

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2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 佐藤 忠次 ・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 12,239人 (個人 9,364人、団体 2,875人) (2) 入浴者数 978人 ( 75日) (3) 教養講座 2,579人 ( 15講座、151回) (4) 行 事 213人 ( 4行事、5回) (5) 機能回復訓練 337人 ( 17回) ※緊急事態宣言等のため、令和2年4月11日から5月31日まで施設休館。
収支実績	○収入 43,839,620円 (内訳) 指定管理料 43,796,547円 (内訳) 事業収入 43,020円 (内訳) その他収入 53円 ●支出 38,133,667円 (内訳) 人件費 26,096,203円 (内訳) 事業費 5,087,174円 (内訳) 事務費 6,950,290円 ◎収支差引額 5,705,953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
収支計画・実績	(評価の理由) ・高齢者の心身への配慮について、嘱託医や看護師による健康相談を行うとともに、熱中症や感染予防、外出自粛に起因する利用者の変化にいち早く気づけるよう職員が積極的に声かけを行っており、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。さらに、コロナ禍における、利用者の心身の健康維持を目的として、「メンタルヘルスと運動」に特化した行事を計画するなど、次年度への改善に取り組んでいる。 ・新型コロナウイルス感染症の影響で中止となった交流事業も多くあったものの、地域に根ざした施設として、古紙回数を通じて知的障害者の就労訓練や協力や、明治学院大学生の実習生受け入れ等世代間交流を含め、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、新たに「音楽を通じたふれあい」をテーマにした多世代交流イベントを企画するなど、次年度への改善に取り組んでいる。 ・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、運動器の健康寿命を伸ばすことを目的としたロコモ体操や認知症予防を目的としたコグニサイズ等を実施するとともに、「健康フェスタ兼敬老の集い」では施設の嘱託医による健康講話を行うなど、積極的に企画・運営がされている。また、講座受講中に体調不良を起こすケースがあったことを踏まえ、体調に異常がある場合は講座等への参加を控えることを、改めて周知徹底することなどを通じて、次年度以降の事故防止に取り組んでいる。 ・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、タウンニュースなどの広報媒体等の積極的な活用や、幅広く地域活動拠点としての活動を周知するとともに、居宅介護支援事業所を通じて、心身機能の低下が懸念される高齢者向けに施設について周知し、利用促進に努めた。また、「楽しく歌いましょう講座」や「ハッピー手話ソング」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。また、利用者が少ない地域の広報協力先の開拓を計画するなど、次年度以降の施設利用促進に取り組んでいる。				
	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
(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、管理経費の削減について、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とともに、新たに法人のエネルギー管理規定を制定し、管理標準を遵守することで、管理経費削減ができています。 ・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"> <li>適切なサービスの提供について、新型コロナウイルス感染症の影響により中止となった行事や講座が多数あったものの、一度中止とした敬老のつどいを再度、健康フェアと同時開催とするなどの工夫をしながら、魅力のある講座や行事の開催を行っている。また、併せて公平・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。</li> <li>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、職員が研修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。</li> <li>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、利用満足度調査をもとに、栄養指導室の利便性向上のための混合水栓化工事の実施や、関係協議し自動販売機の飲料を調整するなど、利用者ニーズを適切に反映することができている。</li> <li>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、利用者間のトラブルについても、所長、職員間で検討し、丁寧かつ適切な対応を行っている。</li> </ul>			
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"> <li>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)。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	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"> <li>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っている。また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・調整が図られているとともに、必要に応じて所管課にも情報共有を行っている。</li> <li>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。</li> <li>担当者のスキルアップについては、AED講習や電話相談実務研修等への参加により、関係法令等の理解及び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、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。</li> <li>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をするとともに、入浴の際に健康に不安がある方には必要に応じて健康チェックを行い、安全管理に取り組んでいる。</li> <li>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。</li> </ul>			
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"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ul>	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	4	3.2
	(評価の理由)	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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した。また、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、職員消毒をこまめに行った。</li> <li>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。</li> </ul>			

#### 4. 総合評価

評価点合計	60.8	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

地域交流事業を始めとした主催事業については、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から中止したのも多かったが、市内の感染状況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プログラムを企画・実施した。また、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いる。

新型コロナウイルス感染症の拡大により、当初計画していた通りの事業実施は困難な年であったが、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

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。

また、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。

なお、事業執行に際しては、新型コロナウイルス感染症の状況が不透明な中でも、各種事業の実施のための工夫や、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。