

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	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高齢者在宅サービス課

2. 事業実績

利用実績	(1)利用者数 32,232人 (個人12,075人、団体20,157人) (2)入浴者数 692人 (124回) (3)教養の向上に関する事業 3,641人 (373回) (4)レクリエーションに関する事業 46人 (9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 43,953,523円 (内訳) 指定管理料 43,953,523円 (内訳) 事業収入 0円 ●支出 43,742,779円 (内訳) 人件費 32,544,013円 (内訳) 事業費 1,856,281円 (内訳) 事務費 9,342,485円 ◎収支差引額 210,744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、高津区高齢者見守りネットワークによる関係機関との連携により、地域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、こども文化センターとの交流事業や、小・中学生との交流を図るなど、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、利用者一人ひとりへの声掛けや会話等のコミュニケーション及び定期的な館内巡回による心身状態の確認や、熱中症や脱水症、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など、心身のきめ細やかな配慮がなされている。また、入浴に際しては、事故防止のため、事前の血圧測定と脈拍確認を行うとともに、利用者が一人で入浴する場合には、管理人がこまめに声掛けを行うなど、心身に配慮した取組を行っている。また、緊急時の応急処置が適切に行えるよう、研修等による救急法等の知識・技術の習熟を予定するなど、次年度への改善に取り組んでいる。 ・新型コロナウイルス感染症の影響による、いこいの家まつりの中止等、事業の一部縮小はあったが、地域に根ざした施設として、感染症拡大防止に留意しつつ、ふれあい会食会やミニデイケアのほか、こども文化センターとの交流事業や小・中学生との交流である慰問活動をリモート形式で行う等、工夫しつつ、地域交流を目的としたプログラムを企画・実施している。また、次年度以降の一人暮らしの利用者等の外出機会確保に向けて、事業内容を検討している。 ・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の環境を整え、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実施しているほか、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」を末長・子母口老人いこいの家で開催する等、介護予防に資する取組を実施している。また、健康十訓をまとめた「おたっしや10のトライ」や健康体操の周知、普及に向けた活動を継続することによる介護予防事業の充実に努めている。 ・施設の利用促進については、ホームページへの掲載や広報物の配布等の広報活動を行ったほか、高津老人福祉・地域交流センターや高津区役所地域ままもり支援センター等と連携し周知に努めるなど、施設の利用促進に資する取組を実施している。また、感染症対策防止に配慮しつつ、利用回数・利用頻度の制限等について検討するなど、次年度以降の改善に取り組んでいる。 ・生活相談の取組については、「高津区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、必要に応じて、地域包括支援センター等の関係機関と連携する等、支援体制を構築している。また、職員の高質向上のための研修を予定するなど、次年度以降の事業改善に取り組んでいる。					

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	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) <ul style="list-style-type: none"> 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とともに、省エネに努める等、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"> 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、こども文化センターとの交流事業を継続するほか、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。 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による自己評価を実施するほか、施設運営の課題や利用者の意見について、区社会福祉協議会、管理人、利用者での協議の場を設け、検討し、実現可能なものについては速やかに実行するよう努めており、必要に応じて、運営委員会、市社会福祉協議会、所管課等と連携しつつ、業務改善によるサービスの向上に努めている。 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は、利用者満足度調査の実施や館内に意見箱を設置することで、ニーズを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おり、トイレや給排水管の修繕を行う等、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。 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。 				
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"> 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)。 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
	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"> 施設の管理については、管理人3名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。 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ている。特段問題も発生していない。 担当者のスキルアップについては、AEDの使用法やクレーム対応等に係る研修会を管理人全員が複数回に分かれて受講しており、管理人の資質向上が図られている。また、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。 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。 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、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。 				

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	4	3.2
(評価の理由) ・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、必要に応じて所管課に確認しつつ、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。 ・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。 ・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。 ・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、末長いこいの家においては、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、「みんなの庭」として整備しており、季節ごとの花を植える等の活動を通じて、景観の向上につながっている。					

4. 総合評価

評価点合計	60.8	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

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ものも多かったが、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のほか、こども文化センターや小中学生との交流事業を実施することで多世代交流に取組んでいる。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。総合評価の結果から、適正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やすくなるよう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。