

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	平成29年度
事業者名	・事業者名 社会福祉法人 川崎市麻生区社会福祉協議会 ・代表者名 会長 山本 浩真 ・住所 川崎市川麻生区万福寺1-2-2 新百合21ビル1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 85,943人(個人 32,286人、団体 53,657人) (2)入浴者数 4,162人(581回) (3)教養の向上に関する事業 10,292人(896回) (4)レクリエーションに関する事業 2,906人(17回)
収支実績	○収入 43,929,234円 (内訳) ・委託料 43,929,234円 ●支出(決算額) 40,949,931円 ・人件費 32,371,644円 ・事務費 6,329,103円 ・事業費 2,249,184円 ◎収支差引額 2,979,303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、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ことで、地域における高齢者の交流を図った。また、いこいの家まつりを開催し、作品展や活動発表場を設けるなど、利用者の意欲の向上と地域との交流に資するよう工夫した。さらに、こども文化センターとの交流や近隣の大学や看護学校からの実習生の受け入れ、自立支援に係る児童の学習支援の場の提供など、地域福祉活動の拠点として積極的に協力した。

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	5	4
	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積極的な声掛けを通じて利用者の心身状態の確認を行い、活動中も必要に応じて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。さらに、入浴事業を行っている全館で、4,100人以上と多くの入浴利用者がいる中、無事故であったことは評価できる。 ・地域に根ざした施設として、いこいの家まつりや昔遊びによる児童との交流を行い、片平・千代ヶ丘いこいの家ではこども文化センターと連携して地域の世代間交流を実施するなど、積極的に企画・検討がなされており、地域住民のコミュニティ形成に寄与している。 ・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会食会やミニデイ事業を行い、地域福祉活動としての拠点施設としての機能の充実に努めている。また、虚弱と思われる利用者については声掛けを行い、心身状態により必要に応じて地域包括支援センター等へ紹介するなど、介護予防に向けた支援に取り組んでいる。 ・団塊世代の利用促進について、興味を抱いてもらえるようなパソコン講座や健康体操などの講座を企画・実施し、ホームページ等で情報発信し広く参加を呼びかけるなど、多様なプログラムで団塊世代に限らず誰も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、本人の承諾を得たうえで区役所や地域包括支援センター等につなげるなど、相談者の支援を行い関係機関との連携を密に行った。				
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・修繕は自らが行うなど経費削減に努めており、指定管理料の範囲内において適切に執行されている。 ・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	4	4
	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
	(評価の理由) ・適切なサービス提供については、当初計画より多くの講座やレクリエーションを開催するなど、概ね計画に基づく施設運営が図られている。また、地域の特性を生かした運営が行われるよう、地域住民のニーズや意見の把握を行い、地域住民で構成される運営委員会等との協議により円滑な事業の実施が行えるよう努めた。 ・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、管理人へのヒアリング等の機会を通じて把握した問題・課題について、改善につなげるよう努めている。 ・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、施設の老朽化に対する修繕の実施や駐車場の利用緩和を検討するなど、可能な限り事業運営に反映させるよう努めている。 ・利用者意見への対応については、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、改善に努めている。今年度は、個人利用のルールの作成や、苦情や意見を受け付けた際の管理人の対応マニュアルの作成等、適切な施設運営に努めた。				

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事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	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
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。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、連携を密に行なった。</li> <li>・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」の資格取得や麻生区保健福祉センター主催の「衛生講習会」に出席し、管理人の資質の向上に努めた。</li> <li>・安全・安心への取組については、防災訓練を実施するとともに、利用者の緊急連絡先のカードを作成するなど、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。緊急連絡先カードは、再点検や整理を行った。また、今年度は百合丘いこいの家で「いこいの家単独避難方法説明会」を開催し、利用団体の代表者等が多く参加し避難経路や防火シャッターの確認等を行った。</li> <li>・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、保管理体制等について、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。</li> </ul>					
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	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、速やかに修繕や入替を行い、適切に管理が行われた。</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、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清掃を行うとともに、植栽管理も徹底し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、定期的に水質検査を実施する等、衛生面での配慮も行った。</li> </ul>					

#### 4. 総合評価

評価点合計	70.4	評価ランク	B
-------	------	-------	---

#### 5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

<p>平成29年度の川崎市第7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、総合評価の結果から、優れていると認められる。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、総合評価の結果から、優れていると認められる。</p> <p>特に、虚弱な高齢者の利用を拡大するため、会食会やミニデイサービス事業等による介護予防に資する取組を行っていること、高齢者への心身に対する積極的な配慮により、4施設で年間4,100人を超える入浴利用者がありながら無事故であったことは評価できる。また、地域に根ざした施設として、地域内での仲間同士の交流や多世代交流を促進できるよう、運営委員会等と連携しながら円滑な事業の実施に向け企画・運営に努めた。さらに、団塊世代に限らず新規利用者の利用促進に向け、市政たより・広報誌・ホームページ等を活用しながら積極的な広報を実施し、情報提供・発信に努めたことは評価できる。</p> <p>また、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な補修・修理に努めるとともに、備品についても不具合のある場合は速やかに修繕や入替を行い、利用者の安全確保について適切な管理がされていることが評価できる。</p>
---

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<p>今後とも、高齢者の心身に配慮しながら、地域の関係機関との情報共有及び連携を密に行い、運営委員会等を通して利用者のニーズを把握し事業に反映させるなど、一層のサービス向上に努めること。また、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。</p> <p>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の利用者同士の交流を図る多世代交流事業を連携・協力の上で実施するとともに、引き続き、地域との交流や団塊世代に限らず新規利用者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。</p> <p>さらに、地域交流の発展や新規利用者の利用増進に向けて、各指定管理者間で定期的に施設運営に係る連絡会等を開催し情報共有を図ること。</p>
--