

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7グループ老人いこいの家	評価対象年度	令和2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 37,219人 (個人19,115人、団体18,104人) (2)入浴者数 2,510人 (392回) (3)教養の向上に関する事業 3,449人 (445回) (4)レクリエーションに関する事業 72人 (2回) ※緊急事態宣言等のため、令和2年4月11日から5月31日まで施設休館。
収支実績	○収入 43,994,538円 (内訳) 指定管理料 43,994,538円 (内訳) 事業収入 0円  ●支出 42,804,194円 (内訳) 人件費 32,702,132円 (内訳) 事業費 531,841円 (内訳) 事務費 9,570,221円  ◎収支差引額 1,190,344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、地域の自主サークルの活動支援を行うなど、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。	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積極的な声掛けを通じて利用者の健康状態の把握に努め、活動中も熱中症や新型コロナウイルス感染症等の疾病に関する注意喚起を行うなど、心身への配慮がなされている。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、声掛けを行い、体調の悪い方には入浴を控えていただくなど、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、地区社協などが主催している会食会活動、配食活動、ミニデイケア活動などの活動が促進されるよう、場の安定的確保及び修繕などの実施による環境整備を積極的に行った。また、新型コロナウイルス感染症の影響で多くの地域交流事業を中止することとなったが、こども文化センター利用者との映像視聴による交流や、こども文化センター利用者によるハロウィン撮影をいこいの家利用者が作成した装飾の前で行うなど、対面とまらない方法を検討し工夫して多世代交流事業を実施し、地域コミュニティの活性化に寄与している。また、コロナ禍における事業実施方法や変更点の検討、関係機関との打合わせ等、次年度の事業改善に取組んでいる。 ・介護予防に資する取組について、新型コロナウイルス感染症の影響でいこいの家まつりを含め多くの行事が中止することとなったが、転倒防止体操、ヨガ、太極拳など、介護予防に向けた教養講座が多岐に渡り実施されており、利用者のうち虚弱と思われる方に対して積極的に声かけやチラシ配布を行うことで、これまで講座等に参加したことがない方の参加へ繋げた。また、地域包括支援センターと連携し認知症予防サロン「ニードカフェ」を開催し、介護予防の取組の充実を図った。また、研修等による管理人の資質向上に継続して取組むことにより、次年度の事業充実にも努めている。 ・施設の利用促進として、老人福祉センターとも連携しながらポスター・チラシ等を使用して広く周知するなど積極的な広報を実施したほか、コーラスや健康体操などの講座を企画・実施し、多様なプログラムを整備することで誰もが参加しやすい環境を整えている。また、具体的な対象を設定したアプローチ方法について、検討しており、次年度の施設利用促進に取組んでいる。 ・生活相談の取組について、チラシやポスターの掲示等による相談事業の周知や管理人が相談しやすい環境づくり、雰囲気づくりに積極的に努め、日々利用者や接するなかで支援が必要と思われる利用者がいた場合には、本人の承諾を得たうえで本人、家族、ケアマネージャーなどと面談を行いながら相談者の支援を行い適切な関係機関へと繋げた。また、今後の事業改善のため、管理人の判断基準や連絡・報告対応の統一化等、生活相談事業の枠組みの協議検討を実施している。				

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、経費縮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)					
<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、施設間での備品転用による有効活用や施設の軽微な補修・修繕は自らが行うとともに利用者にゴミの持帰りの声かけをするなど経費縮減に努めており、指定管理料の範囲内において適切に執行されている。</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
(評価の理由)					
<p>・適切なサービス提供については、地域の高齢者が、健康で生きがいのある豊かな生活が送れるように活動の場所を提供するとともに、新型コロナウイルス感染予防対策を講じながら教養講座や世代間の交流促進を開催している。また、地域の特性を生かした運営が行われるように、管理人による利用者からの聞き取りや運営委員会での協議により円滑な事業の実施に努めており、地域包括システムにおける地域交流や介護予防のための拠点施設として、適切なサービスが提供されている。</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る自己評価や、業務担当職員が週に数回各いこいの家を巡回し、管理人の業務について状況把握、助言、調整を行い、問題が生じた際には必要に応じて法人事務局や運営委員会と協議するなど、業務改善に向けた取組を行っている。</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、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、実際に希望箇所の修繕を実施するなど、可能な限り事業運営に反映させるよう努めている。</p> <p>・利用者から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て運営委員会等で諮り、問題の解決、改善に努め、必要に応じて対応の経過及び結果について利用者への周知を行っている。</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	<p>・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)。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p>	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)					
<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がローテーションで勤務し、円滑な施設運営を図るとともに、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、全ての管理人・アルバイト代替職員の救急救命法の研修参加で「市民救命士」の資格を取得し、麻生区社協主催の管理人研修においては、意見交換を通じた課題の抽出の実施や職場内での情報共有等資質の向上を図っている。また、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により、さらなるスキルアップを図っている。</p> <p>・安全・安心への取組については、各いこいの家で防災訓練を実施するとともに、緊急連絡網、緊急時対応マニュアルを整備し、安全管理体制を確立している。また、利用者の緊急連絡カードを作成し、年に一度情報の変更がないか利用者全員に確認している。、入浴事業では、入浴前の血圧測定、複数人での入浴などを引き続き促すなど、区社協全体で事故の防止に取り組んでいる。</p> <p>・コンプライアンスについては、日頃からいこいの家の運営に係わる関連法令を遵守している。また、個人情報の保護については、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、適切に運用するとともに、就業規則による在職中、退職後の守秘義務について徹底している。</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	・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
<p>(評価の理由)</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、利用者への安全性を最優先し迅速な補修・修理に努めている。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、速やかに修繕や入替を行うなど適切に管理している。さらに、区内いこいの家全館が麻生老人福祉センターと共同で粗大ゴミの回収を行うなど業務効率化を図っている。</li> <li>・業務日誌・点検記録・修繕履歴等の管理記録については、いこいの家または区社会福祉協議会で適切に整備・保管されている。</li> <li>・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管理人が毎日の清掃を行うとともに、館内の換気や消毒を徹底するなど、清潔な環境の維持に努めている。また、入浴事業に関しては毎回塩素消毒を行い、定期的な水質検査を実施する等、衛生面での配慮も行われている。</li> <li>・外構・植栽管理については、外観の美化や節電対策及び地球温暖化対策を目的として朝顔を植栽し、緑のカーテンとするなど、植栽を良好に保ちながらの美観保持が適切に管理が行われている。</li> </ul>					

#### 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

地域交流事業を始めとした主催事業については、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から中止したものも多かったが、市内の感染状況を踏まえながら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。新型コロナウイルス感染症の拡大により、当初計画していた通りの事業実施は困難な年であったが、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やすくなるよう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。