

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	令和元年度
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 (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	13,179人 (個人64,366人、団体51,482人) 742人 (153回) 178人 (19回) 1,349人 (16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	43,395,801円 43,395,801円 0円 42,161,546円 32,387,671円 2,071,230円 7,702,645円 1,234,255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、こども文化センター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、多世代交流の機会を設けた。また、心身の状態が心配な利用者を発見した際には、地域包括支援センターや地域みまもり支援センターなどの関係機関と連携し情報共有を積極的に行った。	

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、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、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。 ・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、地域交流事業を推進させるため全館で多世代交流事業を実施し、いこいの家の利用者、こども達及び家族との交流を深めるほか、今年度から新たに地元企業との協働事業(スマホ教室)を実施するなど、地域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、認知症予防の取組や地域みまもり支援センターと連携し口腔衛生に関する講座を実施したほか、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、虚弱な高齢者の外出支援をサポートするための会食会活動等を行っている。また、要望の多かった健康マージャンを新たに実施するなど、取組の充実を図っている。 ・施設の利用促進については、社協の広報紙などにいこいの家の紹介記事を掲載するなど広報を充実しているほか、利用者に興味を持ってもらえるようなテーマを設定の上、公開講座を多く開催するとともに「健康うた広場」を開催し、個人利用でも気軽に来館できるようにするなど、施設へ足を運びたいような環境を整えている。 ・生活相談の取組について、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回開催した。また、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、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。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	グループ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、概ね計画に基づく施設運営が図られている。また、多くの講座やレクリエーションを開催し、利用者間の多世代交流や仲間づくりに寄与している。また、高齢者の生きがいがづくりの場として、自主講座や講座発表会の実施、各種団体のいこいの家利用における支援を積極的にに行った。特に地区社会福祉協議会が行う高齢者のための会食会開催に際しては、管理人だけでなく区社協地域課職員も含めた支援を積極的に行い、活動が円滑に進むよう配慮している。 ・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。 ・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、利用者満足度調査の実施や館内に意見箱を設置等により把握する体制を整えているほか、利用者からの要望を踏まえ今年度から新たに利用者懇談会を一部の施設で開催するなど利用者の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り事業運営に反映させるよう努めている。 ・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。					
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、連携を密に行っている。 ・担当者のスキルアップについては、感染症対策や危機管理研修等の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。 ・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。 ・コンプライアンスについては、川崎市個人情報保護条例に基づき、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、職員は「川崎市社会福祉協議会職員倫理綱領」により、職務上知り得た個人情報について、在職中、退職後も守秘義務を負うこととしている。					
適正な施設	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

管理	<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、軽微な修繕は職員が対応し、施設・設備の保守管理については、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ている。 ・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。 ・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	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・運営ができています。また、今年度は利用者ニーズを踏まえた健康マージャンの新規開催や、地元企業との協同事業(スマホ教室)の開催するなど、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。