

様式例 12 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：令和7年7月4日

評価者：健康福祉局民間活用事業者選定評価委員会

1. 業務概要

施設名	川崎市総合福祉センター
施設所在地	中原区上小田中6-22-5
指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日
業務の概要	・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 浮岳 堯仁 住所：中原区上小田中6-22-5 電話：044-722-0185
所管課	健康福祉局地域包括ケア推進室（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	市民や利用者に十分な量及び質のサービスを提供できたか。	【施設稼働率】 ※第4期は施設の大規模修繕工事によるホール及び大会議室の貸出中止期間（R4及びR5）を含むため、各期ホール及び大会議室を除いた稼働率は（※）内に記載。 <table border="1"> <tr> <td>第1期5年間平均</td><td>67.9%</td><td>（※70.5%）</td></tr> <tr> <td>第2期5年間平均</td><td>73.0%</td><td>（※70.9%）</td></tr> <tr> <td>第3期5年間平均</td><td>63.5%</td><td>（※61.1%）</td></tr> <tr> <td>第4期4年間平均</td><td>47.2%</td><td>（※46.2%）</td></tr> </table> ・「地域福祉情報バンク事業」では、地域福祉情報提供サイトシステムを構築することにより、市民が自分のニーズに合った福祉情報を取り出せるように管理・運営を行ったことや、スマートフォンからも閲覧できるように改善し、SNS等での情報取得が難しい市民に向けて効果的な情報収集が行えるようホームページをリニューアルする等、多様なニーズに対応する創意工夫に取り組んでいる点は評価できる。 ・「社会福祉研修センター事業」では、これまでのアンケート実績や近年社会問題として取り上げられている課題を研修内容に反映させることにより、幅広い世代の参加を促進するとともに、地域課題に気づく意識を育てることにより地域包括ケアシステム推進に繋がる創意工夫に取り組んでいる点は評価できる。 ・大規模修繕工事によるホール及び大会議室の貸出中止に伴い他の会議室等も利用率が減少したこと及び新型コロナウイルス感染症の影響等により、施設稼働率が第3期平均値（63.5%）を下回ったものの、「施設及び設備の利用提供」について適切に行いながら、手続き書類をメールにて受け付けるなど利便性を向上させた点は評価できる。 ・1階受付窓口・エレベータ横や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るとともに、苦情受付の対応と体制を明示して苦情の解決に努め、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でいる点は評価できる。また、施設清掃における支援学校の中学生による就労体験の受け入れや、市の熱中症対策に関する取組等に協力している点も評価できる。 ・「施設の大規模修繕工事」という特別な状況下において、利用者が利用しやすい会館運営のため、各種工事業者との毎月の定例会実施等により、適切な指導の徹底に取り組んだ点は評価できる。	第1期5年間平均	67.9%	（※70.5%）	第2期5年間平均	73.0%	（※70.9%）	第3期5年間平均	63.5%	（※61.1%）	第4期4年間平均	47.2%	（※46.2%）
第1期5年間平均	67.9%	（※70.5%）												
第2期5年間平均	73.0%	（※70.9%）												
第3期5年間平均	63.5%	（※61.1%）												
第4期4年間平均	47.2%	（※46.2%）												
2	当初の事業目的を達成することができたか。	【目的】川崎市総合福祉センターは、福祉に関する情報の収集及び提供等を行うとともに、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。 ・情報バンク事業に寄せられる個別の相談事例を分析し、地域における課題を抽出することにより、市民の福祉ニーズを把握し、課題解決に向けた支援を行っており、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。 特に研修事業においては、第3期平均値（年間平均約18.2回・約470人）を大きく上回る年間平均（約26.5回・約606名）であり、市民ニーズに沿った研												

		修を実施できた結果であると評価できる。 また、福祉相談事業においては総合的な福祉の相談に対応できる職員体制を整え、初回対応の質を向上する等、相談事業の質の向上に取り組んでいる点は、事業計画書記載の「相談員の資質向上」であり、施設等従事者の参考となる研修も実施していることから、地域福祉の促進を図る事業目的を達成していると評価できる。 【第4期平均相談件数（年）】 総合相談：754件 専門相談：94件 （※参考 第3期平均相談件数 総合相談：734件 専門相談：93件）
3	特に安全・安心の面で問題はなかったか。	- 施設及び設備の維持・管理について、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、綿密に連携したうえで維持・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」「川崎市社会福祉協議会情報セキュリティガイドライン」及び「川崎市社会福祉協議会職員倫理綱領」、チェックリスト等に基づき、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、緊急時に備え連絡網の整備や、警察署との情報共有を行っている。また、施設利用者の負傷・体調不良時においては、利用者より連絡を受けた職員が手順書に基づき、救急車を要請するなど迅速な対応を行っている。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。
4	更なるサービス向上のために、こういった課題や改善策があるか。	・本施設は平成2年築造であるため大規模修繕工事等の修繕が必要な箇所が複数あり、本市の限られた予算の中で優先事項を整理する必要がある。そのため、様々な手法により利用者の要望・ニーズを適切に把握し、市が修繕を行う部分については状況を把握し要望を出すとともに、指定管理者がその事業の中で修繕を行う部分については業者選定を含め適切にその業務を行う必要がある。
5	非公募更新のための条件を満たしているか（該当施設のみ）	

3. これまでの事業に対する検証

	検証項目	検証結果
1	所管課による適切なマネジメントは行われたか。	・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ているほか、指定管理者が判断に迷う事例は所管課において対応を検討しその対応方針を指示している。施設修繕等、事案が生じた際には所管課が速やかに現地を確認し、指定管理者と共に対応を検討している。また、指定管理者との情報交換を月2・3回行い、通常業務の状況を確認する等、適切なマネジメントを行っている。
2	制度活用による効果はあったか。	（サービスの向上） ・指定管理者は社会福祉法における「地域福祉の推進を図ることを目的とする団体」であり、地域社会において民間の自主的な福祉活動の中核となり、地域福祉の推進に取り組む団体であるため、指定管理者がこれまで培ったノウハウやネットワークを利用することにより、効果的で効率的な施設運営を実現することができた。 社会福祉研修センター事業（川崎市福祉人材バンク）と連携した研修の実施や、社会福祉協議会が運営する川崎市総合研修センターと連携したニーズ分析・検討を行うことができていたのは、本制度活用効果である。 また、幅広いニーズに対応するためアルコール依存症や障害者の援助方法等、身近で実践的な知識を得ることができる研修を多く開催しており、その結果として、仕様書以上の研修回数を実施できた。加えて、どのような場面でも講座内容を活用できるよう動画公開を実施しているほか、より一層の活動促進を図るため、受講料は基本的に無料とすることができているのは、指定管理者の資源活用の効果である。 【年間研修実施平均回数】 第2期指定管理期間平均：15回 第3期指定管理期間平均：18.2回 第4期指定管理期間平均：26.5回 ※仕様書記載回数：年間15講座以上 （経費の削減） ・今期4年間の平均行政負担額は指定管理制度導入前の負担額と比較し、1.2%減であり、導入前と比べ、新型コロナウイルス感染症の影響や光熱費等の高騰、大規模修繕工事による貸出中止期間など様々な影響要因がある中での負担額であるため、制度導入による経費削減効果は大きいと判断できる。 【経費（行政負担額）】 導入前（H16） 166,267千円 指定管理料4年間平均 164,268千円（1.2%減）

3	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	・施設稼働率は、新型コロナウイルス感染症の影響により令和2年度より減少傾向にあり、新型コロナウイルス感染症5類移行後も拡大予防の意識が定着し、対面以外での会議・研修の手法が一般化しつつある中、施設の利用促進を図るためには、改修を含めた使いやすい施設を目指した改善のほか、利用者の要望把握・需要に適した施設運営に努める必要がある。 また、大規模修繕工事では、令和8年度（令和8年9月～令和9年3月予定）に7階大会議室の防音工事が予定されており、施設の休止を伴うことから、休止期間を踏まえた利用者の要望把握・利用調整を図る必要がある。
4	指定管理者制度以外の制度を活用する余地はないか	・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。 また、指定管理者はその取組の一環として、指定管理施設の清掃において、支援学校の中学生の就労体験受け入れを行っており、地域の中での社会参加の実現に施設を提供することができるのは、指定管理者が日頃より福祉のまちづくりを推進する幅広い取組みを実施しているからであるとも考えられる。 今後、現在と異なる指定管理者になった場合においても、行政とは異なる視点・ノウハウを有する民間事業者による施設運営は、新たな視点から地域福祉を考えることができるため、有益であると考えられる。 ・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

本施設の目的である「市民の主体的な活動による地域福祉の促進」は地域包括ケアシステムの推進において非常に重要な取組であり、次期指定期間は地域包括ケアシステム構築に向けたロードマップの第3段階に入ることから、市民の主体的な活動による地域福祉の促進の拠点となる本施設の重要度は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適切な運用が望まれる。

また、次期指定期間も施設の大規模修繕工事が予定されているほか、既存設備の老朽化や利用者ニーズへのより一層の対応が課題であることから、更なる利用促進を図るため、指定管理者及び庁内関係者と連携しながら施設改修等を進めていくことが必要である。