

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30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 田村 弘志 ・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 (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	72,444人 (個人 13,173人、団体 59,653人) 816人 (165回) 8,524人 (655回) 2,241人 (23回)
収支実績	○収入 (内訳) 委託料 ●支出 (内訳) 人件費 事務費 事業費 ◎収支差引額	45,160,731円 45,160,731円 40,714,066円 32,297,771円 7,607,157円 809,138円 4,446,665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	4	3.2
	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、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、今年度から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ことができるなど、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。 ・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、公開講座を多く開催するとともに、今年度から「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、団塊の世代が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と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。	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	4	4
<p>(評価の理由)</p> <p>・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、当初計画より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た。また、高齢者の生きがいつくりの場として、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、管理人だけでは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た。</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、関係機関との連携のあり方を確認し、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>・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集約し、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。</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	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	<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。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。</p> <p>・担当者のスキルアップについては、「より良い老人いこいの家の運営のため」等の管理人研修会を開催するなど、業務管理や安全管理の向上が図られ、管理人の資質が向上している。</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、多摩区役所衛生課に報告を行っている。さらに、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を実施し入浴事故を防いだ。</p> <p>・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。</p>					
適正な施設管理	施設・設備の保守管理	<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に行われているか</li> </ul>	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
	<p>(評価の理由)</p> <p>・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た。さらに、今年度は利用者の安全性や快適性を向上させるため、空調設備の関連修理等を積極的に行った。</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た。また、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た。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た。</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。</p>				

#### 4. 総合評価

評価点合計	68.6	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

平成30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、地区社協主催の会食会事業やミニデイサービスを通じて介護予防に取り組むとともに、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には、区役所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、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・自治会などの活動場所としての支援を積極的に行い、地域交流事業の一貫として、いこいの家全館で多世代交流事業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ところが評価できる。講座の実施については、地域で活躍している人材やボランティア、講座のOBなどを積極的に講師として招き地域資源の活用に努めた。

さらに、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

令和元年度から新たな指定管理期間となり、指定管理者もこれまでの多摩区社会福祉協議会単独から川崎市社会福祉協議会とのグループ団体となったことから、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をすること。

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、近隣施設等と連携しながら地域交流の推進を図るとともに、グルーピングの特性を活かしながらより効果的・効率的な施設運営を行うこと。