

## 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	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 北九州市門司民生事業協会				
	所 在 地	北九州市門司区清滝一丁目 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 ・ 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 2 1 年 4 月 1 日～平成 2 6 年 3 月 3 1 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>自立支援の視点に基づき、利用者及び家族の意向を尊重しながら、短期、長期の目標の見直しを行い、食事や送迎方法、介護予防のレクリエーションについても個々のニーズに添ったサービス提供に努めている。</p> <p>介護予防に向け、毎日「読み・書き・計算」を中心とした学習療法や、クイズや頭の体操などレクリエーションに取組み、認知症高齢者ケアについては内外の研修に参加するとともに、家族に対しては、介護者教室や家族会の開催で認知症に関する知識を深め、精神的支援を行うなど介護負担の軽減を図り、サービスの向上に努めた。</p> <p>利用者数については、質の高いサービス提供に努めたものの、利用者の施設入所等が相次ぎ、減少となった。</p>			
【利用者数について】			
	目 標	実 績	達成率
平成 23 年度	8,000 人	6,010 人	75.13%
平成 24 年度	8,000 人	5,439 人	67.99%
平成 25 年度	8,000 人	3,737 人	46.71%
(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り組みがなされ、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り組みがなされ、その効果があったか。

**【所見】**

アンケートの結果は、未回答を除き、全体で「良い」「まあ良い」を100%達成しており、評価できる。

利用者の意向に沿ったサービスの提供に努め、財務諸表やサービス内容に関する情報の開示を行うなど、施設運営の透明性確保に取り組んでいる。

**【利用者アンケート結果】**

平成25年度

	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	88.5%	15.4%	61.5%	42.3%
まあ良い	11.5%	3.8%	3.8%	19.2%
やや悪い	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
悪い	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
未回答	0.0%	80.8%	34.6%	38.5%

平成24年度

	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	70.7%	7.3%	70.7%	31.7%
まあ良い	24.4%	0.0%	7.3%	29.3%
やや悪い	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
悪い	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
未回答	0.0%	92.7%	22.0%	39.0%

**2 効率性の向上等に関する取り組み**

**(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】**

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り組みがなされ、その効果があったか。

### [所見]

該当なし。

## 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

### (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。
- ④ 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。
- ⑤ 防犯対策、防災対策、利用者に事故が発生した場合などの危機管理体制が適切であったか。
- ⑥ 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。
- ⑦ 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]

人員配置は、基準を満たし適切であり、職員を各種研修へ参加させ、職員の資質・能力向上を図る取り組みが行われている。

地域や関係団体等との連携については、行事への地域住民や保育園児の参加、ボランティア団体の慰問など、交流を深めている。

事故発生防止のための取り組みについては、研修や職員会議において対応策の検討がなされている。

### (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を守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

<p>がなされていたか。</p>
<p>⑨ 施設の利用者の身体の自由や行動、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。</p>
<p>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。</p>
<p><b>[所見]</b></p> <p>個人情報については、全職員から誓約書を取るなど、保護、管理の徹底を図っている。事故防止マニュアル等の整備、事故防止のための職員研修や避難訓練等は適切に行われている。</p> <p>衛生管理は、感染症マニュアルを作成し、職員へ発生時の対応を周知徹底するとともに、利用者へ注意を促している。</p>

**【総合評価】**

<p><b>[所見]</b></p> <p>きめ細やかなサービスの提供を心がけており、個々のニーズに応じた対応が適切にできている。</p> <p>全体的に提案内容は実施されており、利用者数は減少したものの、利用者の満足度は高く、評価できる。</p>
--