

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4年度
事業者名	・事業者名 社会福祉法人 川崎市社会福祉協議会 ・代表者名 会長 浮岳 堯仁 ・住 所 川崎市中原区上小田中六丁目22番5号	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～令和6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)レクリエーション等に関する事業 (5)多世代交流・地域交流に関する取組	67,855人(個人33463人、団体34,392人) 3,023人(530回) 3,985人(393回) 3,267人(72回) 2,913人(50回)
収支実績	○収入 (内訳) 指定管理料 (内訳) 事業収入  ●支出 (内訳) 人件費 (内訳) 事務費 (内訳) 事業費  ◎収支差引額	60,526,421円 60,367,721円 158,700円  62,190,401円 49,810,396円 9,936,461円 2,443,544円  -1,663,980円
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症対策に留意しつつ、高齢者の介護予防に資する取組を実施するほか、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、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。</li> <li>・講座の各館同時開催や地域包括支援センター事業への会場提供を行うとともに、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投入しており、地域の福祉拠点としての役割を果たしている。</li> </ul>	

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。	5	3	3
	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。	5	3	3
	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。	5	3	3
	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。	5	3	3
	適切な臨機の対応	通常の施設運営に影響をきたす事由が発生した際に、適切に対応し事業を実施しているか。	4	4	3.2
	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)	<p>【心身への配慮】 ・高齢者の心身への配慮について、職員による利用者への積極的な声かけ(熱中症予防や新型コロナウイルス感染症等の疫病予防の注意喚起、健康・生活状況の確認)や感染症対策等に関するチラシの配布、新型コロナウイルスワクチン接種関係情報の掲示等に取り組むとともに、来館が途切れている利用者には講座情報等を連絡することで来館を促し、外出機会確保に取り組んでいる。また、入浴前の利用者全員に血圧測定を行うなど、心身への配慮がなされている。</p> <p>【地域交流の推進】 ・地域交流の推進について、近隣のわくわくプラザや保育園との交流やいこいの家まつりでの作品展示、地域住民も参加した救命講座を開催するほか、小田いこいの家ではこども文化センターと「こども縁日」を共催するなど、感染症対策に留意しつつ、地域交流に取り組んでいる。また、こども文化センター等の関係機関との協議を通じて、次年度の交流事業充実に向けて準備している。</p> <p>【介護予防の取組】 ・介護予防のための取組の充実について、転倒予防のための体操教室を実施するほか、認知機能の低下が疑われる利用者については、必要に応じて、地域包括支援センターと連携するなど、介護予防に資する取組を実施している。また、令和3年度に大島いこいの家で新規開催し、好評を得た「寝たきり予防セミナー」については、他館に広げて実施するなど、事業の充実を図っている。</p> <p>【施設の利用促進】 ・施設の利用促進について、地域団体の協力によるポスター等の掲示のほか、新規の利用者が参加しやすいよう、各老人いこいの家で同時期に講座等の募集を行うとともに、見学希望者への情報提供や地域包括支援センターへの会場提供などを通じて、新たな利用者の確保、施設の利用促進に取り組んでいる。</p> <p>【適切な臨機の対応】 ・通常の施設運営に影響をきたす事由が発生した際の対応としては、新型コロナウイルス感染症の対策としての十分な換気や毎日の消毒・清掃作業による衛生管理の徹底のほか、利用者への注意喚起など、感染状況を踏まえた感染症対策を講じつつ、各種講座や地域交流を含む事業を実施しており、クラスターも発生していない。</p> <p>【生活相談の取組】 ・生活相談の取組について、寄せられた相談等を必要に応じて、民生委員や児童委員、地域包括支援センター等の関係機関と連携し、様々な相談に対応できる体制を整えており、相談内容に応じて、町内会やボランティア団体等の団体情報を提供し、地域参加を促すなどの取組を実施している。</p>			

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・安心の阻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
<p>(評価の理由)</p> <p>【効率的・効果的な支出】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・収支マイナスについては、年金法の改正に対応した法定福利費の負担増及び作業報酬下限額の増に伴い、職員の人件費が増額したことによるものであること、また、事務費・事業費支出について、概ね計画に基づく事業が実施されていることから、マイナス評価とはせず、標準点が妥当と評価できる。</li> </ul> <p>【適切な会計処理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>					
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
<p>(評価の理由)</p> <p>【適切なサービス提供】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・適切なサービスの提供について、新型コロナウイルス感染症対策に配慮しつつ、感染状況を踏まえて、人の密集が予想される行事については、展示会形式で実施するなど、工夫しながら各種事業を実施しており、こども文化センター等関係機関との交流事業や介護予防に資する講座の実施など、概ね仕様書に基づく運営がなされており、適切にサービスが提供されている。</li> </ul> <p>【業務改善によるサービス向上】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務改善によるサービス向上について、セルフモニタリングによる自己評価のほか、施設運営にあたっての課題や利用者からの意見について、運営委員会等で情報共有・協議し、実現可能なものについては改善を図っており、業務改善によるサービスの向上に努めている。</li> </ul> <p>【効率的・効果的な運営】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・効率的・効果的な運営について、各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> </ul> <p>【利用者ニーズ把握・反映】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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意見箱の設置により、利用者ニーズを把握する取組がなされている。また、施設修繕の要望への対応など、利用者からの意見を可能な限り、施設の管理運営に反映させている。</li> </ul> <p>【利用者意見への対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者意見への対応については、必要に応じて、運営委員会等の関係者との情報共有を図るほか、苦情解決実施要綱に基づき、第三者委員からの聞き取りを行える体制を構築しており、利用者意見を反映した施設運営に努めている。</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
	個人情報等の適切な管理及び法令遵守	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	4	3	2.4
<p>(評価の理由)</p> <p>【適正な人員配置】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・適正な人員配置については、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することで、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。</li> </ul> <p>【連絡・連携体制】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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、特段問題も発生していない。</li> </ul> <p>【担当者のスキルアップ】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・担当者のさらなるスキルアップについて、クレーム対応や失敗談に関する管理人研修を実施するほか、市内全老人いこいの家の管理運営を同一指定管理者が担うメリットを活かし、各区の事業担当者の合同会議等で、いこいの家の運営のための意見交換を図り、職場内で共有することで、スキルアップに努めている。</li> </ul> <p>【安全・安心への取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・安全・安心への取組について、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おり、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。また、入浴事業については、定期的に水質調査を実施し、感染症予防を徹底するとともに、管理人が随時状況確認のための声掛け等を行うことにより、入浴事故を防いでいる。</li> </ul> <p>【個人情報管理・法令遵守】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報等の適切な管理及び法令遵守については、日頃からいこいの家の運営に係わる関連法令を遵守するとともに、個人情報保護法及び個人情報保護規定に基づき、利用者への同意、施錠できるキャビネットでの保管など、適切に運用している。また、業務日誌・点検記録・修繕履歴等の管理記録についても適切に整備・保管されている。</li> </ul>					

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	<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かつ速やかに実施しているか。</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かつ速やかに行われているか。</li> <li>施設内及び外構の清掃が適切に行われ、清潔な美観と快適に利用できる環境を維持しているか。</li> <li>施設内及び敷地内の警備が適切に行われ、事件・事故・犯罪等の未然防止に役立っているか。</li> </ul>	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
<p>(評価の理由)</p> <p><b>【施設保守管理・利用環境】</b></p> <p>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する等、施設の安全性や快適性を向上させるための修繕を積極的に行っている。また、備品管理について必要に応じて所管課に確認しつつ、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、速やかな修繕及び廃棄を行うなど、適切な管理が行われた。更に利用者が快適に施設を利用することができるよう、毎日の清掃作業等を行い、環境の維持に努めており、入浴事業に関しては、定期的に水質検査を行うなど衛生環境に配慮している。</p> <p><b>【外構・植栽管理】</b></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	60.8	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

新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、市内の感染状況を踏まえながら、人の密集が予想される事業は形式を変更して実施するなど、工夫しつつ各種事業を実施しており、こども文化センター等関係機関との共催事業など、感染症対策に留意しつつ、地域交流事業に積極的に取り組んでいる。また、高齢者が日常生活を送るために必要な能力の維持・増進を図るプログラムを企画・実施するなど、コロナ禍においても、様々な対策や工夫をすることで、クラスターを起こさずに、いこいの家の目的である、高齢者のふれあいや生きがいづくり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。

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- 高齢者人口の増大に伴い、いこいの家の目的である高齢者のふれあいやいきがい・健康づくりの場、介護予防のための通いの場としての機能を果たしていくため、これまでの利用制限等により減少した利用者の回復と利用継続に資する取り組みを行っていくこと。
- 市内全区でいこいの家を管理運営しているスケールメリットを活かし、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・調整力を発揮すること。
- 多くの地域住民が集って、つながり支えあう場となるように、地域の介護予防拠点、活動拠点としての機能を充実させること。
- 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。