

平成18年度小倉老人いこいの家の管理運営に対する評価について

1 指定管理者

(1) 指定管理者	社会福祉法人 川崎市幸区社会福祉協議会（幸区戸手本町1丁目11番地5）
(2) 指定期間	平成18年4月1日～平成21年3月31日
(3) 業務の範囲	<ol style="list-style-type: none"> 1 老人いこいの家の運営等に関する業務 <ol style="list-style-type: none"> ア 教養の向上及びレクリエーション活動に関する事業の実施 イ 利用者の自主活動に対する活動の場の提供 ウ 入浴事業 エ 川崎市及び川崎市から事業を委託された団体が実施する事業への場の提供 オ 運営委員会の設置・運営に関すること 2 利用の許可に関する業務 3 老人いこいの家の利用等の報告に関する業務 4 施設等の維持管理に関する業務

2 管理運営(事業執行)に対する評価

評価項目	平成18年度管理運営の状況	評価及び指導
(1) 管理業務の実施状況		
①管理運営の基本的事項	<p>基本方針は健康いきがづくり、小地域福祉活動の実践及び地域拠点を三本柱とし、利用者として参画の委員からの意見を尊重し、併せてアンケート調査の実施や利用者への聞き取り、日常的な会話を通し、高齢者のニーズ・生活課題の把握に努め、運営に反映させた。さらに、高齢者自身の活動や交流の場を広げるよう努め、高齢者自身が運営にも参画できるよう、「小倉老人いこいの家まつり」を開催した。また、地区社会福祉協議会と連携した福祉活動、地域住民の自主的な活動や地域団体を支援し、協働で地域の課題に取り組んだ。管理人は受付で利用者が利用簿に記入する際に健康の観察を行い、その際声かけを行い日常と変わらないか一人一人伺った。また、講座や団体使用等の内容、利用回数等については、要綱にのっとり利用者が公平に利用できるよう配慮した。</p>	<p>運営委員会を通じたニーズ把握及び地区社会福祉協議会との連携により、地域に根ざした施設として、概ね適切に管理運営がなされている。また、管理人による声かけや教養講座申込状況・団体貸出申込状況の公開など、高齢者の心身や公平なサービス提供にも十分な配慮がなされている。</p>
②安全管理への取り組み	<p>防火管理者、市民救命士、訪問介護員養成研修2級の資格を取得し、公衆浴場管理者を設置。また、建物管理を強化し、危険箇所はただちに補修修繕した。さらに、入浴に際しては平常と違う血圧値が出た場合には入浴しないよう指導し、入浴時には常時2人以上で入浴するようにお願いし、利用者1人で入浴した場合は管理人が随時確認のため、声かけをした。</p>	<p>概ね適切な安全管理がなされている。高齢者の入浴の危険性を年頭に置いた取り組みは評価できる。今後においては、防火管理者を中心とした避難訓練・防災訓練を実施し、既存の緊急電話連絡網を発展させて緊急時・災害時の対応マニュアルとなるよう指導していく。</p>
③運営に関する業務	<p>利用者のニーズに合わせた教養講座を開催し、また、公平公正な立場から自主活動を支援した。教養講座の広報にあたっては、老人いこいの家に掲示するとともに町内会や老人クラブにチラシを配布した。入浴事業にあたっては、塩素消毒を行い、年1回大腸菌とレジオネラ菌検査を実施し、清潔な入浴環境を保った。また、湯上りには水分補給するよう声をかけ、お茶の用意をした。</p>	<p>年度を通じて順調に運営が行われている。町内会や老人クラブにチラシを配布し、教養講座の広報に努めたことは評価できる。また、入浴事業についても、公衆浴場として関係法令に従い、実施されている。今後においても、各事業の充実を図ることを期待する。</p>

評価項目	平成18年度管理運営の状況	評価及び指導																
(2) 利用状況																		
① 利用状況	<table border="1"> <tr> <td>団体利用者数</td> <td>2,147 人</td> </tr> <tr> <td>個人利用者数</td> <td>10,038 人</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td>12,185 人</td> </tr> <tr> <td>入浴者数</td> <td>546 人</td> </tr> </table>	団体利用者数	2,147 人	個人利用者数	10,038 人	利用者数	12,185 人	入浴者数	546 人	前年度の状況と比較し、利用状況はほぼ安定している。事業内容や広報を工夫するなどして、引き続き新規利用者の増加に努めることを望む。								
団体利用者数	2,147 人																	
個人利用者数	10,038 人																	
利用者数	12,185 人																	
入浴者数	546 人																	
② 講座・行事の実施状況	<table border="1"> <tr> <td>教養講座実施回数</td> <td>60 回</td> </tr> <tr> <td>教養講座参加人数</td> <td>1,044 人</td> </tr> <tr> <td>行事実施回数</td> <td>1 回</td> </tr> </table>	教養講座実施回数	60 回	教養講座参加人数	1,044 人	行事実施回数	1 回	教養講座・行事とも事業計画書どおり実施されている。今後もより一層の内容の充実を望む。										
教養講座実施回数	60 回																	
教養講座参加人数	1,044 人																	
行事実施回数	1 回																	
(3) 収支状況																		
① 収支状況	<table border="1"> <tr> <td>委託料</td> <td>2,587,736 円</td> </tr> <tr> <td>指定管理委託料</td> <td>2,587,736 円</td> </tr> <tr> <td>支出金額</td> <td>2,554,992 円</td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td>2,105,579 円</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>52,599 円</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>273,589 円</td> </tr> <tr> <td>消費税</td> <td>123,225 円</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td>32,744 円</td> </tr> </table>	委託料	2,587,736 円	指定管理委託料	2,587,736 円	支出金額	2,554,992 円	人件費	2,105,579 円	事務費	52,599 円	事業費	273,589 円	消費税	123,225 円	収支差額	32,744 円	委託料の範囲内で適切な執行を行ったことは評価できる。今後ともサービスの質を維持しながら、適切な委託料の執行を望む。
委託料	2,587,736 円																	
指定管理委託料	2,587,736 円																	
支出金額	2,554,992 円																	
人件費	2,105,579 円																	
事務費	52,599 円																	
事業費	273,589 円																	
消費税	123,225 円																	
収支差額	32,744 円																	
(4) その他																		
① 利用者からの意見・要望等への対応	<p>要綱に基づき、地域福祉課長を苦情受付担当者、事務局長を苦情解決責任者とし、さらに第三者委員を委嘱し、苦情解決体制を作っている。老人いこいの家にも苦情申出書を設置した。また、受付前への意見箱の設置、利用者への聞き取り、講座についてのアンケート調査及び管理人による日常会話からの聞き取りにより、利用者意見を把握した。</p> <p>(利用者意見) ・認知症の利用者がときどき来て、トイレを汚したり、他人の弁当を食べてしまうようだ。 (対応) ・家族へ連絡し、保健福祉センターの保険師へ相談し、見守りを続けている。</p> <p>(利用者意見) ・お茶のサービスが欲しい。 (対応) ・新しい利用者へは、広間に自由に飲めるお茶の用意があると声かけをした。</p> <p>(利用者意見) ・トイレにウォッシュレットが欲しい。 (対応) ・ウォッシュレットは高額なので購入できなかったが、温便座を取り付けた。</p> <p>(利用者意見) ・ロッカーがない。 (対応) ・物の管理が難しいので設置できないと理解を求めました。</p> <p>(利用者意見) ・教養室に仕切りが欲しい。 (対応) ・パーティーションで仕切ることができると説明した。</p> <p>(利用者意見) ・教養講座の希望 (対応) ・アンケート結果を分析し、19年度に検討を進める。</p> <p>(利用者意見) ・いこいの家まつりは今後も継続して開催して欲しい。 (対応) ・19年度も開催の予定</p>	利用者からの意見・要望等が出しやすいよう工夫されており、対応体制もしっかりしている。今後は事業計画書に基づき利用者の懇談会を実施し、意見や要望を把握し、運営に反映させるよう指導していく。																

評価項目	平成18年度管理運営の状況	評価及び指導
② 個人情報の保護	<p>幸区社会福祉協議会における個人情報保護に関する方針(プライバシーポリシー)を平成17年5月24日に制定し、この方針に基づき個人情報の保護に努めている。またこの方針を老人いこいの家内に掲示し周知した。</p> <p>老人いこいの家利用者には、「緊急連絡先記録簿」を初回利用日に記入していただくが、事故等への対応においては必要不可欠であることから、利用者に説明し理解を求め、保管についてはファイルにまとめ、管理人室の戸棚に整理している。日常の利用に際しては、必要な項目のみ記入する老人いこいの家利用簿を使用した。講座や事業等で作成する名簿は、老人いこいの家以外には持ち出さないこととし、保存・管理は管理人が行う。書類の廃棄については、シュレッダーを使用して処理した。</p> <p>職員(管理人を含む)は「川崎市社会福祉協議会職員倫理綱領」で、職務上知り得た個人情報については秘密を守り、退職後も守秘義務を負うこととしている。</p>	<p>緊急時に備えて利用者の個人情報を保有しているが、方針に基づき、協定に従って適正な維持管理が行われている。今後とも個人情報保護の徹底を望む。</p>

3 管理運営(事業執行)に対する全体的な評価

平成18年度においては、指定管理業務を開始して1年目でありながら、概ね事業計画に沿った管理運営ができており、平成17年度までの運営を踏まえた上で、全体的に安定した管理運営がなされている。引き続き高齢者の健全ないこいの場として高齢者の心身の健康増進に寄与できるよう、さらに多くの高齢者に利用してもらえるように努めて欲しい。

4 来年度の管理運営(事業執行)に対する指導事項等

- ・防火管理者を中心とした避難訓練・防災訓練を実施し、既存の緊急電話連絡網を発展させて緊急時・災害時のすべての対応を定めたマニュアルを作成すること。
- ・利用者の懇談会を開催し、さらなる利用者意見の把握に努めること。