

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	保健福祉局長寿推進部介護保険課
評価対象期間	平成31年4月1日～令和6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
	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 ・ <u>完全利用料金制</u>		
		インセンティブ制 有・ <u>無</u>	ペナルティ制 有・ <u>無</u>	
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7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		34
	(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。			
【評価の理由、要因・原因分析】 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。（令和5年度実績：12月29日28人、30日19人、1月1日15人、2日13人、3日21人） 利用者数は、令和5年度は8,162人で、継続して目標を達成しており、評価できる。 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。 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。 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。 令和2年度に新型コロナウイルス感染症拡大により中止に追い込まれた地域交流サロン「よっていきっちゃ」や直接ケアにあたるボランティアの受け入れ再開はできていないものの、介護や生活の相談に立ち寄る地域住民や慰問によるイベント実施を受け入れるなど、地域との交流は確実に戻ってきている。 また、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。 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。 年間を通じて、体験デイの参加者は32人で、利用者実績の増加につながっている。 これらの取り組みにより、施設の設置目的の達成は概ね要求水準通りであった。				

【利用者数】

	目 標	実 績	達成率
令和5年度	7,900 人	8,162 人	103.31%
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%
令和元年度	7,500 人	6,690 人	89.20%
【参考】平成30 年度(更新前)	5,500 人	6,159 人	111.98%

※ …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。 | 20 | 4 | 16 |
| 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〕

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、職員間で話し合い、サービスの改善を行うとともに、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っている。家族の悩みに耳を傾け必要に応じて社会資源の提案も行っており、ケアマネジャーと情報を共有しながら家族が介護の悩みで孤立しないよう負担軽減を図っている。

利用者アンケートの結果からも、サービスの質が良好であることがわかる。令和5年度の利用者アンケートの結果では、施設の清潔度について1名が「やや悪い」と回答しているものの、職員の態度・苦情への対応・意見の反映については、「わからない」「未回答」を除けば「良い」「まあ良い」という回答が100%となっており、良好と言える。

これらの取り組みにより、利用者の満足度が高水準で維持されていると高く評価できる。

【利用者アンケート結果】

令和5年度（52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%	33.3%	67.3%	44.8%
まあ良い	10.4%	66.7%	13.5%	17.3%
やや悪い	0.0%	0.0%	1.9%	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%	17.3%	20.7%

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%

令和2年度（51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	80.4%	71.4%	74.5%	25.5%
まあ良い	19.6%	0.0%	13.7%	33.3%
やや悪い	0.0%	0.0%	0.0%	2.0%
悪い	0.0%	14.3%	0.0%	2.0%
わからない等				27.4%
未回答	0.0%	14.3%	11.8%	9.8%

令和元年度（57 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	92.9%	8.8%	82.4%	40.4%
まあ良い	5.3%	0.0%	8.8%	22.8%
やや悪い	1.8%	1.8%	0.0%	1.8%
悪い	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
わからない等				21.0%
未回答	0.0%	89.4%	8.8%	14.0%

【参考】平成30年度(44 件) (更新前)

	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	77.3%	9.1%	84.1%	40.9%
まあ良い	20.4%	2.3%	6.8%	22.7%
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				29.6%
未回答	2.3%	88.6%	9.1%	6.8%

2 効率性の向上等に関する取組み

10

6

(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。

10

3

6

【評価の理由、要因・原因分析】

(総事業費)

総事業費	【参考・更新前】 H30 年度	R 元年度	R 2 年度	R 3 年度	R 4 年度	R 5 年度
予算	79,808	78,419	86,043	88,168	94,938	92,863
決算	68,642	75,683	84,794	85,030	93,618	99,936

(うち事務費)

事務費	【参考・更新前】 H30 年度	R 元年度	R 2 年度	R 3 年度	R 4 年度	R 5 年度
予算	8,758	8,775	9,388	11,304	9,513	9,069
決算	8,092	8,288	8,494	9,042	8,449	8,217

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2年度以降、新型コロナウイルス感染症の観点から、直接ケアにあたるボランティアは例年通りの受け入れができていない。しかし、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。 これらの取り組みにより、サービスの質に直接影響しない事務費の低減等は概ね要求水準通りであった。				
(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。				
[評価の理由、要因・原因分析] 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り組み		4 0		3 2
(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況		2 0	4	1 6
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。				
[評価の理由、要因・原因分析] 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ていることに加え、基準以上の人員配置を行うことでサービスの質の向上に努めており、良好と言える。また、利用者のニーズに応えるべく柔道整復師の資格を持った機能訓練指導員を配置している。研修に関しては、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。 これらの取り組みにより、施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況が高水準で維持されていると高く評価できる。				
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など		2 0	4	1 6
① 施設の利用者の個人情報を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。			
【評価の理由、要因・原因分析】 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、セキュリティー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。それぞれの委員会は形骸化することなく定期的開催されており、分野ごとに情報共有・問題解決・質の向上の検討がなされ、その内容については、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、加えて利用者向けの防災教室を実施するなど、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。 これらの取り組みにより、平等利用、安全対策、危機管理体制などが高水準で維持されていると高く評価できる。			

【総合評価】

合計得点	72	評価ランク	B
【評価の理由】 継続的に利用者数が目標値を上回っているほか、体験デイの参加者も増加した状態を維持している。 令和2年度以降、新型コロナウイルス感染症の影響を受けたものの、地域住民からの介護や生活の相談にのり、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、基準以上の人員配置、日常生活に役立つ防災教室の実施、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、職員研修も良好に実施され、職員の質の向上が図られることで、より良いサービスの提供に繋がり、施設の設置目的の達成に大きく寄与している。

【北九州市指定管理の評価に関する検討会議における意見】

適正に評価されている。

今後は、コロナ禍以降中断されている地域交流の場としての役割再開を期待したい。

【評価レベル】

評価 レベル	乗 率		評価レベルの考え方
5	100%	良 い	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)