

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6グループ老人いこいの家	評価対象年度	平成29年度
事業者名	・事業者名 社会福祉法人 川崎市多摩区社会福祉協議会 ・代表者名 会長 原田 知治 ・住所 川崎市多摩区登戸1763ライフガーデン 向ヶ丘2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 72,175人(個人 12,254人、団体 59,921人) (2)入浴者数 653人(150回) (3)教養の向上に関する事業 8,695人(646回) (4)レクリエーションに関する事業 2,101人(17回)
収支実績	○収入 45,052,731円 (内訳) ・委託料 45,052,731円 ●支出(決算額) 40,696,726円 (内訳) ・人件費 31,945,832円 ・事務費 7,277,925円 ・事業費 1,472,969円 ◎収支差引額 4,356,005円
サービス向上の取組	施設運営全般に係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た。また、積極的な場所の提供を通じて、自主サークルの活動を支援するとともに、地域における高齢者の交流の促進に加え、こども文化センターとの交流事業の実施や、大学生や看護学生の実習を受け入れるなど、異世代交流の機会を設けた。

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	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
収支計画・実績	(評価の理由) ・高齢者の心身への配慮については、管理人による日常的な健康観察や声掛けを通じて利用者の心身状態の確認を行い、認知症などの疑いや心配のある利用者を発見した際は、区役所や地域包括支援センターに連絡し情報共有を行うなど配慮に努めた。また、入浴に際しては、事故防止のため事前の血圧測定を呼び掛け数値が高い場合は入浴を控えるよう理解を求め、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、老人クラブや地区民生委員協議会、町内会・自治会などが活動場所として多く利用しているとともに、看護学校や大学生の活動実習についても積極的に受け入れている。また、地域交流事業を推進させるため、いこいの家まつりとこども文化センターまつりの同日開催や、錦ヶ丘・中野島こども文化センターでいこいの家利用者とお楽しみ交流会を実施し、地域コミュニティの活性化に寄与している。 ・介護予防に資する取組について、認知症予防の取組や地域みまもり支援センターと連携し口腔衛生に関する講座を実施したほか、いこい元気広場事業やマッサージ健康教室に関わる場の提供及び初回利用者への声掛け、虚弱な高齢者の利用を拡大するための会食会活動等を行っている。 ・団塊世代の利用促進については、興味を持ってもらえるようなテーマを設定の上、公開講座を多く開催するとともに、マッサージチェアの導入や全館に通信カラオケを設置するなど、団塊の世代が足を運びたいような環境を整えている。 ・生活相談の取組について、新たにいこいの家に利用者だけでなく誰でも気軽に相談できる「ふくし寄合処たま」を月1回開催している。また、管理人が日々利用者や接するなかで生活に関する相談を聞き取り、支援が必要と思われる場合は区役所や地域包括支援センター等につなげるなど、相談者の支援に努め、生活相談記録様式を作成し、職員間での相談内容の把握や情報共有を図っている。				
	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
サービス向上及び業務改善	(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ており、指定管理料の範囲内において適切に執行されている。 ・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。				
	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	4	4
サービス向上及び業務改善	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
	(評価の理由) ・適切なサービスの提供については、計画に基づく施設運営が図られており、教養講座・レクリエーション事業に関しては、当初計画よりも大きく上回る利用者が訪れ、利用者同士の交流や仲間づくりに寄与した。また、高齢者の生きがいづくりの場として、自主講座や講座発表会の実施、各種団体のいこいの家利用における支援を積極的に行った。特に地区社会福祉協議会が行う高齢者のための会食会開催に際しては、管理人だけでなく区社協地域課職員も含めた支援を行い、活動が円滑に進むよう配慮した。 ・業務改善によるサービスの向上については、セルフモニタリングにより運営状況を自己評価し、事業の在り方等について定期的に点検し、把握した問題・課題について改善につなげるよう努めている。また、管理人研修会での事例検討等を通じて、関係機関との連携のあり方を確認し、管理人の更なる資質の向上に努めるなど業務改善につなげている。 ・利用者ニーズの把握については、利用者満足度調査の実施や館内に意見箱を設置し、把握する体制を整えているほか、管理人が日常的に聞き取りを行い集約し、利用者のニーズを把握する取組を行っている。また、把握した利用者ニーズについては可能な限り事業運営に反映させるよう努めている。 ・利用者意見への対応については、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行い連携するなど、適切な対応が図られている。				

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、定期的な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	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"> ・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によるローテーションで勤務し、円滑な施設運営を図り、よりきめ細やかに対応できるような配置としている。また、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、随時連絡を取り合うなどして、連携を密に行なった。 ・担当者のスキルアップについては、「より良い老人いこいの家の運営のため」等の管理人研修会を開催するなど、業務管理や安全管理の向上が図られ、管理人の資質が向上している。 ・安全・安心への取組については、防災訓練の実施や普通救命講習及び防火管理講習を開催し、緊急連絡網を整備するなど、安全管理体制を確立している。また、入浴事業については、定期的な水質調査を実施し、感染症予防を徹底し、多摩区役所衛生課に報告を行っている。さらに、今年度転倒防止など利用者の安全確保・事故発生防止のため、エントランスロープの改修工事を行った。 ・コンプライアンスについては、川崎市個人情報保護条例に基づき、利用者への同意、保管体制等について、適切な運用に努めている。また、職員は「川崎市社会福祉協議会職員倫理綱領」により、職務上知り得た個人情報について、在職中、退職後も守秘義務を負うこととしている。 					
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	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	3	2.4
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設・設備の保守管理については、軽微な修繕は職員が対応し、施設の経年劣化によって不備が生じた場合は、緊急性の高いもの、人命に影響を及ぼす恐れのあるもの考慮し、迅速かつ効果的な補修・修理に努めた。また、備品については大広間の音響設備の老朽化に対応するため、不具合のある備品を買い替えるなど、適切に管理が行われた。 ・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。 ・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、清潔環境の維持に努めた。また、入浴事業に関して、定期的な水質検査を行うなど衛生環境に配慮した。 ・外構・植栽管理については、害虫駆除実施のほか、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、枝の誘引を行うなど、適切に管理が行われている。 					

4. 総合評価

評価点合計	68.6	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

<p>平成29年度の川崎市第6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おり、総合評価の結果から、適正であると認められる。</p> <p>特に、高齢者の心身に配慮しながら虚弱な高齢者の利用を拡大するため、地区社協主催の会食会事業やミニデイサービスを通じて介護予防に取り組むとともに、管理人による日常的な健康観察や声掛けを通じて利用者の心身状態の確認を行い、認知症などの疑いや心配のある利用者を発見した際には、区役所や地域包括支援センターに連絡し情報共有を行うなど配慮に努めた。</p> <p>また、地域に根ざした施設として老人クラブや地区民生委員協議会、町内会・自治会などの活動場所としての支援を積極的に行い、地域交流事業の一貫として、いこいの家まつりと子ども文化センターまつりの同日開催や、お楽しみ交流会の実施など、地域コミュニティの活性化に寄与しているところが評価できる。</p> <p>さらに、利用者ニーズの把握に努め、利用者ニーズを反映したサービス提供が行われていること、施設・設備の保守管理が適切に実施されており、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。</p>
--

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<p>今後とも、高齢者の心身に配慮しながら、利用者のニーズを把握し運営に反映させるなど、一層のサービス向上に努めるとともに、利用者が高齢者であるため、引き続き、積極的な声掛けや生活相談、地域の関係機関との情報共有及び連携を密にしながら、生活支援・介護予防の拠点としての機能の充実に努めること。</p> <p>また、地域包括ケアシステムの構築の中で、より一層、地域に根ざした施設とするため、子ども文化センターと連携した多世代交流事業を実施することで、地域福祉活動拠点としての一層の取組を進めるとともに、団塊世代や新規利用者の利用促進につながる企画・事業を展開し、魅力ある施設運営に努めること。</p> <p>さらに、地域交流の発展や新規利用者の利用増進に向けて、各指定管理者間で定期的に施設運営に係る連絡会等を開催し情報共有を図ること。</p>
