

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	令和6年度
事業者名	・社会福祉法人 川崎市社会福祉協議会 ・会長 浮岳 堯仁 ・中原区上小田中6－22－5	評価者	地域福祉担当課長
指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日	所管課	健康福祉局地域包括ケア推進室

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	939	653	234,625	69.5%		
大会議室	1,030	555	10,419	53.9%		
第1会議室	1,013	572	4,831	56.5%	33.9%	
第2会議室	1,012	621	4,645	61.4%	39.9%	
第3会議室	1,010	533	21,633	52.8%	25.2%	
和室	1,025	398	4,102	38.8%	26.9%	
会議室・和室計	5,090	2,679	45,630	52.6%	31.6%	
合計	6,029	3,332	280,255	55.3%	31.6%	工事期間を含むため設定なし

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	370	276	44	13	32
合計	646		89		
前年度合計	694		107		

3 研修事業

	地域包括ケア推進研修		地域課題研修		地域活動促進研修	
	実施回数	受講者数	実施回数	受講者数	実施回数	受講者数
	9	202	8	286	9	179
合計	実施回数	26				
	受講者数	667				
前年度合計	実施回数	27				
	受講者数	489				

収支実績

収入

	実績	収支計画
指定管理料	162,196,000	162,196,000
利用料金収入	32,155,210	40,870,000
その他収入	603,004	792,000
実費負担収入	0	0
補償金	3,217,094	
負担金	0	
収入合計	198,171,308	203,858,000

支出

	実績	収支計画
人件費	51,863,224	46,337,000
事務費	140,286,329	142,474,000
事業費	8,343,170	9,246,000
本部経費	0	8,109,000
消費税	3,560,200	2,850,000
その他支出	0	0
支出合計	204,052,923	209,016,000
(収支差額)	-5,881,615	-5,158,000

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	3	6	
		支出に見合う効果は得られているか				
		効率的な執行等、経費縮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	3	6	
		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、総合管理・清掃業務については令和6年度から令和7年度の2ヶ年、舞台運営と保安警備については令和3年度から令和7年度の5ヶ年と、それぞれ複数年契約で入札等により決定し、効率的な執行に努めていた。また、電気代の高騰を受け、昨年度契約変更を行い、契約中の電力供給会社以外からの見積りを徴収し比較検討を引き続き行う等、光熱水費の削減に努めた。「収入の確保」では、ホール及び大会議室の貸出再開を適切に周知することにより、利用料金の高いホール・大会議室の稼働率を今期4年間で最も高い稼働率とすることができ、施設全体の稼働率も今期4年間で最も高い稼働率であるため、安定した収入の確保に繋げることができた。＜令和6年度施設稼働率:55.3%、令和3年度施設稼働率:53.8%(令和4・5年度はホール利用中止)＞					
	「適切な金銭管理・会計手続」では、法人としても特定社会福祉法人として、会計監査人を設置しており、厚生労働省通知による「社会福祉法人会計基準」に則った適切な会計処理を行い、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。また、利用料の未納案件については、少額訴訟申立を行い、訪問による督促を実施することで全額回収を行った。					

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			
		業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか			
	利用者の意見・要望への対応	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	×2	4	8
		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、社会福祉研修センター事業において、ニーズ分析や検討を重ねることにより地域住民が地域課題に関心を持つきっかけとなるような参加を促進することができている。その結果、地域課題研修では、過去実績で最も多い年間286人の参加実績となり、研修を通じて地域課題に関心を持つきっかけや、問題の性質について理解を深める機会を提供することができた。また、会場の複合型の研修方法のほか、動画配信や午前午後開催を行うなど、研修手法を工夫することにより、参加促進に繋げている。＜令和6年度地域課題研修実績：8回286人（第4期R3～R5平均：8.6回189人、第3期平均：6.8回189人、第2期平均：5回144人、第1期：5回134人※H22実績）＞ 「業務改善によるサービス向上」では、福祉相談事業において、総合的な福祉相談に対応できる職員体制を整えることにより、初回対応時に相談を預かり、後日折り返す件数を減らすことができた。その結果、前年と同程度の初回相談件数の中、全体の相談件数を少なくすることができ、また、相談時間の短縮にもつながり利用者の負担が少ない質の高い相談対応を行うことができた。 ＜ふくし相談〔電話〕 令和6年度30分以内割合：93.7％、令和5年度30分以内割合：91.2％＞ 「利用者の意見・要望への対応」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。要望受付後の対応については、要望内容及び対応内容を受付前に掲示することで、適切な対応及び透明性の確保に努めている。トラブル発生時には、発生後速やかに所管課に報告を行うとともに、指定管理者の顧問弁護士に相談を行い、その後の対応についても顧問弁護士と連携し、その都度所管課に報告を行うことで、適切な対応を行った。また、トラブル発生時の時系列が分かるよう対応時間を明記して報告を行ったほか、対応を見直し再発防止に努めた。				
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	3	1.2	
(評価の理由) 「連絡・連携体制」及び「安全・安心への取組み」では、通常時の連絡体制を十分に図るほか、2階レストラン跡地(指定範囲外)改修工事においても、定例会を行う等、通常利用に支障が生じないように館の管理者として連携に努め、施工業者・指定管理者・庁内関係者の連絡体制を図った。 「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。また、メール・FAXの誤送信防止のため、チェックシートを活用しながら複数人で確認を行う防止対策を令和6年度から開始した。					
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・設備の保守管理」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、極力自前で修理の対応をしている。また、施設管理について、グループウェアを活用し職員間の情報共有を図ることにより、施設の管理運営の円滑化を図っている。大規模修繕工事の工事完了後には、施工箇所を施設管理者が確認し、実際の運用の中で不具合が生じないか確認を行ったことにより、不具合を発見し、改善を求める等、適切な施設管理を行った。 「警備業務」では、事件・事故等につながる可能性がある事案について、速やかに中原警察署に報告を行うとともに、必要に応じて中原警察署員による施設の現場確認・巡回等を行った。 「備品管理」では、大規模修繕工事完了に伴い多くの備品が入れ替わったため、リストの更新や備品の現物確認等、適切な管理を行った。				

4. 総合評価

評価点合計	72.6	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

- 「社会福祉研修センター事業」では、指定管理者が運営する他施設と連携し、ニーズ分析・検討を重ねることにより、地域福祉の関心を得るきっかけや理解を深めることができる適切な運営が行われており、評価できる。
- 「地域情報バンク事業」では、総合的な福祉相談に対応できる職員体制を整えることにより質の高い事業運営が行われており、評価できる。
- 「施設・設備の保守点検」については、老朽化による故障個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。
- 川崎ブレイブサンダースのイベントの一環で観戦者がとどろきアリーナへ向かう途中のチェックポイント設置に協力したほか、市の熱中症対策取組の「ちょこ涼」に参加する等、地域連携を通じ認知度を向上することは利用率向上に繋がるほか、本施設は帰宅困難者一時滞在施設でもあるため、災害時の一時災害施設の認知にも繋がり、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、地域福祉の推進を図るため、より高い市民サービスとなるよう努力すること。
- 引き続き、新型コロナウイルス感染症に関する対応を適切に行ったうえで、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、調査等を実施した上で、適切に対応すること。
- 令和8年度から実施する大規模修繕工事等に向けて、安全で安定的かつ円滑で柔軟な対応が行えるよう事前周知等の準備に努めること。