

## 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2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 佐藤 忠次 ・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	平成31年4月1日～令和6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 23,967人 (個人14,675人、団体9,292人) (2)入浴者数 33人 (11回) (3)教養の向上に関する事業 1,581人 (213回) (4)レクリエーションに関する事業 0人 (0回) ※緊急事態宣言等のため、令和2年4月11日から5月31日まで施設休館。
収支実績	○収入 45,630,584円 (内訳) 指定管理料 44,910,729円 (内訳) その他収入 719,855円  ●支出 45,791,316円 (内訳) 人件費 33,896,093円 (内訳) 事業費 2,043,716円 (内訳) 事務費 8,710,939円 その他 1,140,568円  ◎収支差引額 -160,732円
サービス向上の取組	新型コロナウイルス感染症対策に留意しつつ、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、民生委員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。また、新規利用者の確保のための広報活動を行いつつ、子育て世帯のための事業を開催する等、多世代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、利用者への声掛け・会話等のコミュニケーションによる心身状態の確認や、熱中症や新型コロナウイルス等の疾病予防の注意喚起を重点的に行うとともに、認知症が疑われる利用者については地区の民生委員と連絡をとり、必要に応じて区役所や地域包括支援センターにつなげるなど、きめ細やかな配慮がなされている。また、各区担当との連携による情報共有を通じて、次年度以降の事業改善について検討している。 ・新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、交流事業や地域活動の多くは中止となったが、感染症対策に留意しつつ、「子育てサロン」を開催するほか、井田いこいの家での、ミニデイケアサービスへの協力支援を行うなど、地域交流に努めている。また、いこいの家利用者の育児経験者から、地域ボランティア募集を検討するなど、次年度以降の交流事業充実に向けて取組んでいる。 ・介護予防のための取組の充実について、感染症対策に留意しつつ、高齢者の体力増進等を目的として、軽運動系の体操教室やヨガ教室等の各種講座を開催するとともに、「なかはらパンジー体操」の会場提供・普及活動の協力を行うなど、介護予防に資する取組を実施している。また、軽運動系の講座について、利用者が多い場合における、コロナ渦での開催手法について検討するなど、次年度の事業改善に取組んでいる。 ・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。また、地域包括支援センターに月間予定を配布することなどを予定しており、次年度の施設の利用促進に取組んでいる。 ・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、民生委員や地域包括支援センター等と連携して対応しており、支援体制を構築している。また、管理人の資質向上や迅速な対応のための体制づくりなど、次年度の改善に取組んでいる。				

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	2	2
	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) <ul style="list-style-type: none"> <li>支出については、概ね計画に基づく事業実施が行われているが、休館等に伴う指定管理料の返還金の積算誤り等のため、指定管理料の範囲を超えて執行されている。</li> <li>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。</li> </ul>					
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
(評価の理由) <ul style="list-style-type: none"> <li>適切なサービス提供については、新型コロナウイルス感染症の影響により、地域交流を中心に主催事業が一部未実施となったものの、高齢者の介護予防に資する講座の開催や生活相談に取組んでおり、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。</li> <li>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から出た意見について、定期的な職員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、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。</li> <li>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。</li> <li>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られており、令和2年度は利用者の意見から、アルコールの自動噴射設備を整える等、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、適切に対応している。</li> <li>利用者意見への積極的な対応について、運営委員会等の関係者との情報共有を図りつつ、必要に応じて苦情解決実施要綱に基づき第三者委員から聞き取りを行うなど、苦情解決体制を構築しており、設備をより利用しやすいよう配慮するなど、利用者意見を反映した施設運営に努めている。</li> </ul>					
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"> <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、定期的に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	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
(評価の理由) <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>連絡・連携体制の充実について、職員間や所管課と定期又は随時に会議等を行うことで、連携を密に取り合うことができおり、特段問題も発生していない。</li> <li>担当者のスキルアップについては、市社協のメンタルヘルスに係る研修を動画視聴で行うとともに、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、いこいの家をより良く活用するための意見交換、職場内での情報共有によるスキルアップを図っている。</li> <li>安全・安心への取組について、避難訓練を実施しているほか、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、定期的に水質調査を実施し感染症予防を徹底するとともに、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。</li> <li>コンプライアンスについては、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。個人情報の保護については、川崎市個人情報保護条例及び個人情報保護規定に基づき、利用者への同意、施錠できるキャビネットでの保管など、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ており、施設の安全性や快適性を向上させるための修繕等を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、清潔な環境を維持するとともに、入浴事業に関しては、定期的に水質検査を行うなど衛生管理に取組んでいる。</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「いこ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	59	評価ランク	D
-------	----	-------	---

#### 5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

地域交流事業を始めとした主催事業については、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から中止したのも多かったが、市内の感染状況を踏まえながら各種事業を実施しており、介護予防の取組や入浴事業、生活相談の実施、利用者への積極的な声掛けによる心身への配慮等に取組んでいる。新型コロナウイルス感染症の拡大により、当初計画していた通りの事業実施は困難な年であったが、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ているが、令和2年度事業費が指定管理料の範囲を超えて執行され、収支がマイナスとなっており、総合評価の結果から、改善が必要であると認められる。

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

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、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。なお、事業執行に際しては、令和2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。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。また、計画に基づく適正な支出を行うとともに、経費縮減に取組むこと。