

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	令和元年度
事業者名	・事業者名 川崎市・多摩区社会福祉協議会 ・代表者名 (代表法人)社会福祉法人川崎市社会福祉協議会 会長 佐藤 忠次 ・住 所 川崎市中原区上小田中6-22-5	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～平成36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	32,174人 (個人 22,094人、団体 10,080人) 3,397人 (175日) 7,539人 (30講座、247回) 830人 (13行事、14回) 774人 (32回)
収支実績	○収入 (内訳) 指定管理料 事業収入 その他収入 ●支出 (内訳) 人件費 事業費 事務費 ◎収支差引額	44,155,347円 43,796,547円 352,300円 6,500円 37,962,105円 22,293,999円 2,323,482円 10,344,624円 6,193,242円
サービス向上の取組	各種団体との連携を通じて、工夫を凝らした講座・行事や、高齢者が要介護状態にならないようにリハビリ教室を実施し、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を通じて、サービスの向上に寄与している。	

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。	4	3	2.4
	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。	4	3	2.4
	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。	4	3	2.4
	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。	4	3	2.4
	(評価の理由) ・高齢者の心身への配慮について、職員からの積極的な声掛け(熱中症予防や感染症予防等)、保健師等による健康相談、全自動血圧計の設置等を行うことにより、心身面への配慮がなされている。また、施設内の空調機の適切な管理、初回入浴者には保健師がバイタルチェックを行ったほか、看護師の勤務体制の強化など、利用者の身体面へ配慮した取り組みもを行っている。 ・地域に根ざした施設として、知的障害者授産施設が行うパン販売への場所の提供や、中野島多摩川自治会への施設開放のほか、センターの利用者に限らず地域の人々が気軽に参加できる「たまのみちくさサロン」等の行事を実施するなど、世代間交流を含め、積極的に企画・検討がなされており、地域交流が図られている。また、地域みまもり支援センターと連携を強化し相互の事業内容の広報活動を行うなど、地域に根ざした施設運営を行っている。 ・介護予防に資する取組について、転倒予防教室等の機能回復訓練のほか、日常の食生活を通じた健康に対する意識向上を図る食生活講座も実施するなど、積極的に企画・運営がされている。また、多摩区いきいき体操運営委員会に参加し介護予防事業の普及啓発への協力を積極的に行っている。 ・施設の利用促進として、区役所や地域包括との連携による広報のほか、新たに神奈川新聞やタウンニュースなどの広報媒体等の積極的な活用により、幅広く地域活動拠点としての活動を周知し、施設の利用促進に努めた。また、「楽しく歌いましょう講座」や「卓球の日～ゆったりコース～」など魅力あるプログラムを複数開催し、誰もが参加しやすい環境を整えている。				
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、経費縮減の取組がなされているか。また、経費縮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
	(評価の理由) ・計画に基づく適正な支出等については、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に執行が図られている。また、管理経費の縮減について、施設の老朽化に対して修繕可能な軽微な箇所については、職員が修理を行い、利用者に対しても節電・節水やゴミの持ち帰りを徹底している。 ・適切な金銭管理・会計手続については、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。				

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
	(評価の理由) <ul style="list-style-type: none"> 適切なサービスの提供について、概ね計画に基づく施設運営が図られており、魅力のある講座や行事の開催、公平・平等な施設の貸し出し、虚弱な高齢者を対象とした介護予防に資する取組等、充実したサービスの提供を行っている。 業務改善によるサービスの向上について、日報や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、職員が外部研修に積極的に参加し研修資料を回覧するなど、サービスの向上に努めている。 利用者ニーズの把握について、館内に意見箱を設置し、把握する体制を整えているほか、講座終了後にアンケート調査により意見を集約し、次回の講座内容や参加方法等の改善に役立っている。また、利用満足度調査においては、特段要望の多かった3階ホール照明設備はLED化改修工事を実施し施設の利便性向上を図っている。 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。また、近隣住民からの苦情に対しても、調査・検討の上、速やかに改善策を講じている。 				
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。	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
	再委託管理の徹底	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
	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
	コンプライアンス	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。	4	3	2.4
(評価の理由) <ul style="list-style-type: none"> 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、適正な人員配置を図るとともに、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・調整が図られ情報が共有されている。 再委託管理については、施設設備の保守管理や建築設備定期検査、清掃、警備等を業務委託し、報告書による業務履行の確認とともに、日常的な職員の巡回による確認も併せて行い、軽微な修繕に関しては職員が行うなど施設の適切な維持管理に努めている。 担当者のスキルアップについては、AED研修等への参加により、関係法令等の理解に努めるとともに、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、研修や連絡会の内容については、職員会議等で伝達報告を行い、職員のサービスの資質の向上に努めている。 安全・安心の取組については、利用者参加による避難誘導訓練の実施のほかセンター職員で構成する「防火管理委員会」の開催により、各職員の役割や避難訓練の反省点などを共有する等の工夫により、安全管理に取り組んでいる。 コンプライアンスについては、川崎市個人情報保護条例に基づき、利用者への同意、保管体制等について、適切な運用に努めている。また、その他の法令、職員倫理綱領や行動基準については、職員会議や研修等で内容をよく理解するよう努め、遵守している。 					

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	・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に行われているか。	4	3	2.4
	管理記録の整備・保管	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。	4	3	2.4
	清掃・警備業務	・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	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
(評価の理由) ・施設・設備の保守管理については、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・修繕を行い保守管理に努めている。また、日常的に職員が施設内を巡回し、軽微な補修修理に関しては職員が行うなど事故防止に向けた取組を実施している。さらに、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。 ・管理記録の整備・保管については、管理運営について業務日誌に記録し、管理・保管に努めている。 ・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し清潔な環境を維持した。 ・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、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いる。					

4. 総合評価

評価点合計	60	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

令和元年度においては、第4期指定期間の1年目であり、概ね計画に沿った事業実施ができており、全体的に安定した管理運営がなされている。また、タウンニュースなどの新たな広報媒体等の積極的な活用による施設の利用促進や、利用者ニーズを踏まえたLED改修工事による施設の利便性向上など、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を総合的に供与することができており、総合評価の結果から、適正であると認められる。

さらに、台風15・19号や新型コロナウイルス感染症等に対しては、川崎市社会福祉協議会とのグループ団体となった強みを活かし、区をまたいだ情報共有や共通の対応等はオール川崎市社協として指定管理業務を行う強みとして発揮されたことは評価できる。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

令和2年度から川崎市社会福祉協議会に法人統合されたことから、これまでの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。

また、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。

なお、事業執行に際しては、令和元年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響等を踏まえ、区をまたいだ情報共有の実施等川崎市社会福祉協議会に法人統合された強みを活かし、対応すること。