

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 義仁 ・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 61,677人 (個人23,285人、団体38,392人) (2)入浴者数 実施なし (3)教養の向上に関する事業 947人 (74回) (4)レクリエーション等に関する事業 4,408人 (109回) (5)多世代交流・地域交流に関する取組 4,320人 (90回)
収支実績	○収入 61,438,738円 (内訳) 指定管理料 61,438,738円 (内訳) 事業収入 0円 ●支出 54,598,002円 (内訳) 人件費 41,959,443円 (内訳) 事務費 10,609,292円 (内訳) 事業費 2,029,267円 ◎収支差引額 6,840,736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	3	3.6
	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	3	2.4
	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
収支計画・実績	(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、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、熱中症等の注意喚起を行うなど、心身への配慮がなされている。 ・利用者に生活不安、健康不安がある場合は、関係機関への情報提供を行うなど、連携しつつ対応している。 【地域交流の推進】 ・地域交流の推進について、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食会活動、配食活動、ミニデイケア活動などの活動支援を実施し、場の安定的確保、修繕などの実施による環境整備や広報をしつつ、それらの活動について周知し、地域交流拠点となるような取組を実施している。 ・「チャレボラ」の会場として、いこいの家を利用し、多世代交流のみならず、子どもたちへ認知症について学ぶ機会を設けるとともに全施設に認知症にかかわる情報コーナーを設け、地域の情報発信拠点として取り組んでいる。 【介護予防の取組】 ・介護予防に資する取組について、体操教室、ヨガ、太極拳等の介護予防に資する講座を実施するとともに、利用者への積極的な声かけやチラシ配布を通じて、マッサージ健康教室や講座への参加を促している。また、必要に応じて地域包括支援センターと連携することで、介護予防の取組充実を図っている。 【施設の利用促進】 ・施設の利用促進について、ホームページによる広報、老人福祉センター、市民館、地域包括支援センターと連携したポスター・チラシ配架、屋外掲示板での施設・講座紹介等の広報活動を実施するほか、常設ギャラリー設置による作品展示、フリーカラオケによる新たな仲間のきっかけづくり、町内会を通じた広報を行い、積極的に施設の利用促進を図っている。 ・地域公開講座として「アサーティブ・コミュニケーション」「ストレスとのつきあい方」を開催し、参加者の教養向上に寄与することに加え、幅広い年代の市民に施設のことを周知することで、施設の利用促進に取り組んでいる。 【デジタル化等を踏まえた取組】 ・初級者向けスマホ講座を開催するとともに、決済アプリの講習会、百合丘老人いこいの家ではスマホ相談会、管理人による日常的なスマホ相談を実施するなど複数のデジタルデバйд対策に関する事業を実施している。 ・タブレットや大型モニターを設置し、パソコン等を接続するなどデジタル化を推進し、デジタル機器に慣れてもらうとともに利用者ニーズに幅広く応じることが可能になり、貸室利用の幅が広がっている。 ・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、チラシやポスターの掲示等による相談事業の周知を行い、相談しやすい環境づくり、雰囲気づくりに努めている。 ・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、適切な関係機関と連携しつつ支援を実施している。 ・複数施設を利用する利用者もいるため、見守りが必要と管理人が判断した場合はチャット等を活用し、情報共有等を行うなど、利用者の後方支援に努めている。				
	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。また、消耗品を一括購入したり、長机等の余った備品等については各施設間で積極的に融通する等、経費削減の取組がなされている。 【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	4	4
	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、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、教養講座や世代間の交流事業を実施するほか、高齢者の介護予防に資する事業や生活相談に取組んでおり、概ね仕様書に基づく運営がなされ、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向上について、セルフモニタリングによる自己評価のほか、施設運営にあたっての課題や利用者からの意見について、運営委員会等で情報共有・協議し、実現可能なものについては改善を図っており、業務改善による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、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したり、要望を踏まえた行事を開催するなど、可能な限り事業運営に反映させるよう努めている。 ・健康マージャンのニーズを把握し、雀卓を導入したところ、グループ化につながったこと、麻生いこいの家で開講した「防犯講座」は昨今の社会状況(闇バイトによる強盗事件等)を踏まえたうえで主体的に開講しており、受講者からの評価も高く、利用者のニーズに沿った取組を積極的に行っていると評価できる。 【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、運営委員会等の関係者との情報共有を図るほか、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	3	2.4
(評価の理由) 【適正な人員配置】 ・適正な人員配置について、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・連携体制の充実について、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。 ・老人福祉センターと連携し、美術交流展・麻雀大会を合同で行い、普段いこいの家を利用しない方にいこいの家を知ってもらうとともに新たな利用者同士での交流が生まれ、麻雀大会については、早々に定員に達するなど、盛況であった。 ・地域包括支援センターが中心となって認知症予防サポーターのサロン「ロバ倶楽部」では、高齢者が安心して住み慣れた地域で生活できるよう、いこいの家を拠点に支援の連携を図っている。 【職員のスキルアップ】 ・担当者のスキルアップについて、主に川崎市社会福祉協議会が主催する研修(情報セキュリティ研修、熱中症予防に関する研修等)を活用し、管理人の資質向上を図るとともに、AED講習では対面とオンラインで開催するなど、多様な方法で研修を実施している。 ・アルバイト代替職員対象の書面による研修を実施しており、研修レポートの提出等、研修効果を高める取組が行われており、積極的に職員の資質向上を図っている。 【安全・安心への取組】 ・安全・安心への取組について、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、入浴事業の実施にあたり、入浴前の血圧測定、複数人での入浴を促すなど、区社協全体で事故の防止に取り組んでいる。 ・管理人にAED講習を受講させるとともに各施設1名ずつ防災管理者の資格を取得するなど、利用者の安全・安心に取り組んでいる。 【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、日頃からいこい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。 ・情報セキュリティに関する研修を2回行い、情報セキュリティに関する事故の防止に務めている。					

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"> ・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かつ速やかに行われているか。 ・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。 ・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。 ・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。 	7	3	4.2
	(評価の理由) 【施設保守管理・利用環境】 ・施設・設備の保守管理について、施設の経年劣化によって不備が生じた場合は、利用者への安全を最優先し、迅速な補修・修理に努めており、備品についても、適正に台帳管理を行いつつ、不具合のある備品については速やかに修繕や入替を行うなど適切に管理している。また、区内いこいの家全館と麻生老人福祉センターとの共同で粗大ゴミの回収を行うなど業務効率化を図るとともに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い、利用者にとってよりよい環境を維持できるよう努めている。 【外構・植栽管理】 ・外構・植栽管理について、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ゴーヤを植栽し、緑のカーテンとしたり、自生したやまゆりを管理するなど、植栽を良好に保ちつつ、外構・植栽の管理が適切に行われている。さらに、地域の方がやまゆりの見頃に施設を訪れたり、小学生が花を育てるために来館するなど、いこいの家の植栽が地域交流に繋がっている。				

4. 総合評価

評価点合計	63.8	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"> ・令和6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、全体的に安定した管理・運営がなされている。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。 ・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、子ども文化センターとのハロウィン事業等、世代間交流が積極的に行われていること、虚弱な高齢者の利用を拡大するための体操事業や各種講座の開催など、介護予防に資する取組を行っている点は評価できる。 ・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、大きな事故が無かったこと、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。
--

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"> ・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、これまでの利用制限等により減少した利用者の回復と利用継続に資する取り組みを行っていくこと。 ・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。 ・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。 ・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。 ・令和6年度の実施状況を踏まえ、デジタル化の進展等社会状況の変化を踏まえた取組を引き続き充実させることを期待したい。
