

## 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～令和2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		<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の入所判定に関する業務</li> <li>・利用料金の徴収に関する業務</li> <li>・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）</li> <li>・入所者の日常生活介助に関する業務</li> <li>・入所者の機能訓練に関する業務</li> <li>・その他入所者の処遇に関する業務</li> </ul>		
指定期間		平成28年4月1日～令和3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		36
(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。				
<p><b>[評価の理由、要因・原因分析]</b></p> <p>利用者へのサービス提供において、利用者担当制（介護・看護職員）を採用し、利用者一人ひとりに対し担当職員を決めることで、利用者の身体状況や健康状態及び利用者や家族の意向等の把握に努めながら、きめ細やかな施設サービス計画の作成を行っている。食事においても職種間で検討、変更を行っており、誕生月には、ご家族と一緒に「祝い膳」を利用する利用者やそのご家族も増え、好評である。</p> <p>また、施設サービス計画に基づいた適切なサービスの実施状況や、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い、施設サービス計画は原則として半年ごとに見直しを実施し、状態変化のあった利用者や看取り介護希望の利用者については随時見直しを行っており、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目指した結果、実績は平均19,400人であり、概ね目標を達成している。また、短期入所年間利用者数は、近隣の事業所が増えたこともあり目標数値を下回ったものの、平成30年度以降はホームページや広報誌を活用した広報が定着して増加傾向にある。</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
令和元年度	19,527人	19,466人	293人	246人
平成30年度	19,473人	19,190人	292人	236人
平成29年度	19,473人	19,426人	292人	59人
平成28年度	19,473人	19,518人	292人	54人

<b>(2) 利用者の満足度</b>			
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	3	12
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】**

施設内の利用しやすい場所に「意見箱」の設置、苦情や意見の受付や第三者委員への相談についての案内の掲示、提出者の同意を得た上での苦情や意見の内容及び対応についての施設内掲示及び利用者・家族懇談会での報告などを行っており、これらの取組みが、利用者の満足度に繋がり、利用者アンケートの結果にも表れていると考えられる。

個別相談会を随時、利用者懇談会を毎月、家族懇談会を年2回開催し、利用者や家族の意見を把握するよう努めるとともに、その意見を反映させるよう取組みを行っている。

サービスの質の維持・向上を図るため、月に2回、介護サービス相談員の派遣を活用し、利用者や家族からの意見、職員の勤務態度、施設内の環境等についての相談員からの意見を参考に課題の改善を図っており、今後も介護サービス相談員派遣事業の活用を継続し、より質の高いサービス提供の実現に努めていく予定である。

市が行った利用者アンケートでは、概ね良い結果が得られており、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。

昨年度は施設の清潔度について、1名が「やや悪い」と回答しているが、清掃業者に対する指導を行い、現在は改善されている。

**【利用者アンケート結果】**

令和元年度（回答数 30/54 回収率 55.6%）

	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	68.8%	25.0%	0.0%	0.0%	6.3%
意見の反映度	46.9%	34.4%	0.0%	0.0%	18.9%
施設の清潔度	75.0%	15.6%	3.1%	0.0%	6.3%
苦情の対応	9.4%	0.0%	0.0%	0.0%	90.6%

平成 30 年度 (回答数 32/54、回収率 59.3%)

	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	68.8%	31.2%	0.0%	0.0%	0.0%
意見の反映度	56.3%	34.4%	0.0%	0.0%	9.3%
施設の清潔度	81.2%	18.8%	0.0%	0.0%	0.0%
苦情の対応	9.4%	3.1%	3.1%	0.0%	84.4%

平成 29 年度 (回答数 26/55、回収率 47.3%)

	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	65.4%	34.6%	0.0%	0.0%	0.0%
意見の反映度	19.2%	42.3%	0.0%	0.0%	38.4%
施設の清潔度	88.5%	11.5%	0.0%	0.0%	0.0%
苦情の対応	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%

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%

また、施設独自でも利用者や家族を対象とした「サービス向上のためのアンケート」を実施しており、施設サービス計画、食事、排泄、入浴、看護などの具体的なサービス内容に関するものや、施設と家族の連携・交流に関するものなど、サービス提供に必要な項目について具体的に調査し、その結果を踏まえてサービスの質の改善・向上に取り組んでいる。総合満足度は、平均 89.2% で目標の 90% をやや下回ったものの、概ね満足できる水準にある。

アンケートの結果については、施設内での掲示や家族へ送付するなど、情報公開に努めるとともに、情報の共有を図っている。

一方、客観的かつ専門的に提供するサービスの質を評価するため、介護サービス評価を受けることを目標としていたが、事務手続きが間に合わずに未受審となっているため、サービスの質の確保に向けた取り組みが求められる。

<b>2 効率性の向上等に関する取組み</b>	<b>20</b>		<b>16</b>
(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り組みがなされ、その効果があったか。	20	4	16

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。																												
<p><b>【評価の理由、要因・原因分析】</b></p> <p>毎月、報告検討会議を開催し、収入の増減や業務改善、省エネについて検討を行い、経費の効果的・効率的な執行に取り組んでいる。</p> <p>光熱水費は、報告検討会議にて省エネなどについて検討し取り組んだ結果、原価価格の高騰や異常気象等の影響もあったものの、指定管理提案時の実績額10,542千円に対し平均9,873千円で6.3%減となり、目標であった実績額5%削減を達成した。</p> <p>さらに、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、給与計算等については法人本部で一括管理を行うことによる事務事業の集約化、居室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などの委託業務を廃止して職員が実施するなど、工夫をしながら経費削減に取り組んでいる。</p> <p>モニタリングの結果から、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ことが確認できた。</p> <p style="text-align: right;">(単位：千円)</p> <table border="1" data-bbox="264 1055 1369 1294"> <thead> <tr> <th></th> <th>電気代</th> <th>上下水道代</th> <th>ガス代</th> <th>灯油代</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和元年度</td> <td>2,787</td> <td>2,567</td> <td>1,750</td> <td>2,983</td> </tr> <tr> <td>平成30年度</td> <td>3,069</td> <td>2,630</td> <td>1,748</td> <td>2,768</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>2,946</td> <td>2,639</td> <td>1,698</td> <td>2,802</td> </tr> <tr> <td>平成28年度</td> <td>2,754</td> <td>2,750</td> <td>1,622</td> <td>1,980</td> </tr> </tbody> </table>					電気代	上下水道代	ガス代	灯油代	令和元年度	2,787	2,567	1,750	2,983	平成30年度	3,069	2,630	1,748	2,768	平成29年度	2,946	2,639	1,698	2,802	平成28年度	2,754	2,750	1,622	1,980
	電気代	上下水道代	ガス代	灯油代																								
令和元年度	2,787	2,567	1,750	2,983																								
平成30年度	3,069	2,630	1,748	2,768																								
平成29年度	2,946	2,639	1,698	2,802																								
平成28年度	2,754	2,750	1,622	1,980																								
(2) 収入の増加																												
① 収入を増加するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか。	0	0	0																									
<p><b>【評価の理由、要因・原因分析】</b></p> <p><b>【所見】</b></p> <p>法定サービスで、報酬単価は国基準である。</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	30		24																									
(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。																												

**〔評価の理由、要因・原因分析〕**

職員配置は、人員配置基準及び目標数値を上回っており適切である。

資格取得に向けた月2回の自主勉強会の開催及び費用の援助、介護福祉士国家資格等の受験に合わせて勤務を調整し、有給休暇取得を促進するなど、職員の資格取得や資質・能力の向上に取り組んでいる。

年間の施設研修に基づいた施設内研修（平均で年間45回）の実施や、施設外研修への参加、研修受講後の伝達研修等により、職員の知識・技術の向上に努めている。

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いる。

これらの人材育成に関する取組みが複合的に行われており、高く評価できる。

また、職員のみでなく職員の家族も含め、専門のカウンセラーに相談できる体制を設けていることや、職員が意見を発しやすくするための提案箱の設置など、職員のサポートや職場環境の改善に関する取組みも行っており、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て、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。月に1度の実施目標であった「かざし健康づくり事業」は好評のため、現在は月に2度実施している。「地域支援班」の活動については、新たに転入してきた地域住民の意向により、活動規模を縮小しているが、従前からお住いの方への支援は継続している。

**(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。			

**〔評価の理由、要因・原因分析〕**

個人情報については、法人として個人情報の取扱いや情報公開に関する規程を策定しており、個人情報の施設外への持ち出し禁止、個人情報文書を保管する書庫等の施錠、不要となった個人情報の確実な廃棄、毎月の個人情報管理台帳のチェックなどを徹底して行うとともに、職員研修も繰り返し実施し、個人情報の保護に努めている。

利用者の入所選定にあたっては、必要性の高い方が優先的に入所できるよう、第三者

委員を含めた「入所検討会議」において作成された優先者名簿に基づき入所者を決定し、公平性や透明性を確保している。

毎月1回の事故ゼロを目指した事故防止対策委員会の開催、ヒヤリハット事例の検討や施設内での危険箇所などの点検・見直しを徹底し、事故防止を図っている。

事故、食中毒、感染症に関して、予防や発生時の対応等のマニュアルをそれぞれ整備し、職員研修を定期的に行っている。

また、感染症・衛生管理に関する研修では、看護職員、介護職員など内容によって講師を変更し、研修の充実を図っている。

非常災害対策においては、消防署職員の立会いの下、「防災マニュアル」及び「非常災害対策計画」に沿った訓練を実施、利用者の身体状況に合った非常食の備蓄など適切に取り組んでいる。また、非常時の連携体制として、救助活動のための職員派遣について、隣接する市立門司病院と防災協定を締結している。

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」、「言葉遣いチェックシート」による自己評価も行えるようにするなど、虐待防止や身体拘束廃止にも取り組んでいる。

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。

#### 【総合評価】

合計得点	70	評価ランク	B
<b>[評価の理由]</b> 提案内容は概ね実現できている。特に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。			
<b>[今後の対応]</b> 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】

**【評価レベル】**

評価 レベル	乗 率		評価レベルの考え方
5	100%	良 好	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)