

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 29 年 4 月 1 日～平成 30 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 6 5 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 2 8 年 4 月 1 日～平成 3 3 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 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するとともに、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。</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>施設入所については、利用者の退所から概ね8日以内に新規入所を受け入れている。</p> <p>短期入所については、入院等により一時的にベッドの空きが生じた場合に、短期入所のベッドとして利用することや、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が、近隣の事業者が増えた影響等もあり、施設入所利用者数、短期入所利用者数ともに目標数を下回った。</p> <p>地域交流コーナーを設置して、地域住民の作品を展示したり、地域住民向けの栄養講座の開催や広報誌「かざし」（年4回）、「かざしかわら版」（毎月1回）の発行に取り組むなど、地域との関係構築や連携に努めており、評価できる。</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
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

(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」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（「苦情の対応」「意見の反映度」）にも表れていると考えられる。

利用者懇談会及び個別相談会を毎月、家族懇談会を年2回（10月、3月）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、月に一度、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。

平成29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」「苦情の対応」の項目において、未回答を除き、「良い」「まあ良い」の回答が100%となっており、高く評価できる。

【利用者アンケート結果】

平成29年度（26件）

	良い	まあ良い	やや悪い	悪い 守られて いない	わから ない	未回答
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%	38.5%	0.0%
施設の清潔度	88.5%	11.5%	0.0%	0.0%		0.0%
苦情の対応	15.4%	3.8%	0.0%	0.0%		80.8%

平成28年度（37件）

	良い	まあ良い	やや悪い	悪い 守られて いない	わから ない	未回答
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%	0.0%
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、「満足」「どちらかと言えば満足」が約91%であり、目標としている90%を超えており、評価できる。

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。

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]

報告検討会議を毎月開催し、収入の増減や業務改善、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10,542千円に対し、平成29年度実績額10,090千円であり、原価高騰の影響等により削減目標（5%）を下回ったものの、約1.0%削減となった。

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、法人本部に事務事業を集約化することによる業務の効率化、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みて、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。

(単位：千円)

	電気代	上下水道代	ガス代	灯油代
平成29年度	2,946	2,639	1,698	35
平成28年度	2,754	2,750	1,622	31

(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]

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

(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。

[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たり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。

外部講師を招いた研修を含めた施設内研修（年44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。

地域や関係団体との連携や協働については、地域支援・地域連携の推進を目的とした「地域支援班」を設置し、地域の集会所での定例相談、地域住民を対象とした健康づくり事業（レクリエーション）、広報誌等による情報発信、地域清掃、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。

(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。
- 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。

[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、職員研修も適宜実施し、個人情報の保護に努めている。

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し、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実施している。

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。

非常災害対策においては、「防災マニュアル」及び「非常災害対策計画」に沿った研修の実施、消防署職員の立会いによる防災訓練の実施、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。

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]

職員の質や能力の向上を図るため、職員研修の実施や資格取得に向けた勤務調整などの取り組みを実施し、提案内容の実現に向け取り組んでいる。

また、地域住民からの相談対応や健康づくり事業の実施など、地域へ貢献する取り組みが積極的に行われており、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り組みとさらなる充実に努めていただきたい。