

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 26 年 4 月 1 日～平成 27 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 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 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		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		36																												
(1) 施設の設置目的の達成		30	4	24																												
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>利用者には、自立支援に向けたケアプラン（通所介護計画）の作成に取り組み、在宅生活の継続に向けた取り組みを行っている。</p> <p>法人の経営理念に基づき「お客さまの人権と個性を尊重し、安心と喜びのある生活を支援する」に対して、職員一人ひとりが理解し、実践できるように努めている。</p> <p>また、経営理念と合わせて、5つの基本方針を行動規範とすべく、毎朝の朝礼で昭和を行い、職員一人ひとりの行動規範としての経営理念になるように取り組まれている。</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た。</p> <p>認知症高齢者ケアについては、外部講師を招いた研修を含め年12回研修を行うとともに、家族に対して、特に行事については、手紙などできめ細やかな周知を図っている。</p> <p>なお、地域交流サロン「よっていきっちゃ」を設置して、地域の方や市民センターのボランティアが立ち寄りやすい雰囲気を作ることに努めている。</p>																																
<p>【利用者数について】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>目標</th> <th>実績</th> <th>達成率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成26年度</td> <td>5,000人</td> <td>4,594人</td> <td>91.88%</td> </tr> <tr> <td>平成25年度</td> <td>8,000人</td> <td>3,737人</td> <td>46.71%</td> </tr> </tbody> </table>						目標	実績	達成率	平成26年度	5,000人	4,594人	91.88%	平成25年度	8,000人	3,737人	46.71%																
	目標	実績	達成率																													
平成26年度	5,000人	4,594人	91.88%																													
平成25年度	8,000人	3,737人	46.71%																													
<p>【平成26年度 利用者数】</p> <p style="text-align: right;">(人)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>4</th> <th>5</th> <th>6</th> <th>7</th> <th>8</th> <th>9</th> <th>10</th> <th>11</th> <th>12</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用者数</td> <td>317</td> <td>311</td> <td>302</td> <td>334</td> <td>337</td> <td>346</td> <td>378</td> <td>385</td> <td>429</td> <td>469</td> <td>470</td> <td>516</td> <td>4,594</td> </tr> </tbody> </table>						4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計	利用者数	317	311	302	334	337	346	378	385	429	469	470	516	4,594
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計																			
利用者数	317	311	302	334	337	346	378	385	429	469	470	516	4,594																			

(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。																																		
<p>【所見】</p> <p>市が行った利用者アンケートにおいて、施設の清潔度や意見の反映については、未回答を除き、全体で「良い」「まあ良い」を100%達成しており、高く評価できる。</p> <p>また、職員の態度については、概ね良い結果が得られた。</p> <p>「いつも明るく親切に対応して頂いている」、「とても親切で優しい」などの意見もあり、さらに利用者の今の状況に合わせた介護計画を立案し、入所者と向かい合っただけで対応しているため、良好な関係が築かれていることが伺われ、よく努力されており評価できる。</p> <p>ただし、苦情の対応について、1名が「やや悪い」と回答しており、今後注視することとしたい。</p> <p>【利用者アンケート結果】</p> <p>平成26年度 (39件)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>職員の態度</th> <th>苦情を言った場合の対応</th> <th>施設の清潔度</th> <th>意見の反映</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>良い</td> <td>89.7%</td> <td>10.3%</td> <td>82.1%</td> <td>43.6%</td> </tr> <tr> <td>まあ良い</td> <td>7.7%</td> <td>5.1%</td> <td>0.0%</td> <td>12.8%</td> </tr> <tr> <td>やや悪い</td> <td>2.6%</td> <td>2.6%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>悪い</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>未回答</td> <td>0.0%</td> <td>82.1%</td> <td>17.9%</td> <td>43.6%</td> </tr> </tbody> </table>						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	89.7%	10.3%	82.1%	43.6%	まあ良い	7.7%	5.1%	0.0%	12.8%	やや悪い	2.6%	2.6%	0.0%	0.0%	悪い	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	未回答	0.0%	82.1%	17.9%	43.6%
	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	89.7%	10.3%	82.1%	43.6%																														
まあ良い	7.7%	5.1%	0.0%	12.8%																														
やや悪い	2.6%	2.6%	0.0%	0.0%																														
悪い	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%																														
未回答	0.0%	82.1%	17.9%	43.6%																														
2 効率性の向上等に関する取組み		10		8																														
(1) 経費の低減等		10	4	8																														
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。

平成26年度、施設内の清掃については、施設職員がおこなっており、施設外の草刈などは近所のボランティアが行うなど経費の削減に努めている。

また、市が行った利用者アンケートにおいて、施設の清潔度は未回答を除き、全体で「良い」「まあ良い」を100%達成しており、高く評価できる。

【事務費】

	事務費のうちの業務委託費
平成26年度	691,127円
平成25年度	3,619,911円

(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。	0	0	0
-------------------------------------	---	---	---

【評価の理由、要因・原因分析】

【所見】

法定サービスで、報酬単価は国基準である。

また、収益の一部を備品購入に充て、利用者の処遇向上を図るために、利用者へ還元したことは評価できる。

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	40		24
(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況	20	3	12
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、基準を満たし適切であり、毎月、テーマ毎の職場研修を外部講師も招いた研修も含め、年12回開催し、職員のスキルアップを図るために取り組まれている。地域と交流を図るために、近隣の清掃ならびに除草作業に取り組まれている。			
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など	20	3	12
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。			
<p>【所見】</p> <p>事故発生防止及び衛生管理等のための取組みについては、委員会を設置し、マニュアルを作成し更新を行い、全職員へ周知徹底を図られている。</p> <p>個人情報については、全職員から個人情報保護に関わる誓約書を提出させ、個人情報保護について、マニュアルを整備するほか、年に1回全職員対象に研修を行うなど、保護、管理の徹底を図っている。</p> <p>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消防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】

合計得点	72	評価ランク	B
<p>【所見】</p> <p>自立支援を念頭に置き、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、利用者数は目標よりも下回ったものの、前年度より増加しており、利用者の満足度は高く、評価できる。</p> <p>このほか、事故防止や衛生管理等についてもマニュアルの整備や委員会の開催など、適切な対応を行っている。</p> <p>さらに、収益がある程度ある場合、利用者への還元について指定管理者が提案することにしており高く評価できる。</p> <p>【今後の対応】</p> <p>今後とも、職員のスキル・意識の向上を図り、引き続きデイサービスセンターとして模範となるような、地域へ貢献する取り組みとさらなる充実に努めていただきたい。</p>			

【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】

年始期間も単身者を受け入れる等の利用者増につなげる取組や、経費削減のための法人独自の取組は評価できる。

引き続き、施設の設置目的を達成する取組を実施し、地域に根ざした適正な施設運営を期待したい。

【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)