

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	105,777人 (個人27,921人、団体47,019人) 3,128人 (532回) 8,973人 (862回) 1,180人 (14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	43,594,587円 43,594,587円 0円 43,177,728円 32,696,732円 2,120,154円 8,360,842円 416,859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、地区社協や地域のボランティア団体、民生委員児童委員、町会・自治会等と連携し、地域の高齢者を対象に実施する会食会やサロン活動、配食サービス活動などの地域福祉活動の拠点施設としての機能の充実に努めた。	

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、全ての管理人が「市民救命士」の資格を取得し、麻生区保健福祉センター主催の「衛生講習会」に出席するなど、衛生面での意識向上を図った。 ・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、地域交流事業を推進させるため、今年度は新たに麻生小学校わくわくプラザとの共催で「昔遊び」を開催するなど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。 ・介護予防に資する取組について、健康寿命の延伸のため、高齢者の主体的な健康づくりの意識の醸成と自助・互助による健康づくりの実践を促進することを目的に認知症予防などをテーマにした「いきいき・ながいき健康出前講座」を開催し、講師として地域みまもりセンターの職員や運動普及推進委員を招くなど、介護予防に向けた支援に取り組んでいる。 ・施設の利用促進として、今年度から新たに「いこいの家デビュー月間」として、区社協ボランティア活動振興センター事業と連携し、麻生区役所、麻生市民館やまゆりと「地域デビュー相談窓口」の案内リーフレットを共催発行し、地域デビュー情報入手できる窓口について広く周知するなど積極的な広報を実施したほか、パソコン講座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。 ・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なった。				

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。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) ・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、教養講座や世代間等を含む交流促進のための行事を数多く開催し、多くの利用者を集めている。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、麻生小学校わくわくプラザとの共催で「昔遊び」を開催するなど多世代交流を促進させる取組を行っている。 ・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。 ・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、施設の老朽化に対する修繕の実施を検討するなど、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	・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) ・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、連携を密に行っている。 ・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」への出席のほか、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力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。 ・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、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。また、入浴事業では、死亡事故が1件発生したが、「緊急時対応マニュアル」を用い、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再発防止に取り組んでいる。 ・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、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。					

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> <p>・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。</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われている。</p> <p>・外構・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」としてゴーヤを植える等、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。</p>					

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、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・運営ができています。また、今年度は区社協ボランティア活動振興センター事業等と連携し「地域デビュー相談窓口」の案内リーフレットの共催発行による施設の利用促進や麻生小学校わくわくプラザとの共催で「昔遊び」を開催による多世代地域交流の促進など、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やす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。