

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7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 今 富子 ・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	68,667人（個人35,781人、団体32,886人）
	(2)入浴者数	97人（36回）
	(3)教養の向上に関する事業	7,596人（541回）
	(4)レクリエーション等に関する事業	1,550人（33回）
	(5)多世代交流・地域交流に関する取組	1,550人（33回）
収支実績	○収入	65,473,405円
	（内訳） 指定管理料	65,400,765円
	（内訳） 事業収入	72,640円
	●支出	63,245,645円
	（内訳） 人件費	45,377,422円
	（内訳） 事業費	2,623,147円
	（内訳） 事務費	14,036,076円
	（内訳） 本社経費	1,209,000円
	◎収支差引額	2,227,760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とともに、利用者満足度調査や意見箱の設置、日頃の会話等を通じて利用者ニーズを把握し、民生委員や地域包括支援センター等関係機関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、いこいの家まつりや近隣小学校等との交流事業を実施するなど、地域交流事業に取り組むことで、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	3	3.6
	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	3	6
	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	3	2.4
	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は、利用者への声掛けや日々のコミュニケーション、定期の館内巡回による心身状態の確認や熱中症予防の注意喚起を重点的に行うとともに、内容に応じ、区役所や地域包括支援センター、地域の民生委員を案内・相談するなど連携しており、心身への配慮がなされている。 ・熱中症予防対策として、日々の注意喚起に加え、新たに塩飴の無料配布を行うなど、高齢者の心身に配慮した特色ある取組を実施している。				
	【地域交流の推進】 ・地域交流の推進について、いこいの家まつりを開催することや、「一人暮らしの高齢者会食会」、井田や丸子多摩川における「子育てサロン」への活動場所提供や広報協力により地域交流を図るとともに、いこいの家への職業体験や施設見学、ポッチャを活用した保育園・小・中学校との交流、作品展やハロウィン等を通じたこども文化センターとの交流、大学生を招いた落語会の実施等多数の多世代交流事業を実施している。また、等々力いこいの家ではボールウォーキングが行われており、いこいの家を拠点として歩くことで、介護予防につながることに加え、地域交流の推進や施設での活動の周知に寄与している。 ・中丸子いこいの家では、地域住民や団体、グループ等地域で活動する方向けに、地域交流スペースを管理運営しており、町内会、小学校や保育園等との交流事業や地域活動での利用に活用されている。				
	【介護予防の取組】 ・介護予防のための取組の充実について、健康に関する講座の開催や、高齢者の体力増進等を目的とした、複数の体操教室やヨガ教室、脳トレ等の各種講座を開催している。また、井田いこいの家におけるボランティアグループとの協力によるミニサービス事業の実施を行うなど、介護予防に取り組んでいる。				
【施設の利用促進】 ・施設の利用促進について、各講座の予定表や参加募集情報の掲示を中心に広報活動を実施するとともに、気軽に参加できる活動(ポッチャや自由参加の体操事業)や人気のある健康麻雀の回数を増やすなど利用者確保を図っており、施設の利用促進に資する取組を実施している。					
【デジタル化等を踏まえた取組】 ・NPOボランティアの協力による各館でのスマホ相談会の開催や、新城いこいの家では利用者を講師としたスマホ・パソコン教室を開催し、いこいの家の利用促進や交流も図りつつ利用者のデジタル化推進に取り組んでいる。 ・講師不足が課題となっている体操講座については一部をDVDと大型モニターを活用することでデジタル機器を活用しつつ課題解消に向け、取組を行っている。					
【生活相談の取組】 ・生活相談の取組について、日々の利用者との会話から生活に関する相談を聞き取り、必要に応じて、地域包括支援センターや地域の民生委員等へ連携しており、迅速な連携のための支援体制構築に努めている。 ・警察署による講話は昨今の社会状況を踏まえた内容(特殊詐欺、闇バイト等)を実施しており、高齢者のニーズに沿った生活相談事業を実施している。					

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。	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
(評価の理由) 【効率的・効果的な支出】 ・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。 【適切な会計処理】 ・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
	(評価の理由) 【適切なサービス提供】 ・高齢者の介護予防に資する講座やいこいの家まつり、地域交流事業を実施するとともに、生活相談に取り組んでおり、概ね仕様書に基づく運営がなされ、適切にサービスが提供されている。 ・教養講座等の実施にあたっては、調整の上、定員を超えて受け入れを行うとともに、2部制で行うなど、より多くの方が受講できるよう工夫しながらサービスの提供を行っている。 【業務改善によるサービス向上】 ・業務改善によるサービスの向上については、セルフモニタリングの実施のほか、施設運営にあたっての課題や利用者の意見・要望について、定期的な会議で情報共有を図りつつ、必要に応じて、運営委員会や所管課と連携して対応を協議するなど、業務改善によるサービスの向上に努めている。 ・参加人数の少ない講座を自由参加型の講座と連携してアピールを行い、講座の参加人数を増やす取組を行うなど、日頃の業務分析を行ったうえで、課題解消に向け、取組を行っている。 【利用者ニーズ把握・反映】 ・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の設置など、利用者ニーズを把握する体制を整えており、職員で情報共有の上、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と協議するなど、適切に対応している。 ・利用者の安全面を考慮し、床置き手すりの設置や、利用者からケガを危惧する声があった玄関エントランスについては転倒防止のためのノンスリップ施工を行うなど利用者ニーズに沿った対策を講じたことは評価できる。また、日頃の利用者との会話から、ポツチャの得点表がほしいという要望を把握し、手作りで作成するなど、利用者ニーズを反映する取組を行っている。 【利用者意見への対応】 ・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との情報共有を図っており、法人の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	・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	・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
	(評価の理由) 【適正な人員配置】 ・適正な人員配置については、管理人3名と休暇代替アルバイトによるローテーション勤務とすることで、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。 【連絡・連携体制】 ・連絡・連携体制の充実について、定期又は随時に会議等を行うことで、職員間・所管課等との連携を密に取り合うことができしており、特段問題も発生していない。 ・新たに民間企業と連携したフレイル予防セミナーを実施し、事業の充実を図っている。 【担当者のスキルアップ】 ・担当者のスキルアップについては、管理人の普通救命講習受講に加え、利用者によるパワーハラスメント等への対策講座を開催するなど、施設の運営・管理上に必要な知識の習得の機会を設けている。 【安全・安心への取組】 ・安全・安心への取組について、各館で避難訓練を実施するとともに、利用者の緊急連絡先記録簿を作成しており、緊急時にはマニュアルに基づき対応できる安全管理体制を構築している。また、避難訓練においては、合築のこども文化センターと実施するなど効果的な取組も行っている。 ・入浴事業については、産業医と連携し、血圧の基準を策定し利用者への周知を図るとともに、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。 【個人情報管理・法令遵守】 ・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。 ・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。				

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)	・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・設備の保守管理及び利用環境の維持】 ・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、専門業者等へ連絡し、迅速に対応しており、施設の安全性や快適性を向上させるための修繕や所管課への情報提供等を行っている。故障・破損に係る修繕だけでなく、予防保全として壁や柱、扉等危険性を考慮して対応している。 ・備品の届出、台帳の・確認・更新等を行うとともに、不具合のある備品にを速やかに買い替えるなど、適切に管理が行われている。 ・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、毎日の清掃を行うことで、清潔な環境を維持するとともに、入浴事業に関しても、定期的な水質検査を実施しており、衛生管理に取り組んでいる。 ・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「緑のカーテン大作戦」としてゴーヤを植えており、水やり、追肥、枝の誘引等について、適切に管理が行われた。				

4. 総合評価

評価点合計	63	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7年度の川崎市第3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、地域のこども文化センター、保育園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教室や各種講座の開催など、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、令和7年度の実施結果を分析の上、十分に検討を行い、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の共有、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。