

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	麻生老人福祉センター	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	34,896人 (個人17,312人、団体17,584人) 2,727人 (141日) 6,476人 (31講座、273回) 4,322人 (51行事、113回) 1,427人 (24回) 1,747人 (8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	48,426,250円 47,770,738円 655,512円 41,589,244円 24,756,429円 12,829,832円 4,002,983円 6,837,006円
サービス向上の取組	<p>・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。</p> <p>・新型コロナの5類移行後は規制を緩和しつつ利用者を増やす取組みを進めており、その一環としてZoomやYouTubeなどの媒体の効果的な活用をするなど、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。</p>	

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	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	3	2.4
	<p>(評価の理由)</p> <p>【心身への配慮】 ・心身への配慮について、看護師や生活相談員をはじめとする職員が日常的な健康観察や積極的な声掛けを通じて、利用者の健康状態の把握に努めるとともに、声掛けの中で認知症などの疑いや配慮の必要な利用者を発見した際は、地域包括支援センターと連携し、情報共有を行うなど、連絡体制を構築している。また、加齢に伴う身体的変化に配慮し通路の段差や室温等の環境を整備するなど、高齢者の心身に配慮した取組を行っている。</p> <p>【地域交流の推進】 ・地域交流の推進について、町会や民生委員、地域ボランティア等との協働による、「センター夏まつり」や「ふれあいバザー」を開催するほか、新規事業として「新春イベント獅子舞演奏＆三味線演奏会」・「合唱祭」を実施するなど、様々な取組を行うことで、地域コミュニティの活性化に寄与している。 ・近隣大学との連携により、合唱祭等を実施しており、施設周辺の地域特性等を踏まえた視点で積極的に地域交流を目的としたプログラムを企画・実施している。 ・中学校区地域教育会議に委員として参加するなど、様々な機関との連携・交流に取り組んでいる。</p> <p>【介護予防の取組】 ・介護予防に資する取組について、機能回復訓練事業の実施や健康・福祉・生活に関する講話や実践を行う「おたっしや倶楽部」、食生活講座、コグニサイズ講座等、多様な事業を実施している。また、互助の意識の醸成を図る取り組みとして、手仕事の会や庭造りの会等を設けるなどし、お互いが支えあう仕組み環境づくりを行っている。 ・機能回復訓練事業を行うにあたっては、会場を広く確保するだけでなく別会場でZoomを利用して実施するなどより多くの市民が介護予防に取り組めるよう取り計らった結果、利用者数は1,400人台に乗り過去6年で最多参加者数を記録している。</p> <p>【施設の利用促進】 ・施設の利用促進について、利用者のニーズに合わせた講座の実施や周辺地域の様々な関係機関と連携して新たに「新春イベント 獅子舞演奏＆三味線演奏会」や「合唱祭」といった行事等を実施するなど、利用促進に資する取組を実施するほか、スマホやパソコン等のデジタル関連講座やオンライン配信事業を積極的に実施することで、新規利用者獲得につなげている(新規利用者数:252人)。 ・NPO法人「しんゆり芸術のまち」へ登録を行い広報の協力を得たり、駅周辺含む近隣関連施設へのチラシの掲示及び配架を行うなど、より多くの市民に宣伝できるよう広報を工夫している。</p> <p>【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、十分な換気等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。</p>				

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) 【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。消耗品等購入の際は可能な限り低価格な製品を選ぶ等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	5	10
	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) 【適切なサービス提供】 ・適切なサービスの提供について、仕様書に基づき、利用者に適切なサービスの提供を行っており、利用者のニーズを反映した講座の実施、Zoomを活用したオンライン配信やYouTubeチャンネルによる動画配信等のほか、利用者のITスキル向上のための講座を実施するなど、社会のデジタル化や感染症の影響を踏まえた事業を実施している。 ・令和5年度は利用者数・新規利用者数ともに7施設のうち最多となり、利用者数は前年度から大幅に増加した(対前年比18%増)。 【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、セルフモニタリングによる自己評価を実施するほか、毎朝のミーティングや毎月の職員会議で施設管理や業務遂行の課題等について、職員間での情報共有及び課題検討を行うとともに、利用者からの意見を職員会議等で検討し、実現可能なものは事業運営に反映しており、サービスの向上に努めている。 ・貸室「和室」の利用率が伸びないことを踏まえカーペット敷きの洋室風にアレンジして汎用性を高めたり、これまで稼働率が3割程度のギャラリースペースの有効活用を図るなど、現状を的確に分析したうえで改善策の検討と実施が行われている。 【利用者ニーズ把握・反映】 ・利用者ニーズの把握について、意見箱の設置や利用者満足度調査の実施、利用者懇談会の開催のほか、講座終了時のアンケートの実施により利用者ニーズを把握する取組を行っており、利用者意見を踏まえて、講座内容等を決定するなど、事業運営に反映させている。 【利用者意見への対応】 ・利用者の意見への対応について、苦情解決実施要綱に基づき苦情解決体制を構築している。また、利用者への声掛け、利用者満足度調査、アンケートで挙げた利用者からの苦情や意見に対して、適切に対応している。					
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	2	1.6
	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	・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、定期的な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) 【適正な人員配置】 ・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。 【連絡・連携体制】 ・連絡・連携体制について、定期点検の不備については、法人内や他センター等との情報共有・連携が機能していれば、防げたものと考えられるため、十分であったとは評価できない。 【担当者のスキルアップ】 ・担当者のスキルアップについては、担当職員会議での情報共有や法人本部主催の研修を受講するなど、職員のスキルアップを図っている。 【安全・安心への取組】 ・安全管理体制については、防火管理者の配置、事故発生時緊急マニュアルの整備、利用者参加による防災訓練の実施等による安全管理に取り組んでいる。また、入浴事業については、日頃から看護師が声かけや適宜血圧測定をして利用者の体調確認を行い、必要に応じて、指導することで、事故防止に努めている。さらに、転倒防止のために段差のある入口には目立つテープや張り紙をはったり、駐車場に関して駐車台数の見直しと安全対策を行うなど、事故が起こりにくい環境整備に努めている。 【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	2	1.6
	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は施設の経年劣化によって不備が生じた場合は、各業者へ連絡し迅速に対応している。 ・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、速やかに修繕を行っている。 ・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、清掃委託に加えて点検報告により確認を行うなど、清潔な環境の維持に努めた。 ・利用者の入館時に利用者証により確認を行い、定期的に施設内を巡回するなど、不審者の入館がないよう努めるとともに、防犯カメラを設置しており、防犯対策の強化に努めている。 ・定期点検の実施について一部に不備があったが、既に再発防止策を講じており、改善が見込まれる。 <p>【外構・植栽管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・植栽管理について、適切に管理が行われており、職員と利用者ボランティアによる「庭づくりの会」の活動では、玄関前にある花壇、センター周辺の植栽や草刈り等の整備をしているほか、ボランティアとして利用者がゴーヤを苗から育て、強い夏の日差しを和らげる活動をするなど美観の向上に寄与している。 					

4. 総合評価

評価点合計	66.8	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

<ul style="list-style-type: none"> ・利用者のニーズや施設周辺の地域特性を踏まえながら介護予防に資する講座の開催や地域交流を目的とした事業、機能回復訓練を実施するとともに、ZoomやYouTubeなどのデジタル媒体を効果的に活用しつつ、オンライン配信事業を積極的に取り入れており、社会のデジタル化の進展等を見据えたプログラムを企画・実施することで施設の利用促進・サービス向上を図っている。その結果として令和5年度は利用者数・新規利用者数ともに7施設のうち最多となり、利用者数が前年度から大幅に増加した点は評価できる。 ・職員と利用者ボランティアで「庭造りの会」を創設し、利用者とともに、植栽や草刈り等の整備を行うことで、美観向上を図るなど、施設特性を活かした施設運営を行っている。 ・効果的なデジタル媒体の活用・工夫により、地域交流を含む各種事業、デジタル関連講座等を実施しており、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、デジタル媒体の活用により、効果的に供与しており、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、コロナ渦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。
--