

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3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・中原区社会福祉協議会 ・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 | 95,758人 (個人48,079人、団体47,679人) 2,373人 (469回) 7,882人 (34回) 1,219人 (7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 | 44,863,619円 44,502,449円 361,170円 44,663,975円 32,787,538円 2,651,161円 9,225,276円 199,644円 |
| サービス向上の取組 | 地域包括ケアシステムにおける地域交流、介護予防の拠点施設として、こども文化センターとジョイントで交通安全教室を企画したほか、工夫を凝らした講座・行事を積極的に実施しており、高齢者の介護予防に資する取組として、機能回復訓練や各種健康保持増進事業なども実施している。また、高齢者に対する教養の向上、レクリエーション及び健康の増進のための便宜の供与の充実など、利用者の生きがいづくりに寄与する地域の福祉施設としてのサービス向上に取り組んでいる。 | |

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) | ・高齢者の心身への配慮については、利用者とのコミュニケーションを通じて心身状態の確認を行い、認知症が疑われる利用者については各地区の民生委員と密に連絡を取り、必要に応じて区役所や地域包括支援センターへ繋いだほか、入浴に際しては、入浴前の血圧測定や複数人での入浴、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。 ・地域に根ざした施設として、いこいの家まつりの開催や、地域の小中学生の職業体験学習の受け入れたほか、こども文化センターとジョイントで交通安全教室を企画するなど、地域交流を目的としたプログラムを積極的に企画・実施できている。 ・介護予防に資する取組については、「いこい元気広場事業」での会場の提供や「なかはらパンジー体操」の普及活動への協力、虚弱な高齢者の利用を拡大するためのミニデイ事業、マッサージ健康教室など、資する取組を実施している。 ・施設の利用促進について、いこいの家の活動に関するチラシを作成し、町内掲示板に掲示し広報活動に努めるなど、施設の利用促進に資する取組を実施している。 ・生活相談の取組について、日々の利用者との会話のなかで生活に関する相談を聞き取り、異変に気付いたときは民生委員や地域包括支援センター等に繋げるなど、支援体制を構築している。 | | | |
| 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。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。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 | 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 |
| <p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> 適切なサービス提供については、概ね実施計画に基づく運営がなされており、地域包括システムにおける地域交流や介護予防のための拠点施設として、適切なサービスが提供されている。 業務改善によるサービスの向上については、施設運営にあたっての課題把握及び解決策の検討、実施をしているほか、課題や利用者から出た意見について、適宜、メールなどにより情報共有を図り、実現可能なものについては速やかに実行するなど、業務改善によるサービスの向上に努めている。 効率的・効果的な運営については、グルーピングによる施設の一体管理について、管理運営の均一化を図るなど、適正に管理されている。 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を設置など、利用者のニーズ把握する体制を整えられており、対応可能なものについては迅速に対応している。また、必要に応じて運営委員会で協議するなど、適切に実施している。 利用者意見への対応について、法人の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図り、施設の修繕や備品・消耗品を購入するなど、快適な環境を維持するべく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 | <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、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、定期的な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 |
| <p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設の管理については、各館3名の管理人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、よりきめ細やかに対応できるような配置としている。 連絡・連携体制については、管理人同士や管理人と業務担当職員の間で連携を密にし、利用者の利便向上に取り組んだ。 担当者のスキルアップについては、パソコンに関する研修を実施したほか、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られている。 安全・安心への取組については、利用者参加による防災訓練を実施、緊急連絡先のカードの作成、緊急連絡網・緊急災害時マニュアルを整備など、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している。また、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 | 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、施設の経年劣化によって不備が生じた場合は、各業者へ連絡し迅速に対応した。さらに、施設の安全性や快適性を向上させるための修繕など積極的に行っている。また、所管課との協力を通じて、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、速やかに修繕を行い、適切に管理が行われた。</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>・清掃・衛生管理業務については、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。</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「いき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。</p> | | | | | |

4. 総合評価

| | | | |
|-------|----|-------|---|
| 評価点合計 | 60 | 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、第3グループ老人いき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、今年度はこども文化センターとジョイントで交通安全教室を企画するなど、いき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。