

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4グループ老人いこいの家	評価対象年度	平成30年度
事業者名	・事業者名 社会福祉法人 川崎市高津区社会福祉協議会 ・代表者名 会長 富田 誠 ・住 所 川崎市高津区溝口1-6-10 てくのかわさき	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	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	91,350人(個人 39,922人、団体 51,428人) 3,140人(321回) 5,677人(420回) 3,949人(61回)
収支実績	○収入 (内訳) 委託料  ●支出 (内訳) 人件費 事務費 事業費  ◎収支差引額	44,588,943円 44,588,943円  42,281,417円 32,485,734円 7,615,737円 2,179,946円  2,307,526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ており、利用者への積極的な声掛けを行い、いつもと違うサインを見つけた場合には、速やかに地域包括支援センターに繋げる等、高齢者の心身に配慮しているほか、こども文化センターや保育園、小学校との交流や、地区社協が実施する一人暮らし高齢者の会食会など、積極的に地域交流及び世代間交流の機会を設ける等、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	4	3.2
	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)	<p>・高齢者の心身への配慮については、管理人の積極的な声掛けを通じて利用者の心身状態の確認を行い、物忘れや利用回数の減少など心配な利用者を見出した際は、速やかに地域包括支援センターに繋ぐなどの配慮がなされている。入浴に際しては、入浴前の血圧測定や原則2名以上で入浴することを促す等、利用者の心身に配慮した取組みを実施したことで、入浴に係わる事故等は発生しなかった。</p> <p>・地域に根ざした施設として、高齢者のニーズや生活課題の把握し運営に反映する等、地域性に応じた事業運営に努めている。また、いこいの家まつり棟について、運営委員会等で積極的に企画・検討がなされており、作品展などを催すことにより、地域住民のコミュニティ形成に寄与している。さらに、地域福祉活動の拠点として、地域の保育園児や小中学生との交流を図るレクリエーションの回数を増やし、参加者が昨年度と比べ1.2倍増となる等、積極的に地域交流が図られている。</p> <p>・介護予防に資する取組については、いこい元気広場の実施会場として環境を整え、虚弱な高齢者の利用を拡大するためのミニデイ事業やマッサージ健康教室事業を行っており、また、誰でも気軽に参加できる「ぶらっと体操広場」や虚弱な方でも参加できる「ふんわり体操」を末老人いこいの家で開催するなど、多くの利用者を集めている他、ぶらっと体操広場では2020東京オリンピック音頭のDVDを活用する等の工夫が図られている。</p> <p>・団塊世代の利用促進については、ホームページへの掲載や町会に回覧依頼するなどの広報活動を行い、高津老人福祉・地域交流センターや高津区役所地域みまもり支援センター等と連携し周知に努めたほか、利用者のニーズについて情報収集し、「太極拳」や「切り絵」等の新たなサークル活動の旗揚げに繋げる等、団塊の世代を含めた新規利用者がいこいの家を利用するきっかけ作りに取り組んでいる。</p> <p>・生活相談の取組については、高齢者見守りネットワークに参加し、日々利用者に積極的に声掛けを行い、生活相談を受けるとともに、異変に気付いたときは地域包括支援センターに繋げるなど、支援体制を構築している。</p>			
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)	<p>・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、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。</p> <p>・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。</p>			

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
	<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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いる。また、積極的な地域交流や当初計画より多くの講座やレクリエーションの開催や、「ぶらっと体操広場」や「ふんわり体操広場」の開催など、利用者のニーズを施設運営に反映させるとともに、こども文化センターと連携したモデル事業を実施や、近隣小中学生との多世代交流を促進させる取組を行い、利用者数が増加している。</li> <li>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。</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は、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。</li> <li>利用者の意見への対応については、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情報共有を図るなど、適切な対応が図られている。</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	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	4	3.2
	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	4	3.2
	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
	<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設の管理については、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た。</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メールによるやり取りで迅速に情報を共有したほか、日報を電子化する等、連絡・連携を密に図った。</li> <li>担当者のスキルアップについては、「普通救命講習会の受講について」や「紙パンツ等の汚物処理について」等の研修会や講習会を開催したほか、参加した管理人が他の管理人に伝達講習を行う等、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、法令で定める実施回数以上の避難訓練、防災訓練を実施している館があり、利用者の緊急連絡先記録簿を作成するなど、緊急連絡網、緊急災害時マニュアルを整備し、安全管理体制を確立している。</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。</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	4	3.2
	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	5	4
	<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する等、施設の安全性や快適性を向上させるための修繕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、速やかな修繕を行うなど、適切な管理が行われた。</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した。また、未長においては園芸に関心のある地域住民と利用者によるグループを結成し、植栽や庭の整備に努め、他の利用者から喜ばれるなど景観の向上にもつながっている。</li> </ul>				

#### 4. 総合評価

評価点合計	70.8	評価ランク	B
-------	------	-------	---

#### 5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

平成30年度の川崎市第4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。また、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。総合評価の結果から、優れていると認められる。

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、レクリエーションなどを積極的に企画・実施し利用者数が増加していること、地域の保育園児や小学生との地域交流が積極的に図られていること、虚弱な高齢者の利用を拡大するためのミニデイ事業の実施や「ぶらっと体操広場」「ふんわり体操広場」の開催等、介護予防に資する取組が行われていることが評価できる。

また、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・安心への取組が積極的に行われていることが評価できる。

さらに、施設・設備の保守管理が適切に実施されており、外構の植栽管理の一部は、地域住民と連携して行われていることが評価できる。

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

令和元年度から新たな指定管理期間となり、指定管理者もこれまでの高津区社会福祉協議会単独から川崎市社会福祉協議会とのグループ団体となったことから、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をすること。

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、近隣施設等と連携しながら地域交流の推進を図るとともに、グルーピングの特性を活かしながらより効果的・効率的な施設運営を行うこと。