

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 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	26,957人 (個人12,102人、団体14,855人) 2,363人 (242日) 4,430人 (21講座、287回) 1,797人 (54行事、92回) 996人 (24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	47,612,301円 47,200,901円 411,400円 40,319,085円 23,716,798円 12,783,610円 3,818,677円 7,293,216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。	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	5	4
	(評価の理由)	<p>・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など高齢者の心身への配慮を行っている。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、自宅のできる運動のプリント配布を計画するなど改善に取り組んでいる。</p> <p>・地域交流の推進について、近隣の大学との連携により、ポッチャ交流会やジャグリングショー、交流コンサートを実施するとともに、小学校や短大との多世代交流、多摩老人福祉センターとの合同でポッチャ大会を開催するなど、施設周辺の地域特性等を踏まえた独自の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。また、近隣住民による福祉コミュニティ会議への参加に加え、新たに中学校区地域教育会議に委員として参加するなど、様々な機関との地域交流に取り組んでおり、緊急事態宣言が発令された際にはZoomを使用した行事を企画するなど、工夫している。</p> <p>・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ほか、アンケートを実施し、利用者のニーズを反映した講座を実施するなど積極的に企画・検討がなされている。また、次年度以降について、講座のオンライン配信やオンラインに対応できない方へのプリント配布など、次年度以降の改善策が明確になっている。</p> <p>・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行事等を実施するなどの利用促進に資する取組を実施するほか、Zoom、スマホ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。次年度以降についてもYouTube等の媒体を利用した周知を行うとともに、貸室の貸出し方法について検討するなど改善策が明確となっている。</p> <p>・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、型コロナウイルス感染症の対策としての十分な換気や毎日の消毒作業のほか、利用者への注意喚起を徹底するなど、感染症対策を講じつつ、職員のITスキル向上の取組、YouTubeやZoom等を効果的に活用したeスポーツ講座のほか、オンライン配信による参加希望者全員が受講可能な講座の企画・実施など、創意工夫をしつつ、withコロナ時代を踏まえた新規事業に多く取り組んでいる。また、神奈川県と連携した「新しい生活様式におけるコミュニティ再生・活性化モデル事業」として、Zoomやスマホ、YouTube講座を実施するなど、高齢者のデジタルデバイス対策に資する事業に取り組んでいる点も評価できる。</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) <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) <ul style="list-style-type: none"> ・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いる。また、利用者のニーズを反映した講座の実施や新型コロナウイルス感染症に留意しつつ、多くの利用者が講座を受講できるように、講座の定員及び時間を半分にし、講座を複数回に分けて開催する工夫をしたことで利用者の増加に繋げている。更に、YouTubeやZoomを使用したオンライン配信を行うなど事業の向上に資するサービスの提供が行われている。 ・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、意見箱の設置や意見・要望・苦情等の受付体制を整えているほか、講座終了後にアンケートを実施し、利用者のニーズに合わせた講座を実施するなど利用者ニーズを反映させる取組みがなされている。 ・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、適切に解決を図っているほか、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丁寧な対応を行うなど利用者からの苦情や意見に対して、迅速かつ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	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	4	3.2
	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。 ・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。 ・担当者のスキルアップについては、看護師を中心にAEDの実践研修や関係法令等の理解に努めている。また、Zoomの職場内研修やオンライン配信の研修を受講し、利用者に対しデジタル機器の使用法の説明や全職員が撮影した動画を編集し、YouTubeへアップロードできるなど研修の成果がみられる。 ・安全・安心の取組については、利用者・職員参加による防災訓練を2回実施し、避難経路や災害発生時の対応の周知に努めているほか、段差には転倒防止のため注意喚起のテープを貼付するなど再発防止に努めている。 ・個人情報の管理や法令遵守については、川崎市個人情報保護条例や法人独自の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	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
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設・設備の保守管理については、法に基づいた定期点検を実施するとともに、実施や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。さらに、施設の安全性や快適性を向上させるための修繕を積極的に行っている。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、速やかに修繕を行っており、また、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、職員による自己点検を行うなど、清潔な環境の維持に努めた。また、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。 ・植栽管理について、職員と利用者ボランティアで「庭づくりの会」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しているほか、庭づくりに係る講習会を開催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	67.6	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

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、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。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。

新型コロナウイルス感染症に留意しつつも、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

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。