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4年4月1日～令和5年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立ふれあいむら社ノ木 デイサービスセンター	施設類型	目的・機能
			I	— 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 ・ ☒ 完全利用料金制		
		インセンティブ制 有・ ☒ 無	インセンティブ制 有・ ☒ 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 (令和7年3月31日まで延長予定)		

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。			
<p>【所見】</p> <p>年末年始は日曜日以外を開館とし、利用者のニーズに応じている。(12月29日24人、30日24人、31日20人、1月2日16人、3日20人)</p> <p>利用者数は、8,062人で目標の7,800人を達成しており、評価できる。</p> <p>利用者数の増加にあわせ、ケアプランセンターが所有する車両も活用し、送迎に柔軟に対応することで利便性を高めるよう取り組んでいる。</p> <p>介護予防に向け、残存機能に着目して十分なアセスメントを行い、利用者に寄り添いながら意欲を引き出す支援と、介護計画を立案することに努めている。</p> <p>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おり、令和2年度以降、機能訓練指導員による機能訓練の充実を図るなど、より利用者のニーズに応えられる体制を維持している。</p> <p>例年実施していた地域交流サロン「よっていきっちゃ」やボランティアの受け入れ、行事等での交流については、再開に向けた検討をしているものの、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から令和4年度は行うことができていない。しかし、このように交流が困難な状況下でも、地域住民によるボランティア活動(施設花壇への植栽)は継続されており、施設としても日頃から住民への積極的な声掛けを行い顔なじみとなるなど、地域との関係は良好に保たれている。</p> <p>また、ホームページでは行事の様子を紹介するだけでなく、デイサービスの日頃の活動内容が見えるよう定期的に更新し、地域への情報発信を継続的に行った。</p> <p>年間を通じて、体験デイの参加者は44人であり、令和3年度の2倍近い参加となっている。</p>			
【利用者数】			
	目 標	実 績	達成率
令和4年度	7,800人	8,062人	103.35%
令和3年度	7,700人	8,067人	104.76%
令和2年度	7,600人	7,716人	101.52%
※ ☐ ……評価対象年度（以下、同じ）			

(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】

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、ご意見箱の設置及び苦情の受付案内を掲示し、苦情を言いやすい環境づくりに努めている。意見や苦情には迅速に対応しており、法人と第三者委員での協議を行ったうえで結果を相手に説明し、見やすい場所に改善報告書の掲示も行っている。また、苦情の内容は職員に確実に伝え、職員間で解決策を話し合うとともに、苦情対応マニュアルについても周知徹底している。

ヒヤリハットに関しては、些細なことでも報告書を作成、毎日の朝礼で有無を確認するなど、全職員で情報共有することでリスクを低減させるよう徹底している。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。

家族に対しては、電話・連絡帳・手紙で情報提供を行い、家族の悩みに耳を傾けながら必要に応じて社会資源の提案も行っており、家族の介護負担軽減を図っている。

令和4年度の利用者アンケートの結果では、「悪い」「やや悪い」という回答は見られず、「わからない」「未回答」という回答を除けば「良い」「まあ良い」という回答が大半であり、良好と言える。

【利用者アンケート結果】

令和4年度 (58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	87.9%	60.0%	65.5%	44.8%
まあ良い	10.4%	40.0%	12.1%	17.3%
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				17.2%
未回答	1.7%	0.0%	22.4%	20.7%

令和3年度 (43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	86.0%	75.0%	79.1%	41.9%
まあ良い	14.0%	0.0%	4.7%	27.9%
やや悪い	0.0%	0.0%	2.3%	0.0%
悪い	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%
わからない等				21.0%
未回答	0.0%	0.0%	14.0%	9.3%

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]

介護支援ボランティア・傾聴ボランティアなど各種ボランティアの活用や、施設職員が清掃・草刈りなどを行うことにより、サービスの質を維持したうえで経費の削減を行ってきたが、令和4年度については、新型コロナウイルス感染症防止の観点から、例年通りのボランティア受け入れはできていない。このような中でも、施設職員が清掃・草刈りなどを行うとともに、地域住民によるボランティア活動(施設花壇への植栽)は継続されているなど、可能な限り経費の低減に努めている。

(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]

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。

[所見]

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、新型コロナウイルス感染症防止に努めながら、新人研修や管理職研修の実施は維持し、年12回の職場内研修会についても伝達研修だけでなく通常通りの開催を再開している。さらに、外部研修についてもオンラインで参加するなど、職員のスキルアップを図るために積極的に取り組まれている。

また、職員個人の目標を設定し、年2回その達成度を確認する面談を実施しているほか、職員の思いを聞く場を持つなど、日頃から相談しやすい関係づくりに努め、モチベーションアップを図っている。

(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す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。

【所見】

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ほか、セキュリティ強化やアクセス可能情報の制限など、個人情報保護の対策は適切に実施されている。

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。委員会の内容については、研修での周知や各部署で定期的に話し合う機会を持つなど、常に意識を高く保つよう取り組まれている。それぞれのマニュアルは年に1回見直されており、より良い対策に繋がっていると考えられる。

非常災害対策としては、年2回の消防訓練と避難訓練を実施している。また、消防計画及び災害種別ごとのマニュアルの作成、利用者への防災教室の実施など、危機管理体制も適切である。

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。

【総合評価】

【所見】

昨年度に引き続き利用者数は目標値を上回っているほか、体験デイの参加者も増加している。

新型コロナウイルス感染症防止策を適切に講じながら、地域からの相談にのり、積極的な声掛けによるコミュニケーションを継続するなど、地域との交流を欠かさず良好な関係を維持している点や、重度要介護者の積極的な受け入れ、機能訓練指導員の継続配置、所有する車両をうまく活用した送迎時間への臨機応変な対応など、より利用者のニーズに応えようと努めている点も評価できる。そのような活動が利用者数の目標達成や利用者アンケートの良好な結果にも繋がっていると考えられる。

また、委員会活動やマニュアルの整備、職員研修も適切に実施され、職員の質の向上が図られることで、施設の設置目的の達成に大きく寄与している。

【今後の対応】

地域交流サロンや施設行事への住民参加についても再開を検討するなど、より地域との良好な関係を築きながら、職員の質の向上を図るとともに、質の高いケアを実践していただきたい。