

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	令和元年度
事業者名	・事業者名 川崎市・宮前区社会福祉協議会 ・代表者名 (代表法人)社会福祉法人川崎市社会福祉協議会 会長 佐藤 忠次 ・住 所 川崎市中原区上小田中6-22-5	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～平成36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	60,846人 (個人15,952人、団体44,894人) 1,059人 (208回) 833人 (15回) 2,885人 (53回)
収支実績	○収入 (内訳) 指定管理料 事業収入 ●支出 (内訳) 人件費 事業費 事務費 ◎収支差引額	31,801,573円 31,657,139円 144,434円 30,203,604円 23,719,576円 1,496,028円 4,988,000円 1,597,969円
サービス向上の取組	地域包括ケアシステムにおける地域交流、介護予防の拠点施設として、こども文化センターとの連携で昔遊びや囲碁、将棋を子どもたちに教える交流事業や、工夫を凝らした講座・行事を積極的に実施しているほか、高齢者の介護予防に資する取組として、虚弱な高齢者にとってのいこいの家を5つの場として位置づけ、各種講座などを実施している。また、高齢者に対する教養の向上、レクリエーション及び健康の増進のための便宜の供与の充実など、利用者の生きがいづくりに寄与する地域の福祉施設としてのサービス向上に取り組んでいる。	

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、利用者に積極的に挨拶・声掛けし、体調の変化などに留意したほか、急に来館しなかった方についてもその旨民生委員に情報提供しており、その他、水分補給や熱中症対策として麦茶や冷水の常備や、熱中症予防や新型コロナウイルスの感染予防について注意喚起するなど、利用者の心身に配慮した取組みを行っている。 ・地域に根ざした施設として、ふれあい会食会やミニデイ、認知症カフェなどを開催したほか、こども文化センターとの連携で昔遊びや囲碁、将棋を子どもたちに教える事業を実施するなど、地域交流を目的としたプログラムを積極的に企画・実施できている。 ・介護予防に資する取組としては、虚弱な高齢者にとってのいこいの家を、「健康やいきがいづくりの場」、「仲間づくりと相互の助け合い、支え合いの場」、「地域社会への参加及び同世代・多世代と交流する場」、「利用者一人ひとりが健康でいきいきと生活するための介護予防の場」、「健康寿命の場」と位置づけ、各種講座を実施するなど、介護予防に資する取組みを実施している。 ・施設の利用促進について、各種媒体による広報活動を行ったほか、地域包括支援センターと共催で講座を開催するなど、施設の利用促進に資する取組みを実施している。 ・生活相談の取組について、日々の利用者との会話や相談から異変を感じた場合には、地域包括支援センターへ繋げるなど、支援体制を構築している。				
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。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) ・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、指定管理料の範囲を超えて執行されている。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) ・適切なサービス提供については、概ね実施計画に基づく運営がなされており、地域包括システムにおける地域交流や介護予防のための拠点施設として、適切な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、施設運営にあたっての課題把握及び解決策の検討、実施をしているほか、課題や利用者から出た意見について、毎朝のミーティングや職員会議で職員間での情報共有を図り、実現可能なものについては速やかに実行するなど、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、利用者満足度調査の実施や意見箱を設置する等、利用者のニーズを把握する体制を整えているほか、管理者が日常的に聞き取りを行っており、対応可能なものについては速やかに実施している。また、把握した利用者ニーズに対応するため、運営委員会で協議し対応するなど、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) ・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ている。 ・連絡・連携体制については、日報・月報を通して、利用状況などの情報共有を図っているほか、毎月、老人福祉センター職員が各いこいの家を回っており、老人福祉センターとも情報共有が図られている。 ・担当者のスキルアップについては、指定管理初年度であることから、新任研修を開催したほか、指定管理者変更後も継続して従事している管理人が新任の管理人を適宜サポートするなど、業務管理や安全管理の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、いこいの家をよりよく活用するための意見交換により、さらなるスキルアップが図られている。 ・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、緊急連絡網を整備し、安全管理体制を確立している。 ・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、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。					

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) ・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修理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。 ・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、清潔な環境を維持した。 ・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。					

4. 総合評価

評価点合計	60	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

令和元年度は、第4期指定期間の1年目であり、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・運営ができています。また、今年度は子ども文化センターとの連携で昔遊びや囲碁、将棋を子どもたちに教える事業を実施するなど、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、総合評価の結果から、適正であると認められる。

さらに、台風15・19号や新型コロナウイルス感染症等に対しては、川崎市社会福祉協議会とのグループ団体となった強みを活かし、区をまたいだ情報共有や共通の対応等はオール川崎市社協として指定管理業務を行う強みとして発揮されたことは評価できる。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

令和2年度から川崎市社会福祉協議会に法人統合されたことから、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のための施策を推進すること。

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。

なお、事業執行に際しては、令和元年度に引き続き、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。