

# 老人いこいの家(新城老人いこいの家他2箇所)の指定管理者制度導入についての検証

## 1 指定管理者

(1) 指定管理者	神奈川高齢者生活協同組合 川崎支部 (麻生区上麻生5丁目35番7号 ハイツ柿生第2-105号)
(2) 指定期間	平成18年4月1日 ~ 平成21年3月31日
(3) 業務の範囲	1 老人いこいの家の運営等に関する業務 ア 教養の向上及びレクリエーション活動に関する事業の実施 イ 利用者の自主活動に対する活動の場の提供 ウ 入浴事業 エ 川崎市及び川崎市から事業を委託された団体が実施する事業への場の提供 オ 運営委員会の設置・運営に関すること 2 利用の許可に関する業務 3 老人いこいの家の利用等の報告に関する業務 4 施設等の維持管理に関する業務

## 2 検証結果

項 目	検 証
1 最適な公共サービスの手法の選択 (1) 最適な公共サービス提供主体の選択 ① 法制度上の必要性  ② サービスの制度趣旨や社会状況  ③ サービスの質を担保する仕組みの存在  (2) 効率的な運営手法の検討 ① 市民満足度の高いサービス提供  ② 施設運営の継続性、安定性、公平性の確保	1 (1) ① 公がサービス主体となることを定めている法令はなく、公が条例、規則等で公共サービスの提供を担保した指定管理者制度の活用も可能である。  ② 施設の設置目的は、老人に対し、健全ないこいの場を提供し、もって老人の心身の健康増進を図ることである(「川崎市老人いこいの家条例」第1条から引用)。また、新実行計画においては、老人いこいの家の運営を通じて、高齢者が地域の中で積極的に社会参加する場を提供するとともに、介護予防拠点として高齢者の健康増進を図ると位置付けられている。老人いこいの家は、高齢者の身近な地域における社会参加の場であることから、地域に根ざした運営が求められるとともに、今後も介護予防拠点としての機能強化や団塊世代の受け皿拡大等、本市の高齢者施策の実現に当たり、引き続き重要な役割を担っていくため、行政の関与が低い「民営化型」ではなく、「行政関与型」による運営方式が望ましい。  ③ 健康福祉局指定管理予定者選定等委員会要綱に基づき、健康福祉局指定管理予定者選定等委員会により指定管理者の選定及び指定管理者に行わせた管理運営業務等について評価を実施している。また、協定書には、市は指定管理者が行う管理運営業務に対し、監督又は検査を行い、業務内容について報告させ、又は指示することができるものとするなど定めているとともに、指定管理者が関係法令、条例等に違反したとき、管理運営業務を履行しないとき又は履行の見込みがないと認められるとき等は指定の取消し又は期間を定めて管理運営業務の全部又は一部の停止を命ずることができるなど定めている。また、指定管理者は、利用者意見や地域の要望等を把握するための意見箱の設置やアンケートの実施等により、苦情受付体制を整備するとともに、各施設ごとに地域の代表者等で構成する運営委員会を設置し、老人いこいの家の管理運営に関する審議を行った。また、社会福祉法人川崎市社会福祉協議会に委託している老人いこいの家管理運営調整業務の一環として、年2回管理人研修会を開催し、管理人の資質の向上を図った。  ① 教養講座や行事の実施に当たっては、指定管理者は施設ごとに教養講座実施計画書及び行事計画書を提出し、それに基づきサービスの提供を行った。指定管理者制度導入以前からの利用者も多いため、従来から実施している教養講座や行事について、人気の高いものについては継続を基本としつつ、指定管理者の創意工夫及び地域からの要望等を取り入れ、質の高いサービスの提供を行った。  ② 施設の管理運営に当たっては、指定管理者の創意工夫を尊重しつつも、施設の継続性、安定性を確保するために、施設ごとに地域の代表者等で構成する運営委員会が指定管理者による管理運営を審議した。また、全市及び各区の施設サービスのバランスを保つために、社会福祉法人川崎市社会福祉協議会に老人いこいの家管理運営調整業務を委託し、調整業務の全市統括担当者1名及び各区ごとに担当者1名を設置している。また、協定書や健康福祉局指定管理予定者選定等委員会要綱に基づき、指定管理者に毎年度事業報告書を提出させ、評価を実施することで公平性を確保している。

項 目	検 証
<p>③ 効率的、効果的な運用の確保</p> <p>2 サービス向上等</p> <p>(1) 安定性</p> <p>(2) 公平性</p> <p>(3) 専門性</p> <p>(4) 創意工夫</p>	<p>③ 意見箱の設置やアンケートの実施等により、利用者意見を把握し、運営に反映させていくことで利用者本位のサービス提供を行った。また、指定管理者が有する専門性やネットワークを活用し、従来のサービス以外にも新たな企画を実施することが可能となった。ただし、既存利用者が多いこと及び施設規模が小さいこと等のため、部屋が飽和状態となっている施設では、新しい企画を実施しにくいケースや新規利用者の取込みが難しいケースもあった。</p> <p>2</p> <p>(1) 利用者数及び事業実績は、指定管理者制度導入前と総数で比較すると順調に数字を伸ばしており、市民に対して安定したサービスの提供が行われていると考えられる。(各施設の利用者数及び事業実績は別紙1及び別紙2を参照)</p> <p>(2) 利用者が意見や苦情を出しやすい仕組みづくりがされており、対応体制もしっかりしているので、利用者に対するサービスの公平性は確保されていると考えられる。また、利用者や地域住民等から市へ出された意見や苦情等についても、指定管理者と協議し、必要な事項については、指定管理者へ指導等を行っている。</p> <p>(3) 指定管理者が有する専門性やネットワークを活用し、従来のサービス以外にも新たな企画を実施することが可能となった。指定管理者が有するノウハウを発揮しやすい仕組みづくりをさらに整えていくことが今後の課題である。</p> <p>(4) 利用者の満足度を向上させるため、指定管理者の柔軟な発想を活用した各種教養講座及び行事を実施する等、市民サービスの向上に向けた創意工夫がなされている。 (主な教養講座) 舞踊、社交ダンス、健康講座、認知症講座、茶道、映画上映、ストレッチ、卓球、折り紙等 (主な行事) いこいの家まつり、昼食会等</p>
<p>3 コスト検証 算定方法</p>	<p>3 指定管理委託料の内訳は施設により多少異なるが、概ね人件費86%、事業費6%、事務費8%となっており、委託料の大部分を占めるのは人件費である。老人いこいの家は非常勤職員1名体制で管理を行っており、勤務条件は1日7時間週3日勤務で月額79,800円であり、時給に換算すると約870円となっている。これは、本市における臨時的任用職員の事務補助の1時間単価860円とほぼ均衡しており、妥当であると考えられる。事務費は、主に消耗品費、修繕費、広報費、印刷製本費にあてられている。事業費は、主に教養講座や行事の実施費用にあてられている。事務費、事業費ともに事業実績等を考慮して、管理運営を行う上で妥当な金額であると考えられる。今後においては、必要最小限の通信手段としてファックスの導入に係る経費を上乘せする必要があると考える。</p>
<p>4 施設の安全性 大規模修繕の必要性</p>	<p>4 老人いこいの家は、築20年以上を経過した建物が全体の約7割(49施設中35施設)を占めており、さらに築30年を経過した建物が、約2割(49施設中10施設)を占めている。雨漏り、給湯用ボイラーの故障、冷暖房機器の故障等が発生しており、早急に大規模修繕を実施すべき施設が多くある現状である。今後は、適宜優先順位をつけながら、施設設備の維持補修を計画的に実施していく必要がある。</p>
<p>5 総 括 成 果</p>	<p>5 老人いこいの家は、平成17年度までは川崎市社会福祉協議会に管理委託をしており、平成18年度から指定管理者制度を導入している。事業展開に当たっては、基本的には従来から実施している内容を踏まえつつも、指定管理者が有する専門性やネットワークを活かして新たなサービスの実施が可能となった。また、施設ごとに指定管理者を募集したことにより、地域ごとの特色やニーズをより運営に反映させやすくなったことも指定管理者制度を導入した利点といえる。老人いこいの家は、今後も介護予防拠点としての機能強化や団塊世代の受け皿拡大等、本市の高齢者施策の実現に当たり重要な役割を担っていく施設であり、指定管理者の創意工夫によりさらなるサービスの向上が期待されるため、指定管理者制度の活用による運営を継続していくことが望ましいと考える。</p>