

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	保健福祉局地域福祉部介護保険課
評価対象期間	平成 28 年 4 月 1 日～平成 29 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 type="checkbox"/> 無	ペナルティ制 有・ <input 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 28 年 4 月 1 日～平成 33 年 3 月 31 日		

2 評価結果

評価項目及び評価のポイント		配点	評価 レベル	得点
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み		50		34
（1）施設の設置目的の達成		30	3	18
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 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組みがなされ、その効果があったか。				
③ 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。				
④ 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。				
【評価の理由、要因・原因分析】				
<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、適正である。</p> <p>利用促進については、利用者の退所から7日以内の新規入所を実行し、年間利用目標数を達成している。また、入所者の退所及び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利用率のアップに努めているが、年間利用者数は目標を下回った。</p>				
	施設入所年間利用者数		短期入所年間利用者数	
	目標	実績	目標	実績
平成28年度	19,473人	19,518人	292人	54人
<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		20	4	16
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	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。			

【評価の理由、要因・原因分析】

利用者や家族の意見や苦情を出しやすいよう「意見箱」の設置や「第三者委員」への相談について周知しており、苦情については提出者の同意を得た上で施設内での提示、懇談会等での報告を行っている。

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、職員の態度について、1名が「やや悪い」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28年度（回答数 37/53 回収率 69.8%）

	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	56.8%	40.5%	2.7%	0.0%	0.0%
意見の反映度	54.1%	32.4%	0.0%	0.0%	13.5%
施設の清潔度	81.1%	18.9%	0.0%	0.0%	0.0%
苦情の対応	10.8%	8.1%	0.0%	0.0%	81.1%

平成27年度（回答数 36、回収率 65.4%）

	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	52.8%	41.7%	5.6%	0.0%	0.0%
意見の反映度	47.2%	27.8%	0.0%	0.0%	25.0%
施設の清潔度	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
苦情の対応	8.3%	11.1%	0.0%	0.0%	80.6%

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90.0%（「どちらとも言えない」が2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、利用者の買い物ドライブや家族参加型の行事を実施するなど、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	20		12			
<p>(1) 経費の低減等</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。</p>	20	3	12			
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>光熱水費は、指定管理提案時の実績額 10,542 千円に対し平成 28 年度 9,107 千円で 13.6%減となり、目標であった実績額 5%削減を大幅に上回った。</p> <p>経費節減の取組みとして、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>などによる工夫が見られる。毎月、月次報告検討会議を開催し、収入の増減や事務改善、省エネについて検討するなど経費の効果的・効率的な執行がなされている。</p> <p>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。</p>						
<p>(2) 収入の増加</p> <p>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。</p>				-	-	-
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>法定サービスで、報酬単価は国基準である。</p>						
<p>3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み</p>	30		24			
<p>(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況</p> <p>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</p>	20	4	16			

理的であったか。			
② 職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか（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。			

【評価の理由、要因・原因分析】

人員配置基準及び目標数値を上回っており適切である。それに加え、職員配置については資格・実務経験を重視している。また、資格取得のための支援を行っており、職員の資質・能力の向上に取り組んでいる。

施設内研修は、外部から講師を招くことも含め、年 47 回実施している。また、自主勉強会グループを立ち上げ、月 2 回勉強会を開催（法人から 7 万円の援助あり）。

職場外研修は、全職員が年 1 回以上、延べ 41 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、高齢者何でも相談、地域清掃、門司区・地域の会合への参加)、ボランティア・実習生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	28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	2名
・ 介護職員	16名	20名（うち1名は非常勤）
・ 看護職員	3名	5名（うち2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（生活相談員兼務）
・ 事務員	相当数	2名
・ 調理員	相当数	12名（うち8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のための対策が適切に実施されているか。	10	4	8
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か。			

<p>るよう配慮されていたか。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>⑥ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。</p> <p>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。</p>			
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>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、毎月の台帳チェックなどを日々徹底している。また、研修も適宜行って、個人情報の保護に努めている。</p> <p>毎月1回、事故ゼロを目指した事故防止対策委員会を開催、点検・見直しを徹底し事故防止を図っている。事故防止や食中毒防止や感染症対策のマニュアルを整備し、マニュアル等に沿った職員研修を定期的実施している。緊急時の対応について職員に周知され、再発防止にも取り組んでいる。</p> <p>非常時及び災害時において、速やかに対応できるよう「防災マニュアル」及び「非常災害対策計画」に沿って研修を行い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を3日分備蓄するなどの整備を行っている。市内の災害発生時には、福祉避難所として8人の受け入れを公表。</p> <p>介護技術の未熟さが結果として虐待とに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」、「言葉遣いチェックシート」による自己評価も行えるようにしている。さらに、平成26年度に設置された「接遇委員会」が中心となって、自らの振り返りと職員全体のマナー向上に努めている。</p> <p>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。</p>			

【総合評価】

合計得点	70	評価ランク	B
<p>【評価の理由】</p> <p>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。</p> <p>職員の育成についても、施設内研修の実施や施設外研修への参加、資格取得支援などを</p>			

行い、質の向上に取り組んでいる。

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。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。

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、適切な対応がなされている。

[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。

[北九州市指定管理者の評価に関する検討会議における意見]

- ・施設サービス計画の作成にあたり利用者担当制を採用し、利用者及び家族との連携や信頼関係を深めるよう工夫し、利用者の身体状況や健康状態等を把握しながらきめ細やかなサービスを提供するよう努めている。
- ・また、意見箱の設置や第三者委員への相談等により利用者や家族の意見や苦情を汲み取る工夫をし、地域へ貢献する取り組みも積極的に行っている点で評価できる。
- ・引き続き、施設の適正な管理運営に努めてもらいたい。

【評価レベル】

評価レベル	乗率		評価レベルの考え方
5	100%	良	要求水準を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%	↑	要求水準を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普 通	要求水準を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	40%	↓	要求水準を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準を大幅に下回る管理運営がなされている
0	0%	適切でない	不適切な管理運営がなされている

【総合評価】

- A：総合評価の結果、優れていると認められる
(合計得点が80点以上)
- B：総合評価の結果、やや優れていると認められる
(合計得点が70点以上80点未満)
- C：総合評価の結果、適正であると認められる
(合計得点が60点以上70点未満)
- D：総合評価の結果、努力が必要であると認められる
(合計得点が50点以上60点未満)
- E：総合評価の結果、かなりの努力が必要であると認められる
(合計得点が50点未満)