

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 18,607人 (個人 7,462人、団体 11,145人) (2) 入浴者数 1,807人 (209日) (3) 教養講座 2,312人 (19講座、77回) (4) 行 事 1,232人 ( 34行事、60回) (5) 機能回復訓練 569人 ( 18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 47,166,888円 (内訳) 指定管理料 46,956,488円 (内訳) 事業収入 200,400円 (内訳) その他収入 10,000円 ●支出 40,028,299円 (内訳) 人件費 24,992,641円 (内訳) 事業費 3,232,573円 (内訳) 事務費 10,407,387円 ◎収支差引額 7,138,589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を図っている。また、感染症予防等のため、講座及び行事にZOOMやYouTubeなどの媒体を効果的に活用するなど、工夫しており、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。	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) ・管理人による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に連絡し情報共有を行うとともに、ヒートショックや熱中症防止のため館内に新たに冷暖房器具を複数設置するなど、高齢者の心身への配慮を行った。また、次年度以降も、感染症対策のため、ZOOMを利用したオンライン配信講座等や、自宅でする運動のプリント配布を計画しており、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により不特定多数の参加者が想定される「バザー」、「センターまつり」は中止となったが、麻生区老人クラブ連合会との囲碁大会や市立金程小学校の生徒の施設訪問等の世代間交流を含め、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、講座講師には麻生区役所や地域包括支援センター、地域の落語家に依頼するなど、地域に根ざした施設として管理運営を行っており、地域交流事業実行委員会や関係機関と連携しつつ、次年度以降の事業充実に努めている。 ・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ひとり暮らし高齢者向けの食生活講座を開催するほか、認知症予防のためのコグニサイズ講座を地域包括支援センターと協働実施するなど、感染症対策を講じながら介護予防に資する取組を多く行っている。特に、参加希望の多い機能回復訓練事業については、ZOOMによるオンライン配信を行うことで、距離をとりながら多くの利用者が体操に参加することができた。また、オンライン配信を活用した公開講座等を取り入れることなどを予定しており、次年度以降の利用者の受講機会の拡大に取り組んでいる。 ・施設の利用促進について、講座やイベント終了時にアンケートや聞き取り等による意向調査を実施し、当該調査を踏まえた企画運営に努めたほか、新規利用者数を増やすために、広報誌やポスター、声かけなどを積極的に行い、施設の利用促進を図っている。また、YouTube等の動画を活用し、OB会やセンターの紹介を行うことを計画しており、次年度以降の新たな利用者確保に向けて、取り組んでいる。				

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されている。また、経費縮減については、消耗品等を無駄使いをせず、購入の際は可能な限り低価格な製品を選ぶことを徹底したほか、委託業者の選別を入札で行い、行事運営にボランティアの協力を得るなどの取組がなされている。 ・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、事業に係る収入及び支出の関係を明白にするため、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	4	8
	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) ・適切なサービスの提供について、概ね実施計画に基づき、利用者に適切なサービスの提供を行っており、広報誌やポスター等で積極的に周知、情報提供、声かけ等の働きかけを行い利用者確保している。また、神奈川県モデル事業に参加し、スマホ教室やZOOMアプリの使い方のイベントを企画・開催するとともに、新型コロナウイルス感染症拡大防止で定員を半数とした講座及び行事については、ZOOMやYouTubeなどの媒体を効果的に活用するなど、コロナ渦における事業の実施方法等について、特段の工夫をしており、リハビリ体操では、申込みが定員を超えたため、利用者を2会場に分けて、1会場をZOOMのライブ配信にすることで、定員を超える利用者を受け入れることができた。 ・業務改善によるサービスの向上について、意見箱の設置や利用者懇談会の実施により、利用者の意見・要望・苦情等を幅広く聴取し、サービスの向上に努めている。また、毎朝職員ミーティングで利用者の利便向上のため施設管理に課題がないか等の情報共有を図っている。 ・利用者ニーズの把握について、館内2か所に意見箱を設置し、意見・要望・苦情等の受付体制を整えているほか、講座終了後のアンケート調査実施、利用者懇談会を実施して意見交換等を行い、利用者の意見を適切に反映している。 ・利用者の意見への対応について、利用に係る不満等の苦情に対しては、「麻生区社会福祉協議会苦情解決実施要綱」を制定し、第三者委員も含め苦情解決体制を構築し、状況に応じて所管課と情報共有しながら迅速かつ適切に対応している。また、日常業務の中で利用者から申し出のあった要望や、投書箱へ寄せられた意見などについては職員ミーティングなどで情報共有を図り、その都度丁寧に対応している。				
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	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	・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	4	3.2
	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) ・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、定期的に開催している連絡会を通じて、所管課及び施設間の連絡・連携が図られている。また、在宅勤務の職員も交えて毎月の職員会議や毎朝のミーティングを実施し、施設運営を円滑に行うため、職員間での情報共有を積極的に行っている。 ・再委託管理については、施設設備の保守管理や清掃、警備等を業務委託し、業務履行の確認を報告書等により適正に行っている。 ・担当者のスキルアップについては、AED、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、始業時のミーティングや職員会議等を通して、業務知識や安全管理の向上に職員全体で努めている。 ・安全・安心の取組については、事故発生時を想定した防災計画の作成や利用者・職員参加による防災訓練を実施するとともに、センターの利用に際し、車での来所は控えバスや徒歩での利用を利用者懇談会や講座等で利用者に対し周知し、交通事故発生防止に努めている。また、申請書の情報が古く緊急時に連絡がつかないケースがあったことから、利用者丁寧に説明を行いながら、利用者全員に申請書を再提出させ、緊急時に必要な情報を正確に把握するとともに、緊急連絡先を1名から2名に増やすことができた。 ・コンプライアンスについては、法人独自の個人情報保護規定に基づき、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	・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	4	3.2
	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。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ている。また、利用者が立ち寄りやすい環境を整備している。</p> <p>・利用者が安全で快適に施設の利用ができるよう、定期的に設備点検を実施するとともに、迅速な修理を行うよう努めた。また、照明器具、空調設備等の効率的な使用等、省エネルギーに努めた運営を行った。</p> <p>・業務日誌・点検記録・修繕履歴等の管理記録については、適切に整備・保管されている。</p> <p>・管理記録については、施設内を巡回し異常の確認を行ったうえで業務日誌に記録し、適切に整備・保管されている。</p> <p>・清掃・警備業務については、委託業者が適切に業務を履行しているか点検報告により確認をしている。また、日頃の整理整頓、1日2回の館内消毒のほか、OB団体や利用者と館内の大掃除の実施や講座後の清掃を利用者の当番制にするなど、利用者の協力を得ながら、施設環境の維持管理に取組んでいる。</p> <p>・植栽管理については、職員と利用者ボランティアで「庭造りの会」を創設し、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利用者と共に行い、美観の向上に寄与している。</p>					

#### 4. 総合評価

評価点合計	64.4	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>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ものも多かったが、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、感染症拡大防止で定員を半数とした講座及び行事については、ZOOMやYouTubeなどの媒体を効果的に活用しつつ、プログラムを企画・実施している。また、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ことは評価できる。</p> <p>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。</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>
--