

## 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 30 年 4 月 1 日～平成 31 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 ・ <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	インセンティブ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 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		<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用料金の徴収に関する業務</li> <li>・ 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）</li> <li>・ 利用者の日常生活介助に関する業務</li> <li>・ 利用者の機能訓練に関する業務</li> <li>・ その他利用者の処遇に関する業務</li> </ul>		
指定期間		平成 2 6 年 4 月 1 日～平成 3 1 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>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31日19人、1月1日12人、2日14人、3日14人)</p> <p>利用者数は、6,159人で目標の5,500人を達成しており、評価できる。</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、利用者の今の状態に合わせた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、バリアフリー及び動線確保などの環境整備も行った。</p> <p>地域交流サロン「よっていきっちゃ」を設置し、介護ならびに在宅生活の継続支援の相談を受け入れた。平成30年度は272人の利用があり、好評である。また、毎月高齢者エアロビ教室を開催し、地域住民に施設の開放を行っており、平成30年度の参加者は16人であった。ボランティアについては、随時受け入れを行っており、傾聴ボランティアの受け入れに特に力を入れた。広報誌はホームページでも公開している。</p> <p>年間を通じて、体験デイの利用者が20人、うち16人が利用につながっている。</p>			
【利用者数】			
	目 標	実 績	達成率
平成30年度	5,500人	6,159人	111.98%
平成29年度	5,500人	7,337人	133.40%
平成28年度	5,300人	6,964人	131.39%

## (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】

苦情箱を人目が気にならないところに配置し、苦情を言いやすい環境づくりに努め、意見や苦情に迅速に対応したうえで報告書を作成している。また、苦情対応マニュアルを作成し、周知徹底しており、その満足度が利用者アンケート結果に反映していると考えられる。

ヒヤリハットに関しても、毎日の終礼で有無の確認、報告書の作成をしており、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。

家族への情報発信は、電話連絡及び連絡帳、手紙で行っている。

平成30年度の利用者アンケートの結果では、「職員の態度」において、「良い」「まあ良い」という回答が大半を占めており、良好である。

### 【利用者アンケート結果】

平成30年度（44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	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%

平成29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	92.3%	5.8%	78.8%	41.2%
まあ良い	5.8%	0.0%	13.5%	21.6%
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				37.2%
未回答	1.9%	94.2%	7.7%	0.0%

## 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]

施設職員が、清掃、草刈りなども行い、経費の削減に努めている。また、介護支援ボランティアを含め、傾聴ボランティア、園芸ボランティアなどを活用して、経費の低減のみならず、利用者へのより良いサービス提供を行っている。

### (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、外部講師も招いた研修も含め年12回実施、施設外研修にも参加しており、職員のスキルアップを図るために取り組まれている。

また、年度を通じ部署目標を掲げるほか、個人目標をたて、年2回その達成度を確認する面談を行い、モチベーションアップに努めている。

## (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。

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。委員会について、提案では毎月開催であるのに対して、隔月開催となっている点については、検討すべき事案がなかった等の理由によるものであり、それぞれの対策に真摯に取り組んでいる。

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、消防計画及び防災マニュアルの作成、年に一度の見直しも行っており、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]

利用者数は目標値を上回っており、地域交流サロンで介護相談を受け付けることをはじめ、毎月高齢者エアロビ教室を開催して地域住民に施設を開放することや、地域のボランティアを受け入れるなど、地域との交流も盛んであることが高く評価できる。そのような活動が利用者数の目標達成に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、職員研修も積極的に実施され、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]

今後とも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。