

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31年4月1日～令和2年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	ふれあいむら社ノ木デイサービスセンター	施設類型	I	目的・機能	⑦
	所 在 地	北九州市門司区社ノ木二丁目4番1号				
	設置目的	介護の必要な在宅の高齢者を日帰りで通わせ、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 春秋会				
	所 在 地	北九州市小倉南区曾根新田北三丁目2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 ・ 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） ・ 利用者の日常生活介助に関する業務 ・ 利用者の機能訓練に関する業務 ・ その他利用者の処遇に関する業務				
指定期間		平成31年4月1日～令和6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
<p>(1) 施設の設置目的の達成</p> <p>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）。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	30	3	18
<p>【所見】</p> <p>年末年始は日曜日以外を開館とし、多くの利用者のニーズに応えている。（12月30日18名、31日20名、1月1日8名、2日14名、3日17名）</p> <p>利用者については、介護度が重度になり、施設に入所した利用者が多かったことや、年度末の新型コロナウイルス感染症の影響による新規利用者獲得の伸び悩みから、目標である7500名は達成できなかったものの、前年比8%増の6690名であった。</p> <p>介護予防については、残存機能に着目して十分なアセスメントを行い、利用者の今の状態に合わせた介護計画を立案することに努め、利用者の能力を奪わないよう、自立支援を念頭に置いたサービス提供を行っている。</p> <p>地域交流サロン「よっていきっちゃ」を設置し、介護ならびに在宅生活の継続支援の相談を受け入れた。また、毎月高齢者エアロビ教室を開催し、地域住民に施設の開放を行い、施設の魅力を伝えることに努めた。広報誌はホームページでも公開している。</p> <p>年間を通じて、体験デイの利用者が28名、うち16名が契約につながっている。</p>			
<p>【利用者数について】</p>			
	目 標	実 績	達成率
令和元年度	7,500 人	6,690 人	89.20%
平成30年度（更新前）	5,500 人	6,159 人	111.98%

(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。	20	4	16
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。			

【所見】

パンフレットやホームページに苦情に関する掲載を行うほか、ご意見箱を設置し、苦情があった場合は迅速に対応し、法人と第三者委員での協議を行った上で、結果を相手に説明している。その後、報告書を見やすい場所に掲示している。また、苦情対応マニュアルを作成し、苦情解決の研修会も行い、その満足度が利用者アンケート結果に反映していると考えられる。

ヒヤリハットに関しても、毎日の終礼で有無の確認、報告書の作成をしており、サービスの質の向上、満足度につながっていると考えられる。

家族への情報発信は、個人情報の取扱いに最新の注意を払いつつ、電話や手紙で行っている。

令和元年度の利用者アンケートの結果では、「職員の態度」において、「良い」「まあ良い」という回答が98%以上を占めており、良好である。

【利用者アンケート結果】

令和元年度 (57件)

	職員の態度	苦情を言った場合の対応	施設の清潔度	意見の反映
良い	92.9%	8.8%	82.4%	40.4%
まあ良い	5.3%	0.0%	8.8%	22.8%
やや悪い	1.8%	1.8%	0.0%	1.8%
悪い	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
わからない等				21.0%
未回答	0.0%	89.4%	8.8%	14.0%

平成 30 年度（44 件）

	職員の態度	苦情を言った 場合の対応	施設の清潔度	意見の反映
良い	77.3%	9.1%	84.1%	40.9%
まあ良い	20.4%	2.3%	6.8%	22.7%
やや悪い	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
悪い	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
わからない等				29.6%
未回答	2.3%	88.6%	9.1%	6.8%

2 効率性の向上等に関する取組み

10

6

(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。

10

3

6

[所見]

施設職員が、清掃、草刈りなども行い、経費の削減に努めている。また、介護支援ボランティアを含め、傾聴ボランティア、園芸ボランティアなどを活用して、経費の低減のみならず、利用者へのより良いサービス提供を行っている。

また、介護記録ソフトを導入し、法人全体で統一した書式の利用や情報管理を行うことで、業務の効率化につなげた。

その結果、昨年度の支出額は、予算額が約 56,000 千円に対し、決算額が約 52,000 千円であった。

(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。

0

0

0

[評価の理由、要因・原因分析]

[所見]

法定サービスで、報酬単価は国基準である。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み

40

28

(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。

20

4

16

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。			
<p>【所見】</p> <p>人員配置は、北九州市介護サービス等の事業の人員、設備及び運営の基準を満たし適切である。研修に関しては、外部講師も招いた研修も含め年12回実施するとともにキャリア別研修や施設外研修を取り入れ、職務に応じた職員のスキルアップに取り組んだことにより、効率的で適切な運営が実施されている。また、職員が抱えるストレス対策に医師の面談を取り入れ、離職防止を図る取り組みも評価できる。</p> <p>地域交流サロンでの相談受付や、高齢者エアロビ教室を開催し、地域住民に施設の開放を行った。また、地域のボランティアについては、随時受け入れを行っており、傾聴ボランティアの受け入れに特に力を入れた。その結果、市営住宅を中心とした近隣の市民と「顔なじみ」の関係になっており、地域住民との良好な関係が築けている。</p>			
<p>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</p>			
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。	20	3	12
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。			
<p>【所見】</p> <p>個人情報に関するマニュアルを作成、全職員を対象に研修を行い、周知徹底をしている。</p> <p>また、虐待防止委員会、身体拘束廃止委員会、安全管理委員会、感染症対策委員会、給食管理委員会を設置している。委員会について、提案では毎月開催であるのに対して、隔月開催となっている点については、検討すべき事案がなかった等の理由によるものであり、それぞれの対策に真摯に取り組んでいる。</p> <p>非常災害対策としては、年2回の消防訓練を実施している。また、消防計画及び災害種別ごとの防災マニュアルを作成し、消防署の協力を得て年に一度の防災研修を行うなど、危機管理体制も適切である。</p> <p>なお、「利用者を選ばない」という考え方にに基づき、吸引が必要な利用者のような重度介護者の受け入れも積極的に行っている。</p>			

【総合評価】

合計得点	68	評価ランク	C
<p>【所見】</p> <p>利用者数は、年間目標に届かなかったものの、前年比では増加している。特に年末年始の営業は好評を得ている。残像機能に着目し、過剰な介護を行わないという方針に沿ったアセスメントや介護計画策定を行っており、介護予防に対する取り組みも評価できる。</p> <p>地域交流サロンでの介護相談や、高齢者エアロビ教室の開催等により、施設の魅力を効果的に発信すると共に、地域との良好な関係を構築している。</p> <p>また、職員研修については、キャリア別の研修方法を取り入れ、職員の能力に応じたスキルアップが図られている。</p> <p>【今後の対応】</p> <p>利用者数については、高い目標を設定しているが、広報や地域交流の充実等により施設の魅力を発信し、目標数値に近づくように努めていただきたい。</p>			

【北九州市指定管理の評価に関する検討会議における意見】

--

【評価レベル】

評価 レベル	乗 率	評価レベルの考え方
-----------	-----	-----------

5	100%	良 い	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
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)