

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	平成30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	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">(1)人材育成研修</th> </tr> <tr> <th></th> <th>回数</th> <th>定員</th> <th>受講者数</th> <th>修了者数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>介護職員初任者研修会</td> <td>1</td> <td>24</td> <td>10</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>4社協共催トップセミナー※2</td> <td>1</td> <td>200</td> <td>65</td> <td></td> </tr> <tr> <td>福祉職員向け現任研修</td> <td>31</td> <td>1,001</td> <td>781</td> <td></td> </tr> <tr> <td>認知症研修</td> <td>9</td> <td>356</td> <td>259</td> <td>255</td> </tr> <tr> <td>介護福祉士資格取得準備講習</td> <td>1</td> <td>28</td> <td>28</td> <td>28</td> </tr> <tr> <td>重度訪問介護従事者養成研修</td> <td>全6回</td> <td>20</td> <td>9</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>予防給付ケアマネジメント従事者等研修</td> <td>2日間</td> <td>40</td> <td>32</td> <td>32</td> </tr> <tr> <td>介護職員実務者研修</td> <td>1</td> <td>24</td> <td>26</td> <td>25</td> </tr> </tbody> </table>					(1)人材育成研修						回数	定員	受講者数	修了者数	介護職員初任者研修会	1	24	10	8	4社協共催トップセミナー※2	1	200	65		福祉職員向け現任研修	31	1,001	781		認知症研修	9	356	259	255	介護福祉士資格取得準備講習	1	28	28	28	重度訪問介護従事者養成研修	全6回	20	9	9	予防給付ケアマネジメント従事者等研修	2日間	40	32	32	介護職員実務者研修	1	24	26	25
	(1)人材育成研修																																																						
		回数	定員	受講者数	修了者数																																																		
	介護職員初任者研修会	1	24	10	8																																																		
	4社協共催トップセミナー※2	1	200	65																																																			
福祉職員向け現任研修	31	1,001	781																																																				
認知症研修	9	356	259	255																																																			
介護福祉士資格取得準備講習	1	28	28	28																																																			
重度訪問介護従事者養成研修	全6回	20	9	9																																																			
予防給付ケアマネジメント従事者等研修	2日間	40	32	32																																																			
介護職員実務者研修	1	24	26	25																																																			
	※2 横浜市、神奈川県、相模原市、川崎市																																																						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">(2)地域への普及啓発</th> </tr> <tr> <th></th> <th>回数</th> <th>定員</th> <th>参加者数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>福祉情報ミニ講座</td> <td>4</td> <td>1,800</td> <td>902</td> </tr> <tr> <td>福祉用具講座</td> <td>1</td> <td>30</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>地域講座(出張講座)</td> <td>2</td> <td>-</td> <td>38</td> </tr> <tr> <td>介護講座</td> <td>4</td> <td>90</td> <td>63</td> </tr> <tr> <td>サポーター養成講座への支援</td> <td>206</td> <td>-</td> <td>9,623</td> </tr> <tr> <td>介護いきいきフェア</td> <td>1</td> <td>600</td> <td>650</td> </tr> <tr> <td>認知症講座(キャンパ・メイト養成研修)</td> <td>1</td> <td>125</td> <td>124</td> </tr> <tr> <td>認知症キャンパ・メイト・フォローアップ研修</td> <td>2</td> <td>-</td> <td>35</td> </tr> </tbody> </table>					(2)地域への普及啓発					回数	定員	参加者数	福祉情報ミニ講座	4	1,800	902	福祉用具講座	1	30	10	地域講座(出張講座)	2	-	38	介護講座	4	90	63	サポーター養成講座への支援	206	-	9,623	介護いきいきフェア	1	600	650	認知症講座(キャンパ・メイト養成研修)	1	125	124	認知症キャンパ・メイト・フォローアップ研修	2	-	35										
(2)地域への普及啓発																																																							
	回数	定員	参加者数																																																				
福祉情報ミニ講座	4	1,800	902																																																				
福祉用具講座	1	30	10																																																				
地域講座(出張講座)	2	-	38																																																				
介護講座	4	90	63																																																				
サポーター養成講座への支援	206	-	9,623																																																				
介護いきいきフェア	1	600	650																																																				
認知症講座(キャンパ・メイト養成研修)	1	125	124																																																				
認知症キャンパ・メイト・フォローアップ研修	2	-	35																																																				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>福祉用具常設展示及び相談件数</th> <th>展示数</th> <th>電話相談</th> <th>来所相談</th> <th>研修生対応</th> <th>展示見学</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>88</td> <td>5</td> <td>8</td> <td>38</td> <td>139</td> </tr> </tbody> </table>					福祉用具常設展示及び相談件数	展示数	電話相談	来所相談	研修生対応	展示見学		88	5	8	38	139																																						
福祉用具常設展示及び相談件数	展示数	電話相談	来所相談	研修生対応	展示見学																																																		
	88	5	8	38	139																																																		
	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">介護・福祉資料 等貸出</th> <th colspan="2">書籍・雑誌</th> <th colspan="2">ビデオ・DVD</th> </tr> <tr> <th>蔵書数</th> <th>貸出数</th> <th>所有数</th> <th>貸出数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>福祉関係</td> <td>2,473</td> <td>54</td> <td>456</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>医療・看護関係</td> <td>473</td> <td>1</td> <td>68</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>204</td> <td>146</td> <td>79</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>3,150</td> <td>201</td> <td>603</td> <td>25</td> </tr> </tbody> </table>					介護・福祉資料 等貸出	書籍・雑誌		ビデオ・DVD		蔵書数	貸出数	所有数	貸出数	福祉関係	2,473	54	456	23	医療・看護関係	473	1	68	0	その他	204	146	79	2	合計	3,150	201	603	25																					
介護・福祉資料 等貸出	書籍・雑誌		ビデオ・DVD																																																				
	蔵書数	貸出数	所有数	貸出数																																																			
福祉関係	2,473	54	456	23																																																			
医療・看護関係	473	1	68	0																																																			
その他	204	146	79	2																																																			
合計	3,150	201	603	25																																																			
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>種類</th> <th>保有数</th> <th>利用者</th> <th>利用数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>視聴覚機材</td> <td>9</td> <td>27</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td>高齢者疑似体験キット</td> <td>5</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>					種類	保有数	利用者	利用数	視聴覚機材	9	27	27	高齢者疑似体験キット	5	0	0																																						
種類	保有数	利用者	利用数																																																				
視聴覚機材	9	27	27																																																				
高齢者疑似体験キット	5	0	0																																																				

収支実績	(収入) (単位:円)		(支出) (単位:円)	
	指定管理料	82,864,000	人件費	43,118,876
	利用料金	6,277,980	事務費	66,680,991
	その他収入	42,020,545	事業費(人材開発研修センター)	18,000,403
	収入計	131,162,525	事業費(保健福祉研究センター)	1,827,071
			支出計	129,627,341
			(収支差額)	1,535,184

サービス向上の取組	○ 研修内容を前年度から一部変更しており、「福祉と医療の連携」や「障害者支援と高齢者介護の連携」といった今後ニーズが高まると思われる内容も含まれており、ニーズを意識した様子がうかがわれる。
	○ 介護職員初任者研修の独自カリキュラムとして、川崎市社会福祉協議会が運営する川崎市福祉人材バンクによる就労オリエンテーションを設け、単に研修実施にとどまらず就職面にも働きかけるべく連携を行った。また、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、質の向上に向けた取組がみられる。
	○ 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)を策定する等、安全・安心への取組がみられる。
	○ 上記以外については、前年度同様に福祉事業所の職員向け研修を中心とした業務を着実に遂行している。

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	2	4
		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	
	(評価の理由)				
	<p>【人材育成研修】</p> <ul style="list-style-type: none"> 福祉職員向け現任研修については、昨年度同様に31回実施したうち、4講座のみ内容を昨年度から変更。中身としては「福祉と医療の連携」や「障害者支援と高齢者介護の連携」といった今後ニーズが高まると思われる内容も含まれており、ニーズを意識した様子がうかがわれる。 福祉職員向け現任研修については、31回開催、定員を1001名で設定し、受講者数は781名という結果であった。前年度と比較すると、研修実施回数は同数であるものの、前年度の受講者数は887名であったことから前年度比で約88%と前年度実績を下回る結果となった。また、指定管理者募集時に本市に届け出た内容によると、年間30回開催、募集人数1200人となっており、今年度は開催回数については達成しているものの、募集人数は約83%と参加者を募る時点から計画数を大きく下回る結果となっている。その他の研修においても指定管理者募集時に本市に届け出た計画数(定員数)より少ない定員数で実施しているものがみられた。 <p>【普及啓発講座】</p> <ul style="list-style-type: none"> 基本的には前年度同内容の講座等を行い、全体として大幅な見直しとは言いえないものの、必要に応じた一部の見直しが行われた。 「認知症サポーター養成講座の支援」については、開催数前年度比約80%、参加者数前年度比約90%といずれも前年度を下回る結果となった。一方、「福祉情報ミニ講座」については、受講者数は前年度500名から30年度902名と、前年度比約180%であり、多くの受講者を集めることができた。その他の普及啓発講座等についてはほぼ前年並みな状況。「福祉機器の展示、相談、資料の貸出」については、福祉機器の展示数、相談数ともに前年並み。また、書籍およびDVDともに前年並みな状況。 <p>【事業の周知】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「研修受講ガイドの作成」、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・広報等を実施したが、「画期的な方法により事業の周知・広報等を行った」とまでは言えない。 <p>【関係機関との連携】</p> <ul style="list-style-type: none"> 介護職員初任者研修の独自カリキュラムとして、川崎市社会福祉協議会が運営する川崎市福祉人材バンクによる就労オリエンテーションを設け、単に研修実施にとどまらず就職面にも働きかけるべく連携を行った。また、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。 				
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	4	4
		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					
	(評価の理由)				
	<p>【効率的・効果的な支出】</p> <ul style="list-style-type: none"> 年間合計支出金額は予算額とほぼ同額。内訳として、人件費が予算額よりも多かったのに対し、事業費は予算額よりも少ないという結果であった。 指定管理募集要項で必要とされる人員よりも手厚く人員を配置しているものの、各研修および講座についてはほぼ定員割れ(そもそも定員数が指定管理応募時の計画数に満たない研修がある)であることから、指定管理応募時に見込まれていた事業効果には及んでいないものの、一定の効果は得られている。 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。館内の使用していない部屋や場所の照明を消灯し、電気代の削減に努めた。水道料金についても節水を心がけるなどして、前年度よりも約10万円を削減した。 <p>【収入の確保】</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用料金収入は初任者研修の受講者が想定よりも少なかったことから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少しだけ多い金額となっている。 研修や講座の周知、案内を強化することで受講者増をはかった。 <p>【適切な金銭管理・会計手続】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 なお、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を取っている。 社会福祉協議会の庶務課に確認しながら、会計システムにおいて適切に処理。 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)までの決裁を経て処理している。 				

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	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>【適切なサービスの提供】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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、実施計画書で計画されている定員数よりも少ない定員数で実施されている研修があった。そのため、数の面で仕様書や計画書に規定するサービス提供ができていない事例が一部にみられる。 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。また、11月11日の介護の日に合わせて開催する「介護いきいきフェア」では、各ブースやスタンパラーの配置を見直すことで、例年と比較して各ブースへの来場者数増加に寄与した。 <p>【業務改善によるサービス向上】</p> <ul style="list-style-type: none"> 福祉職員向け現任研修を中心に平成30年度に実施した研修を振り返り、評価・分析を実施し、2019年度の研修の企画・ガイドの作成につとめている。 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。 介護いきいきフェアにおいては、各ブースの導線を考慮してスタンパラーの配置を決めたことで、各ブース来場者が増加。来場者への訴求とブース出展者の満足度向上に寄与することに繋がった。 <p>【利用者の意見・要望への対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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が、潜在的ニーズを把握する取組までは実施していない。 意見、要望についてはアンケートにより把握に努めた。 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、平成30年度の苦情は0件。 					
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				
		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、再発防止の取り組みがなされたか。				
	コンプライアンス	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	5	3	3	
		個人情報の管理は適切に行われているか				
	(評価の理由)					
<p>【適正な管理体制の構築】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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といえる。しかしながら、全体として配置数は上回っているものの、②教務担当事務職員の数が定員数の2.5倍であるのに対し、指定管理募集時の研修計画からは定員数等を下回って実施している研修があることから、人員配置に対する効果については改善の余地があると考えられる。 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。 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。 <p>【担当者のスキルアップ】</p> <ul style="list-style-type: none"> 研修機関の職員として望ましい知識や技術習得のため、「年間実施内部研修 延べ7日間」、「年間実施外部研修 延べ3日間」に参加。研修内容は、研修機関職員向けに特化した内容ではなく、「メンター研修、課題別研修、階層別研修、キャリアパス研修」等、一般的なものが中心。 <p>【安全・安心への取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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年2回実施した。 平成30年度は報告すべき事故はなかった。 <p>【コンプライアンス】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。しかしながら、平成30年度は講座名に商標登録されている「断捨離」という文言を用いたことから、商標登録をしている方の弁護士から指摘を受け、急きょ講座名を変更して実施する事例が1件あった。また、実際に指摘を受けていないものの、こちらも商標登録されている「終活」という文言を講座で使用しているものがあり、原因分析およびその対策が求められる。また、コンプライアンスに関する14の規定等の遵守の再徹底や規定自体が機能するようその内容の見直し等も必要に応じて検討されたい。 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。 						

適正な施設管理	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			
<p>(評価の理由)</p> <p>【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。</p> <p>【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。</p> <p>【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、除草作業年1回、植栽の伐採年1回行っていたが、平成30年度についてはその依頼が漏れていたため、当センター職員が直接除草作業等を行った。</p> <p>【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。</p> <p>【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回行っていたが、平成30年度についてはその依頼が漏れていたため、当センター職員が直接除草作業等を行うことで適切に管理した。</p> <p>【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、補充に関しても必要品を切らすことのないよう、早めに対応し、適切に管理した。</p>					

4. 総合評価

評価点合計	67	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

川崎市の動向や制度改正を見据えて、関係機関とも連携調整を図りながら、介護・福祉の専門職としてふさわしい人材の育成、魅力ある研修の企画と事業の運営を行っている。
更なる充実した研修等の実施による人材育成を期待する。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

指導事項等なし