

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	令和2年4月1日～令和3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	I	目的・機能	— ⑦
	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 ・ <u>完全利用料金制</u>				
		インセンティブ制 有・ <input type="checkbox"/>	ペナルティ制 有・ <input type="checkbox"/>			
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～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				
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 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。				
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。				
[所見]				
<p>基本方針については、施設内掲示板、ホームページ、広報誌に掲載し、利用者・家族及び地域住民等に広く周知している。また、職員に対しては、基本理念及び基本方針の冊子を配布し、職員が理解しやすいように努めている。</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。食事についても、本人の身体状況や嗜好に合わせた提供ができるよう、職種間で検討・変更を行っており、新型コロナウイルス感染症の防止策を講じながら、収穫祭やバイキングなどの行事食を実施するなど、よりよい生活となるよう支援している。</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>短期入所については、ホームページ・広報誌を活用して空きベッドの利用状況を公開することなどにより、利用促進及び年間利用者数の増加に努めている。新型コロナウイルス感染症防止対策のため、通常より入所までの日数を要した点や入院・退所者が多かった点などの影響はあったが、施設入所利用者数及び短期入所利用者数の合計は目標数を若干下回るにとどまっている。</p> <p>地域との関係構築や連携面では、新型コロナウイルス感染症拡大の状況下でも、電話での相談受付や可能な限り実習を受け入れるなど臨機応変に対応しており、地域の社会資源として、施設のもつ専門性を生かした取り組みが行われている。</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2年度	19,473人	19,128人	292人	342人
令和1年度	19,527人	19,466人	293人	246人

(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 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】

施設内の利用しやすい場所への「意見箱」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へ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（「意見の反映度」「苦情の対応」）にも表れていると考えられる。

利用者懇談会を毎月、個別相談会は必要に応じて随時開催し、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から実施できなかった家族懇談会については文書や電話で対応するなど、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・向上を図るため活用してきた介護サービス相談員の派遣は、新型コロナウイルス感染症防止の観点から令和2年4月以降、派遣が中止されていたが、令和3年3月の派遣再開後は、再び受け入れており、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ることができている。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。

令和2年度に市が行った利用者アンケートの結果では、「職員の態度」「施設の清潔度」の項目において、「良い」「まあ良い」の回答がほぼ100%となっており、高く評価できる。

【利用者アンケート結果】

令和2年度（35件）

	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	80.0%	17.1%	2.9%	0.0%	0.0%
意見の反映度	42.9%	20.0%	0.0%	0.0%	37.2%
施設の清潔度	68.9%	17.1%	0.0%	0.0%	14.3%
苦情の対応	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

令和元年度（30件）

	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%

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、83.3%で目標の90%を下回ったものの、これは、新型コロナウイルス感染症防止のため、面会が制限された家族等が施設の評価をすること自体困難であったことによるものであり、「どちらかと言えば不満」「不満」などのマイナス意見は見られないことから、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。

サービスの質を客観的かつ専門的に評価するため、介護サービス評価を受けることを目標としていたが、新型コロナウイルス感染症防止の観点から実施事業に制限がある中、十分に評価することが困難であったため未受審となった。しかしながら、各種アンケートの結果を鑑みれば、サービスの質の確保はなされていると判断できる。

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り組みがなされ、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]

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。

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、指定管理提案時の実績額である10,542千円に対し、令和2年度の電気・上下水道・ガス・灯油代は8,715千円で、17.3%減(1,827千円減)を達成し、目標の5%削減(527千円減)を大きく上回った。

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。

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伺える。

(単位：千円)

	電気代	上下水道代	ガス代	灯油代
令和2年度	2,465	2,412	1,533	2,305
令和1年度	2,787	2,567	1,750	2,983

<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り組みがなされ、その効果があったか。</p>
<p>[所見] 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り組み</p>
<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理的であったか。</p>
<p>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）。</p>
<p>③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。</p>
<p>[所見] 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（年36回）を実施し、施設外研修については新型コロナウイルス感染症の影響により開催数が減少する中でもオンライン受講に努め、研修受講後の伝達研修等により、職員の知識・技術の向上を図っている。 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いる。 これらの人材育成に関する取り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り組みも行っており、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、門司区・地域の会合への参加やボランティアの受け入れなど、新型コロナウイルス感染症の影響により取り組みを中止せざるを得なかったものもあるが、広報誌等による情報発信、高齢者何でも相談、地域清掃、実習生の受入れなどは継続して行い、施設の有する専門性の地域住民への還元を欠かさぬよう努めており、評価できる。</p>
<p>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</p>
<p>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。</p>
<p>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。</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>

【所見】

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設、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、職員研修を定期的実施している。

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、特に令和2年度については新型コロナウイルス感染症関連の研修に重点を置くなど、研修内容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】

【所見】

提案内容は概ね実現できている。特に職員研修に力を入れており、サービスの質の向上に取り組んでいる。

令和2年度については、新型コロナウイルス感染症防止を徹底する必要がある中でも、地域住民からの相談対応や福祉教育の場としての提供など、地域貢献への積極的な姿勢は見取れ、高く評価できる。

市が実施した利用者アンケートや施設独自で実施したアンケートの結果においても、全体的に利用者の満足度が高く、評価できる。

このほか、委員会活動やマニュアルの整備、各種点検等についても、適切な対応がなされている。

【今後の対応】

今後とも、職員の質や能力の向上を図り、質の高いケアを目指すとともに、地域との良好な関係を築きながら、特別養護老人ホームとして模範となるような取組みと充実に努めていきたい。