

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3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 義仁 ・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	18,227人 (個人11,375人、団体6,852人) 1,835人 (140日) 2,836人 (24講座、208回) 1,728人 (25行事、106回) 2,201人 (107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	43,901,797円 43,796,547円 105,250円 40,274,245円 26,770,435円 7,922,068円 5,581,742円 3,627,552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。	6	3	3.6
	地域交流の推進	地域に根ざした施設として、地域交流は積極的に実施し、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	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。	6	4	4.8
	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	4	3.2
		(評価の理由) ・高齢者の心身への配慮について、事業の実施内容に応じて利用者に対し、熱中症や感染予防対策等の積極的な声掛けや注意喚起を行うなど心身面への配慮がなされている。また、看護師からの助言を元に団体利用者へ正しい消毒方法を周知し二次被害を未然に防ぐ取り組みを行うほか、センター周辺の関係機関と連携し、見守り支援や健康相談を行うなど、センター周辺の地域特性等を踏まえた独自の視点での取組を行うことで、よりきめ細かい配慮がなされている。更に、次年度以降、職員の感染症に対する研修の充実や利用者向けに感染症を題材とした講和等を企画するなど改善策等が明確になっている。 ・地域交流の推進について、心身の健康維持等に係る地域交流を目的としたプログラムを多数実施するとともに、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ピアノ演奏等、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。更に、新型コロナウイルス感染症の感染拡大状況を踏まえた事業拡大の検討を行うなど、次年度の改善策等が明確になっている。 ・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などの介護予防に資する取組を積極的に企画・実施しているほか、事業実施にあたり、利用者のバイタルチェックを行うなど利用者の健康状態に配慮し、事業を実施している。また、センター独自の視点でフレイル予防に重点を置いた事業を実施するなど特段の工夫がみられる。更に、次年度以降の事業実施にあたり、虚弱な高齢者等へのフォローアップを踏まえた施設運営の検討を行うなど、改善策等が明確になっている。 ・施設の利用促進について、センター主催の講座及びイベント情報を区役所や地域包括と連携し、周知しているほか、近隣施設へ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。また、麻生老人福祉センターとの合同で開催したポッチャ大会の様子をマスメディアを通じて広報しているほか、センターのYouTubeチャンネルを開設し、イベントをYouTubeにアップロードすることでセンターの取組を可視化するなど、積極的に施設の利用促進に資する取組を実施している。更に、次年度の施設の利用促進について、インターネットを介した施設の広報の拡大を図るなど、改善策が明確になっている。 ・通常の施設運営に影響をきたす事由が発生した際の事業の実施について、新型コロナウイルス感染症の流行下、講座やレクリエーション等の実施に当たり、管理人による館内消毒・定期的な換気を行い、新型コロナウイルス感染症の予防・拡大防止に務めるとともに、YouTubeをに、講座内容をアップロードするなど創意工夫がみられる。			

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	2	2.8
(評価の理由) <ul style="list-style-type: none"> ・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とともに、エネルギー管理標準を遵守し、省エネルギー対策を講じることで管理経費縮減ができています。 ・適切な会計処理については、定められた期限までに提出された経費報告書に誤りがあり、提出後、相当期間を経過した後に、修正報告を行うなど、対応の不備が見られた。 					
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、新型コロナウイルス感染症の影響に伴う緊急事態宣言等により、一部行事の中止があったものの、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。また、新たにセンターのYouTubeチャンネルを開設するなど、サービス向上に取り組んでいる。 ・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。 ・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、講座や行事終了後に報告書を作成し、次回の講座及び行事内容や参加方法等の改善に役立てている。また、利用満足度調査をもとに、施設内の修繕を行うなど利用者ニーズを適切に反映することができている。 ・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、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。 					
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
(評価の理由) <ul style="list-style-type: none"> ・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・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。 ・連絡・連携体制の充実について、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。 ・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、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、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。 ・個人情報等の適切な管理及び法令遵守について、川崎市個人情報保護条例に基づき、利用者への同意や保管体制など、適切な運用に努めており、管理記録の整備・保管についても、管理運営に関して業務日誌に記録し、管理・保管に努めている。また、再委託管理について、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が行われており、その他の法令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	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)					
<p>・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・修繕を行い、保守管理に努めているとともに、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。また、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。</p> <p>・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、利用者が立ち寄りやすい環境を整備している。</p>					

4. 総合評価

評価点合計	62.6	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

<p>新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、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やイベントをYouTubeにアップロードすることにより、センターの取組を可視化するなど、工夫しながら施設の利用促進に取り組んでいる。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。</p>

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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、高齢者のいきがいつ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。</p>
