

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	川崎市総合福祉センター	評価対象年度	平成28年度
事業者名	・社会福祉法人 川崎市社会福祉協議会 ・会長 佐藤 忠次 ・中原区上小田中6-22-5	評価者	地域福祉課長
指定期間	平成28年4月1日～平成33年3月31日	所管課	健康福祉局地域福祉部地域福祉課

2. 事業実績

利用実績	1 施設利用事業							
		利用可能件数	実利用件数	延べ利用人数	稼働率	前年度稼働率	事業計画	
	ホール	984	815	364,156	82.8%	79.9%		
	大会議室	1,020	747	87,836	73.2%	72.7%		
	第1会議室	1,028	754	5,134	73.3%	75.8%		
	第2会議室	1,027	807	5,465	78.6%	80.0%		
	第3会議室	1,017	662	28,598	65.1%	64.0%		
	和室	1,026	563	6,138	54.9%	55.9%		
	会議室・和室計	5,118	3,533	133,171	69.0%	69.7%		
	合計	6,102	4,348	497,327	71.3%	71.3%	66.6%	
	2 相談事業							
		総合相談事業			専門相談事業			
		ふくし相談	情報バンク	弁護士	医師	臨床心理士		
	相談件数	345	144	40	29	27		
	合計	489			96			
	前年度合計	649			71			
	3 研修事業							
		地域福祉コーディネーター研修		社会福祉施設等職員研修		その他地域福祉関係研修		
		実施回数	受講者数	実施回数	受講者数	実施回数	受講者数	
		5	168	7	192	4	168	
	合計	実施回数		16				
		受講者数		528				
	前年度合計	実施回数		15				
		受講者数		413				
収支実績	収入		実績	収支計画	支出		実績	収支計画
		指定管理料	154,435,720	154,435,720	人件費	32,382,566	31,935,720	
		利用料金収入	40,405,070	40,160,000	事務費	132,540,925	152,566,000	
		その他収入	1,519,443	1,740,000	事業費	9,424,287	9,682,000	
		実費負担収	366,500	395,000	消費税	3,853,100	2,547,000	
		収入合計	196,726,733	196,730,720	支出合計	178,200,878	196,730,720	
					(収支差額)	18,525,855	0	
サービス向上の取組	サービス改善やサービス向上のために事業者が行っている特別な(仕様書等にはない)取組は特になし。							

3. 評価

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
収支計画・実績	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	×2	4	8
		支出に見合う効果は得られているか			
		効率的な執行等、経費削減の具体的な取組は為されたか			
	収入の確保	計画通りの収入が得られているか	×2	4	8
		収入増加のための具体的な取組が為されているか			
	適切な金銭管理・会計手続	金銭の管理を適切に行っているか	×2	4	8
事業収支に関して適正な会計処理が為されているか					
(評価の理由) 「効率的・効果的な支出」では、外部委託契約については、経費の節減と業務の質の向上を目的として平成28～29年度の2年間の複数年契約で入札する等により決定し、効率的な執行に努めていた。 「適切な金銭管理・会計手続」では、厚生労働省通知による「社会福祉法人会計基準」に適切に移行している。収支状況については、外部の税理士による定期的なチェックも行われている。					

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	×2	4	8
		サービスの利用促進への具体的な取組が為されているか			
		利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか			
	業務改善によるサービス向上	実施計画と実際のサービス提供に「ずれ」が生じている場合、原因究明に必要な取組が為されているか	×2	4	8
		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			
	利用者の意見・要望への対応	業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか	×2	4	8
		利用者ニーズの把握に努め、それを事業や管理に反映させる取組が為されているか			
		意見・要望の収集方法は適切だったか(十分な意見・要望を集めることができたか)			
		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か			
(評価の理由) 「適切なサービスの提供」では、利用者の利便性を図り、大会議室に大型スクリーンを設置し映像環境の利便性向上させた点は評価できる。情報発信事業では、「ふくみみFacebookページ」を開設し、インターネットを活用した迅速な情報提供に努めた点は評価できる。 「利用者への意見・要望への対応」では、意見箱の設置やホームページの意見募集欄など、様々な手段で意見・要望の聴取を行っている。また、苦情受付の対応と体制を明示して、苦情の解決に努めている。意見・要望や苦情などへの対応も適切である。特に担当者の接遇に対する苦情には、迅速で丁寧な対応を行い、利用者の理解を得るとともに、接遇の向上について指導を行っている。					
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	×2	3	6
	連絡・連携体制	定期または随時の会議等によって所管課との連絡・連携が十分に図られているか			
	再委託管理	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			
	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)	×1	3	3
		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			
	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	×0.6	4	2.4
	職員の労働条件・労働環境	スタッフが業務を適正に実施するための、適切な労働条件や労働環境が整備されているか			
環境負荷の軽減	環境に配慮した調達や業務実施が行われているか	×0.4	4	1.6	
(評価の理由) 「法令遵守」では、各種規程等が完全に整備され、管理・監督体制も適正に整備されている。					
適正な業務実施	施設・設備の保守管理	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に実施しているか	×4	4	16
	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。			
	清掃業務	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			
	警備業務	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			
	外構・植栽管理	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			
	備品管理	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			
(評価の理由) 全ての項目について適正に実施されている。 「施設・設備の保守点検」については、経費節約のため軽微なもので職員が対応できるものは、極力自前で修理等をしている。また、外部業者への依頼する分についても経費の削減に努めており、施設の老朽化や故障に対応し、安全な利用に支障をきたさないように、対応、管理を行っている点は評価できる。					

4. 総合評価

評価点合計	77	評価ランク	B
-------	----	-------	---

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

- 「地域福祉情報バンク事業」及び「社会福祉研修センター事業」は着実に事業を展開しており、かつその内容はきめ細かく行われており、評価できる。
- 施設・設備の提供事業については、利便性向上のため大会議室に大型スクリーンを設置等、利便性向上させる取組を行っており、評価できる。
- 「施設・設備の保守点検」については、老朽化による故障箇所が多数あるなかで、安全な利用に支障をきたさないよう対応・管理を行っており、評価できる。
- 利用者からの意見要望等についても、概ね適切に対応しており、評価できる。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- これまで以上に各事業を適切に実施するとともに、より高い市民サービスとなるよう努力すること。
- 計画的・効果的な支出及び利用者の増大に努めること。
- 高齢者の利用も多いことから、引き続き、バリアフリー化など安全管理の徹底を図るとともに、利用者からの意見要望についても適切に対応すること。