

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	保健福祉局地域支援部介護保険課
評価対象期間	平成 25 年 4 月 1 日～平成 26 年 3 月 31 日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立 特別養護老人ホームかざし園	施設類型	目的・機能
	所在地	北九州市門司区南本町 3 番 3 号		
	設置目的	常時介護が必要で、自宅において生活することが困難な概ね 65 歳以上の高齢者を入所させ、日常生活の介助や機能訓練などのサービスを提供するもの。		
利用料金制	非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 完全利用料金制			
	インセンティブ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無		ペナルティ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無	
指定管理者	名 称	社会福祉法人 北九州市福祉事業団		
	所在地	北九州市八幡東区中央二丁目 1 番 1 号		
指定管理業務の内容	当該施設の管理及び利用者介護サービスを含む運営全般 ・ 施設の入所判定に関する業務 ・ 利用料金の徴収に関する業務 ・ 施設の維持管理に関する業務（清掃、警備、除草、軽微な修繕等） ・ 入所者の日常生活介助に関する業務 ・ 入所者の機能訓練に関する業務 ・ その他入所者の処遇に関する業務			
指定期間	平成 23 年 4 月 1 日～平成 28 年 3 月 31 日			

2 評価結果

評価項目及び評価のポイント				
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み				
(1) 施設の設置目的の達成				
① 計画に則って施設の管理運営（指定管理業務）が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果を得られているか（目標を達成できたか）。				
② 市の政策を支援することが業務内容に付加されている場合、政策支援が十分に図られたか。				
③ 利用促進を目的としている施設の場合、施設の利用者の増加や利便性を高めるための取り組みがなされ、その効果があったか。				
④ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られ、その効果が得られているか。				
⑤ 施設の設置目的に応じた効果的な営業・広報活動がなされ、その効果があったか。				
⑥ 国の法令に基づいて設置されている施設の場合、当該法令の規定されている趣旨を達成するための取り組みがなされ、その効果があったか。				
⑦ 利用者に対するサービス提供計画に基づき、適切に福祉サービスが実施されたか。				
【所見】				
<p>介護サービスを提供する上で最も重要である施設サービス計画の作成については、利用者担当制（介護・看護職員）を採用し、利用者及び家族との連携や信頼関係を深める工夫を行っており、利用者の身体状況・健康状態等の把握に努めながらきめ細やかな施設サービス計画を作成している。また、計画に基づいたサービスが適切に実施されているか、利用者や家族の新たなニーズの把握などのモニタリングを毎月行っており、施設サービス計画は原則として半年ごとに見直しを行うこととしているが、状態変化のあった利用者やターミナルの方については随時見直しを行うこととしており、よく努力されている。</p> <p>利用促進については、利用者の退所から10日以内の新規入所を実行し、入院等により一時的に空きベッドが発生した場合に短期入所利用することで年間利用率のアップを図り、結果として短期入所稼働率の目標を大きく上回っている。</p>				
	施設入所稼働率		短期入所稼働率	
	目標	実績	目標	実績
平成24年度	96%	96.1%	90%	70.1%
平成25年度	96%	97.0%	90%	100.0%
<p>広報活動については、地域への情報発信手段として、ホームページ、広報誌「かざし」、地域住民向けの「かざしかわら版」及び施設掲示板等を活用し積極的な広報活動を行っている。</p>				

(2) 利用者の満足度

- ① 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。
- ② 利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組みがなされたか。
- ③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。
- ④ 利用者への情報提供が十分になされたか。
- ⑤ 利用者が高齢者、障害者(児)、児童等である場合、利用者や保護者等の満足度を高めるための特別な取組みがなされ、その効果があったか。
- ⑥ その他サービスの質を維持・向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。

[所見]

市が行った利用者アンケートにおいて、概ね良い結果が得られた。日々入所者と向かい合って対応している中、良好な関係が築かれていることが伺われ、よく努力されており、高く評価できる。

ただし、苦情の対応について、1名が「悪い」と回答しており、今後注視することとしたい。

【利用者アンケート結果】

平成25年度（回答数35、回収率63.6%）

	良い	まあ良い	やや悪い	悪い 守られていない	未回答 わからない
職員の態度	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%
意見の反映度	37.2%	31.4%	0.0%	0.0%	31.4%
施設の清潔度	68.6%	17.1%	0.0%	0.0%	14.3%
苦情の対応	0.0%	0.0%	0.0%	2.9%	97.1%

平成24年度（回答数33、回収率60%）

	良い	まあ良い	やや悪い	悪い 守られていない	未回答 わからない
職員の態度	60.6%	36.4%	0.0%	0.0%	3.0%
意見の反映度	33.3%	39.4%	0.0%	0.0%	27.3%
施設の清潔度	66.7%	27.3%	0.0%	0.0%	6.0%
苦情の対応	6.1%	0.0%	0.0%	0.0%	93.9%

また、施設独自でも利用者や家族を対象としたアンケートを行っている。市のアンケートと比べ、食事、入浴、排泄、寝具、衛生、看護、余暇等といった介護等に関し、具体的に調査しており、その結果を踏まえ、さらにサービスの質の改善を図っている。また、その総合評価についても「満足」「どちらかといえば満足」の合計が94.1%（「どちらとも言えない」が1名）に達しており、高く評価できる。

さらに、利用者に対しては毎月、家族に対しては年に2回（9月、3月）家族懇談会を

設け、それぞれの意見を把握するとともに利用者及び家族の意向を尊重し、それらを反映させる取組みがなされている。また、意思の表出ができない利用者の意思については、筆談や読話のほか、家族の意向や家族に利用者の生活暦や以前の嗜好を聞くなど工夫し、確認している。

情報提供についても、ホームページ、広報誌「かざし」、地域住民向けの「かざしかわら版」及び施設掲示板等を通じ、利用者、家族、地域等に対して積極的に提供している。これら取組み全般にわたり、よく努力されており、高く評価できる。

2 効率性の向上等に関する取組み

(1) 経費の低減等

- ① 施設の管理運営（指定管理業務）に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組みがなされ、その効果があったか。
- ② 清掃、警備、設備の保守点検などの業務について指定管理者から再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。
- ③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。

[所見]

光熱水費は、前年比5%の削減を目標としていたが、猛暑等の影響により、2.5%の増加となった。

しかし、経費節減の取組みとして、

- ・法人内事業所合同で入札を行うことによる業務委託費の削減
- ・事務事業を集約化し法人本部で行うことによる効率化
- ・カーテンや職員被服の洗濯、樹木の剪定、冷房機フィルターの清掃等の委託を廃止し、職員が行う

などによる工夫が見られ、光熱水費は増加したものの、利用者の体調管理を最優先としたことによるものであり、経費の効果的・効率的な執行がなされている。

また、これまでのモニタリングの結果からみても清掃、警備、設備の保守点検などの業務は適切に行われている。

(2) 収入の増加

- ① 収入を増加するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。

[所見]

利用者の退所から10日以内の新規入所を実行し、入院等により一時的に空きベッドが発生した場合に短期入所利用することで年間利用率のアップを図り、資金収支差額は6,883千円と利益を確保している。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み

(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況

- ① 施設の管理運営（指定管理業務）にあたる人員の配置が合理的であったか。
- ② 職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか（管理コストの水準、研修内

- 容など)。
- ③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。
- ④ 法令で職員の配置基準がある場合、その基準を守っている。あるいは、当該法令を上回る職員を合理的に配置していたか。
- ⑤ 利用者が快適に利用できるよう、利用者に対する職員の接遇マナーは適切であったか。

【所見】

人員配置基準及び目標数値を上回っており適切であるが、それに加え、資格取得のための職員の資質・能力の向上に取り組んでおり、その結果、介護福祉士1名、認知症ケア専門士2名の合格者を出し、取得合格率50%の目標を達成しており、質の高いサービスの提供につながっている。

さらに、認知症指導者養成研修への受講資格の一つである認知症介護実践者研修(2名)・認知症介護実践リーダー研修(1名)へ参加させ、職員の資質の向上を図った。

施設内研修は、外部から講師を招くことも含め、年40回実施している。

職場外研修は、全職員が年1回以上、延べ92名が研修に参加し、研修受講後は伝達研修を行うことで、施設全体の職員の質の向上につながっている。

新規採用職員に対しては総括マネージャーがマンツーマンで技術指導・記録指導・精神的サポートなど計画的な実践教育を行いながら育成に努めており、職員の人材育成に関する取り組みは、高く評価できる。

地域や関係団体等との連携や協働については、地域支援・地域連携を目的とした「地域支援班」を設置し、「地域サポート事業」として、介護や医療、栄養などの相談、日常生活支援等を年36回実施したほか、広報誌等による情報発信、地域清掃(年24回)、門司区、地域の会合への参加(年12回)、ボランティア(3団体)・実習生(8校2団体)の受入れなどを行い、施設の有する専門性を地域住民に還元しており、高く評価できる。

【人員配置】

	人員基準	24年度
・ 施設長	1名	1名
・ 医師	必要数	2名(非常勤)
・ 生活相談員	1名	1名
・ 介護職員	16名	20名
・ 看護職員	3名	5名(うち1名は非常勤)
・ 栄養士	1名	1名
・ 機能訓練相談員	1名	1名(看護職員兼務)
・ 介護支援専門員	1名	1名
・ 事務員	相当数	1名
・ 調理員	相当数	10名(うち6名は非常勤)
・ 用務員	相当数	1名

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

- ① 施設の利用者の個人情報保護するための対策が適切に実施されているか。
- ② 利用者を限定しない施設の場合、利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。
- ③ 利用者が限定される施設の場合、利用者の選定が公平で適切に行われていたか。
- ④ 施設の管理運営（指定管理業務）に係る収支の内容に不適切な点はないか。
- ⑤ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。
- ⑥ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。
- ⑦ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。
- ⑧ 利用者が高齢者、障害者(児)、児童等である場合、事故防止に特別の配慮、工夫がなされていたか。
- ⑨ 施設の利用者の身体的自由や行動、人権に配慮して、不適切な制限や抑制を加えることなく、福祉サービスが提供されていたか。
- ⑩ 衛生管理及び感染症防止への対応などが適切であったか。

【所見】

個人情報については、法人として個人情報保護規程を策定しており、個人情報の文書や電子データを施設外に持ち出さないこと、個人情報文書の書庫等の施錠、不要となった個人情報の確実な廃棄などを日々徹底している。また、研修も適宜行っており、個人情報の保護に努めている。

事故防止や食中毒防止や感染症対策のマニュアル等に沿った職員研修を定期的実施している。

事故防止委員会は毎月開催し、事例の検討や施設内に危険箇所等がないか常に点検・見直しを行っている。事故等が発生した場合は、マニュアルに沿って、施設長をはじめ職員全員で再発防止に取り組んでいる。

消防署や警察署から外部講師を招き、緊急時の対応を想定した訓練を定期的(25年度：年4回)に実施するなど適切に行われている。また、災害時に備えて、利用者個々に応じた非常食の備蓄(常食とソフト食：6種類12品目)を2日分備蓄するなどの整備を行っている。また、市内の災害発生時に、福祉避難所として8人の受入れを公表している。

身体拘束廃止委員会を設置するとともに、身体拘束廃止についての施設内研修も実施しており、その結果、25年度においては身体拘束を行った事例はない。また、介護技術の未熟さが結果として虐待とならないよう職場内外の研修に積極的に職員を参加させ、「自己点検シート」、「言葉使いチェックシート」による自己評価も行えるようにしている。

モニタリングで施設内外を確認したところ、全般的に清掃は適切に行われており、不衛生な箇所、危険な箇所はなかった。また、感染症対策委員会は2ヶ月に1度開催し、検討・改善を行い、感染症の予防に努めている。

【総合評価】

〔所見〕

提案内容は概ね実現できており、特に地域等との交流において「地域支援班」を独自に設置するなど、地域へ貢献する取り組みが積極的に行われ、高く評価できる。

職員の質の向上に向けての取り組みについても、資格取得支援や研修が行われており、目標数を超える資格取得者を出している。

市及び施設独自で行った利用者アンケートでは、いずれも良い結果が得られている。

利用者や家族の意向や利用者の状況を踏まえ、ケアプランの作成を行っており、食事も個人の嗜好や希望が反映されるよう、細やかな工夫が見られる。

このほか、事故防止や衛生管理等についてもマニュアルの整備をはじめ、委員会の開催、各種点検等、適切な対応を行っている。

〔今後の対応〕

今後とも、職員のスキル・意識の向上を図り、引き続き特別養護老人ホームとして模範となるような、地域へ貢献する取り組みとさらなる充実に努めていただきたい。