

**指定管理者制度活用事業 評価シート(高齢センター)**

**1. 基本事項**

施設名称	川崎市高齢社会福祉総合センター 「人材開発研修センター・保健福祉研究センター」	評価対象年度	令和2年度
事業者名	・事業者名 社会福祉法人川崎市社会福祉協議会 ・代表者名 会長 佐藤 忠次 ・住所 川崎市中原区上小田中6-22-5	評価者	高齢者事業推進課長
指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日	所管課	健康福祉局長寿社会部高齢者事業推進課

**2. 事業実績**

利用実績	<b>(1)人材育成研修</b>				
	介護職員初任者研修会	回数	定員	受講者数	修了者数
	4社協共催トップセミナー*	中止	-	-	-
	福祉職員向け現任研修	中止	-	-	-
	認知症研修	29	822	727	727
	介護福祉士資格取得準備講習	7	218	128	126
	介護職員実務者研修	1	28	14	14
	重度訪問介護従事者養成研修	全6回	20	12	12
	予防給付ケアマネジメント従事者等研修	中止	-	-	-
	介護職員実務者研修	1	24	15	15
※ 横浜市、神奈川県、相模原市、川崎市					
利用実績	<b>(2)地域への普及啓発</b>				
	福祉情報ミニ講座	回数	定員	参加者数	
	福祉用具講座	中止	-	-	
	地域講座(出張講座)	2	22	22	
	介護講座	2	43	26	
	サポーター養成講座への支援	58	-	1,936	
	介護いきいきフェア	中止※	-	-	
	認知症講座(キャラバン・メイト養成研修)	1	60	58	
	認知症キャラバンメイト・フォローアップ研修	2	50	36	
	※代替事業として、介護に関する啓発パンフレットの作成を実施				
利用実績	<b>福祉用具常設展示及び相談件数</b>				
	展示数	電話相談	来所相談	研修生対応	展示見学
	95	11	13	51	38
利用実績	<b>介護・福祉資料等貸出</b>				
		<b>書籍・雑誌</b>		<b>ビデオ・DVD</b>	
		蔵書数	貸出数	所有数	貸出数
	福祉関係	2,616	53	474	21
	医療・看護関係	496	1	68	0
その他	214	17	78	5	
合計	3,326	71	620	26	
利用実績	<b>種類</b>				
		保有数	利用者	利用数	
	視聴覚機材	9	4	8	
	高齢者疑似体験キット	5	0	0	
収支実績	<b>(収入)</b>		<b>(支出)</b>		
		(単位:円)		(単位:円)	
指定管理料	84,398,518	人件費	44,456,078		
利用料金	2,961,884	事務費	59,425,721		
その他収入	34,521,777	事業費(人材開発研修センター)	16,120,380		
収入計	121,882,179	事業費(保健福祉研究センター)	1,880,000		
		支出計	121,882,179		
		(収支差額)	0		
サービス向上の取組	<p>○「感染症対策」や「オンライン活用」など、昨今の情勢を意識した研修が実施されている。</p> <p>○新型コロナウイルス感染症対策を講じながら、グループワーク、演習も交えた対面での集合研修を実施しており、受講者が安心して研修に参加できる環境を整えつつ、研修の質の担保にも努めた。</p> <p>○認知症法定研修の内容を検討、立案するにあたり、国の認知症指導者養成研修を受講した方々と定期的な打合せの場を持つ等の取組により効果的な研修を企画した。</p> <p>○社会福祉協議会の災害発生時対応マニュアルに基づき、BCP(事業継続計画)を策定するほか、併設する特別養護老人ホーム長沢壮寿の里との合同防災訓練を実施するなど、非常時に備えた取組をした。</p> <p>○令和2年度末をもって高齢社会福祉総合センターは廃止となり、引き続き総合研修センターの指定管理者として運営していくため、開設準備に取り組んだ。</p>				

3. 評価

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
適正な業務実施	人材育成研修	福祉の現場・時代のニーズ等に合わせた研修の提供が行われているか	10	3	6
		研修の実施回数・定員等は適切か			
	普及啓発講座等	地域・時代のニーズ等に合わせた講座等の提供が行われているか	10	3	6
		講座等の実施回数・定員等は適切か 福祉機器の展示・資料貸出等は、市民への介護の普及啓発として適切に行われているか			
事業の周知	利用促進のため効果的な事業の周知・広報等を行っているか	5	3	3	
関係機関等との連携	関係機関及び地域との連携を積極的に行っているか	5	4	4	
	<p>(評価の理由)</p> <p><b>【人材育成研修】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染症の拡大及び緊急事態宣言の発令に伴い延期等での対応を試みたが、各種研修で中止が発生した(介護職員初任者研修、4社協共催トップセミナー、認知症介護基礎研修(8回中4回中止)、認知症介護実践者研修(3回中1回中止)、福祉職員向け現任研修(40回中11回中止))。また、これに伴い当初計画(指定管理者選定時)から研修実施回数、受講者数ともに大きく下回る結果となった。</li> <li>福祉職員向け現任研修については、「感染症対策」や「オンラインの活用」といった昨今話題になっている内容が含まれ、ニーズを意識した研修企画を行った。</li> <li>研修終了後のアンケートでは、研修内容が参考になった、今後活用できるという声を多く集めており、ニーズに合った研修を実施した。</li> <li>コロナ禍を意識しオンライン、オフラインを併用した研修を行いつつ、感染症対策を講じながらグループワークや演習を交えた研修も実施しており、結果的に受講者の満足度にもつながった。</li> </ul> <p><b>【普及啓発講座等】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>人材育成研修と同様に、新型コロナウイルス感染症の影響により各種研修が中止となった(福祉情報ミニ講座2回中2回中止、福祉用具講座1回中1回中止、家庭介護講座5回中3回中止、地域講座3回中1回中止)。</li> <li>介護いきいきフェアについては、不特定多数が出入りするものであることから、参加団体との協議を踏まえイベント開催を取りやめ、介護に関する啓発用リーフレットを作成した。</li> <li>認知症サポーター養成講座への支援については、令和元年度から開催数117件の減、受講者数3,929名の減となり、第7期かわさきいきいき長寿プランでの目標である計70,480名に対して70,024名という結果となり、わずかに目標を下回る結果となった。</li> <li>福祉機器の展示、相談について、相談や来所の件数は令和元年度より減少したものの、前年度と同程度の展示数を確保した。</li> <li>書籍・DVDの貸し出しは令和元年度からともに増加した。</li> </ul> <p><b>【事業の周知】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「研修受講ガイド」、「福祉や健康に関する講座・催しの案内パンフレット」、「図書・DVD貸出パンフレット」といった各種広報資料を作成するほか、市内事業所・市内施設等へのチラシ等配布、インターネット、市広報媒体等の活用により事業の周知・広報等を実施した。</li> <li>研修受講者からfacebook等各種SNSを活用した周知をしてほしい旨の要望があった。センターでfacebookアカウントは所持しているものの、受講者の多くが研修の開催についてはチラシや市広報媒体から情報を得ているため、より効果的な運用に向けて改善の余地があると考えられる。</li> </ul> <p><b>【関係機関との連携】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>認知症介護実践者研修の研修内容を検討、立案する際、国の認知症介護指導者養成研修を修了した認知症介護指導者の方と打合せする機会(指導者の会)を月1度の頻度で設け、より現場ニーズに即した研修内容となるよう、指導者の方々と連携した取組を行った。</li> <li>コロナ禍においても研修を開催できるよう、講師の方々と調整を重ね、定員数の変更や別日程での開催等に対応した。</li> <li>重度訪問介護従事者養成研修においては、福祉施設の現場をフィールドとした研修であるため、研修実施に対し家族からの意見を寄せられたが、施設担当者の協力を得ながら開催につなげた。</li> </ul>				
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	5	3	3
		指定管理料に見合う事業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	5	3	3
		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	収入と預かり金等を区別し、適切に管理を行っているか	5	3	3
事業収支に関して適正な会計処理が為されているか					
	<p>(評価の理由)</p> <p><b>【効率的・効果的な支出】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在庫用紙の活用等により、印刷製本費を予算額の7.7%に抑えた。</li> <li>研修案内チラシの送付において料金後納郵便の特約ゆうメールの利用、認知症サポーターグッズ等の送付も特約ゆうパックを利用するなど通信運搬費を節約し、管理経費の削減に努めた。</li> <li>館内の使用していない部屋などの照明の消灯や節水を心がけるなど、光熱水費の削減に努めており、施設全体で前年度より約280万円減となっている。</li> <li>令和2年度末の指定管理期間満了をもって施設が廃止となり、今後建物の建て直しも予定しているため、老朽化に伴う設備等の修繕については、人命への影響を最優先した危機管理に注視しつつ、必要最小限に実施した。</li> </ul> <p><b>【収入の確保】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>介護職員初任者研修の中止、福祉職員向け現任研修の定員数縮小等により、利用料金収入が予算額の24.5%にとどまる結果となった。</li> <li>利用料金収入は予算額よりも低いものであったが、負担金収入は予算額よりも多く、それらを差し引きし、年間合計金額としては予算額よりも約2,480万円多い収入を得ている。</li> </ul> <p><b>【適切な金銭管理・会計手続】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>受講料として利用者から受け取る現金は、受領時に領収書を発行し、その後事務所内の金庫に一時保管し、原則3日以内に本部(本会庶務課)に持参し、金融機関に預け入れしている。また、当センターにおける現金等による支払いについては、本部から当センターの指定口座に毎月仮払金として振り込まれるため、出納担当職員が払い出しを行い、払い出した現金は事務所内の金庫に保管。現金の出し入れは課長から承諾を得たのちに、他の職員の確認を受け、複数人によるチェックのもとで現金の取り扱いを行っている。</li> <li>介護支援専門員専門・更新研修などの受講料が高額な研修は、予め受講者が本部の口座へ直接受講料を振り込む方法とし、社会福祉協議会の庶務課担当者とも確認しながら、会計システムにおいて適切に処理を行った。</li> <li>本部機能のある川崎市総合福祉センター(川崎市社会福祉協議会)とは、インターネットを介した会計システムで一括管理しており、会計伝票は本会総務部長(100万円を超えるものは事務局長)までの決裁を経て適切に処理を行った。</li> </ul>				

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	5	3	3	
		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				
	業務改善によるサービス向上	サービス向上のための取組がなされているか	10	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	10	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)					
	<p><b>【適切なサービスの提供】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>研修体系の全体像を把握し、ひとりひとりに合った研修を選択しやすいよう、従前に引き続き「研修受講ガイド」を作成した。</li> <li>基本的には仕様書や実施計画書に規定するサービス提供がなされているものの、研修の中止や定員数の縮小、また縮小後の定員を満たしていない研修も多くあり、開催規模の観点からは仕様書や計画書に規定するサービス提供ができなかった。</li> </ul> <p><b>【業務改善によるサービス向上】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>福祉職員向け現行研修を中心に令和元年度に実施した研修を振り返り、評価・分析を実施し、令和2年度の研修の企画・ガイドの作成に努めている。</li> <li>主催会議を複数回開催し、また、他機関等が主催する会議にも複数回参加し課題の分析等を行った。</li> <li>一部の研修において、試行的にオンライン・オフライン併用研修の開催を行いつつ、コロナ禍においても感染症対策を適切に講じながらグループワークや演習を交えた対面での集合研修を引き続き開催したことで、受講者の満足度にもつながった。</li> </ul> <p><b>【利用者の意見・要望への対応】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>研修ニーズの把握については、企画等の会議における講師等からの意見聴取、研修や講座の参加者に対して行う事前事後アンケートにより把握し、今後の研修企画に反映できるよう共有する取組みを実施した。</li> <li>意見、要望についてはアンケートにより把握に努めた。</li> <li>利用者からの苦情は、「川崎市社会福祉協議会苦情解決実施要綱」に基づいて対応するものとし、意見・要望については、センター内に意見箱を常設、また、研修の事後アンケートに自由記入欄を設ける等により受け付ける体制を整備している。なお、令和2年度の苦情は0件。</li> </ul>					
組織管理体制	適正な管理体制の構築	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	5	3	3	
		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				
	担当者のスキルアップ	業務知識や安全管理、法令遵守に関する研修が定期的に行われ、スタッフのスキルとして浸透しているか	5	3	3	
		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)	5	4	4
	感染症への対策は適切に行われているか					
	コンプライアンス	実際に事故等が発生した場合の対応は適切であったか。また、再発防止の取組みがなされたか。	5	3	3	
		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				
	(評価の理由)					
	<p><b>【適正な管理体制の構築】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>社会福祉士や福祉用具専門相談員、福祉住環境コーディネーターを配置している点は、手厚い体制がとられている。</li> <li>指定管理事業の担当課である川崎市高齢者事業推進課と随時電話及びメールにより連絡をとり、必要な連携を図っている。</li> <li>再委託先の業務については月に一回、委託業務完了届という形で文書による業務内容の報告を受けている。</li> </ul> <p><b>【担当者のスキルアップ】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>研修機関の職員として望ましい知識や技術習得のため、内部研修(新任職員研修)に延べ2回参加した。</li> </ul> <p><b>【安全・安心への取組】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>会福祉協議会の災害発生時対応マニュアルに基づき、BCP(事業継続計画)を策定し、緊急時に備えている。また、消防署への防災計画を提出するとともに、防災訓練を隣接する特別養護老人ホーム長沢壮寿の里と合同で1回実施した。</li> <li>令和元年度は報告すべき事故はなかった。</li> </ul> <p><b>【コンプライアンス】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>社会福祉協議会で定めているコンプライアンスに関する14の規定・要綱を日々遵守するよう努めている。</li> <li>個人情報管理については社会福祉協議会が規定している個人情報保護規定等に基づき、適切に行われている。</li> </ul>					

施設・設備の保守管理、清掃、警備等	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	10	4	8
	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。			
	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			
	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			
	外構の植栽を適切に管理(草刈、剪定、害虫駆除等)しているか			
	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			
適正な施設管理	(評価の理由)			
	【施設・設備の保守管理、清掃、警備等】 ・守衛による警備日報、清掃員による清掃日報の提出による実施状況の確認、毎月の管理業者による設備・巡回点検報告書の提出により、確認・点検作業を行っている。修繕に関しては、指摘箇所を現場で状況説明を受け確認し、事前に併設の長沢壮寿の里と修繕の実施について協議、確認している。			
	【業務日誌、点検記録、修繕履歴等の整備・管理】 ・守衛による警備日報、清掃員による清掃日報の提出による実施状況の確認、毎月の管理業者による設備・巡回点検報告書の提出により、確認・点検作業を行っており、それらの記録等は適切に整備、保管されている。			
	【施設内及び外構の清掃】 ・施設内の清掃については、委託業者により1日2回の日常清掃(床面の掃き拭き、ごみの回収、トイレ清掃含む)、2ヶ月に1回のガラス清掃を行い、清潔で快適な状態を維持している。外構清掃は、例年市高齢者在宅サービス課経由で依頼し、業者(東亜エンジニアリング)が、除草作業及び植栽の伐採をそれぞれ年1回ずつ実施した。			
	【施設内及び敷地内の警備】 ・業者委託することで、適切に実施している。			
	【外構の植栽】 ・外構清掃は、例年市高齢者在宅サービス課経由で依頼し、業者が除草作業年1回、植栽の伐採年1回を実施。外注発生時等は別途施設管理委託事業所に依頼し適宜対応している。			
【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】 ・点検、確認を適切に行った。また、補充に関しても常に在庫管理を行い、業務が停滞しないよう適切に取り組んだ。				

#### 4. 総合評価

評価点合計	68	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

<p>新型コロナウイルス感染症の状況も鑑み、延期や会場変更等で計画に基づいた研修の実施に努めたものの中止となったものもあった一方、オンラインを活用した研修も試行的に実施しつつ、感染症対策を講じながらグループワーク、演習を交えた研修も実施することで、受講者にとって満足できる研修を提供した。令和3年度以降は、総合研修センターの指定管理者として高齢分野のみならず障害者・障害児に関する研修も行っていくため、引き続き関係機関と連携、調整を図りながら魅力ある研修を実施されたい。</p>
---

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<p>令和3年度からは川崎区日進町地区に総合研修センターが開設し、高齢分野のみならず障害分野の従事者も研修対象になるため、受講生の確保につながるよう、より効果的な広報活動を行うとともに、質の高い研修を実施できるよう適宜関係機関と連携しながら研修を企画・実施していただきたい。</p>
---