

平成21年度小倉老人いこいの家の管理運営に対する評価について

1 指定管理者

(1) 指定管理者	社会福祉法人 川崎市幸区社会福祉協議会（幸区戸手本町1丁目11番地5）
(2) 指定期間	平成21年4月1日 ～ 平成26年3月31日
(3) 業務の範囲	1 老人いこいの家の運営等に関する業務 ア 教養の向上及びレクリエーション活動に関する事業の実施 イ 虚弱な高齢者を対象とする介護予防に資する取組み ウ 団塊世代の利用の促進に資する取組み エ 利用者の自主活動に対する活動の場の提供 オ 入浴事業 カ 川崎市及び川崎市から事業を委託された団体が実施する事業への場の提供 キ 運営委員会の設置・運営に関すること 2 利用の許可に関する業務 3 老人いこいの家の利用等の報告に関する業務 4 施設等の維持管理に関する業務

2 管理運営(事業執行)に対する評価

評価項目	平成21年度管理運営の状況	評価及び指導
(1) 管理業務の実施状況		
①管理運営の基本的事項	基本方針は健康いきがいくくり、小地域福祉活動の実践及び地域拠点を三本柱とし、地域に即した形で地域住民と協働して管理運営を実施した。地域住民が地域住民のために企画・運営し、住民相互の交流を目的とした「小倉老人いこいの家まつり」を実施し、地域の方々との貴重な交流の場を持つことができた。運営委員会については、機能強化を図り、地域の声を反映させ、関連団体との連携を強化し、地域の活動拠点として、多くの高齢者に利用していただけるよう、努めた。講座や団体使用等の内容、利用回数等については、要綱にのっとり利用者が公平に利用できるよう配慮した。	運営委員会を通じたニーズ把握及び地区社会福祉協議会との連携により、地域に根ざした施設として、概ね適切に管理運営がなされている。また、管理人による声かけや教養講座申込状況・団体貸出申込状況の公開など、高齢者の心身や公平なサービス提供にも十分な配慮がなされている。
②安全管理への取り組み	管理人は、利用者の受付の際に、一人一人に声かけなどで健康観察を行っている。また、防火管理者、市民救命士、訪問介護員養成研修2級の資格を取得しており、安全管理に努めている。また、建物管理を強化し、危険箇所はただちに補修修繕するようにしている。さらに、入浴に際しては平常と違う血圧値が出た場合には入浴しないよう指導し、入浴時には常時2人以上で入浴するようお願いし、利用者1人で入浴した場合は管理人が随時確認のため、声かけをしている。また、避難訓練を実施するとともに緊急連絡網を整備し、緊急時の対応がスムーズにできるよう努めている。	概ね適切な安全管理がなされている。高齢者の入浴の危険性を年頭に置いた取組みを行っていること及び避難訓練を実施していることは評価できる。今後においても、さらなる安全管理に努めるよう指導していく。
③運営に関する業務	介護予防に資する取組み及び団塊世代の利用促進に資する取組みについては、実現に至らなかった。教養講座については、利用者のニーズに合わせた講座を開催し、また、公平公正な立場から自主活動を支援した。教養講座の広報にあたっては、老人いこいの家に掲示するとともに町内会や老人クラブにチラシを配布した。老人いこいの家まつりは、高齢者自身が運営にも参画できるように努めた。入浴事業にあたっては、塩素消毒を行い、年1回大腸菌とレジオネラ菌検査を実施し、清潔な入浴環境を保った。	介護予防及び団塊世代の利用促進事業については、実現できるよう指導する。その他は、年度を通じて概ね順調に運営が行われている。町内会や老人クラブにチラシを配布し、教養講座の広報に努めたことは評価できる。また、入浴事業についても、安全面に配慮し、円滑に実施されている。今後においても、各事業の充実を図ることを期待する。

評価項目	平成21年度管理運営の状況	評価及び指導																
(2) 利用状況																		
① 利用状況	<table border="1"> <tr> <td>団体利用者数</td> <td>3,834 人</td> </tr> <tr> <td>個人利用者数</td> <td>12,665 人</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td>16,499 人</td> </tr> <tr> <td>入浴者数</td> <td>889 人</td> </tr> </table>	団体利用者数	3,834 人	個人利用者数	12,665 人	利用者数	16,499 人	入浴者数	889 人	前年度の状況と比較し、利用者数は約570人減少している。事業内容や広報を工夫するなどして、引き続き新規利用者の増加に努めることを望む。								
団体利用者数	3,834 人																	
個人利用者数	12,665 人																	
利用者数	16,499 人																	
入浴者数	889 人																	
② 講座・行事の実施状況	<table border="1"> <tr> <td>教養講座実施回数</td> <td>60 回</td> </tr> <tr> <td>教養講座参加人数</td> <td>1,179 人</td> </tr> <tr> <td>行事实施回数</td> <td>1 回</td> </tr> </table>	教養講座実施回数	60 回	教養講座参加人数	1,179 人	行事实施回数	1 回	教養講座・行事とも事業計画書どおり実施されている。今後もより一層の内容の充実を望む。										
教養講座実施回数	60 回																	
教養講座参加人数	1,179 人																	
行事实施回数	1 回																	
(3) 収支状況																		
① 収支状況	<table border="1"> <tr> <td>委託料</td> <td>2,736,461 円</td> </tr> <tr> <td>指定管理委託料</td> <td>2,736,461 円</td> </tr> <tr> <td>支出金額</td> <td>2,677,823 円</td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td>2,159,920 円</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>76,724 円</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>310,872 円</td> </tr> <tr> <td>消費税</td> <td>130,307 円</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td>58,638 円</td> </tr> </table>	委託料	2,736,461 円	指定管理委託料	2,736,461 円	支出金額	2,677,823 円	人件費	2,159,920 円	事務費	76,724 円	事業費	310,872 円	消費税	130,307 円	収支差額	58,638 円	委託料の範囲内での執行ができていないので、改善に努められたい。今後はサービスの質を維持しながら、適切な委託料の執行を望む。
委託料	2,736,461 円																	
指定管理委託料	2,736,461 円																	
支出金額	2,677,823 円																	
人件費	2,159,920 円																	
事務費	76,724 円																	
事業費	310,872 円																	
消費税	130,307 円																	
収支差額	58,638 円																	
(4) その他																		
① 利用者からの意見・要望等への対応	要綱に基づき、地域福祉課長を苦情受付担当者、事務局長を苦情解決責任者とし、さらに第三者委員を委嘱し、苦情解決体制を作っている。また、老人いこいの家にも苦情申出書、受付前に意見箱の設置、利用者への聞き取り及び管理人による日常会話からの聞き取りにより、利用者意見を把握している。	利用者からの意見・要望等が出しやすいよう工夫されており、対応体制もしっかりしている。今後は事業計画書に基づき利用者の懇談会を実施し、意見や要望を把握し、運営に反映させるよう指導していく。																
② 個人情報の保護	幸区社会福祉協議会における個人情報保護に関する方針(プライバシーポリシー)を平成17年5月24日に制定し、この方針に基づき個人情報の保護に努めている。またこの方針を老人いこいの家内に掲示し周知した。老人いこいの家利用者には、「緊急連絡先記録簿」を初回利用日に記入していただくが、事故等への対応においては必要不可欠であることから、利用者に説明し理解を求め、保管についてはファイルにまとめ、管理人室の戸棚に整理している。日常の利用に際しては、必要な項目のみ記入する老人いこいの家利用簿を使用した。講座や事業等で作成する名簿は、老人いこいの家以外には持ち出さないこととし、保存・管理は管理人が行う。書類の廃棄については、シュレッダーを使用して処理した。職員(管理人を含む)は「川崎市社会福祉協議会職員倫理綱領」で、職務上知り得た個人情報については秘密を守り、退職後も守秘義務を負うこととしている。	緊急時に備えて利用者の個人情報を保有しているが、方針に基づき、協定に従って適正な維持管理が行われている。今後とも個人情報保護の徹底を望む。																

3 管理運営(事業執行)に対する全体的な評価

平成21年度においては、指定管理業務第2期目の1年目にあたり、概ね事業計画に沿った管理運営を行っているが、介護予防に資する取組み及び団塊世代の利用促進の資する取組みについては、実現できるよう努めてほしい。また、利用者が昨年度に比べ減少しているため、引き続き高齢者の健全ないこいの場として高齢者の心身の健康増進に寄与できるよう、さらに多くの高齢者に利用してもらえるように努めて欲しい。

4 22年度の管理運営(事業執行)に対する指導事項等

- ・サービスの質を維持しながら適切な委託料の執行を行うこと。
- ・利用者の懇談会を開催し、さらなる利用者意見の把握に努めること。
- ・介護予防に資する取組み及び団塊世代の利用促進に資する取り組みにつながるような、魅力ある教養講座や行事を企画し、管理運営の充実をはかること。