

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7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 今 富子 ・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 19,465人 (個人12,749人、団体6,716人) (2) 入浴者数 1,692人 (143日) (3) 教養講座 2,602人 (25講座、184回) (4) 行 事 1,062人 (34行事、49回) (5) 機能回復訓練 2,046人 (106回) (6) 多世代交流・地域交流に関する取組 1,610人 (79回)
収支実績	○収入 47,891,065円 (内訳) 指定管理料 47,625,145円 (内訳) 事業収入等 265,920円 ●支出 42,611,900円 (内訳) 人件費 24,448,652円 (内訳) 事業費 2,662,115円 (内訳) 事務費 13,106,580円 (内訳) 本社経理事務費 2,394,553円 ◎収支差引額 5,279,165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、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を図っている。 ・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、地域資源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。	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	3	6
	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】 ・職員による声掛けや施設巡回において、利用者の健康・生活状況の確認に努め、夏季の熱中症予防や冬季のインフルエンザ等の疾病予防の注意喚起を行うとともに、センターの入口に自動検温器と手指消毒液を設置し、利用者に基本的な感染対策をしてもらう等の心身への配慮がなされている。 ・ウォーターサーバーの広報用のポスターを掲示をし、利用者へのこまめな水分補給を促したり、2階の浴室脇に流しに設置することでより多くの利用者に水分を摂取していただけるよう心身を配慮した取組を行っている。 【地域交流の推進】 ・地域交流の推進について、ボランティアや地域住民、近隣大学等との協働により、「健康のお話」や「いきいき健康フェア」などの行事を行い、地域のコミュニティづくりや情報交換、世代間交流の促進の場として高齢者を含む地域の方の互助の促進を図るなど、積極的に交流事業を企画・実施している。 ・地域交流スペースについては、区役所地域見守りセンターや区社協、いこいの家、地域の団体などが活用し、いこいの家で行われている「ふくし寄合処」を開催したり、地域で活動する川崎市合唱連盟所属の合唱クラブなどが利用するなど積極的に地域交流事業に取り組んでいる。 【介護予防のための取組】 ・ヨガや太極拳、姿勢改善など、体に負荷の少ないゆっくりとした運動で筋力の維持向上を図る講座や、高齢者が栄養のある食事を手軽に楽しむことができるような料理教室を開催するなど幅広く介護予防に資する取組を実施している。 【施設の利用促進】 ・運動系の講座では、身体機能の個人差に応じた複数の講座を開講し、地域の高齢者により幅広く参加できるよう内容を充実させるだけでなく、申込みに来所した際に話を聞き受講者の身体機能に応じた講座を紹介することで施設の利用促進を図っている。 【デジタル化等を踏まえた取組】 ・スマートフォン初心者向けに、スマートフォンの基礎をわかりやすく、楽しみながら学ぶことのできる「はじめてのスマホ講座」では、機種によって表示やボタンの位置が異なることから、今年度より講座をiPhoneとandroid(各3回)に分けて開催を実施した。 ・職員の研修として、標的型サイバー攻撃メールの手口と対策に関しての動画を視聴するとともに、川崎市社会福祉協議会のセキュリティガイドラインの確認、ミニテストの実施、さらに情報セキュリティ意識を高めることを目的とした標的型メールによる個人情報保護の抜き取りや、PCのウイルス感染を防ぐための訓練を行うなど、動画視聴だけで終わらせることなく社会状況の変化を踏まえた取組を行っている。				

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、経費縮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) 【効率的・効果的な支出】 ・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縮減の取組がなされている。 【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、利用者のニーズに合わせた講座や行事の企画・実施、日常生活上の諸問題に対しての相談、助言・指導、デジタル関連事業の実施など、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。 ・運動系の講座では、新規利用者や60歳代の利用者拡大のために土曜日の開催をしたり、定員を超えての申込みがあった際には、可能な範囲で定員数を増やすなどの工夫をすることで新規利用者確保を図っており、利用者数の増加率が全市トップの水準となっている。 【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、毎朝の職員ミーティングや職員会議の場でセルフモニタリングからの情報を精査の上、速やかに反映できる点と検討が必要な点を仕分けすることで、サービス向上に努めている。 ・スマホ講座の落選者からスマホ相談に応じ、高齢者のスマホ利用の促進を図ったり、高齢者から求められる新しい企画・立案としてeスポーツの体験会、管理栄養士によるフレイルの予防出張講座、シニ体操、シルバー体操などを実現することができ、更なるサービスの向上に取組んでいると評価できる。 【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、対応可能なものは速やか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、「苦情申出窓口のごあんない」を掲示し、センター職員又は川崎市社会福祉協議会事務局・弁護士等による苦情解決第三者委員会において、利用者の苦情・意見等を直接受け付ける体制がとれている。				
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。 【連絡・連携体制】 ・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。 【担当者のスキルアップ】 ・内部研修や他施設への視察研修、業務体験など見識を広げることができる場に参加しただけでなく、研修会等に参加していない職員に対しては資料を回覧することやミーティング等で報告することで、情報や認識を共有するとともに、職場全体の職員のスキル・資質等の向上を図ることができている。 【安全・安心への取組】 ・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。 【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。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。				

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、館内外の清掃や点検、修繕、浴槽水の残留塩素濃度の確認といった日常的な管理に努めている。 ・利用者の入館時に利用者証により確認を行い、定期的に施設内の巡回を実施するほか、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、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おり、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	64.8	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

・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・実施しており、工夫しながら施設の利用促進に取り組んでいる。 ・スマホ講座では前年度iPhoneとandroidの合同で行ったことで受講者の混乱、講師の負担となったことを踏まえ、令和7年度では、講座をiPhoneとandroid(各3回)に分けて開催することで利用者へ寄り添うことができ、さらにデジタル化への推進に資する取り組みができた判断できる。
--

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、利用者増加に向けた取組や新規利用者の獲得手法などについて令和7年度の実施結果を分析の上、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、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。
--