

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3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 川崎市中原区社会福祉協議会 ・代表者名 会長 青木 英光 ・住所 川崎市中原区今井上町1番34号 和田ビル1階	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	104,213人 (個人 50,727人、団体 53,486人) 2,928人 (488回) 8,129人 (585回) 1,449人 (7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	44,990,580円 44,649,371円 341,209円  43,187,089円 33,396,380円 6,948,345円 2,842,364円  1,803,491円
サービス向上の取組	施設運営全般に関わる利用者満足度調査を実施し、利用者ニーズを把握することで、より良い施設運営に努めており、利用者との細やかなコミュニケーションを図り、気になる利用者は地域の民生委員と密に連絡を取り、必要に応じて地域包括支援センターと連携を図る等、高齢者の心身に配慮したほか、小中学生の職業体験学習等の受け入れや、こども文化センターと連携し交通マナー講習を開催するなど、地域交流を図りながら学ぶ機会を積極的に創出する等、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	5	4
	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	3	2.4
	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) ・高齢者の心身への配慮については、管理人の日常的な声掛けなど、利用者とのコミュニケーションを通じて心身状態の確認を行い、気になる利用者に対しては各地区の民生委員と密に連絡を取り、必要に応じて区役所や地域包括支援センターへ繋いだ。また、入浴に際しては、入浴前の血圧測定や複数人での入浴、水分補給を促すなど、利用者の心身に配慮した取組を行っている。 ・地域に根ざした施設として、「老人いこいの家まつり」を開催し、地域交流を図るとともに、老人いこいの家事業を広報しPRするなど、新規利用者の利用促進に努めた。また、一人暮らし高齢者会食会や子育てサロンへの活動場所の提供や、地域の小中学生の職業体験学習の受け入れる等、積極的に地域交流が図られている。また、西加瀬いこいの家では、こども文化センターと連携で交通マナー講習を実施し、交通安全に対する意識の向上に繋げ、実際に、いこいの家前の横断歩道の道路を渡ることが無くなるという効果も得られた。 ・介護予防に資する取組については、「いこい元気広場事業」での会場の提供や「なかはらパンジー体操」の普及活動への協力、虚弱な高齢者の利用を拡大するためのミニデイ事業、マッサージ健康教室を行うとともに、利用者のニーズを精査し、ヘルス体操など、介護・転倒予防に資する講座を積極的に実施した。 ・団塊世代の利用促進について、各いこいの家での講座内容等を掲示するなど広報活動に努め、「男の料理教室」や体力維持を図る講座など積極的に企画・実施するなど、利用者が参加しやすい環境を整えている。 ・生活相談の取組について、日々の利用者との会話のなかで生活に関する相談を聞き取り、異変に気付いたときは民生委員や地域包括支援センター等につなげるなど、支援体制を構築している。				
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、経費削減の取組がなされているか。	5	3	3
	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) ・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。また、軽易な清掃や修繕は管理人が対応し、ごみの持ち帰りを呼びかけるなど、経費削減に努めている。 ・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	3	2.4
	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> <ul style="list-style-type: none"> <li>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、利用者のニーズを施設運営に反映させることにより、快適なサービスの提供に努めており、教養に関する講座については、回数を増やす等により前年度と比べ参加者が増加している。</li> <li>業務改善によるサービスの向上については、管理人研修会に参加し、運営面における情報交換等を行い、必要に応じて業務の改善を行うなど、適正なサービスの向上に対する取組を行っている。</li> <li>効率的・効果的な運営については、グルーピングによる施設の一体管理について、管理運営の均一化を図るなど、適正に管理されている。</li> <li>利用者ニーズの把握について、利用者満足度調査の実施や意見箱を設置など、利用者のニーズ把握する体制を整えられており、対応可能なものについては迅速に対応している。また、必要に応じて運営委員会で協議するなど、適切に実施している。</li> <li>利用者意見への対応について、法人の苦情解決実施要綱に基づき苦情解決体制を構築している。また、利用者からの苦情や意見に対して、運営委員会等の関係者との情報共有を図り、施設の修繕や備品・消耗品を購入するなど、快適な環境を維持するべく適切な対応が図られている。</li> </ul>					
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"> <li>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)</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul>	4	3	2.4
	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> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設の管理については、各館3名の管理人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、よりきめ細やかに対応できるような配置としている。</li> <li>連絡・連携体制については、管理人同士や管理人と業務担当職員の間で連携を密にし、利用者の利便向上に取り組んだ。</li> <li>担当者のスキルアップについては、市社会福祉協議会主催の研修会の参加や、今年度は「パソコン基礎講座」を受講するなど、管理人の日常業務におけるスキルアップが図られている。</li> <li>安全・安心への取組については、利用者参加による防災訓練を実施、緊急連絡先のカードの作成、緊急連絡網・緊急災害時マニュアルを整備など、安全管理体制を確立している。</li> <li>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わる関連法令を遵守している。また、個人情報の保護については、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。</li> </ul>					
適正な施設管理	施設・設備の保守管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ul>	4	4	3.2
	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> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設・設備の保守管理については、施設の経年劣化によって不備が生じた場合は、各業者へ連絡し迅速に対応した。さらに、施設の安全性や快適性を向上させるための修繕など積極的に行っている。また、所管課との協力を通じて、備品台帳と現状を照合し、適正な管理に努めるとともに、不具合のある備品について、速やかに修繕を行い、適切に管理が行われた。</li> <li>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。</li> <li>清掃・衛生管理業務については、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。</li> <li>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「いこいの家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。</li> </ul>					

#### 4. 総合評価

評価点合計	67.6	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

平成30年度の川崎市第3グループ老人いこいの家の運営については、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、適正であると認められる。

特に、虚弱な高齢者の利用を拡大するため、ミニデイ事業やマッサージ健康教室事業を行うとともに、利用者のニーズを精査し、介護・転倒予防に資する講座を積極的に実施したこと、地域の小中学生の職業体験学習の受け入れなど、世代間交流を図ったことに加え、西加瀬いこいの家では、こども文化センターと連携で交通マナー講習を実施し、交通安全に対する意識の向上につなげたことが評価できる。

また、利用者ニーズの把握に努め、利用者のニーズを反映したサービス提供が行われていること、安全・安心への取組が積極的に行われていること、外構の植栽管理が適切に行われていたことが評価できる。

#### 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中原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た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。