

## 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 26 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 ・ <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 26 年 4 月 1 日～平成 31 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		40																				
<p>(1) 施設の設置目的の達成</p> <p>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）。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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>	30	4	24																				
<p><b>【評価の理由、要因・原因分析】</b></p> <p>年末年始は日曜日以外を開館日とし、利用者のニーズに応じている（12月30日27名、1月1日11名、2日17名、3日17名）。</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、利用者が自らできることは行ってもらうなど、自立支援を念頭に置いたサービス提供を行っている。</p> <p>地域交流サロン「よっていきっちゃ」を設置し、看板や幟を使用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、地域の方からの介護に関する相談やボランティア等の訪問につながっている。</p> <p>広報誌（年4回発行）をホームページにて公開しており、年間での体験デイの利用者29名のうち、23名が利用につながっている。</p> <p>これらの取組みにより、利用者数実績が飛躍的に伸びており評価できる。</p>																							
<p><b>【利用者数】</b></p> <table border="1" data-bbox="263 1563 1374 1870"> <thead> <tr> <th></th> <th>目 標</th> <th>実 績</th> <th>達成率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成 29 年度</td> <td>5,300 人</td> <td>7,337 人</td> <td>138.43%</td> </tr> <tr> <td>平成 28 年度</td> <td>5,300 人</td> <td>6,964 人</td> <td>131.39%</td> </tr> <tr> <td>平成 27 年度</td> <td>5,300 人</td> <td>6,244 人</td> <td>117.81%</td> </tr> <tr> <td>平成 26 年度</td> <td>5,000 人</td> <td>4,594 人</td> <td>91.88%</td> </tr> </tbody> </table>					目 標	実 績	達成率	平成 29 年度	5,300 人	7,337 人	138.43%	平成 28 年度	5,300 人	6,964 人	131.39%	平成 27 年度	5,300 人	6,244 人	117.81%	平成 26 年度	5,000 人	4,594 人	91.88%
	目 標	実 績	達成率																				
平成 29 年度	5,300 人	7,337 人	138.43%																				
平成 28 年度	5,300 人	6,964 人	131.39%																				
平成 27 年度	5,300 人	6,244 人	117.81%																				
平成 26 年度	5,000 人	4,594 人	91.88%																				

(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】 施設内での苦情受付案内の掲示、人目につかない場所に苦情箱を設置、意見や苦情への迅速な対応と報告書の作成、苦情対応マニュアルの作成及び職員への周知徹底などを行っており、これらの取組みが利用者の満足度を向上させ、利用者アンケートの結果（「苦情を言った場合の対応」、「意見の反映」）にも表れていると考えられる。

広報誌を年4回発行し、利用者及び家族に配布するなど、情報提供にも努めている。

平成29年度の利用者アンケートの結果では、「職員の態度」、「苦情を言った場合の対応」、「施設の清潔度」の各項目において、未回答を除き、「良い」、「まあ良い」の回答が100%となっており、評価できる。

【利用者アンケート結果】

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				37.2%
未回答	1.9%	94.2%	7.7%	0.0%

平成28年度（42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	83.3%	4.8%	66.7%	36.8%
まあ良い	16.7%	4.8%	9.5%	18.4%
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				44.7%
未回答	0.0%	90.5%	23.8%	0.0%

平成 27 年度 (32 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	87.5%	12.5%	68.8%	35.4%
まあ良い	12.5%	6.3%	9.4%	16.1%
やや悪い	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
悪い	0.0%	3.1%	0.0%	0.0%
わからない				48.4%
未回答	0.0%	78.1%	21.9%	0.0%

平成 26 年度 (39 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	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%
わからない				43.6%
未回答	0.0%	82.1%	17.9%	0.0%

2 効率性の向上等に関する取組み

10

8

(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

4

8

【評価の理由、要因・原因分析】【所見】

施設内の清掃については、施設職員が行っており、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。

介護支援ボランティアや傾聴ボランティアなど、施設職員以外の人材も活用し、経費の削減に努めながら、利用者へのより良いサービス提供を行っている。

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。

(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。	—	—	—
<b>【評価の理由、要因・原因分析】</b> 法定サービスであり、報酬単価は国基準である。			
<b>3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み</b>	40		28
(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。	20	4	16
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。			
<b>【評価の理由、要因・原因分析】 [所見]</b> 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等に関する条例」に定める基準を満たしており適切である。 外部講師を招いた研修を含めた施設内研修（年12回）の実施や、施設外研修への参加により、職員のスキルアップに努めている。 年度を通じて部署目標を掲げるほか、個人目標をたて、その達成度を確認するための面談を年2回行い、職員のモチベーションアップに努めている。 ケアマネジャーや他の介護サービス事業所と情報共有や話し合いを行い、利用者が居宅で快適な生活が送れるよう取り組んでいる。 高齢者エアロビ教室を毎月開催するなど、地域住民との交流に努めている。 これらの継続的な取組みが、利用者数実績の伸びにつながっており評価できる。			
(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。	20	3	12
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。			
<b>【評価の理由、要因・原因分析】 [所見]</b> 個人情報保護に関するマニュアルを作成しており、全職員を対象に研修を実施して、			

周知徹底に努めている。

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、隔月開催するなど、それぞれの対策に取り組んでいる。

消防計画及び防災マニュアルの見直し、防災マニュアルに関する研修の実施、年2回の消防訓練などを行っており、危機管理体制は適切である。

「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や四肢麻痺の利用者の受入れも積極的に行っている。

#### 【総合評価】

合計得点	76	評価ランク	B
<b>【評価の理由】</b>			
提案内容は概ね実現できているとともに、利用者数についても目標値を大幅に上回る状況を維持しており、さらに年々増加している。			
地域交流サロンを設置し、地域住民からの介護相談の受付や高齢者エアロビ教室の開催、ボランティアの受け入れなどを行っており、地域との交流が盛んであることが高く評価できる。			
市が実施した利用者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。			
また、委員会活動やマニュアルの整備、職員研修も実施されており、職員の質の向上が図られることで、結果的に施設の設置目的の達成に大きく寄与している。			
<b>【今後の対応】</b>			
今後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、デイサービスセンターとして模範となるような取組みとさらなる充実に努めていきたい。			

#### 【北九州市指定管理者の評価に関する検討会議における意見】

利用者アンケートは、得られた意見をもとに、どのように改善していくかが一番大事なところである。現状評価に留まらず、改善に繋がるよう、これからも工夫していただきたい。

#### 【評価レベル】

評価レベル	乗率		評価レベルの考え方
5	100%	良	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)