

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6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 27,002人(個人77,772人、団体19,230人) (2)入浴者数 400人(121回) (3)教養の向上に関する事業 69人(13回) (4)レクリエーションに関する事業 330人(16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 43,793,928円 (内訳) 指定管理料 43,793,928円 事業収入 0円 ●支出 42,697,977円 (内訳) 人件費 32,902,863円 事業費 561,599円 事務費 9,233,515円 ◎収支差引額 1,095,951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の交流事業を行うなど、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)				
	<p>・高齢者の心身への配慮については、管理者が日常的に健康観察や声かけを行うとともに、熱中症や新型コロナウイルス等の疾病予防の注意喚起特を積極的に行っており、認知症などの疑いや心配のある利用者を発見した際は、地域みまもり支援センターや地域包括支援センターに連絡し情報共有を行うなど配慮に努めた。また、入浴に際しては、事故防止のため事前の血圧測定を呼び掛け数値が高い場合は入浴を控えるよう理解を求め、水分補給を促すなど、利用者の心身に配慮した取組を行っている。また、感染症対策に積極的でない利用者についても、丁寧な説明等により、感染予防の理解を得るよう、継続して取組んでる。</p> <p>・地域交流の推進については、人数制限を行いながら老人クラブや地区民生委員協議会、町内会・自治会への活動場所を提供するとともに、こども文化センターとの多世代交流は、映像鑑賞や作品展示など対面とならない方法を検討し工夫しながら実施した。また、区役所や地域包括支援センターと連携し今年度新たに1館追加し区内5館で「ふくし寄合処たま」を月1回開催するなど、地域に根ざした施設として管理運営を行っている。また、感染状況に応じて、事業の内容、実施方法を柔軟にできるよう検討するなど、次年度の交流事業の充実に努めている。</p> <p>・介護予防に資する取組について、いこい元気広場事業やマッサージ健康教室に関わる場の提供及び初回利用者への声掛けを積極的に行うとともに、地域包括支援センターの協力のもと、介護予防体操を実施し利用者の自助意識の醸成を図るなど、介護予防に資する取組を実施している。また、講師の確保について、地域包括支援センター、学校のサークル、NPO等の地域資源の活用方を検討しており、次年度の事業改善に取組んでいる。</p> <p>・施設の利用促進については、各館へのチラシ配架及びホームページへの掲載しているほか、個人利用でも気軽に来館できる「健康うた広場」の開催、また高齢者が関心のある終活に関するテーマで公開講座を開催することで新たな利用者の確保へとつなげた。また、区役所や地区社会福祉協議会、民生委員児童委員協議会等と連携した広報を検討するなど、次年度以降の施設利用促進に取組んでいる。</p> <p>・生活相談の取組について、管理者が日々利用者として接するなかで生活に関する相談を聞き取り、支援が必要と思われる場合は区役所や地域包括支援センター等につなげるなど、相談者の支援に努め、相談があった際には随時生活相談記録様式を作成し、職員間で相談内容の把握や情報共有を図っている。また、地域みまもり支援センターや地域包括支援センターと連携しながら、いこいの家の利用者だけではなく誰でも気軽に相談できる「ふくし寄合処たま」を月1回開催しており、次年度に向けて、関係機関との更なる連携の強化に努めている。</p>				

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
<p>(評価の理由)</p> <p>・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。また、軽微な修繕は管理人が対応し、利用者に対して使用していない部屋の消灯、ごみの持帰りを呼びかけるなど管理経費削減の取組を行い、指定管理料の範囲内において適切に執行されている。</p> <p>・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。</p>					
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
<p>(評価の理由)</p> <p>・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で一部事業を縮小したものの、実施方法を工夫しながら概ね計画に基づく施設運営が図られている。また、高齢者の生きがいがづくりの場として、公平・平等な施設の貸し出し、虚弱な高齢者を対象として介護予防体操を実施するなど介護介護予防に資する取組等、充実したサービスの提供を行っている。</p> <p>・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り把握した問題・課題については法人事務局や運営委員会と協議し、改善に努めている。また、管理人研修会での事例検討等を通じて、管理人の更なる資質の向上に努めるなど業務改善につなげている。</p> <p>・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。</p> <p>・利用者ニーズの把握について、新型コロナウイルス感染症の影響で利用者懇談会は中止となったが、管理人の日常的な聞き取り、利用者満足度調査の実施や館内への意見箱の設置等により把握する体制を整えており、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ついては運営委員会に諮るとともに、運営委員会が開催できない施設については管理人と業務担当職員で情報共有し、管理人が可能な範囲で対応している。</p> <p>・利用者意見への対応については、苦情解決実施要綱に基づき、苦情解決体制を構築している。また、利用者からの苦情や意見に対して、運営委員会や管理人研修会などの関係者との情報共有を行うなど、改善に向け適切な対応が図られている。</p>					
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"> <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	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
<p>(評価の理由)</p> <p>・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によるローテーションで勤務し、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。</p> <p>・連絡・連携体制については、管理人同士や管理人と業務担当職員間での情報共有だけでなく、他グループの担当職員や所管課とも必要に応じて情報を共有している。</p> <p>・担当者のスキルアップについては、普通救命講習の受講や、管理人研修会を開催のほか、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。</p> <p>・安全・安心への取組については、防災訓練の実施や普通救命講習及び防火管理講習を開催し、緊急連絡網を整備するなど、安全管理体制を確立している。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し、利用者が単独で入浴する場合には、管理人が随時状況確認のための声掛け等の実施により入浴事故を防いでいる。</p> <p>・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、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。</p>					

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)					
<p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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、清潔環境の維持に努めているほか、入浴事業に関して定期的に水質検査を行うなど衛生環境に配慮している。また、利用者に対しても施設内を清潔に利用するよう周知している。</p> <p>・外構・植栽管理については、害虫駆除実施のほか、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」としてゴーヤを植えるとともに、水やり、追肥、枝の誘引を行うなど、適切に管理が行われている。また、南菅いこいの家では、敷地内への畑を活用し利用者が花や野菜を育てており、美観の向上につながっている。</p>					

#### 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との交流事業や地域の関係機関による連絡会を開催するなど、地域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おり、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所的な共有、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、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。