

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6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	令和6年4月1日～令和11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	54,529人 (個人16,223人、団体38,306人) 2,066人 (299回) 3,673人 (345回) 3,357人 (260回) 1,868人 (48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	55,125,639円 55,076,099円 49,540円 52,051,272円 36,776,532円 10,606,656円 4,668,084円 3,074,367円
サービス向上の取組	・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しつつ、いきいきセンターや地域包括支援センター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。 ・新規利用者の確保のための広報活動を行いつつ、こども文化センターやわくわくプラザとの交流を図るなどの、多世代交流事業や地域活動の支援に取り組むことで、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。	6	3	3.6
	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。	10	4	8
	介護予防のための取組	介護予防に資する取組を積極的に実施しているか。	6	4	4.8
	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ているか。	10	4	8
	デジタル化等を踏まえた取組	デジタル化の進展等の社会状況の変化を踏まえた取組を行っているか。	4	2	1.6
	生活相談の取組	生活相談の取組を適切に実施しているか。	4	3	2.4
	(評価の理由) 【心身への配慮】 ・高齢者の心身への配慮について、利用者の来館時に健康状態などを観察し声掛けを行うとともに、企業と連携して熱中症予防講座を開催したり、熱中症予防のポスターを作成・掲示するなど利用者の健康・安全に配慮して取り組んでいる。 ・入浴利用者については、事故防止のため、血圧基準を産業医と連携した基準策定や、入浴前の血圧測定、複数人利用や水分補給を促すなど、利用者の心身に配慮した取組を行っている。 【地域交流の推進】 ・地域交流の推進について、いこいの家まつりでのこども文化センターやわくわくプラザ、障害者施設との交流や、近隣保育園、小学校の子ども達の作品展示、小学校の総合的学習活動の受入れ交流の実施、地域全体のポッチャ大会等を通じて地域交流・多世代交流に取り組んでいる。さらにポッチャ練習日として地域への開放により、地域住民との交流も図っている。 ・さいわいいいきセンターが幸区民祭と同時開催しているプラザ祭りにも作品展示や広報を行うことや、年齢に関わらない公開講座の開催など、多世代交流と共に新規利用者獲得に取り組んでいる。 【介護予防の取組】 ・介護予防のための取組の充実について、生きがいづくりや体操などの文科系・運動系の教養講座の開催や地域活動団体への支援のほか、フレイル予防の取組として管理栄養士による栄養から考えたフレイル予防講座の開催や、気軽に参加できる「ちょこっと体操」を全館で週1回開催するなど、「いこい元気広場」で培った運動習慣等を継続できる場を設けるなど、自助・互助意識の醸成及び介護予防に資する取組みがなされている。 【施設の利用促進】 ・施設の利用促進については、幸スポーツセンターや幸区社会福祉協議会でのデジタルサイネージを活用した広報を実施し、利用者増に向けて取り組んでいる。また、各館で気軽に参加できる「ちょこっと体操」を週1回開催するなど、登録制ではない事業も開催し施設の利用促進に取り組んでいる。 その結果、新規利用者が1259名(1館あたり210名)で、全市平均よりも10%高い結果となっている。 【デジタル化等を踏まえた取組】 ・デジタルサイネージを活用した広報や、「初心者スマホ講座」の実施、生活相談としてのスマートフォン利用に関する相談への対応など、利用者に向けたデジタル化を踏まえた取組を推進しているが、一部館では講師確保ができず講座開催に至らなかった。 ・グループウェアを導入し、各館の情報連携を効率的に行えるように改善に取り組んでいる。 【生活相談の取組】 ・生活相談の積極的な取組について、「ふくし相談窓口」を設置し、気軽に相談しやすい環境を整えている。寄せられた相談や把握した問題は、相談記録に残し、管理人と職員間で情報共有の上、必要に応じて各関係機関と適切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。	4	3	2.4
	適切な会計処理	適正な会計処理がなされているか。	4	3	2.4
<p>(評価の理由)</p> <p>【効率的・効果的な支出】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・支出については、概ね計画に基づく事業が実施されており、指定管理料の範囲内において執行されている。 <p>【適切な会計処理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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おり、特に問題となる事実はない。 					
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事業計画等に基づいて適切に提供されているか。また、その成果が上がっているか。	10	3	6
	業務改善によるサービス向上	セルフモニタリングを実施しているか。また、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。	5	3	3
	利用者ニーズの把握及び事業への反映	利用者ニーズを把握する取組を実施しているか。また、利用者ニーズを事業や管理業務に反映させる取組がなされているか。	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"> ・適切なサービス提供については、高齢者の介護予防に資する講座の開催や、多世代交流事業、職員等による積極的な修繕による施設環境の改善等、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。 ・いこいの家まつりやポッチャ事業、デジタルサイネージ広報、団体利用枠の見直しなど改善に積極的に取り組んでいる。 <p>【業務改善によるサービス向上】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・グループウェア活用による業務改善に取り組んでおり、管理人業務の効率化に繋げている。 <p>【利用者ニーズ把握・反映】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者ニーズの把握について、管理人による日常的な利用者ニーズの把握のほか、利用者満足度調査の実施、館内の意見箱の設置により、利用者ニーズを把握し職員間での共有や反映に取り組んでいる。 ・部屋の稼働率を集計・分析し、90%を超えるニーズの高い部屋については、これまでの2枠から3枠に変更し利用できる団体数を増やす工夫をするなど利用者のニーズに沿った対応を行っている。 <p>【利用者意見への対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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っており、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。 				
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)が適切に配置されているか。また、川崎市契約条例が遵守されているか。	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・連携が図られているか。	4	3	2.4
	職員のスキルアップ	業務知識や安全管理、法令遵守に関する研修等、スキルアップのための取組を行っており、研修内容の共有が図られているか	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、防犯対策、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
	個人情報等の適切な管理及び法令遵守	<ul style="list-style-type: none"> ・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、適切な運用がなされているか。 ・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。 ・再委託先との連携調整が適宜・適切に行われ、業務の履行についても適切な監視・確認がされているか。また、それが徹底されているか。 	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"> ・適正な人員配置については、管理人3名ないしは4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。 <p>【連絡・連携体制】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・連絡・連携体制の充実については、定期又は随時に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。 <p>【担当者のスキルアップ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・担当者のさらなるスキルアップについて、管理人研修の受講に加え、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。 <p>【安全・安心への取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・安全・安心への取組について、避難訓練の実施やAED実技講習の受講のほか、利用者の緊急連絡先記録簿を作成し、緊急時にはマニュアルに基づき対応できるような体制がとられており、安全管理に取り組んでいる。また、入浴事業については、定期的な水質調査の実施や、産業医と連携した血圧基準を策定し周知するとともに、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。 <p>【個人情報管理・法令遵守】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報等の適切な管理及び法令遵守については、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く、適切な運用がなされている。 ・他箇所が発生した個人情報漏洩事案に基づくマニュアルが整備されている。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。 					

適正な施設管理	施設・設備の保守管理及び利用環境の維持(外構管理を含む)	<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かつ速やかに行われているか。 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。 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。 外構の植栽等を適切に管理(草刈、剪定、害虫駆除等)しているか。 	7	3	4.2
	(評価の理由) 【施設保守管理・利用環境】	<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不備が生じた場合は、職員による修繕の他、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行っている。 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。 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、清潔環境の維持に努めており、入浴事業に関して定期的に水質検査を行うなど衛生環境に配慮している。 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「かわさき緑のカーテン」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されている。また、管理人と利用者で花や野菜を育てながら管理し、植栽と共に利用者と管理人の交流を推進している。 			

4. 総合評価

評価点合計	65.4	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6年度の川崎市第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・運営ができており、全体的に安定した管理・運営がなされている。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おり、総合評価の結果から、適正であると認められる。

- 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、レクリエーションなどを積極的に企画・実施し利用者数が増加したこと、地域のこども文化センターや小学生との世代間交流が積極的に行われていること、虚弱な高齢者の利用を拡大するための体操事業やポッチャ体験会の開催など、介護予防に資する取組を行っている点は評価できる。
- 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、安全・安心への取組がなされており、大きな事故が無かったこと、施設・設備の保守管理についても、概ね適切に実施されていることも評価できる。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- 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、新たな利用者の獲得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、好事例の横展開、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・調整力をさらに発揮すること。
- 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。
- 令和6年度の実施状況を踏まえ、デジタル化の進展等社会状況の変化を踏まえた取組について、各館1回以上の講座や相談会等を確実に実施し、充実させること。