

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7年度
事業者名	・社会福祉法人 川崎市社会福祉協議会 ・会長 今 富士 ・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	988	649	249,064	65.7%	69.5%			
	大会議室	1,014	610	75,681	60.2%	53.9%			
	第1会議室	1,021	647	4,971	63.4%	56.5%			
	第2会議室	1,020	641	4,617	62.8%	61.4%			
	第3会議室	1,015	584	23,003	57.5%	52.8%			
	和室	1,035	357	3,971	34.5%	38.8%			
	会議室・和室計	5,105	2,839	112,243	55.6%	52.6%			
	合計	6,093	3,488	361,307	57.2%	55.3%	工事期間を含むため設定なし		
利用実績	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	361	216	43	11	29			
	合計	577			83				
	前年度合計	646			89				
	利用実績	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	
			8	280	10	505	9	248	
合計		実施回数	27						
		受講者数	1,033						
前年度合計		実施回数	26						
		受講者数	667						
収支実績		収入				支出			
			実績	収支計画			実績	収支計画	
	指定管理料	162,196,000	162,196,000		人件費	49,420,570	46,677,000		
	利用料金収入	31,729,650	41,159,000		事務費	139,746,287	142,423,000		
	その他収入	880,024	792,000		事業費	9,609,954	9,246,000		
	実費負担収入	0	0		本部経費	520,300	8,109,000		
	補償金	2,720,720			消費税	3,765,100	2,850,000		
	負担金	0			その他支出	0	0		
	収入合計	197,526,394	204,147,000		支出合計	203,062,211	209,305,000		
					(収支差額)	-5,535,817	-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	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	3	6
		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、経費の削減と業務の質の向上を目的として、入札にあたり、提案内容回答書の提出を求めることとし、経費の削減と業務の質の向上に努めた。 また、電気代の高騰を受け、経費の削減対策案として電力供給会社変更を検討し、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、ホールの稼働率は前年度より下回ったものの、各会議室の稼働率は前年度を上回り、合計の施設稼働率は指定期間において最も高い稼働率となった。＜令和6年度施設稼働率:55.3%、令和5年度施設稼働率:31.6%、令和4年度施設稼働率:48.1%、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。				

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	3	6
		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505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、申込者が多い研修では、開催場所を変更するなどの工夫により、より多くの人が参加できるよう参加促進に繋げることができた。＜令和7年度地域課題研修実績:10回505名(令和6年度:8回286名、令和5年度:9回204名、令和4年度:9回240名、令和3年度:8回122名)＞ 「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、電話相談に焦点をあて、相談事業に従事している職員の資質及び対応技術向上を目的とした「電話相談実務者研修」を実施した。また、生活困窮のため食糧支援を求める声に対しては、生活状況の丁寧な把握を行うとともに、区役所等の関係機関と連携しながら時間をかけて支援を行った。 「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おり、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。また、車いす利用者からの要望に応じて、第3楽屋に付属したトイレに手摺を設置する等、要望に対する適切な対応を行ったほか、ホールホワイエにおけるホール内の映像を投影するモニター利用について、利用者からの要望及び他施設の状況を踏まえてモニター利用を無料化するなど、利用者からの要望に柔軟かつ適切に対応している。				
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	4	4
		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	3	1.8
	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」では、通常時の連絡体制を十分に図るほか、2階レストラン跡地に開設された子ども発達・相談センター(指定管理範囲外)の開設時調整のほか、指定管理範囲外の入居者を含めた緊急時の体制表を作成し、令和7年9月の豪雨被害時には館全体の連絡・調整を行うことができた。 「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年度から継続実施している。					
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・設備の保守管理」については、令和7年9月の豪雨被害時に館内が浸水したことに伴いエレベーターが停止する被害が発生したが、排水作業の手配を迅速に行うことで翌日には運転を再開することができた。また、この際に同様の被害を受けた武蔵中原駅のエレベーターは復旧までに時間を要したため、復旧までの間、駅を利用する車いす利用者等のため指定管理施設のエレベーターを供用する調整を行い、指定管理施設以外の利用者の利便性向上に寄与した。 「警備業務」では、2階の子ども発達・相談センターの開設時に警備範囲及び委託についての調整を行ったほか、上記の駅利用者のためのエレベーター供用の際には、開館時間外の対応も含まれていたため、その間の警備委託を建設緑政局と締結するための調整等、指定管理者として館全体の安全を保つための調整を行った。 「備品管理」では、令和8年度に実施予定の大会議室の遮音工事に向け、大会議室の備品の確認、劣化備品の現状把握等を行い、工事実施に併せて入れ替えを行えるよう適切な管理を行った。				

4. 総合評価

評価点合計	69	評価ランク	C
-------	----	-------	---

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、「孤独・孤立対策推進法」への対応といった新たな社会的要請を背景に、「社会的処方」などの重要テーマを取り入れるほか、ニーズ分析や検討を重ね、より市民の方へ効果的な研修を実施できており、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。
- 「地域との連携・交流」については、川崎市立中央支援学校のインターンシップ(校外授業・通年・週2日程度)に協力しているほか、武蔵中原駅のエレベーター停止時に施設のエレベーターを供用するなど、「地域に根ざしたセンター」としての連携ができており、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、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、計画的・効果的な支出に努めるとともに、様々な手法により利用者ニーズの更なる把握を行い、利用者の増大を図ること。
- 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工事業者と定期的な情報共有を行うなど、安全管理を最優先としながら状況に応じた柔軟な対応を行うこと。