

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3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 浮岳 堯仁 ・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)レクリエーション等に関する事業	30,821人(個人8,881人、団体21,940人) 561人(回) 948人(71回) 534人(54回)
収支実績	○収入 (内訳) 指定管理料 事業収入等 ●支出 (内訳) 人件費 事務費 事業費 その他 ◎収支差引額	32,604,499円 32,447,573円 156,926円 31,200,300円 24,831,232円 4,632,418円 1,708,650円 28,000円 1,404,199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、地域の連絡会に参加し、地域課題を共有するなど、関係機関との連携を密にすることで、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連携して、事業を開催するなど、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。	5	3	3
	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。	5	3	3
	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。	5	3	3
	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。	5	3	3
	適切な臨機の対応	通常の施設運営に影響をきたす事由が発生した際に、適切に対応し事業を実施しているか。	4	4	3.2
	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、利用者への積極的な挨拶・声掛けにより、体調の変化などに留意したほか、必要に応じて注意喚起を行いつつ、特に気にかかった利用者がいた場合には、状況に応じて、地域包括支援センター等に相談しつつ対応している。また、入浴については、新型コロナウイルスの感染予防のため、10分毎にスタッフが安全確認を行っており、利用者の心身に配慮した取組を行っている。また、いこいの家までの移動手段の構築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。 ・新型コロナウイルス感染症の拡大の影響はあったが、地域に根ざした施設として、こども文化センターと屋外での交流事業を実施するほか、七夕やポッチャを通じて、世代間交流に取り組んでおり、感染症拡大防止に留意しつつ、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、鷺ヶ峰いこいの家が所属する連絡会を通じて、子育て世代との交流事業を予定するなど、次年度の事業充実に取り組んでいる。 ・介護予防に資する取組としては、感染症対策に留意しつつ、ラジオ体操教室やゆっくり歩こう会等の各種講座を実施するほか、いこい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、マッサージ健康教室事業等、介護予防に資する取組を実施している。 ・施設の利用促進については、講座の広報チラシやホームページ等の各種媒体による広報活動を行っており、町内会の掲示板や回覧板の活用のほか、鷺ヶ峰いこいの家では、地域の自治会や施設で構成される連絡会に参加していることを活かし、広報活動を行うなど、施設の利用促進に資する取組を実施している。また、白幡台いこいの家では、e-sportsの団体立ち上について、検討するなど、新たな利用者確保に向けて取り組んでいる。 ・通常の施設運営に影響をきたす事由が発生した際の対応としては、新型コロナウイルス感染症の対策としての十分な換気や毎日の消毒作業のほか、利用者への注意喚起を徹底するなど、感染症対策を講じつつ、講座等の各種事業について、概ね中止することなく実施することができており、クラスターも発生していない。 ・生活相談の取組について、日々の利用者への声掛け、会話から様々な相談に対応しており、必要に応じて、区役所や地域包括支援センター等の関係機関と連携することで、課題の早期解決を支援している。また、研修による職員資質の向上を図ることなど、次年度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。 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、大人数が集まるいこいの家まつりは中止となったものの、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いるほか、アクリル板の設置や駒の洗浄をすることで、囲碁・将棋等の利用を継続するとともに、黙食による昼食スペースを設けるなど、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、運営委員会等で情報共有・協議し、実現可能なものについては改善を図っており、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、管理人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対応している。また、把握した利用者ニーズに対応するため、運営委員会等で協議し改善を図っており、事業運営に反映するよう努めている。 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	4	3.2
	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	4	3.2
	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
	個人情報等の適切な管理及び法令遵守	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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
(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名体制のローテーション勤務とすることで、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、担当職員間で定期又は随時に会議等を行うことで、連携を密に取り合うことができ、特段問題も発生していない。また、鷲ヶ峰いこいの家では近隣の自治会、福祉施設、学校、医療機関で構成される「稗原ゆーず連絡会」に所属し、定期的な連絡会により、いこいの家事業の周知を図るとともに、地域の福祉課題を共有するなど、地域の関係機関と独自の連絡体制を構築しており、自治会間の連携強化や、若い世代の参加、ボランティア育成等、地域の連携体制強化に取り組んでいる。 担当者のスキルアップについては、各区の事業担当者の合同会議や意見交換、職場内での情報共有のほか、ハラスメント・接遇・スマートフォンについての研修を管理人全員が受講しており、接遇の研修後には、いこいの家の利用者対応のあり方について意見交換を行い共有するなど、研修効果を高める取組が行われており、積極的に管理人の資質向上が図られていると評価できる。 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。 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く利用者への同意や施錠できるキャビネットでの保管など、適切な運用がなされており、就業規則による在職中、退職後の守秘義務についても徹底されている。また、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快適な利用環境の維持	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	4	4	3.2
	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
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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ほか、一部の備品や設備は、地域のDIY団体の協力を得ることで、いこいの家で修繕やメンテナンスを行うなど、地域資源を活用することで、施設の安全性や快適性を向上させるための修繕等を積極的に行っており、暖房便座設置にあたっては、電気配線を除く設置作業を職員が実施するなど、経費縮減にも努めている。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も、速やかに買い替えるなど、適切に管理が行われた。また、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、定期的な水質検査を行うなど衛生管理に取り組んでいる。 ・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、適切に管理が行われた。 					

4. 総合評価

評価点合計	63.2	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>新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から利用者数の制限等は継続しているが、市内の感染状況を踏まえた感染症対策を講じつつ、健康増進に関する講座等の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など、多世代交流に取り組んでいる。コロナ渦においても、様々な対策や工夫をすることで、クラスターを起こさずに、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。</p>
--

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<p>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。なお、事業執行に際しては、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。</p>
