

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	第3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 川崎中原区社会福祉協議会 ・代表者名 青木 英光 ・住所 川崎中原区今井上町1番34号 和田ビル1階	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 ※等々力老人いこいの家は、平成26年4月1日～平成30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 103,782人(個人 55,091人、団体 48,691人) (2)入浴者数 3,598人(542回) (3)教養の向上に関する事業 6,799人(503回) (4)レクリエーションに関する事業 1,448人(7回)
収支実績	○収入 44,925,191円 (内訳) ・委託料 44,660,691円 ・事業収入 264,500円 ●支出(決算額) 42,351,571円 (内訳) ・人件費 32,575,214円 ・事務費 7,128,350円 ・事業費 2,648,007円 ◎収支差引額 2,573,620円
サービス向上の取組	施設運営全般に係わる利用者満足度調査を実施し、利用者ニーズを把握することで、より良い施設運営に努め、積極的な場所の提供を通じて、自主サークルの活動を支援するとともに、地域における高齢者の交流を図った。また、いこいの家まつりを開催し、利用者演芸発表や作品展を催すことにより、利用者の意欲の向上と地域との交流に資するよう工夫した。さらに、小中学生の職業体験学習等の受け入れや、こども文化センターと連携し交通マナー講習を開催するなど、多世代交流を図りながら学ぶ機会を積極的に創出した。

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	4	3.2
	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	4	3.2
	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	3	2.4
	生活相談の取組	生活相談の取組を実施したか	4	4	3.2
	(評価の理由) ・高齢者の心身への配慮については、管理人の日常的な声掛けを通じて利用者の心身状態の確認を行い、必要に応じた注意喚起を行った。また、入浴に際しては、入浴前の血圧測定、原則2名以上での入浴、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、地域性に配慮した事業運営を実施し、いこいの家事業を広報することで、多くの利用者を集めている。一人暮らし高齢者会食会や子育てサロンへの場の提供や、いこいの家まつりにおいて、運営委員会等で積極的に企画・検討がなされており、演芸発表や作品展を催すことにより、地域住民のコミュニティ形成に寄与している。また、小中学生の職業体験学習等の場の提供をするなかで交流を深めるとともに、西加瀬いこいの家では、こども文化センターと連携の上で交通マナー講習を実施し、小学生・保護者とも交流を図りながら、交通安全に対する意識の向上につなげた。 ・介護予防に資する取組については、いこい元気広場事業に関わる場の提供や、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を行っている。 ・団塊世代の利用促進について、広報誌への掲載などを通じて広く参加を呼びかけるほか、各いこいの家での講座内容等を掲示するなど、団塊の世代も含め、利用者が参加しやすい環境を整えている。 ・生活相談の取組について、日々利用者と接する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地域包括支援センター等につなげるなど、支援している。				
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	3	2.4
	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	3	3
	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、概ね計画に基づく施設運営が図られており、利用者のニーズを施設運営に反映させることにより、サービスの利用促進に向けた取組を行っている。 ・業務改善によるサービスの向上については、管理人研修会に参加し、運営面における情報交換等を行い、必要に応じて業務の改善を行うなど、適正なサービスの向上に対する取組を行っている。 ・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、館内に意見箱を設置し、把握する体制を整えているほか、管理人が日常的に聞き取りを行い、利用者のニーズを把握する取組を行っている。 ・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	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	3	2.4
	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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)</li> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul>	4	5	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"> <li>・施設の管理については、各館管理人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、よりきめ細やかに対応できるような配置としている。</li> <li>・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、随時連絡を取り合うなどして、連携を密に行なった。</li> <li>・担当者のスキルアップについては、市社会福祉協議会主催の研修会等に参加するなどして、業務管理や安全管理の向上が図られている。</li> <li>・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するとともに、利用者の緊急連絡先のカードを作成するなど、緊急連絡網、緊急災害時マニュアルを整備している。さらに、利用者を対象としたAED講習会を実施している館があり、安全管理体制を確立している。</li> <li>・施設の利用に対しルールを守らない利用者には毅然とした対応により、利用者への被害や事故を未然に防いだ。また、不審者の侵入の疑いがあった場合は、警察に連絡し、警ら強化を依頼するとともに、市と協議の上、ダミーカメラ設置に向け対応するなど、防犯強化に努めている。</li> <li>・コンプライアンスについては、管理人研修会を開催し服務の確認を行っており、日頃からいこ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。</li> </ul>					
適正な施設管理	施設・設備の保守管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul>	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	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
	<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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、手すりの設置やトイレタイル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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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「いこ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。</li> </ul>				

#### 4. 総合評価

評価点合計	68.4	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

<p>平成28年度の川崎市第3グループ老人いこ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。</p> <p>特に、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、いこの家まつりで演芸発表や作品展の開催や、小中学生の職業体験学習等の場の提供を行うほか、こども文化センターと連携した事業など、地域との交流が積極的に行われていること、介護予防に資する取組として虚弱な高齢者の利用を拡大するためのミニデイ事業等実施していることが評価できる。</p> <p>また、利用者意見に迅速かつ適切に対応していること、安全・安心への取組が積極的に行われていることに加え、防犯対策の徹底や施設・設備の保守管理が適切に実施されていること、外構の植栽管理が適切に行われていたことが評価できる。</p>
--

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<p>今後とも、高齢者の心身に配慮しながら、利用者のニーズを把握し運営に反映させるなど、一層のサービス向上に努めるとともに、利用者が高齢者であるため、引き続き、積極的な声掛けや講座・行事の実施を通じて、生活支援・介護予防の拠点としての機能の充実に努めること。</p> <p>また、地域包括ケアシステムを構築する中で、地域との交流や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を拡大するとともに、介護予防に資する取組の推進、団塊世代の利用促進への積極的な取り組みなど、グループの特性を活かしつつ、魅力ある事業を企画・実施し、利用者の増加を図りながら地域に根ざした施設運営に努めること。</p>
--