

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	38,569人(個人10,195人、団体28,374人) 139人(94回) 340人(54回) 1,561人(86回)
収支実績	○収入 (内訳) 指定管理料 (内訳) 事業収入 ●支出 (内訳) 人件費 (内訳) 事務費 (内訳) 事業費 ◎収支差引額	43,793,928円 43,793,928円 0円 43,282,953円 34,341,001円 8,455,289円 486,663円 510,975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。	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	4	3.2
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者の心身への配慮については、管理人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。 ・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、やプレゼント交換会等の地域交流を目的としたプログラムを積極的に企画・実施している。また、感染状況に応じて事業の内容、実施方法等を柔軟にできるように検討するなど、次年度の改善策が明確になっている。 ・介護予防に資する取組について、いこいの家の利用者自身に自身の健康を意識してもらうため、川崎市が実施する「いこい元気広場」や「マッサージ健康教室」を紹介し参加を促すとともに、新型コロナウイルス感染症の影響から引きこもりがちな高齢者が外出するきっかけ作りにもなるよう、公開講座「コグニサイズ」を実施し、利用者の健康寿命の延伸や介護予防を図るなど、介護予防に資するプログラムを積極的に企画・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策を検討しており、次年度の事業改善に取組んでいる。 ・施設の利用促進について、高齢者に関心のある終活をテーマとした講座や話題性のあるポッチャ教室を実施することで新たな利用者の確保へとつなげている。また、利用者アンケートをもとに次年度の講座内容の検討しているほか、他グループのいこいの家や老人福祉センターと合同のポッチャ教室を企画するなど改善策等が明確になっている。 ・通常の施設運営に影響をきたす事由が発生した際の事業の実施について、新型コロナウイルス感染症の流行下、講座やレクリエーション等の実施に当たり、管理人による館内消毒・定期的な換気を行い、新型コロナウイルス感染症の予防・拡大防止に務めるとともに、時間を短縮して実施するなど創意工夫がなされている。 ・生活相談の取組について、管理人が日々利用者や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、地域資源を活用することで、地域に開かれた相談事業を実施している。 					

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
<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、高齢者の生きがいづくりの場として、公平・平等な施設の貸し出しや高齢者に話題性がある終活に関する講座及びポッチャ教室の実施など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、利用者満足度調査を実施し利用者の意見の把握及び反映に努めており、利用者から満足度が声が挙がるなど、具体的な効果が表れている。</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、管理人の日常的な聞き取りや利用者満足度調査の実施、館内への意見箱の設置等、利用者のニーズを把握する取組や体制が整えられている。また、把握した利用者ニーズについては運営委員会に諮り、改善する体制がとられている。</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"> ・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
<p>(評価の理由)</p> <p>・適正な人員配置については、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AEDの使用方法について講習を受講するなど、緊急時に対応できるよう職員のスキルアップを図っている。また、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が行われている。</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>・個人情報等の適切な管理及び法令遵守については、日頃からいこいの家の運営に係わる関連法令を遵守するとともに、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、適切に運用している。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。</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	<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	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
<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、備品管理について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、速やかな修繕及び廃棄を行うなど、適切な管理が行われた。更に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。 ・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。 					

4. 総合評価

評価点合計	61.6	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

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ことで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、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。