

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2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・幸区社会福祉協議会 ・代表者名 (代表法人)社会福祉法人川崎市社会福祉協議会 会長 佐藤 忠次 ・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 (2)入浴者数 (3)教養の向上に関する事業 (4)レクリエーションに関する事業	71,475人 (個人30,607人、団体40,868人) 7,999人 (507回) 2,680人 (246回) 1,453人 (6回)
収支実績	○収入 (内訳) 指定管理料 事業収入 ●支出 (内訳) 人件費 事業費 事務費 ◎収支差引額	39,276,418円 39,221,438円 54,980円 38,227,752円 28,681,344円 2,112,685円 7,433,723円 1,048,666円
サービス向上の取組	日常的な聞き取りや利用者満足度調査により利用者ニーズを把握し、様々な事業に反映させるなど、より良い施設運営に努めており、地域包括支援センター等と連携して高齢者への心身への配慮に尽力したことで、高齢者への見守り活動や入浴事業を事故なく実施している。また、他施設との交流事業を積極的に行うとともに、管理人が施設の安全確認をこまめに行うなど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) ・心身へのきめ細やかな配慮について、業務担当者が毎日各館を巡回して管理人との情報共有や利用者の状況把握に努めている。また、受付時に健康状態などを観察し、声掛けを行うとともに、1か月以上来館がない利用者については、各関係機関と連携して安否確認を行っている。 ・地域交流の推進について、こども文化センターとの連携で工作教室を開催するなど児童や生徒が高齢者と一緒に取組む交流事業がなされている。 ・介護予防のための取組の充実について、教養講座を開催し、生きがいづくりや体を動かすなど介護予防を実施し、自助の意識醸成に繋げる取り組みがなされている。 ・施設の利用促進については、積極的に会場を提供することでこれまで施設を利用してこなかった地域住民に施設の存在や事業の周知を行っている。また、管理人が利用者に対し、周囲の方を誘い施設利用を促す積極的な声掛けを行っている。 ・生活相談の積極的な取組について、寄せられた相談や把握した問題は、相談記録に残し、管理人と職員間で適宜情報共有を行い、各関係機関と円滑に連携がなされている。				

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。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
	(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。利用者の方への教養講座の講師依頼、有資格者のいこいの家業務担当や利用者によるボランティアなどで修繕を実施している。 ・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	グループ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) ・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おり、施設の維持管理業務による快適な利用環境の維持や他施設との交流事業の実施により、一部利用者の増加につなげている。 ・業務改善によるサービスの向上について、いこいの家業務担当による常時巡回指導に加え、生じた課題に対しては法人事務局や運営委員会と協議しながら、業務改善に向けた取組を行っている。 ・効率的・効果的な運営については、管理人同士の情報共有を図るため、連絡ノートなどを活用し、グループ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、管理人が利用者から日常的に聞き取りを行っているほか、利用者満足度調査の実施、館内の意見箱の設置により、利用者ニーズを的確に把握できる体制を整えている。 ・利用者意見への対応については、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	・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、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・連携体制の充実については、定期の会議のほか、いこいの家業務担当が中心となって、各いこいの家間の連絡・連携を行った。 ・担当者のさらなるスキルアップについて、すべての管理人が市民救命士養生講習を受講し、AEDの使用方法を学ぶなど業務管理や安全管理の向上を図っている。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。 ・安全・安心への取組については、管理人2人体制を生かし、館内巡回の頻度を多くすることで安全管理を行っている。また、各館に防火管理者、公衆浴場管理者の配置や緊急時対応マニュアルを設置する取組がなされている。 ・コンプライアンスについては、管理人研修会を開催し、サービス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、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、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。 ・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・設備の保守管理については、利用者が快適に過ごせるように必要な備品や消耗品の補充を適切に行うとともに、有資格者のいこいの家業務担当が毎日全施設の点検を行っている。不良箇所などを早期に発見し、約80件の補修を行ったほか、必要に応じて各業者へ連絡し迅速に対応することで、安全性及び快適性を確保するとともに大幅な経費縮減に繋がったことは評価できる。</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>・利用者が快適に施設を利用することができるよう、管理人がこまめに清掃を行い、施設の美観、清潔な環境を維持している。</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	60.8	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

令和元年度は、第4期指定期間の1年目であり、川崎市第2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、調整担当者が毎日いこいの家を巡回し、日常点検や利用者の状況把握を行う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。