

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28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 大橋 新太郎 ・住 所 川崎市川崎区日進町1-1 | 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 102,641人(個人 55,871人、団体 46,770人) (2)入浴者数 6,528人(715回) (3)教養の向上に関する事業 8,501人(710回) (4)レクリエーションに関する事業 3,357人(55回) |
| 収支実績 | ○収入(内訳) 委託料 55,930,319円 事業収入 23,850円 ●支出(決算額) 53,752,925円(内訳) 人件費 40,216,537円 事務費 9,053,303円 事業費 4,483,085円 ◎収支差引額 2,201,244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、健康への関心の高さを踏まえて体力測定会を開催したり、多くの地域団体を巻き込んで「いこいの家まつり」を開催するなど、地域の高齢者がより利用しやすいように工夫を行っている。さらに、生活相談事業で多くの相談を受け付けたり、地域包括支援センターや地域活動団体と連携して自宅で脳梗塞で倒れている高齢者を救うなど、地域の高齢者の見守り活動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 | 4 | 3.2 |
| | 生活相談の取組 | 生活相談の取組を実施したか | 4 | 5 | 4 |
| | (評価の理由) ・高齢者の心身への配慮については、利用者との日常的な会話を通じて体調の変化を目を配るほか、入浴事業では複数名での入浴や血圧測定の実施により、特に藤崎と渡田では年間1000人以上の利用者にもかかわらず、入浴事故が発生しなかった。また、車いすを各施設に配置して、地域の高齢者が使いやすいように配慮したり、ベンチや手すりの設置により転倒予防に取り組むなど、心身への配慮がなされている。 ・地域に根ざした施設として、各地区で実施している地域福祉懇談会に参加することで、地域包括支援センターや行政機関等との情報共有により、各地区の特性に応じた事業運営に努めているほか、藤崎いこいの家ではボランティア講座を開催して、地域人材の発掘・育成に取り組んでいる。また、いこいの家新聞を発行して、町内会等に協力を得ながら、地域の高齢者に対していこいの家事業の広報活動にも取り組んでいる。 ・介護予防に資する取組について、虚弱な高齢者を対象としたミニデイ事業の実施に加え、転倒予防のための筋力づくりなどを考慮に入れた体操講座を開催するなど、介護予防に資する取組を行っている。また、いこい元気広場の実施団体と連携した体力測定会の実施により、利用者や地域住民に対して自身の健康に関心を持ってもらえる機会づくりを創出し、セルフケア意識の普及啓発に取り組んでいる。 ・団塊世代の利用促進について、パソコン教室や料理教室など団塊世代向けの講座を開催したり、町内会や老人クラブの役員を引き受ける世代であることを踏まえてボランティア講座や救命救急講座を開催するなど、団塊世代がいこいの家を利用するきっかけづくりに取り組んでいる。 ・生活相談の取組について、見守りネットワークに参加し、日々利用者への積極的に声掛けにより、一人暮らし高齢者等からの生活相談を多く受けるとともに、病気がちの利用者の姿が見えない場合には地域包括支援センターと連携して、自宅で脳梗塞で倒れている状況から救うなど、地域における見守り機能を果たしている。 | | | | |
| 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 | 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 | 3 | 3 |
| | (評価の理由) ・適切なサービス提供については、地域包括支援センターと連携したサロンや体力測定会実施により、介護予防や生きがいづくりに積極的に取り組んでいるほか、地域における関係機関との情報共有を通じて、地域と一体となってサービスの利用促進に向けた取組を行っている。また、藤崎においては、こども文化センターとの連携モデル事業でのイベントの共同開催等を通じて、多世代交流を促進させる取組を行っている。 ・業務改善によるサービスの向上については、業務担当者による定期的な巡回において必要なアドバイスをしたり、各施設から毎日提出される日報により状況把握及び改善に努めている。 ・効率的・効果的な運営については、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、各施設に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。 ・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、意見箱の設置、管理人による日常的な聞き取りにより、利用者のニーズを把握する体制を整えているほか、講師懇談会や関係機関から広く助言を得ながら講座を企画するなど、利用者ニーズを反映した事業運営に努めている。 ・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 | 4 | 3.2 |
| | 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 | ・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) ・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。 ・連絡・連携体制については、いこいの家業務担当による定期的巡回や日報を通じた連絡・連携を行い、必要に応じて法人全体で対応できる体制を整えていることに加え、法人職員が各地域の関係機関との十分な連絡・連携を図ることで、地域全体での事業運営に努めている。 ・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、安全対応マニュアルや防災計画を作成して定期的に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して緊急時に活用しやすい工夫を行うなど、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、管理人研修会及び運営委員長会議において服務や関連法令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、施錠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 | ・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 | 4 | 3.2 |
| | (評価の理由) ・施設・設備の保守管理については、施設の経年劣化による不備が多く生じた中、早期発見及び行政や各業者と連携して迅速な対応に努めており、不良箇所の修繕に積極的に取り組んでいる。また、てすりの設置や足元が見えやすいように明るい照明を使用するなど、施設の安全性や快適性を向上させている。 ・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、1日2回塩素濃度を確認し、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。 ・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 | 73.4 | 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

平成28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。

特に、地域の関係機関との情報共有を密にしなが地域福祉活動拠点としての施設運営に努めており、中でも地域包括支援センターとの密な連携により利用者を危険な状態から救うなど、地域の高齢者の見守り活動にも寄与している。また、虚弱な高齢者の介護予防への取組として、体力測定会の開催などにより利用者のセルフケア意識を高める普及啓発に努め、地域に根ざした施設として、藤崎でのこども文化センターとの連携モデル事業などの多世代交流事業や、ボランティア講座による地域人材の発掘・育成を積極的に行っていることが評価できる。

また、各施設において経年劣化による不良箇所の発生に対しても、行政や各業者との連携により迅速に対応していることに加え、さらに手すりやベンチの設置により利用者が安全かつ快適に施設を利用できるよう配慮しており、講師懇談会や関係機関からの助言を得ながら、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

今後とも、地域の関係機関との情報共有及び連携を密にしなが、地域一体となった施設運営に努めることや、高齢者の心身に配慮しながら利用者のセルフケア意識を高める普及啓発を行うなど、介護予防の拠点として機能の充実により一層のサービス向上に努めるとともに、利用者が安全に施設を利用できるよう、施設全体における優先順位を考慮しながら計画的な修繕に取り組むこと。

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、こども文化センターとの連携モデル事業など多世代交流事業を積極的に実施することで、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、グループビングの特性を活かした魅力ある講座や行事の実施や積極的な広報に努めることで、団塊世代をはじめとした新規利用者の開拓を図ることで、利用者の増加を図ること。