

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1グループ老人いこいの家  | 評価対象年度 | 令和元年度                |
| 事業者名 | ・事業者名 川崎市・川崎区社会福祉協議会<br>・代表者名 (代表法人)社会福祉法人川崎市社会福祉協議会<br>会長 佐藤 忠次<br>・住 所 川崎市中原区上小田中6-22-5 | 評価者    | 高齢者在宅サービス課長          |
| 指定期間 | 平成31年4月1日～平成36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<br>(2)入浴者数<br>(3)教養の向上に関する事業<br>(4)レクリエーションに関する事業  | 105,777人 (個人50,996人、団体54781人)<br>5,897人 (623回)<br>7,045人 (469回)<br>7,374人 (122回)  |
| 収支実績      | ○収入<br>(内訳) 指定管理料<br>事業収入<br><br>●支出<br>(内訳) 人件費<br>事務費<br>事業費<br><br>◎収支差引額   | 57,070,218円<br>56,923,428円<br>146,780円<br><br>54,117,093円<br>40,645,860円<br>3,252,542円<br>10,218,691円<br><br>2,953,125円 |
| サービス向上の取組 | 利用者満足度調査や意見箱の設置等を通じて利用者ニーズを把握することに加えて、地域包括支援センターや行政機関等との連携を密にすることで、各施設をとりまく地域の状況を把握しながら、地域福祉活動拠点としての施設運営に努めている。また、新規利用者の確保についても、講座の同時開催やサークル活動の広報にも力を入れるとともに、合築館、単館問わず他施設との連携を積極的に行うなど多世代交流事業にも力を入れており、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 | 心身へのきめ細やかな配慮  | 高齢者の心身への配慮について適正かつきめ細やかだったか。   | 4  | 3    | 2.4 |
|         | 地域交流の推進   | 地域に根ざした施設として、地域交流は積極的に実施し、推進しているか。   | 4  | 3    | 2.4 |
|         | 介護予防のための取組の充実   | 介護予防に資する取組が前指定管理期間よりも充実しているか。  | 4  | 3    | 2.4 |
|         | 施設の利用促進   | 新たな利用者の確保策など、施設の利用促進に資する取組を実施したか。  | 4  | 3    | 2.4 |
|         | 生活相談の積極的な取組   | 生活相談の取組を積極的に実施したか。   | 4  | 3    | 2.4 |
|         | (評価の理由)<br>・高齢者への心身の配慮について、職員による利用者への積極的な声かけ(熱中症予防やインフルエンザ等の疫病予防の注意喚起、健康・生活状況の確認)、利用者自身に健康に対する関心をもってもらえるよう週1回の血圧測定や体重測定の実施、入浴前の血圧測定など心身への配慮がなされている。<br>・地域交流の推進について、ボランティア団体との共催で会食会や配食活動、世代間交流事業の一環である子育てサロンなど積極的に企画・実施がなされている。<br>・介護予防のための取組の充実について、介護予防講座として体力測定会を実施し自身の健康に関心を持つ機会を設けたり、教養講座では転倒予防のための体操教室などを積極的に実施している。また、認知機能の低下が疑われる方には地域包括支援センターに相談するなど介護予防の視点に立っている点やいこい元気広場の修了者に声をかけ介護予防講座に参加するよう促すなど特段の工夫がみられる。<br>・施設の利用促進について、ポスターによる地域住民への広報や満足度調査を通じた利用者の意見反映、新規の利用者が参加しやすいよう同時期に講座募集を行うなど新規利用者の確保に向けた取り組みがなされている。<br>・生活相談の積極的な取組について、地域包括支援センターと連携を密にし、生活相談を受けた際には、ご本人の承諾を得たうえで、老人クラブやボランティア団体への参加を促すなど特段の工夫がみられる。 |  |    |      |     |
| 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。また、経費削減のために利用者の利便低下や安全・安心の障害となっていないか。 | 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)<br>・効率的・効果的な支出について、概ね計画に沿った支出が行われている。また、利用者に対しごみの持ち帰りを呼びかけたことによるゴミ回収料金の軽減や消耗品の9館一斉購入による支出削減など管理経費削減の取組がみられる。<br>・適切な金銭管理・会計手続については、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及びサービスの効果 | 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。また、その効果が表れているか。特に、利用者が増加した場合の要因も確認すること。  | 10 | 3 | 6   |
|  | 業務改善によるサービス向上       | 業務改善のための指針があるか。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、具体的な効果が表れたか。   | 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及び事業への反映   | 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。さらに、独自性が見られるか。  | 5  | 3 | 3   |
|  | 利用者意見への積極的な対応       | 利用者からの苦情や意見の受付体制が整備されているか。また、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)<br>・適切なサービスの提供及びサービスの効果について、いこい元気広場修了者が修了後も体を動かす機会を持つことができるよう利用団体の立ち上げに協力し、介護予防講座に参加するよう積極的に声掛けを行うことで利用者の増加に繋げている。<br>・業務改善によるサービス向上について、各施設から提出される日報や月報をもとに、利用状況や推移を把握することで運営状況を自己評価し、把握した課題・問題については改善につなげている。<br>・効率的・効果的な運営について、各運営委員長会議を開催してグループ内での情報共有・連携を図るだけでなく、各施設で必要な消耗品を事務局でまとめて購入するなど、グルーピングの特性を活かした効率的・効果的な運営に取り組んでいる。<br>・利用者ニーズの把握及び事業への反映について、利用者満足度調査や施設した意見箱を設置し利用者ニーズを把握する取組がなされている。また、施設修繕の要望など利用者からの意見を施設の管理運営に反映させている。<br>・利用者意見への積極的な対応について、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。                                       |                     |  |    |   |     |
| 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・連携体制の充実          | 定期または随時の会議等によって職員間や所管課等との連絡・連携が十分に図られているか。   | 4  | 3 | 2.4 |
|  | 担当者のさらなるスキルアップ      | 業務知識や安全管理、法令遵守に関する研修等、スキルアップのための取組が充実しており、スタッフのスキルとして浸透しているか。また、その習得状況を確認するための取組があるか。  | 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 |
| (評価の理由)<br>・適正な人員配置について、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。<br>・連絡・連携体制の充実について、定期又は随時会議等を行うことで、職員間や所管課と連携を密に取り合うことができおり、特段問題も発生していない。<br>・担当者のさらなるスキルアップについて、管理人の研修への参加が積極的に行われており、全管理人が研修を受講している。また、市内全老人いこいの家の管理運営を社会福祉協議会が担うため、各区の事業担当者の合同会議や行政担当部署との会議を行い、いこいの家をよりよく活用するための意見交換により、さらなるスキルアップを図った。<br>・安全・安心への取組について、各いこいの家で防災訓練を実施するとともに、利用者の緊急連絡先カードを作成するなど安全管理に取り組んでいる。また災害時等には、緊急時のマニュアルに基づき対応できるような体制がとられている。<br>・コンプライアンスについて、管理人研修会及び運営委員長会議において、法令遵守の重要性を確認するとともに、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、施設できるキャビネットでの保管など、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。 |                     |  |    |   |     |

|         |                        |   |   |   |     |
|---------|------------------------|---|---|---|-----|
| 適正な施設管理 | 施設・設備の保守管理及び快適な利用環境の維持 | ・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かつ速やかに実施しているか。<br>・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 | 3 | 2.4 |
|         | 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・植栽管理及び美観向上のための取組    | 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。また、美観向上のための積極的な取組をしているか。  | 4 | 3 | 2.4 |
|         | (評価の理由)                | <p>・施設の維持管理について、管理人が毎日館内を清掃し、衛生の向上に努めている。また、利用者の安全を第一に考え、必要な修繕は、できる範囲で職員が修繕し指定管理料の範囲で対応できないものについては、市と対応について協議し速やかに取組んでいる。</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>・利用者が快適かつ安全に施設を利用することができるよう、こまめに清掃を行うとともに、入浴事業においては、定期的に塩素濃度を確認し、定期的に水質検査を実施するなど、衛生的な環境づくりに努めている。</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 | 60 | 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

令和元年度は、第4期指定期間の1年目であり、川崎市第1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・運営ができています。また、介護予防の取組を充実していることや利用者への積極的な声掛けを行い高齢者の心身に配慮していることなど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、総合評価の結果から、適正であると認められる。

さらに、台風15・19号や新型コロナウイルス感染症等に対しては、川崎市社会福祉協議会とのグループ団体となった強みを活かし、区をまたいだ情報共有や共通の対応等はオール川崎市社協として指定管理業務を行う強みとして発揮されたことは評価できる。

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

令和2年度から川崎市社会福祉協議会に法人統合されたことから、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のための施策を推進すること。

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、近隣施設や合築施設等と連携しながら地域交流の推進を図るとともに、より効果的・効率的な施設運営を行うこと。

なお、事業執行に際しては、令和元年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響等を踏まえ、区をまたいだ情報共有の実施等川崎市社会福祉協議会に法人統合された強みを活かし、対応すること。