

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	川崎市第2グループ老人いこいの家	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 川崎市幸区社会福祉協議会 ・代表者名 会長 佐藤 忠次 ・住 所 川崎市川幸区戸手本町1-11-5	評価者	高齢者在宅サービス課長
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日	所管課	健康福祉局長寿社会部高齢者在宅サービス課

2. 事業実績

利用実績	(1)利用者数 (2)入浴者数 (3)教養の向上に関する事業 (4)レクリエーションに関する事業	75,048人 (個人 33,900人、団体 41,148人) 10,355人 (670回) 3,083人 (279回) 1,881人 (20回)
収支実績	○収入 (内訳) 委託料 事業収入 ●支出 (内訳) 人件費 事務費 事業費 ◎収支差引額	38,360,464円 38,306,044円 54,420円 37,380,403円 28,537,906円 6,358,054円 2,484,443円 980,061円
サービス向上の取組	日常的な聞き取りや利用者満足度調査により利用者ニーズを把握しながら、より良い施設運営に努めており、地域包括支援センター等と連携して高齢者への心身への配慮に尽力したことで、高齢者への見守り活動や入浴事業を事故なく実施することができた。また、近隣の大学や他施設との交流事業を積極的に行うとともに、施設の修繕や安全対策を積極的に行うなど、地域の福祉拠点としての役割を果たしている。	

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	心身への配慮	高齢者の心身への配慮について適正だったか	4	4	3.2
	地域交流の実施	地域に根ざした施設として、地域交流は積極的に実施したか	4	4	3.2
	介護予防の取組	介護予防に資する取組を実施したか	4	4	3.2
	団塊世代へのアプローチ	団塊世代の利用の促進に資する取組を実施したか	4	4	3.2
	生活相談の取組	生活相談の取組を実施したか	4	4	3.2
	(評価の理由)	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者の心身への配慮については、法人の担当職員が毎日各館を巡回して管理人との情報共有や利用者の状況把握に努めている。また、会食会等の活動の中で、利用者とのコミュニケーションを図りながら日常的な心配事等の情報収集及び軽減化を図った。 ・地域に根ざした施設として、地域の関係機関等からの協力を得ながら「いこいの家まつり」を開催したほか、近隣大学と連携したイベントの開催や地域高齢者向けの体操教室の積極的な開催など、地域福祉拠点としての役割を果たしている。また、平成30年度は区内全館でこども文化センターとの交流事業を積極的に実施するとともに、地区社協が実施する子育てサロンに協力するなど、地域のおける多世代交流を促進させている。 ・介護予防に資する取組について、地域包括支援センターと連携した健康づくり教室の実施やいこい元気広場事業に関わる場の提供など介護予防に関する普及啓発に努めている。また、一部の管理人が体操インストラクターの資格を取得して地域高齢者向けの体操教室を実施するなど、積極的に介護予防に取り組んだ。 ・団塊世代の利用促進については、区内全戸に配布する区社協作成の冊子にいこいの家の活動内容等を掲載したり、夜間・休日等開放に係る手続きをホームページ等で広報するなどのPRを行った。また、団塊世代の利用者でパソコン操作に慣れていない方に講師として協力いただくなど、いこいの家の活動への参加促進にも努めた。 ・生活相談の取組について、利用者への声掛けから生活に関する相談を積極的に聞き取り、インターネットを活用して情報提供したり、必要に応じて地域包括支援センターや関係機関につなげた。また、共通様式を用いた利用者の状況の記録により、継続的な利用者の状況把握、サポートが可能となるような取組も行っている。 			
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。また、経費縮減の取組がなされているか。	5	4	4
	適切な会計処理	適正な会計処理が為されているか	5	3	3
	(評価の理由)	<ul style="list-style-type: none"> ・支出については、概ね計画に基づく事業実施が行われ、指定管理料の範囲内において執行されているほか、利用者の方への教養講座の講師依頼、有資格者のいこいの家業務担当や利用者によるボランティアなどで約50件の軽易な修繕を実施するなど、サービス向上に取り組みながらも、経費縮減に多くの労力を費やしている。 ・適切な会計処理については、帳簿等の関係資料を整備するとともに、他の経理と区分し、適正な処理に努めている。 			

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	10	4	8
	業務改善によるサービス向上	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。また、具体的な効果があらわれたか。	10	3	6
	効率的・効果的な運営	グルーピングによる施設の一体管理が効率的・効果的に行われているか	4	4	3.2
	利用者ニーズの把握・反映	利用者ニーズの把握に努めたか。また、利用者ニーズを事業や管理に反映させる取組が為されているか	5	3	3
	利用者意見への対応	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	5	3	3
<p>(評価の理由)</p> <p>・適切なサービス提供については、概ね計画に基づく施設運営が図られており、施設の維持管理業務による快適な利用環境の維持や他施設との交流事業の実施により、利用者の増加につなげた。</p> <p>・業務改善によるサービスの向上については、いこいの家業務担当による常時巡回指導に加え、生じた課題に対しては法人事務局や運営委員会と協議しながら、業務改善に向けた取組を行っている。</p> <p>・効率的・効果的な運営については、災害対応に係る独自のマニュアルを作成・共有することで各いこいの家での対応にバラつきが出ないようにするなど、グルーピングの特性を活かした効果的な運営に取り組んでいる。</p> <p>・利用者ニーズの把握について、管理人が利用者から日常的に聞き取りを行っているほか、利用者満足度調査の実施、館内の意見箱の設置により、利用者ニーズを的確に把握できる体制を整えている。</p> <p>・利用者意見への対応については、運営委員会等の関係者との情報共有を図りつつ、必要に応じて苦情解決実施要綱に基づき第三者委員から聞き取りを行うなど、苦情解決体制を構築しており、設備をより利用しやすいよう配慮するなど、利用者意見を反映した施設運営に努めている。</p>					
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	4	3	2.4
	連絡・連携体制	定期または随時の会議等によって連絡・連携が十分に図られているか	4	3	2.4
	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	4	3	2.4
	安全・安心への取組	<ul style="list-style-type: none"> ・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) ・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 ・事故発生時の対応について適切だったか、また、再発防止に取り組んだか 	4	4	3.2
	コンプライアンス	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	4	3	2.4
<p>(評価の理由)</p> <p>・施設の管理については、管理人3名と休暇代替アルバイトがローテーションで勤務し、円滑な施設運営を図るとともに、よりきめ細やかな利用者対応や相談業務ができるような配置とした。また、連絡・連携体制については、定期の会議のほか、いこいの家業務担当が中心となって、各いこいの家間の連絡・連携を行った。</p> <p>・担当者のスキルアップについては、すべての管理人に防火管理者や市民救命士の資格取得させ、業務管理や安全管理の向上を図っている。</p> <p>・安全・安心への取組については、ヒヤリハットの視点から日常的に施設内外を点検して危険箇所については補修を行ったほか、防災訓練の実施、入浴事業や風水害に係る独自マニュアルの作成など、緊急時における安全管理体制を確立している。また、基準値を超えるレジオネラ属菌が検出された際には当該いこいの家の入浴事業を直ちに中止し、利用者の健康被害の有無の確認や区役所衛生課の指導に基づく消毒作業、所管課への報告など、当該事案に対して適切、迅速に対応を行い、健康被害等の発生を防ぐことができた。</p> <p>・コンプライアンスについては、管理人研修会を開催し、サービスの確認を行っており、日頃からいこいの家の運営に係る関連法令を遵守するとともに、個人情報の保護については、川崎市個人情報保護条例及び個人情報保護規定に基づき、利用者への同意、保管体制について、適切に運用するとともに、就業規則による在職中、退職後の守秘義務について徹底している。</p>					
適正な施設管理	施設・設備の保守管理	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・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 	4	5	4
	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。	4	3	2.4
	清掃・衛生管理業務	施設内及び外構の清掃及び衛生管理が適切に行われ、美観と清潔で快適に利用できる環境を維持しているか。	4	3	2.4
	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	4	4	3.2
	<p>(評価の理由)</p> <p>・施設・設備の保守管理については、利用者の快適に過ごせるように必要な備品や消耗品の補充を適切に行うとともに、有資格者のいこいの家業務担当が毎日全施設の点検を行っている。不良箇所などを早期に発見し、約50件の補修を行ったほか、必要に応じて各業者へ連絡し迅速に対応することで、施設の経年劣化が進む状況の中で安全性及び快適性の確保に向けて多大な労力を費やしている。</p> <p>・業務日誌・点検記録・修繕履歴等の管理記録については、適切に整備・保管されている。</p> <p>・利用者が快適に施設を利用することができるよう、毎日の清掃を行い、清潔な環境を維持した。また、感染症対策のため、嘔吐物処理キットを設置している。</p> <p>・植栽管理については、節電対策及び地球温暖化対策を目的とした「緑のカーテン大作戦」としてゴーヤーを植えるとともに、水やり、追肥、枝の誘引等について、適切に管理が行われた。</p>				

4. 総合評価

評価点合計	71	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

概ね事業計画書に沿った管理・運営ができており、全体的に安定した管理・運営がなされている。また、いこいの家の目的である高齢者のふれあいや生きがいの場としての機能を果たすことができている。総合評価の結果から、優れていると認められる。

特に、いこいの家業務担当が毎日全施設を巡回・点検して危険箇所を中心に約50件もの補修行っており、平成30年度は利用者中からボランティアとして修繕に協力してもらったなど、経費削減のための努力をしながらも利用者が安全かつ快適に、また、自主的に施設を利用できるように工夫している。さらに、独自の災害対応マニュアルの作成を行うなど、災害時の利用者の安全確保にも力を入れている点が評価できる。

また、地域に根ざした施設として、子育てサロンや生活保護家庭の学習支援への協力したり、近隣大学や子ども文化センターを始めとした地域の施設との交流事業にも取り組んでおり、地域交流・地域福祉の拠点として積極的な役割を果たしていると考えられる。

一部のいこいの家の浴室から基準値を超えるレジオネラ属菌が検出されたが、検出後の対応を迅速かつ丁寧に行い健康被害の発生を防ぎ、その後、入浴事業に係る自主管理マニュアルを作成して再発防止を図るなど、適切な対応を行ったことも評価できる。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

令和元年度から新たな指定管理期間となり、指定管理者もこれまでの幸区社会福祉協議会単独から川崎市社会福祉協議会とのグループ団体となったことから、これまでの事業運営の実績やノウハウの全市的な共有、市・各区社会福祉協議会や他都市の社会福祉協議会との情報交換等を通じた企画力・調整力を発揮し、地域の介護予防拠点としての機能の充実、多くの地域住民が利用しやすくなるようなより魅力ある施設運営をすること。

また、地域包括ケアシステムの構築の中で、地域に根ざした施設として、近隣施設等と連携しながら地域交流の推進を図るとともに、グルーピングの特性を活かしながらより効果的・効率的な施設運営を行うこと。