

1. 基本事項

2. 事業実績

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	2	1.6
	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、日々の会話等のコミュニケーション及び調整担当職員による定期的な館内巡回、健康カードの活用による心身状態の確認を実施している。また、緊急連絡先記録簿の記載欄に関係機関記載欄を設けることで、迅速に連絡が取れるよう対策を行うなど工夫を行っている。				
	【地域交流の推進】 ・いこいの家まつり、Nintendo Switchを活用した多世代交流会、将棋交流会、ユニバーサルスポーツ（フライングディスク、ポッチャ）、併設保育園との交流会を多数実施している。実施にあたっては、各いこいの家の地域の特色に併せて実施するなど工夫しながらプログラムを企画することで、行事参加者が大きく増加していることは評価できる（前年度比約1800名増）。 ・全館でポッチャ事業に取り組み、保育園や老人福祉センター等関係機関と連携し、ポッチャの楽しみ方等をレクチャーする交流会を多く行ったことで、参加者が前年度比約800名増となった。 ・地域包括支援センターの介護に関する出張講座や、市の地域安全推進課による防犯講話や相談コーナーを企画し、広く参加を呼びかけることにより地域交流につながる取組を実施している。				
	【介護予防の取組】 ・介護予防に資する取組については、いこい元気広場事業や公園体操への会場提供、虚弱な高齢者の利用を拡大するためのミニデイサービスやマッサージ健康教室事業を実施するほか、地域包括支援センターと連携した介護に関する出張講座を実施するなど、介護予防に資する取組を実施している。				

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	4	3.2
	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
サービス向上及び業務改善	(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。 ・物品等を購入する際はより多くの見積書を取得するなど、経費削減の取組を実施し、経費を約5%削減できたとともに、削減分については、施設運営や利用者ニーズに沿った物品等を新たに購入し、サービス向上に努めている。 【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。				
	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	4	8
	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	4	4
	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	3	3
	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
組織管理体制	(評価の理由) 【適切なサービス提供】 ・適切なサービス提供については、ポッチャやユニバーサルスーツなど、新規事業や教養講座に取り組むとともに、こども文化センター等との交流による地域交流事業を実施するほか、高齢者の介護予防に資する講座や生活相談を実施しており、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。 ・地域交流事業としてポッチャ事業や、こども文化センターや関係機関との行事を多く実施し、施設を知っていただく機会を増やすとともに、各種情報を入手しやすくする取組を行うなど工夫した結果、年間利用者数が市内トップの伸び率であったことは評価できる(前年度比約11%増)。 【業務改善によるサービス向上】 ・業務改善によるサービス向上について、セルフモニタリングによる自己評価のほか、施設運営にあたっての課題や利用者からの意見について、定期的な会議で情報共有を図りつつ、実現可能なものについては改善を図ることで、業務改善によるサービスの向上・利用者獲得に努めている。 ・熱中症警戒アラートについて、利用者のスマートフォンに設定するよう呼びかけを行うことで、利用者は講座等の中止を施設へ問い合わせることなく、判断可能となり、講座の中止に関する問い合わせが激減し、デジタルを活用した業務改善を行っていることは評価できる。 【利用者ニーズ把握・反映】 ・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意見箱の設置等、利用者ニーズを把握する体制を整えており、管理人が日常的に聞き取りを行い、ニーズを把握しつつ、利用者意見を取り入れることで、利用者に沿った備品購入を行うなど、利用者からの意見・要望を施設の管理運営に反映させている。 ・昨今高齢者を狙ったバイト犯罪が横行し、利用者から高い関心があることから、市の地域安全推進課と連携し、高津いこいの家で警察OBによる出張防犯講座および相談コーナーを設け、利用者に役立つ情報提供を実施した。 【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。				
	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	4	3.2
	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(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、常時2名体制で勤務できるよう管理人と臨時職員によるローテーションで勤務することで、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、職員間や所管課と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。 ・いきいきセンターとの連携によるポッチャ大会の開催や、地域包括支援センターと連携した定期的な体操や健康教室の実施、区役所地域支援課の管理栄養士との連携による料理教室など、関係機関と密に連携するとともに、健康カードに居宅介護支援事務所や地域包括支援センターの担当者名記載欄を追加することで、速やかに連携を可能となるなど、積極的に連携している。 ・地域包括支援センターによる介護に関する出張講座を開催するとともに、一部施設では、地域包括支援センター関係者の顔写真とともにプロフィールを掲示することで利用者にとって地域包括支援センターが身近な存在となるよう特色ある連携を行っている。 【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、管理人研修や情報セキュリティ研修、熱中症予防研修の他、各いこいの家の改善事例に関する研修やグループウェアの研修を行うことにより効率化や管理人の資質向上が図られている。 ・管理人研修の一環として「認知症サポーター養成講座」を実施し、認知症について理解を深め、支援が必要な利用者への対応向上に関する特色ある取組を実施している。 【安全・安心への取組】 ・安全・安心への取組について、各館での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、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。 ・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。 ・他箇所が発生した個人情報漏洩事案に基づくマニュアルが整備されている。 ・業務日誌・点検記録・修繕履歴等の管理記録についても適切に整備・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) 【施設保守管理・利用環境】 ・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や所管課との情報共有等を行っている。 ・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ついては、速やかに買い替えるなど、適切に管理が行われた。 ・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、入浴事業に関しては、定期的に水質検査を行うなど衛生管理に取り組んでいる。 【外構・植栽管理】 ・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。 ・末長いこいの家では、管理人と地域ボランティアが協力し、季節ごとの花を植えるなどの活動をしており、利用者が風景を楽しめるよう、庭を整備することで美観の向上につながっている。				

4. 総合評価

評価点合計	65.8	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4グループ老人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。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、レクリエーションなどを積極的に企画・実施し利用者数が市内トップの増加率であったこと、地域のこども文化センター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フレイル予防講座の開催や介護に関する講座など、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、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、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うこと。

・市内全区で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民的共有、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。

・令和7年度の実施状況を踏まえ、デジタル化の進展等社会状況の変化を踏まえた取組について、各館1回以上のスマートフォン等に関する講座や相談会等を確実に実施し、充実させること。