

様式例 13 指定管理者制度活用事業 総括評価シート

指定管理者制度活用事業 総括評価シート

評価年月日：平成27年7月24日

評価者：健康福祉局指定管理者選定評価委員会

1. 業務概要

施設名	川崎市総合福祉センター
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日
業務の概要	<ul style="list-style-type: none"> 総合福祉センターの運営等に関する業務 総合福祉センターの利用等に関する業務 施設等の維持管理に関する業務
指定管理者	名称：社会福祉法人 川崎市社会福祉協議会 代表者：会長 佐藤 忠次 住所：中原区上小田中6-22-5 電話：044-739-8710
所管課	健康福祉局地域福祉部地域福祉課（内線：33211）

2. 「評価の視点」に基づく事業期間全体の評価

	評価項目	事業実施状況等										
1	市民や利用者に必要な量及び質のサービスを提供できたか。	<p>1 施設稼働率</p> <table border="1"> <tr> <td>導入前（H16）</td> <td>66.6%</td> </tr> <tr> <td>第1期5年間平均</td> <td>67.9%</td> </tr> <tr> <td>第2期4年間平均</td> <td>73.5%</td> </tr> </table> <p>2 経費（行政負担額）</p> <table border="1"> <tr> <td>導入前（H16）</td> <td>166,267千円</td> </tr> <tr> <td>指定管理料4年間平均</td> <td>165,422千円（0.5%減）</td> </tr> </table> <p>仕様書等に基づき、適正に運営がなされたと認められる。特に次の点で、仕様書等で示された内容について、より高い水準での事業執行がなされた。</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設稼働率については、事業計画値（66.6%）及び指定管理第1期（67.9%）のいずれに対しても、全ての年度で上回っており、利用者が利用しやすいセンターとなるように、1階受付窓口や7階ロビー等に設置している「意見箱」やホームページの「意見募集欄」などで、利用者ニーズの把握に努め、利用者の利便性を高めるために、常に工夫や改善に取り組んだ点は大きく評価できる。 総合相談事業では、精神障害や健康・医療に関する分野を中心に「ふくし相談」「かわさき障害者110番」で応じ、さらに高い専門性が要求される相談については、医師・弁護士・臨床心理士による「専門相談」につなぎ、総合相談窓口として決め細やかな相談対応を実施した。 地域福祉情報提供事業としては、「かわさき福祉情報サイトふくみみ」を随時更新し、また、新規登録図書・DVDの紹介や研修の案内をメールマガジンで配信するなど、インターネットを活用し市民への情報発信が積極的に行われた。 研修事業については、これまでの研修の実績や受講者アンケートなどで把握した研修ニーズを踏まえ、より有効な研修となるよう、地域福祉コーディネーター研修や社会福祉施設等職員研修など地域福祉の担い手を育成するための研修を行っており、評価できる。 	導入前（H16）	66.6%	第1期5年間平均	67.9%	第2期4年間平均	73.5%	導入前（H16）	166,267千円	指定管理料4年間平均	165,422千円（0.5%減）
導入前（H16）	66.6%											
第1期5年間平均	67.9%											
第2期4年間平均	73.5%											
導入前（H16）	166,267千円											
指定管理料4年間平均	165,422千円（0.5%減）											
2	当初の事業目的を達成することができたか。	<p>【目的】総合福祉センターは、福祉に関する情報の収集及び提供を行うとともに、市民による福祉活動を支援することにより、市民の主体的な活動による地域福祉の推進を図ることを目的とする。</p> <p>市民の福祉ニーズを把握し、適正に施設の管理運営を行っており、着実に事業計画等に基づく事業目的を達成していると評価できる。</p>										
3	特に安全・安心の面で問題はなかったか。	<ul style="list-style-type: none"> 施設及び設備の維持・管理については、専門性を必要とする業務においては適正な管理運営が行われるように専門業者に委託して維持・管理を行っている。また、センターの安全性と快適性を高めるために、経年により故障や劣化した設備等の修繕を適切に実施している。 個人情報の保護については、「川崎市個人情報保護条例」「川崎市社会福祉協議会個人情報保護規程」及び「川崎市社会福祉協議会職員倫理綱領」に基づき、個人情報を適正かつ安全に取り扱い、適切な管理が行われていると認められる。 安全管理への取組みについては、危険や異常を早期に察知できるように警備員及びセンター職員による館内巡回を行うとともに、事故等の危険が予測される箇所については、改善、又は表示を貼り付けるなどして注意喚起を促すなど、事件・事故の 										

		<p>予防に努めている。事故・急病等の発生の場合には、発見・確認しだい、手順書に基づき、救急車を要請するなど迅速な対応に努めている。消防避難訓練を毎年2回実施しており、緊急連絡体制についても委託業務の責任者を含めた有人・無人時における連絡体制を整えている。</p>
4	<p>更なるサービス向上のために、どういった課題や改善策があるか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者にとって使いやすい施設となるよう、利用者の意見・要望の把握に努めており、サービス向上に取り組む姿勢は評価できる。引き続き、インターネットで提供する情報の質・量を充実させるなど、利用者の立場に立ったサービスを心がけるとともに地域との連携を進めていただきたい。

3. これまでの事業に対する検証

	検証項目	検証結果
1	<p>所管課による適切なマネジメントは行われたか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・四半期毎に施設において実施されるセルフモニタリングの報告等を確認し、適宜実地訪問も行い、適正な施設運営水準の維持、継続に努めている。
2	<p>制度活用による効果はあったか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・本施設は、本市が地域福祉活動を推進するという行政目的を達成するために、その全市的拠点として設置した施設であり、指定管理制度により直営よりもきめ細かく情報収集や他の民間団体との連携を行い、質の高いサービスの提供ができています。 ・経費に関しては、今期4年間の平均行政負担額が、導入前の0.5%減となり、一定の経費縮減効果を果たしている。 ・指定管理者はその独自業務と指定管理業務をうまく連携させて事業を実施したことにより、当初想定より施設の稼働率も上がるなど、効率的で効果的な施設運営を実現させており、本制度活用の効果があったことが明らかである。
3	<p>当該事業について、業務範囲・実施方法、経費等で見直すべき点はないか</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理第3期の業務範囲については、引き続き施設運営・維持管理とセンターの設置目的に合致する事業の実施とする。 ・本施設は平成2年に改築してから25年以上が経過し、外壁、空調設備、ホール等関連設備、受電設備等、随所に老朽化が見られる。長寿命化対象物件となっており、関係局と調整を図りながら、施設の運営に支障がないように計画的に修繕を行う必要がある。
4	<p>指定管理者制度以外の制度を活用する余地はないか</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・地域包括ケアシステムの推進に伴い、地域福祉の担い手の需要の高まりが一層見込まれる中で、新たな人材の確保や育成が強く求められている。指定管理者はその独自業務として、地域の多様な生活課題に対して、地域を基盤にして解決につなげる支援やその仕組みづくり、福祉のまちづくりを掲げており、本施設の設置目的と合致している。 ・指定管理者制度による運営では、一定期間継続して中・長期的な計画に基づいた事業実施と施設管理を担うことができ、安定かつ柔軟な運営及び経費の縮減が可能となる。より財政負担を少なくして管理運営していくためには、引き続き指定管理者による管理運営が望ましい。

4. 今後の事業運営方針について

<p>指定管理者制度の導入により、直営時よりもきめ細やかな情報収集や関係民間団体との連携による質の高いサービス提供が可能となったと評価できる。苦情等も少なく、施設稼働率は計画を大きく上回るなど適切なサービスが提供されていることから引き続き指定管理者制度による管理運営が適切であると考えます。さらに指定管理者は、より効率的・効果的な施設の管理運営に努め、さらなる利用促進を図るために、地域福祉情報提供事業のより一層の充実を図る必要がある。</p> <p>今後においては、地域包括ケアシステムの推進に伴い、地域で主体的な役割を果たす地域福祉の担い手の需要が一層見込まれる中で、新たな人材の確保や育成が強く求められており、本施設の重要性もますます高まると考えており、その役割を十分に理解した指定管理者による運営が切に望まれる。</p> <p>なお、施設の老朽化も進んでいるため、安定的なサービスの提供と安全性を確保しながら、施設の修繕を着実に進める必要があり、休館等のスケジュール調整や利用者へのアナウンスなど、行政と指定管理者との綿密な連携が不可欠である。</p>
--