

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5グループ老人いこいの家	評価対象年度	平成27年度
事業者名	・事業者名 特定非営利活動法人 有馬まちづくり サポートセンター カンアオイ ・代表者名 理事長 中平 龍二郎 ・住 所 川崎市宮前区東有馬2-5-21	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 62,636人(個人 12,611人、団体 50,025人) (2)入浴者数 1,336人(246回) (3)教養の向上に関する事業 7,189人(559回) (4)レクリエーションに関する事業 1,479人(28回)
収支実績	○収入 29,651,663円 (内訳) ・委託料 29,651,663円 ●支出(決算額) 27,628,745円 (内訳) ・人件費 22,005,390円 ・事務費 3,217,090円 ・事業費 2,406,265円 ◎収支差引額 2,022,918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、積極的な場所の提供を通じて、自主サークルの活動を支援することで、地域における高齢者の交流を図った。また、いこいの家まつりを開催し、作品展や活動発表を行い、地域の小学生の手話コースと利用者の手話ダンスグループの共演を図ることにより、利用者の意欲の向上と地域との交流に資するよう工夫した。さらに、地域福祉活動の拠点として、個人利用者を対象としたイベントを行ったり、ミニデイ事業・食事会・会食会・すこやか活動事業に対し、積極的な場の提供や支援を行った。

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	3	2.4
	生活相談の取組	生活相談の取組を実施したか	4	3	2.4
	(評価の理由)	・高齢者の心身への配慮については、管理人の日常的な声掛けを通じて利用者の心身状態の確認を行い、必要に応じて注意喚起を行うことにより、心身への配慮がなされている。また、水分補給や熱中症対策として麦茶や冷水を常備したり、入浴に際しては、原則2名以上で入浴することを促すなど、利用者の心身に配慮した取組を行っている。 ・地域に根ざした施設として、地域性に配慮した事業運営を実施し、いこいの家事業を広報することで、いこいの家を利用していない方々に参加してもらえるような取組を行っている。いこいの家まつりについて、運営委員会等で積極的に企画・検討がなされ作品展等を催していたり、地域包括支援センターとの協働事業として、「健康体操」「認知症サポート講座」を開催するなど、地域住民のコミュニティ形成に寄与している。また、合築先のこども文化センターとともに、菜園づくりや管理を実施し、収穫物で双方の運営委員も参加した食事会を行ったり、いこいの家まつりに子供達が参加するなど、世代間交流を図った。 ・介護予防に資する取組について、いこいの元気広場事業に関わる場の提供、虚弱な高齢者の利用を拡大するためのミニデイ事業を行うなど、介護予防に資する取組を行っている。 ・団塊世代の利用促進について、町内回覧などを通じて広く参加を呼びかけるなどして、団塊の世代が参加しやすい環境を整えている。 ・生活相談の取組について、日々利用者や接するなかで生活に関する相談を聞き取ったり、地域包括支援センターと情報交換等の連携を行うなど、支援体制を構築した。			
収支計画・実績	効率的・効果的な運営	計画に基づく適正な支出が行われているか。また、経費縮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)	・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、軽易な清掃や修繕は管理人が対応し、ごみの持ち帰りを呼びかけるなど、経費縮減に努めている。 ・適切な会計処理については、帳簿等の関係資料を整備しており、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	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	4	4
	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
	(評価の理由)	・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、利用者のニーズを施設運営に反映させることにより、サービスの利用促進に向けた取組を行っている。また、当初計画より多くの講座やレクリエーションを開催し、利用者のニーズを施設運営に反映させることにより、利用者数が前年より増加しており、サービスの利用促進に向けた取組を行っている。 ・業務改善によるサービスの向上については、職員会議で本部職員による研修や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っている。 ・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、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っている。さらに、全館で利用者懇談会を実施しており、積極的に利用者ニーズを把握する取組を行っている。また、把握した利用者ニーズに対応するため、運営委員会と協議して対応するなど、事業運営に反映させるよう努めている。 ・利用者の意見への対応について、全ての意見及び対処方法等について職員会議やリーダー会議の場で共有するよう努めており、苦情解決体制を整えている。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の情報共有を図るなど、適切な対応が図られている。			

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	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	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	4	3.2
	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、管理者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本部職員の間で、随時連絡を取り合うなどして、連携を密に行った。また、月1回程度管理人と本部職員で職員会議を開催したり、各館の管理人のリーダーと本部職員でリーダー会議を開催し、情報共有等を図った。</li> <li>・担当者のスキルアップについては、各館で月1回程度、管理人と本部職員で職員会議を開催し、教育・研修を行うなど、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のカードを作成するなど、緊急連絡網を整備し、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、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、市の個人情報保護条例や、指定管理者の規定及び施行細則に基づき、職員に個人情報の取扱いに関する指導と教育を行っており、個人情報に関するものについて、適切に管理保管を行っている。</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	4	3.2
	<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した。さらに、施設の安全性や快適性を向上させるため、放送設備修繕工事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。</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、適切に管理が行われた。</li> </ul>				

#### 4. 総合評価

評価点合計	69.4	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

<p>平成27年度の川崎市第5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おり、総合評価の結果から、適正であると認められる。</p> <p>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、地域包括支援センターとの協働事業としてイベントを開催したり、合業先のこども文化センターとともに菜園づくりや管理を実施するなど、地域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ミニデイ事業を実施し、介護予防に資する取組を行っていることが評価できる。</p> <p>また、適切なサービスの提供が積極的に行われていること、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、連絡・連携が密に行われていることが評価できる。</p> <p>さらに、安全・安心への取組が積極的に行われていること、施設・設備の保守管理が適切に実施されており、外構の植栽管理が適切に行われていたことが評価できる。</p>
--

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<p>今後とも、高齢者の心身に配慮しながら、社会資源を活用するなど一層のサービス向上に努めるとともに、利用者が高齢者であるため、引き続き、積極的な声掛けや講座・行事の実施を通じて、生活支援・介護予防の拠点としての機能の充実に努めること。</p> <p>また、地域包括ケアシステムの構築の中で、より一層、地域に根ざした施設として、こども文化センターとの連携モデル事業など多世代交流事業の積極的な実施や地域交流の推進、介護予防に資する取組の推進を行うとともに、団塊世代の利用の促進を行い、グループの特性を活かしつつ、魅力ある施設運営に努め、利用者の増加を図ること。</p>
--