

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	平成26年度
事業者名	・事業者名 社会福祉法人川崎市川崎区社会福祉協議会 ・代表者名 会長 富田 順人 ・住 所 川崎市川崎区日進町1-11	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 114,953人(個人 62,974人、団体 51,979人) (2)入浴者数 6,666人(692回) (3)教養の向上に関する事業 12,835人(902回) (4)レクリエーションに関する事業 1,602人(35回)
収支実績	○収入 委託料 61,309,206円 ●支出(決算額) 54,829,250円 ◎収支差引額 6,479,956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、より良い施設運営と施設の保全に努め、入浴事業を事故なく実施することや、自主サークルの活動を支援することで、地域における高齢者の交流を図った。また、いこいの家まつりを開催し、住民参加で実施することにより、利用者の意欲の向上と地域との交流に資するよう工夫した。さらに、地域福祉活動の拠点として、一人暮らし高齢者の会食会や子育てサロン等を積極的に実施した。健康の日を開始し、介護予防に資する取り組みや、生活相談に積極的に取り組んでいる。

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	5	4
	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	5	4
	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を通じて利用者の心身状態の確認を行い、必要に応じて注意喚起を行うことにより、心身への配慮がなされている。また、入浴に際しては、原則2名以上30分程度で入浴することを促すなど、利用者の心身に配慮した取組を行っており、大師、渡田は、年間1,000人以上の利用者があったが、入浴に係わる事故等が発生しなかった。 ・地域に根ざした施設として、地域性に配慮した事業運営を実施し、いこいの家事業を広報することで、いこいの家を利用していない方々に参加してもらえるような取組を行っている。高齢者に限らず施設の利用促進を図る夜間休日開放、世代間交流として子育てサロンやボランティア基礎講座の実施、地域に車いすを貸出す拠点としたりすることで、地域福祉の拠点としての役割を果たしている。 ・介護予防に資する取組について、いこい元気広場事業に関わる場の提供、虚弱な高齢者の利用を拡大するためのミニデイ事業を行うなど、介護予防に資する取組を行っている。また、下半期から、毎週1回健康の日として血圧測定と体重測定を実施し、利用者自身の健康への気づきや関心を持っていただくよう声掛けし、多くの利用者が参加し、セルフケア意識を高める普及啓発に努めている。 ・団塊世代の利用促進について、男性対象の料理教室など新規利用者に興味を持ってもらえるような講座を実施したり、町会掲示板や広報誌に情報を掲載し、広く参加を呼びかけるなどして、団塊の世代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、見守りネットワークに参加し、日々利用者と接するなかで生活に関する相談を聞き取り、情報提供や関係機関の紹介を行ったりし、異変に気付いたときは地域包括支援センター等につなげるなど、支援体制を構築した。特に、健康の日をきっかけに健康不安や一人暮らし高齢者から多くの相談を受けて、地域における見守り機能を担っている。				
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	3	6
	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	4	3.2
	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
	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	5	5
	(評価の理由) ・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いる。また、健康の日や体力測定、男性向け料理教室など利用者のニーズを施設運営に反映させることにより、多くの利用者を集めており、サービスの利用促進に向けた取組を行っている。 ・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っている。また、グループ内の各運営委員長が集まり、運営委員長会議を実施し、いこいの家の運営方針やかわさき老人福祉・地域交流センターとの連携を検討するなど、グルーピングの特性を活かした効果的な運営に取り組んでいる。 ・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、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、利用者ニーズを把握する取組を行っている。また、利用者懇談会を実施して意見交換を行うとともに、管理運営についての共通理解や協力的体制づくりを行っている。また、把握した利用者ニーズについて、運営委員会に報告したうえで対応する等、要望の反映に努めている。 ・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、対応するなど、適切な対応が図られている。特に、浜町いこいの家の廃館にあたり、利用者が困らないよう、年間を通じて利用調整を行うなど、適切な対応に努め、円滑な終了に導いた。				

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事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、定期的に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
(評価の理由)					
<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。また、連絡・連携体制については、定期の会議のほか、いこいの家業務担当が中心となって、随時、各いこいの家間の連絡・連携を行った。 ・担当者のスキルアップについては、管理人連絡会や研修会を実施し、接遇のケーススタディを行うなど、担当者のスキルアップに努めている。 ・安全・安心への取組については、防災訓練を実施するとともに、利用者の緊急連絡先のカードを作成するなど、緊急連絡網、緊急災害時マニュアルを整備し、安全管理体制を確立している。 ・コンプライアンスについては、管理人研修会を開催し、服務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するとともに、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。 					
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	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	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
	(評価の理由)				
<ul style="list-style-type: none"> ・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生じた不備など、各業者へ連絡し迅速に対応している。また、施設の安全性や快適性を向上させるため、適宜、修繕を行っている。 ・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。 ・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。 ・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。 					

4. 総合評価

評価点合計	70.2	評価ランク	B
-------	------	-------	---

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

<p>平成26年度の川崎市第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、総合評価の結果から、優れていると認められる。</p> <p>特に、高齢者の心身に配慮しながら、地域に根ざした施設として、地域交流事業が積極的に行われ、虚弱な高齢者の利用を拡大するためのミニデイ事業の実施、毎週1回の健康の日や体力測定などを行い、利用者の健康相談や生活相談を積極的に行うことで、利用者のセルフケア意識を高める普及啓発に努めるなど、介護予防に資する取組を行っていることが評価できる。</p> <p>また、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。特に、浜町いこいの家の廃館にあたり、利用者が困らないよう、年間を通じて利用調整を行うなど、適切な対応に努め、円滑な終了に導いた。</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、入浴事業、生活相談や利用者のセルフケア意識を高める普及啓発を行うなど、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、積極的な声掛けや講座・行事の実施を通じて、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して地域交流の推進、介護予防に資する取組の推進を行うとともに、団塊世代の利用の促進を行い、グループの特性を活かしつつ、魅力ある施設運営に努め、利用者の増加を図ること。</p>
--