

平成29年度 千代田区立高齢者総合サポートセンター 経営財務モニタリング

1 経営・財務モニタリングの概要

- 対象:千代田区立高齢者総合サポートセンター
(高齢者活動拠点、人材育成・研修拠点、多世代交流拠点)
- 方法:福祉施設の評価等を行っている事業者(株式会社ケアシステムズ)による財務状況の分析
- 視点:財務状況、経営状況、課題及び改善点

3 経営・財務分析

(1) 指定管理業務の稼働状況

① 高齢者活動センター

	平成28年度
開館日数	349日
入館者数	63,506人
一日平均入館者数	182人
利用者登録数 (更新・新規)	1,750人
新規利用登録者数	465人
浴室開放日数	349日
入浴者数	21,431人
一日平均入浴者数	61人

② 研修センター

	講座開設回数	延べ参加者
ボランティアの充実	20回	336人
家族介護の支援	16回	152人
介護・福祉サービスの充	30回	808人
介護と医療の連携づくり	1回	85人
福祉知識の普及・理解促	5回	216人
合計	72回	1,597人
閲覧室利用開放	347回	—

③ 多世代交流拠点(ひだまりホール)

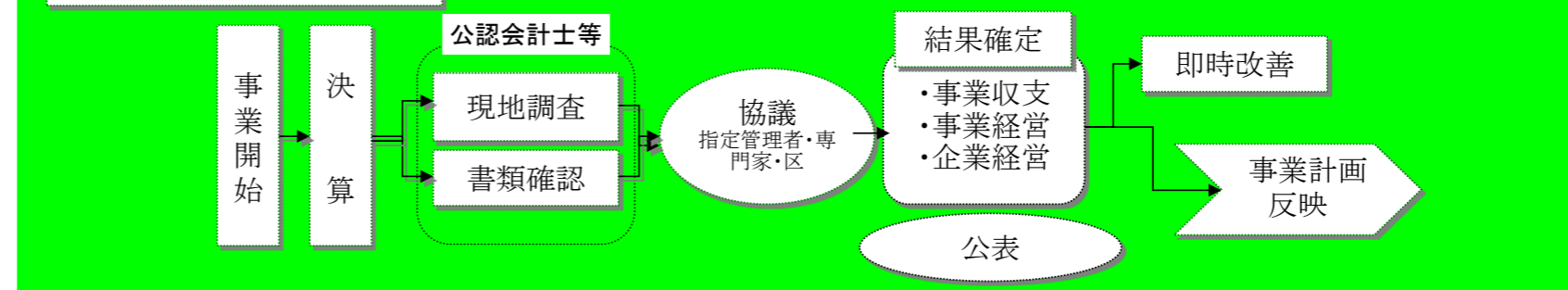
区分	平成28年度実績
多世代交流事業	1,467人
協働事業	491人
計	1,958人

(2) 指定管理の財務概要

勘定項目	合計
①人件費	80,910,171円
②事業費	23,988,352円
③事務費	7,284,138円
④事業活動費合計(①~③)	112,182,661円
⑤設備整備費等支出	414,000円
⑥その他の活動による支出	937,725円
計(④~⑥)	113,534,386円

本件は、平成30年3月8日に実施したため、稼働状況、財務概要は、平成28年度を対象に調査している。

2 モニタリングの流れ



4 提言・アドバイス(事業の改善策)

(1) 環境分析及び提言

1. 24時間365日体制で、高齢者が安心できる生活を支援することを目指している
 ・当施設は、東京メトロ東西線・半蔵門線・都営新宿線九段下駅から徒歩5分に立地しており、利便性の高い交通アクセスになっている。施設の利用を通じて、新たな出会いが体験でき、地域に根付いた「安心の拠り所」となり、地域の高齢者がそれぞれのニーズに合わせて適切なサービスが選択・提供されるようになっている。また、介護や医療が必要になっても、尊厳をもって暮らし続けられるように、24時間365日、さまざまな相談を受け、適時サポートできる高齢者の相談拠点に、高齢者活動拠点、人材育成・研修拠点、多世代交流拠点が連携を図り、高齢者が安心できる生活を支援していくことを目指している。

2. 指定管理者としてのミッションを全職員が理解し事業運営にあたらねたい
 ・区社会福祉協議会の社会的使命は「地域が抱える様々な生活課題の解決を支援し、共生社会の実現を目指して、地域福祉推進の「プラットフォーム」の役割を果たします」と謳っている。職員には入職時にオリエンテーションで説明し理解を深めている。高齢者活動センターは、介護予防の見地から高齢者が地域でいきいきと元気で暮らし続けられるよう、さまざまなレクリエーションや機能回復訓練等の場を提供し、生きがいづくりや健康づくりを支援している。研修センターは、人材育成・研修拠点として介護や福祉の質のレベルアップ等を目指し、介護職や家族介護者向けの介護や福祉などに関する知識・技術の向上を図る研修を行い、地域における質の高い介護・福祉人材、ボランティアの育成・確保を目指している。多世代交流拠点(ひだまりホール)では、多世代が集い、出会い、交流することができる場としての運営に加え、大規模災害時には、災害ボランティアの本部機能として活用できるように備えている。なお、社会福祉協議会の職員は正規職員や非常勤職員のほかパート職員など雇用形態が多様である。指定管理業務については、全職員が方向性を同じくし運営にあたらねたい。

(2) 財務分析及び提言

1. 収益コントロールの改善に努めている
 ・毎月の運営会議で施設全体の収支状況と各事業の収支状況を月次で点検し収支改善に取り組んでいる。また、サービスの質の向上を図るとともに、収支バランスの改善を目指している。

2. コスト削減をどこに求めるかを明確にされたい
 ・高齢者総合サポートセンターの3拠点を指定管理事業者として運営し2年目であるが、28年度の拠点区分の収支計算書では利益率は1.1%となっている。気になる点として業務委託費14(百万)と膨らんでいるが、検討の余地はないか。また、派遣職員費なども人材育成の観点から正規職員等に切り替えるなど検討されたい。

3. 指定管理者(千代田区社会福祉協議会)の財務状態について
 ・社会福祉法人千代田区社会福祉協議会の平成27年度、平成28年度の2期分は、おおむね良好である。事業活動収支計算書において、事業の収益性を表す経常収支差額は2年すべて黒字であり、着実な事業活動が行われていることを反映している。

(3) サービス分析及び提言

1. 区民に対する広報をさらに工夫し利用者を増加させることを望みたい
 ・高齢者総合サポートセンターの「高齢者活動センター」、「研修センター」、「多世代交流拠点(ひだまりホール)」を千代田区社会福祉協議会が指定管理者として運営している。高齢者活動センターの利用登録者は平成28年度実績で前年比61%の増加が報告されている。さらに、開業後の日が浅いことを踏まえ、区民への周知や活動内容のアピールを充実させることが望まれる。

2. 利用者の意向や要望の把握に取り組んでいる
 ・研修センターでは年間を通じて様々な講座を開設していることを踏まえ、開設後にはアンケートを実施して利用者の意向や要望などの把握に取り組んでいる。今回のモニタリング調査を実施する際にも、合計51回(連続講座含む)のアンケート調査を実施しており、全体としては高い満足度が得られている。また、アンケート調査の分析をもとに適宜改善できる事案については迅速に対応し、次年度の講座開設など事業計画に反映させる仕組みも整っている。専門職の研修を平日夜間シフトし参加しやすいように改善したことなども適切な分析がされていることがうかがえる。同様に、高齢者活動センターや多世代交流拠点(ひだまりホール)においても聞き取りなどによって意向や要望の把握に取り組んでおり、事業計画に反映させることに努めている。
 ・町会長、連合長寿会代表、活動センター利用者、同好会代表などで組織されている「かがやきプラザ指定管理運営協議会」を年2回開催しており、意向や要望などを把握して事業計画の参考にしている。日常的な聞き取りをはじめ、アンケートの実施や協議会の開催など様々な機会を通じてニーズを把握し、改善に取り組むことに力を入れている。

3. 施設利用者の安全対策にさらに取り組まねたい
 ・高齢者が利用する施設であり安全対策は万全を図られたい。現状として健康相談室に看護師が常駐し、利用者の健康管理や相談にのっている。来館した健康状態に不安があると思われる利用者や入浴中の体調不良等は看護師に伝えたり、併設された病院と連携するなどの体制はできている。
 なお、館内利用中のインシデントの記録が不十分な点が見受けられる。積極的に収集し、重大事故に繋がらないよう対策を講じることを望みたい。アクシデントについても再発防止策を検証し、事故防止に取り組まねたい。

4. 障害者の利用受け入れ体制のさらなる充実を検討されたい
 ・障害のある高齢者が来館した際には、1階の総合案内から各階に連絡したり、視覚障害者に対する誘導用ブロックなどを整備したりすることで円滑な利用を支援している。さらに様々な障害に対応できるよう、一定のスキル(点字読解力や手話)がある職員を適切に配置することも検討されたい。