

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6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	令和6年4月1日～令和11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 48,644人 (個人8,956人、団体39,688人) (2)入浴者数 91人 (47回) (3)教養の向上に関する事業 585人 (56回) (4)レクリエーション等に関する事業 2,364人 (144回) (5)多世代交流・地域交流に関する取組 2,506人 (107回)
収支実績	○収入 59,516,436円 (内訳) 指定管理料 59,516,436円 (内訳) 事業収入 0円  ●支出 53,888,936円 (内訳) 人件費 41,795,409円 (内訳) 事務費 9,655,483円 (内訳) 事業費 2,438,044円  ◎収支差引額 5,627,500円
サービス向上の取組	・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。 ・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、地域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。	6	3	3.6
	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。	10	4	8
	介護予防のための取組	介護予防に資する取組を積極的に実施しているか。	6	4	4.8
	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ているか。	10	3	6
	デジタル化等を踏まえた取組	デジタル化の進展等の社会状況の変化を踏まえた取組を行っているか。	4	2	1.6
	生活相談の取組	生活相談の取組を適切に実施しているか。	4	3	2.4
	(評価の理由) 【心身への配慮】 ・高齢者の心身への配慮については、管理者が利用者への積極的な挨拶・声掛けを通じて、体調の変化などに留意しており、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、地域包括支援センター等の関係機関と連携しつつ対応するなど、心身への配慮を行っている。 ・入浴に際しては、事故防止のため事前の血圧基準を産業医と協議し、全館統一の基準を作り、基準を超えた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。 ・通路など段差があるところについて、段差解消の工事を行うなど、施設整備においても、心身の配慮を行っている。 【地域交流の推進】 ・地域交流の推進について、ポッチャ体験、お楽しみ交流会等こども文化センターとの交流事業を実施するとともに、いこいの家まつり、学生との交流の一環でスマホ教室を実施するなど、地域交流、多世代交流を目的としたプログラムを企画・実施している。 ・高齢者と子育て世代の交流を目的とした「おしゃべりサロンいちにのさん！」を毎月開催し、世代間交流のみならず、子育て世代同士でのつながりを作る場にもなっているなど、地域に根差した特色ある取組を行っていると評価できる。 【介護予防の取組】 ・介護予防に資する取組としては、全館で認知症サポーター養成講座、チェアヨガやストレッチ体操等の各種講座を実施するほか、いこい元気広場事業やマッサージ健康教室の会場提供、ミニデイ事業等、介護予防に資する取組を実施している。 ・健康イベント「まちの保健室」は近隣の企業等の協力を得て開催し、血管年齢等の測定や看護師による健康に関する相談・指導する場を設けるなど特色ある取組を実施している。 【施設の利用促進】 ・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のほか、地域住民等も広く参加可能な公開講座を開催すること等に取り組むことで、新たな利用者確保を図っている。 【デジタル化等を踏まえた取組】 ・スマホ教室を開催するとともに、近隣の学生によるスマホ相談会、チャレボラ事業を活用した中高生によるスマホ講座を行うなど、世代間交流も促進させつつ、様々なデジタルデバインド対策につながる事業を実施している。ただし、一部施設で講座等を実施することができなかった。 ・グループウェアやチャットの活用により、職員間での情報交換が行いやすい環境を整備することで、横の連携が深まるなど、デジタルを通じた業務効率化に取り組んでいる。 【生活相談の取組】 ・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。				

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。	4	3	2.4
	適切な会計処理	適正な会計処理がなされているか。	4	3	2.4
	(評価の理由) 【効率的・効果的な支出】 ・支出については、概ね計画に基づく事業が実施されており、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】 ・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おり、特に問題となる事実はない。				
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事業計画等に基づいて適切に提供されているか。また、その成果が上がっているか。	10	3	6
	業務改善によるサービス向上	セルフモニタリングを実施しているか。また、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。	5	3	3
	利用者ニーズの把握及び事業への反映	利用者ニーズを把握する取組を実施しているか。また、利用者ニーズを事業や管理業務に反映させる取組がなされているか。	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】 ・適切なサービス提供については、介護予防に資する取組のほか、高齢者の生きがいがづくりの場として、健康に関する講座やスマホ講座の開催、地域交流事業の実施など、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向上】 ・業務改善によるサービスの向上については、年に2回セルフモニタリングによる自己評価を実施するほか、施設運営の課題や利用者の意見について、区社会福祉協議会、管理人、利用者での協議の場を設け、検討し、実現可能なものについては速やかに実行するよう努めており、必要に応じて、運営委員会、市社会福祉協議会、所管課等と連携しつつ、サービスの向上に努めている。 【効率的・効果的な運営】 ・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。 【利用者ニーズ把握・反映】 ・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。 【利用者意見への対応】 ・利用者意見への対応については、必要に応じて運営委員会等との情報共有を図っており、法人の苦情解決実施要綱に基づき、第三者委員からの聞き取りを行える体制を構築しており、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)が適切に配置されているか。また、川崎市契約条例が遵守されているか。	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・連携が図られているか。	4	4	3.2
	職員のスキルアップ	業務知識や安全管理、法令遵守に関する研修等、スキルアップのための取組を行っており、研修内容の共有が図られているか。	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、防犯対策、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	・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、適切な運用がなされているか。 ・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。 ・再委託先との連携調整が適宜・適切に行われ、業務の履行についても適切な監視・確認がされているか。また、それが徹底されているか。	4	2	1.6
	(評価の理由) 【適正な人員配置】 ・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することで、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。 【連絡・連携体制】 ・連絡・連携体制については、定期又は随時に会議等を行うことで、職員間や所管課と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。 ・生活支援コーディネーターと連携し、施設の新規利用を促す取り組みや、利地域包括支援センターと毎月、介護予防体操や講座等を実施することで、介護予防の取組を推進させつつ、関係機関との連携を強化している。 【担当者のスキルアップ】 ・担当者のスキルアップについては、管理人研修において個人情報の取り扱いについてや普通救命講習を実施するなど管理人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等を通じてこの家をより良く活用するための意見交換・情報共有をおこなっている。 【安全・安心への取組】 ・安全・安心への取組については、定期的な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、緊急時対応マニュアルを整備するなど、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。 【個人情報管理・法令遵守】 ・個人情報等の適切な管理及び法令遵守については、日頃からこの家の運営に係わる関連法令を遵守するとともに、個人情報保護法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。 ・メールの送受信にあたって、情報セキュリティ事故が発生したが、マニュアル整備・管理人研修を行うなどの再発防止策を適切に講じている。				

適正な施設管理	施設・設備の保守管理及び利用環境の維持(外構管理を含む)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・外構の植栽等を適切に管理(草刈、剪定、害虫駆除等)しているか。</li> </ul>	7	3	4.2
	<p>(評価の理由)</p> <p>【施設保守管理・利用環境】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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しており、施設の安全性や快適性を向上させるための修繕や所管課への情報提供等を行っている。</li> <li>・備品の届出、台帳の・確認・更新等を行うとともに、不具合のある備品については、速やかに買い替えるなど、適切に管理が行われた。</li> </ul> <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、毎日の清掃を行うことで、清潔な環境を維持しており、衛生管理に取り組んでいる。</p> <p>【外構・植栽管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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「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。</li> </ul>				

#### 4. 総合評価

評価点合計	62.4	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

<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和6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・運営はできていたが、一部施設でメール送受信における情報セキュリティ事故が発生した。ただし、事故発生後、速やかにメールの送信に関するマニュアル作成等を行うことで再発防止対策を講じ、事故発生以降、同様の事案は発生していない。そして、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こと、総合評価の結果から、適正であると認められる。</li> <li>・高齢者の心身に配慮しながら、地域に根ざした施設として、レクリエーションなどを積極的に企画・実施し利用者数が増加したこと、地域のこども文化センターとの世代間交流が行われていること、高齢者が外出するきっかけづくり、介護予防に資する取組を行っている点は評価できる。</li> <li>・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、安全・安心への取組がなされており、施設・設備の保守管理についても、概ね適切に実施されていることも評価できる。</li> </ul>
--

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者人口の増大に伴い、いこいの家の目的である高齢者のふれあいやいきがい・健康づくりの場、介護予防のための通いの場としての機能を果たしていくため、新規利用者の確保と利用継続に資する取り組みを行っていくこと。</li> <li>・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、好事例の横展開、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・調整力をさらに発揮すること。</li> <li>・多くの地域住民が集って、つながり支えあう場となるように、地域の介護予防拠点、活動拠点としての機能を充実させること。</li> <li>・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。</li> <li>・情報セキュリティ事故等が発生しないよう引き続き、マニュアルによる運用・管理人研修を行うなどの対策を徹底すること。</li> </ul>
---