・利用環境】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設・設備の保守管理について、利用者が快適に施設を利用できるよう、不良箇所の早期発見に努め、必要に応じて速やかに補修・修繕を行っている。 日常的に職員が施設内を巡回し、設備等の老朽化の把握、所管課への情報共有を実施することで、早期対応や適正な経費執行につなげている。点検報告書を精査し、翌年度に予定されている非常放送設備等の工事に、不具合を把握した感知器の工事を含められるよう、関係機関と調整し、一括発注につなげることで、設備不具合への早期対応を図るなど、積極的に施設管理業務を行っているとして評価できる。 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修繕を行い、利用者サービスの維持に努めている。更に、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、清掃業務を委託するなど清潔な環境を維持するとともに、ドアノブや手すり等の不特定多数の方が触れる部分について、消毒をこまめに行っている。加えて、センター内を職員が手作りした装飾品等で飾りつけ、居心地のよい空間づくりに努めている。 <p>【外構・植栽管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> 植栽管理については、職員が日常的に除草や花壇の整備を行うなど維持管理に努めているほか、花壇ボランティアの協力で玄関付近に季節ごとの花の栽培を行うなど、地域資源を活用しつつ、美観向上を図っている。 					

4. 総合評価

評価点合計	64	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

<ul style="list-style-type: none"> 利用者のニーズや地域課題を踏まえながら各種事業を実施しており、運動器の健康寿命を伸ばすことを目的とした体操や認知症予防を目的とした介護予防に資するプログラムや、近隣大学との連携による地域交流を目的とした事業を企画・実施するとともに、マスメディアによる広報等でセンターの取組を可視化したり、YouTubeといったSNSを効果的に活用するなど、工夫しながら施設の利用促進に取り組んでいる。 植栽管理については、園芸ボランティアの協力で玄関付近に季節ごとの花の栽培を行うなど、利用者が立ち寄りやすい環境を整備しており、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

<ul style="list-style-type: none"> 次期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。
--