

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	平成27年度
事業者名	・事業者名 社会福祉法人 川崎市多摩区社会福祉協議会 ・代表者名 会長 原田 知治 ・住所 川崎市多摩区登戸1763ライフガーデン 向ヶ丘2階	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 73,429人(個人 12,458人、団体 60,971人) (2)入浴者数 1,069人(202回) (3)教養の向上に関する事業 9,262人(556回) (4)レクリエーションに関する事業 1,928人(23回)
収支実績	○収入 45,009,531円 (内訳) ・委託料 45,009,531円 ●支出(決算額) 40,696,259円 (内訳) ・人件費 31,517,802円 ・事務費 7,282,091円 ・事業費 1,896,366円 ◎収支差引額 4,313,272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た。また、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とともに、地域における高齢者の交流の促進に加え、近隣の保育園・小学校との交流事業の実施や、大学生や看護学生の実習を受け入れるなど、異世代交流の機会を設けた。

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	4	3.2
	生活相談の取組	生活相談の取組を実施したか	4	4	3.2
	(評価の理由) ・高齢者の心身への配慮については、管理人による日常的な健康観察や声掛けを通じて利用者の心身状態の確認を行い、認知症などの疑いや心配のある利用者を発見した際は、区役所や地域包括支援センターに連絡するなど配慮に努めた。また、入浴に際しては、事故防止のため複数での利用を呼び掛けるとともに、血圧測定により平常時と異なる数値が出た場合は入浴を控えるよう理解を求めると、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、老人クラブや地区民生委員協議会、町内会・自治会などが活動場所として多く利用しているとともに、看護学校や大学生の活動実習についても積極的に受け入れている。また、いこいの家まつりととも文化センターまつりの同日開催や、近隣の小・中・大学生と利用者との交流を図るレクリエーションの実施など、地域交流や世代間交流について積極的に実施されており、地域住民のコミュニティの活性化に寄与している。 ・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、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っている。 ・団塊世代の利用促進については、興味を持ってもらえるようなテーマを設定の上、新たに公開講座を開催するとともに、いこいの家の情報をホームページ等で広報し、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、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ている。また、新たに生活相談記録様式を作成し、職員間での相談内容の把握や情報共有を図っている。				
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。	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おり、指定管理料の範囲内において適切に執行されている。 ・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	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	3	3
	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、計画に基づく施設運営が図られており、レクリエーション事業に関しては、当初計画よりも大きく上回る利用者が訪れ、利用者同士の交流や仲間づくりに寄与した。また、地域包括支援センターと連携し、認知症の方とその家族を対象とした講義を開催するなど、計画にはない事業にも積極的に取り組んでいる。 ・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り運営状況を自己評価し、事業の在り方等について定期的に点検し、把握した問題・課題について改善につなげるよう努めている。また、各いこいの家においては管理人業務マニュアルを作成の上、情報共有を行うことでより良い業務の在り方を学ぶなど業務改善につなげている。 ・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い、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可能な限り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、法人の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、問題の解決、改善に努めている。				

組織管理 体制		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
		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	3	2.4
	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	・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	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
	(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。また、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の間で、随時連絡を取り合うなどして、連携を密に行った。 ・担当者のスキルアップについては、管理人研修会に参加するなどして、業務管理や安全管理の向上が図られている。 ・安全・安心への取組については、防災訓練の実施や事例検討会を開催し、ヒヤリハットなど管理人で共通の認識を持つことに努めている。また、利用者の緊急連絡先のカードを作成するほか、緊急連絡網、緊急災害時マニュアルを整備し、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、法人独自の個人情報保護規定に基づき、利用者への同意、保管体制等について、適切な運用に努めている。また、その他の法令、職員倫理綱領や行動基準についても遵守している。				
適正な施設管理	施設・設備の保守管理	・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 ・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	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
	(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、緊急性を考慮し、迅速かつ効果的な補修・修理に努めた。また、備品については台帳による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、清潔環境の維持に努めた。 ・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「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	69.2	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

平成27年度の川崎市第6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いる。総合評価の結果から、適正であると認められる。

特に、高齢者の心身に配慮しながら虚弱な高齢者の利用を拡大するため、ミニデイ事業、マッサージ健康教室等による介護予防に取り組むとともに、地域包括支援センターと連携した認知症の方を対象とした講和の開催など、計画にはない事業にも積極的に取り組んでいることが評価できる。

また、また、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、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。

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

今後とも、高齢者の心身に配慮しながら、利用者のニーズを把握し運営に反映させるなど、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、積極的な声掛けや生活相談、各種講座・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。

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するため、こども文化センターと連携した多世代交流事業の実施や、地域交流・団塊世代の利用促進につながる企画・事業を展開し、魅力ある施設運営に努め、利用者の増加を図ること。