

平成28年度 指定管理者評価シート

所 管 課	健康福祉部 長寿・保険室 長寿・介護保険課
評価対象期間	平成28年4月1日 ～ 平成29年3月31日

平成28年度 指定管理者評価シート<1> 指定概要 (指定管理者によりご記入をお願いします。)

施設概要	名 称	川西市立養護老人ホーム 満寿荘
	所 在 地	兵庫県川西市湯山台2丁目46番地
	設置目的	老人福祉法第15条の規定により養護老人ホームを設置する。
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	
指定管理者	名 称	社会福祉法人 川西市社会福祉協議会
	所 在 地	川西市火打1丁目1番7号 ふれあいプラザ3階
指定管理業務の内容	<p>※ 指定管理の業務内容を明確に記入してください。</p> <p>(1)老人ホームの運営に関すること。</p> <p>(2)老人ホームの施設及び付属設備の維持管理に関すること。</p> <p>(3)その他、市長が必要と認める業務に関すること。</p>	
指定期間	平成24年4月1日 ～ 平成29年3月31日	

A	優 良
B	良 好
C	課 題 含
D	要 改 善

施設名	川西市立養護老人ホーム 満寿荘	管理者	社会福祉法人 川西市社会福祉協議会	所管課	健康福祉部 長寿・保険室 長寿・介護保険課	区分	
区 分		指定管理者自己評価結果 【指定管理者記入欄】		指定管理者一次評価 【市所管記入欄】		指定管理者二次評価 【外部評価者記入欄】	
評価項目及びポイント	評価レベル	なぜその評価に至ったか(説明)	評価レベル	なぜその評価に至ったか(説明)			
1 施設の設置目的の達成に関する取組み【有効性】	A		A		1 施設の設置目的の達成に関する取組み【有効性】		
(1-1) 施設の設置目的である事業運営の達成	A		A		(1-1) 施設の設置目的である事業運営の達成		
①法令や利用のルール、事業計画に則って施設の事業運営が適切に行われたか。また、施設を最大限に有効活用するとともに、施設の設置目的に沿った成果が得られたか。	A	法令や利用ルール、事業計画に則りさまざまな生活環境などにより、居宅において生活することが困難な高齢者を受け入れ、その方らしい生活が送れるように努めました。また、セーフティネットとしての役割のもと虐待被害高齢者などの短期入所を随時受け入れました。	A	生活困窮者、被虐待者等のセーフティネットとして、入所者、短期入所者を受け入れ、設置目的に沿った運営が行われています。	意見なし		
②利用に係る登録方法や手続について、利用者に対し十分に周知を行い、適正な方法で行われたか。	A	施設入所及び、特定施設サービス利用契約については、入所時に、本人、身元引受人、各市町職員立会いのもと十分に説明をしたうえで、適正に手続を行いました。	A	入所時には、関係者立会いのもと説明を行い、適正な手続の実施に努めています。	意見なし		
③施設の設置目的に応じた効果的な営業や広報活動を行い、その結果、効果があったか。	B	措置依頼を受けている各市町はもとより、近隣の各市町のケースワーカーや地域包括支援センターに空き状況を伝え入所要請を行いました。	B	措置入所という施設の特性上、入所定員を満たすことが難しい中で、必要性が生じた際には速やかに入所していただけるよう、各所への周知を行っています。	意見なし		
< 課 題 >		広報、営業活動を行い、入所要請を積極的に行いましたが、定員確保に苦慮しています。		施設の特性上、定員確保は容易ではありませんが、引き続き広報活動に努め、定員確保につなげてください。	意見なし		
< 改善内容 >		措置依頼を受けている各市町はもとより、近隣の各市町にも入所要請を積極的に行っています。		近隣各市町等にも入所要請を行うなど、可能な限りの対応をされています。今後も継続してください。	意見なし		
(1-2) 施設の利用状況及び事業への参加状況	A		A		(1-2) 施設の利用状況及び事業への参加状況		
①施設の目的に則って、有効に活用(利用)されていたか。	A	養護の対象者だけでなく、虐待被害高齢者や精神障がい者、知的障がい者、矯正施設退所高齢者など、多種多様にわたる入所依頼に適切に対応し入所に繋げました。	A	様々な背景、事情を持つ入所者が増加する中、柔軟かつ適切に対応し、入所につなげています。	意見なし		
②施設の利用者や実施された事業への参加者数の増加、サービス利用者の利用回数の促進など創意工夫が図られたか。	A	湯山台自治会との共催の納涼盆おどり大会や地元幼稚園との交流行事(七夕まつり、運動会)満寿荘まつり、文化祭などの行事を行いました。また、グルメ・人気の高い買い物ツアー2回を実施し施設外に出かける機会を持ちました。	A	措置入所のために入所者の増加を図ることが容易ではない中、地域や人と関わる機会を多様な形で設けることで、入所者の生活の質の向上に配慮しています。	地元幼稚園との交流事業は継続いただきたい。		
< 課 題 >		措置依頼を受けている各市町に対して、入所要請を行っていますが、定員確保に苦慮しています。		施設の特性上、定員確保は容易ではありませんが、引き続き広報活動に努め、定員確保につなげてください。	意見なし		
< 改善内容 >		虐待被害高齢者などの緊急ショートや、体験ショートを随時受け入れ、適切に対応することで長期入所に繋がるように努めています。		入所が必要な方には適宜入所していただけるよう、適切な対応に努めてください。	意見なし		
(1-3) 利用者の満足度	A		A		(1-3) 利用者の満足度		
①利用者の満足度を把握するため、定期的にアンケート調査などを実施したか。	A	食事については嗜好調査、また、秋の文化祭の代替え行事を検討するため、アンケートを実施しました。	A	行事に関するアンケートだけでなく、入所者の関心が高い食事についても着目し、調査をしています。	アンケート結果は効率的に活用されたい。		
②利用者アンケート調査の結果から、施設利用者ニーズや満足度を把握し、事業の改善等が得られたか。	A	行事食や普段の食事のメニューに要望を取り入れ提供いたしました。また、文化祭の代替え行事として希望の多かったパーベキューを、29年度の行事に計画しています。	A	集計したアンケートを基に行事等の見直しを行うなど、利用者のニーズに可能な限り応えようとする柔軟な姿勢がうかがえます。	意見なし		
③利用者からの苦情に対して十分な対応がなされたか。	A	ご意見箱だけでなく、支援員や相談員が入所者から苦情・相談を受け、その都度、迅速、適切に対応しています。	A	要望に対して即座に回答するなど、利用者からの苦情に適切に対応しています。	意見なし		
④アンケート調査以外に、さまざまな手法で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。	A	月1回の行事説明会にて、意見や希望を把握しています。また、職員が日常的に入居者とのコミュニケーションの中から、意見や希望を聞き、可能な限り迅速に対応しました。	A	入所者の声を多様な形で取り入れる体制を整えており、かつ、各職員がそのことを意識して適切に対応しています。	意見なし		
⑤サービスの質を向上させるため具体的な取組みを行ったか。また、取組みの結果、どのような効果が得られたか。	A	サンルームの壁掛テレビが見易いように椅子を配置するなど、環境の整備を行いました。また、コミュニケーション人形(うなずきかぼちゃん・おしゃべりみいちゃん)を導入したことにより、居室に籠りがちな入所者が、サンルームで過ごせるようになり、入所者同士の交流が増えました。	A	単にテレビを設置するだけでなく、視聴しやすい環境を整えるなど、入所者がサンルームで交流しやすくなるような仕掛けが随所に見られ、評価できます。	意見なし		
< 課 題 >		精神疾患、知的障がいや認知症の進んだ入所者が増えてきており、入所者同士のトラブルによる苦情、また、夜間に大声を出したり、集団生活に馴染めない入所者が増加しています。		様々な症状、背景を抱えた入所者が増える中、個々に合わせた対応が求められます。	意見なし		
< 改善内容 >		入所者同士のトラブルによる苦情に対して、その都度、入所者の話を傾聴することで精神の安定を図っています。また、場合によっては、二人部屋を一人で使用するための配慮を行っています。		多様な背景を持つ入所者が安心して過ごせるよう、きめ細やかな配慮が見られます。引き続き適切な対応をお願いします。	意見なし		

A	優 良
B	良 好
C	課 題 含
D	要 改 善

施設名	川西市立養護老人ホーム 満寿荘	管理者	社会福祉法人 川西市社会福祉協議会	所管課	健康福祉部 長寿・保険室 長寿・介護保険課	
区分		指定管理者自己評価結果 【指定管理者記入欄】		指定管理者一次評価 【市所管記入欄】		指定管理者二次評価 【外部評価者記入欄】
評価項目及びポイント	評価レベル	なぜその評価に至ったか(説明)	評価レベル	なぜその評価に至ったか(説明)		
2 効率性の向上に関する取組み 【効率性】	A		A		2 効率性の向上に関する取組み 【効率性】	
(2-1) 経費の節減	A		A		(2-1) 経費の節減	
① 施設の管理運営に関し、経費を効率的に節減するための十分な取組みが行われ、その効果が得られたか。	A	引き続き照明を支障のない範囲で間引き、LED電球やLED照明を導入しました。 また、給湯ボイラーの更新に伴い、給湯ポンプの運転を常時運転から、温度設定によりオン・オフすることで運転時間が短くなる等、経費の節減に努めました。	A	利用者に負担をかけない範囲で、経費節減に取り組んでいます。結果、水道光熱費については前年度比で1,244千円減となっています。	意見なし	
② 管理運営業務の遂行にあたり、業者発注や業務委託により行われる場合、適切な水準で行われ、経費が最小限となるような競争が行われたか。	A	業務委託や修繕、物品購入については、原則、複数業者から見積りを取り、経費が最小限となるように、安価な業者に委託契約や修繕等を依頼しました。	A	過去特定の業者に依頼していた業務についても、複数業者から見積りを取り、経費節減を実践しておられます。今後も引き続き、適切な対応をお願いします。	意見なし	
< 課 題 >		照明の間引き、LED電球や照明に交換を行っていますが、照明器具の安定器の寿命(10年～15年)をはるかに超えており、順次、LED照明に交換が必要です。		老朽化に伴い、今後もより計画的な修繕が必要となってきます。	意見なし	
< 改善内容 >		建物管理及び設備点検業務や害虫駆除業務委託において、随意契約を行っていましたが、28年度中に複数業者から見積りを取り、経費を最小限に抑えました。		今後も引き続き経費節減を意識し、改善できる点については適宜検討を重ねてください。	意見なし	
(2-2) 収入の増加	A		A		(2-2) 収入の増加	
① 収入を増加させるための具体的な方法の検討や取り組みを行ったか。	A	近隣の各市町に対して、積極的に入所要請を行い、虐待被害高齢者などのショートステイや体験ショートステイを随時受け入れ、適切に対応することで入所に繋がりました。	A	施設の特性上、行える対策が限られている中で、ショートステイの受け入れや近隣市町への入所要請など、収入増加に向けた取り組みを行っています。	意見なし	
② 収入の増加など取り組みの効果は得られたか。	B	近隣の各市町に対して、積極的に入所要請を行い、虐待被害高齢者などのショートステイを随時受け入れ、対応していますが、措置施設のため定員の確保に苦慮しています。	B	措置施設のため、入所者の増加を図ることは容易ではありませんが、近隣市町に対する入所要請を継続するなど、入所者の増加につなげる取り組みに努めてください。	意見なし	
< 課 題 >		措置施設のため、近隣各市町に対して積極的に入所要請を行っていますが、定員確保が困難です。 また、居住棟・中棟が畳ベッドのため利用できる利用者が限られてしまうため、入所依頼が有っても身体状況により、対応できない場合があります。		施設の特性上、定員確保は容易ではありませんが、引き続き各市町への広報等を通じ、課題の解消に努めてください。大規模な修繕・改修を伴う工事依頼については、市と協議しながら計画的に進めてください。	意見なし	
< 改善内容 >		虐待被害高齢者等の緊急ショートステイや体験ショートステイを随時受け入れ、適切に対応することで長期入所に繋げることができました。今後は、入所者を限定せず受入れるため、居住棟・中棟の洋室化など、環境整備を図る必要があります。		突発的な要望にも適切に対処され、結果、ショートステイ等から長期入所につなげるなど、入所者の満足度が得られる施設運営に努めています。施設の洋室化等、施設だけで対応が難しい改善点については、今後も市と協議しながら調整してください。	意見なし	
(2-3) 収支のバランスなど	A		A		(2-3) 収支のバランスなど	
① 収支のバランスは、適切であったか。	B	各市町福祉事務所からの措置依頼の数が退所者数を下回ったため収入が減りました。	B	入所者数が退所者数を下回ったため、減収となりました。	意見なし	
② 費用対効果を考えながら、経費の効果的で効率的な執行が行われたか。	A	事業費、事務費において業務委託・物品購入や修繕などを行う場合に相見積りを行い安価な業者に業務委託、修繕依頼や購入を行いました。	A	照明の間引きなどで経費節減を図り、修繕の際には複数業者から見積りを取るなど効果的な執行に努めています。	意見なし	
③ 収支の内容に不適切な点はなかったか。	A	収入及び支出において適切に執行いたしました。	A	収支は適切に管理されています。	意見なし	
< 課 題 >		疾病や認知症によるADLの低下等で他施設への入所や長期入院による退所を見込むことが難しく、定員確保に苦慮しています。		退所者を見込むのが難しい状況です。	意見なし	
< 改善内容 >		虐待被害高齢者等の緊急ショートステイや体験ショートステイを随時受け入れ、適切に対応することで長期入所に繋げることができました。		退所者の想定は容易ではありませんので、引き続き各市町へ広報を行い、必要とされる方が適切な時期に入所できるよう、連携を密にしてください。	意見なし	

A	優 良
B	良 好
C	課 題 含
D	要 改 善

施設名	川西市立養護老人ホーム 満寿荘	管理者	社会福祉法人 川西市社会福祉協議会	所管課	健康福祉部 長寿・保険室 長寿・介護保険課	区分	指定管理者自己評価結果 【指定管理者記入欄】	指定管理者一次評価 【市所管記入欄】	指定管理者二次評価 【外部評価者記入欄】
評価項目及びポイント	評価レベル	なぜその評価に至ったか(説明)	評価レベル	なぜその評価に至ったか(説明)					
3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み【適正性】	A		A						3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み【適正性】
(3-1) 管理運営の実施状況	A		A						(3-1) 管理運営の実施状況
①法令や市等の指導に基づき、施設の管理運営に、適切な人員配置をされていたか。	B	施設の配置基準の人員は配置されていますが、入所者の体調不良や重度化等により、医療的ケアや介護量が増加しています。業務内容も服薬や通院者の増加、精神疾患に伴う問題行動や相談も増えており、看護師、相談員、支援員等の身体的、精神的な負担が増加しています。	B	法的な基準は満たしていますが、重度入所者の増加等により業務量が増え、職員の負担が大きいです。職員の健康管理にも配慮しながら、入所者へのケアが損なわれないよう運営してください。					意見なし
②法令や市等の指導に基づき、業務に必要な研修・教育が適切に行われたか。	A	研修会については、年間研修計画に基づき、法令遵守研修をはじめ、職員のスキルアップや対応能力の向上を図るため可能な限り参加しました。	A	研修計画を策定し、職員のスキルアップに努めています。					意見なし
③経費の節減やサービス提供の質など、管理運営が適切に行われていたか。	A	照明のLED化や、給湯ポンプの運転を常時運転から温度設定によりオン・オフすることで運転時間を短くする等、経費の節減に努めました。 また、入所者や家族の意向に添った支援計画によるサービス提供を行い、サービスの質の向上に努めました。	A	入所者に不便のない範囲での経費節減に加え、入所者や家族の要望を取り入れることで満足度の向上に努めています。					意見なし
④施設の良好な管理運営を進めるため、新たな取り組みについて、指定管理者自ら提案・検討を進め、実施されたか。	B	管理運営の点検、マニュアルの整備、職員研修の計画及び実施を行いました。 また、ソーラーシステムの老朽化に伴い、給湯ボイラーの更新を行いました。	B	28年度予算で給湯設備の更新を行いました。施設全体が老朽化していますので、今後も市と協議して計画的に修繕を実施してください。					意見なし
< 課 題 >		精神疾患のある入所者や重度化による医療機関への通院が増え、服薬が必要な入所者も増加しています。入所者の健康及び快適な入居生活を確保するためにも看護師及び介護職員の増員が必要です。		重度の入所者が増え、職員の業務は増大しています。入所者のケアに不足がないよう適切な運営に努めるとともに、職員の健康管理にも配慮が必要です。					意見なし
< 改善内容 >		施設設備の老朽化や経年劣化による修繕箇所が増えており、入所施設のため、突発的な修繕に対しても迅速に対応しておりますが、計画的な修繕が必要です。 居住棟、中棟は畳ベッドで居室内にトイレが無く使用できる入所者が限られているため、居室の洋室化が必要です。		利用者にとって満足度が得られる施設運営を図るため、適正な人員配置を検討してください。また、施設の老朽化に伴い様々な修繕が必要となっていますが、今後も優先順位を付け市と協議を行ってください。					意見なし
(3-2) 法令順守、個人情報の保護、安全対策、危機管理体制、平等利用など	A		A						(3-2) 法令順守、個人情報の保護、安全対策、危機管理体制、平等利用など
①法令に沿った適正な事業の実施を行うだけでなく、チェック体制などの整備や機能をさせているか。	A	平成28年4月に社会福祉施設管理業務適正実施プロジェクトチームを設置し、法令に則った適切な事業運営ができるようチェック体制を整備しました。	A	適正な管理運営のため、内部監査を担う組織を立ち上げ、チェック体制の強化を行いました。					意見なし
②施設利用者の個人情報保護などの取扱いが適切に行われているか。	A	入所者の個人情報管理はもとより、緊急ショート利用者に対しても厳重な個人情報保護と安全対策を行っています。	A	入所者の個人情報管理を徹底しており、突発的な利用者についても対策を怠ることなく適切に対応しています。					意見なし
③日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されているか。	A	月1回、防火自主点検を実施し入所者の安全確保に努めています。日常業務中においても、施設設備に不具合がないか各職員が随時確認し、不具合を発見した場合は施設長に報告し、迅速に対応することで事故防止に努めています。	A	事故、不具合を未然に防ぐべく、常日頃から各職員が設備を確認するという意識付けがなされています。					意見なし
④防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であるか。	A	不審者対応マニュアルや災害時の自衛組織表を作成し適切な指示命令及び危機管理体制の確立を図っています。 夜間機械警備対象箇所の増と、防犯カメラを設置しました。	A	緊急時や災害時の体制を確立することで職員の危機管理意識を高めるとともに、機械による防犯対策にも力を入れており、適切に対処しています。					意見なし
⑤事故発生時や非常災害時の対応についてマニュアルを作成するなど適切な対応ができるように整備しているか。	A	事故対応及び災害対策マニュアルを作成し適切な対応ができるようにしています。 年2回(日中・夜間)の火災を想定した避難訓練を実施しています。	A	緊急対策マニュアルを作成し、職員に周知徹底しています。					意見なし
⑥利用者を限定しない施設では、利用者が平等に利用できるよう配慮したか。									
⑦利用者が限定される施設では、利用者の選定を公平かつ適切に実施したか。	A	措置入所施設のため入所者の選定は、措置者である各市町が公平かつ適切に実施されています。	A	各措置賢者が適切に入所判定を行っています。					意見なし
< 課 題 >		日常の事故防止などの安全対策に努めておりますが、入所者の高齢化や重度化により、施設のハード面(スロープ、中棟居室内段差)の対応が必要です。		今後、施設のバリアフリー化が求められます。					意見なし
< 改善内容 >		転倒や誤嚥防止のために、筋力トレーニングや食事前の嚥下体操を行い事故防止に努めました。 防犯カメラを4台設置し、出入口に防犯カメラ作動中のステッカーを貼付しています。		市予算で対応が必要なものについては、市と協議を行ってください。					意見なし

A	優 良
B	良 好
C	課 題 含
D	要 改 善

施設名	川西市立養護老人ホーム 満寿荘	管理者	社会福祉法人 川西市社会福祉協議会	所管課	健康福祉部 長寿・保険室 長寿・介護保険課	区分	指定管理者自己評価結果 【指定管理者記入欄】	指定管理者一次評価 【市所管記入欄】	指定管理者二次評価 【外部評価者記入欄】
評価項目及びポイント	評価レベル	なぜその評価に至ったか(説明)		評価レベル	なぜその評価に至ったか(説明)				
総合評価	指定管理者自己評価結果 【指定管理者記入欄】		指定管理者一次評価 【市所管記入欄】		指定管理者二次評価 【外部評価者記入欄】				
評価ランク	A			A					
・評価できる内容	給湯ボイラーの更新により、給湯能力の不安を解消するとともに水道光熱費の節減を図りました。近隣の各市町に対して、積極的に入所要請を行い、虐待被害高齢者などのショートステイや体験ショートステイを随時受け入れ適切に対応することで長期入所に繋げました。防犯カメラを4台設置(屋外2箇所、屋内2箇所)することで防犯及び事故防止に努めました。		施設全体が老朽化している中、市と協議しながら計画的な修繕を実施されており、利用者に極力負担をかけないような運営に努めています。また、ショートステイの受け入れから長期入所につながった事例もあり、利用者の要望・実態に添うよう、適切に対応しています。防犯・安全対策としては、職員の目の行き届かない所に防犯カメラを設置するなど、環境改善を行いました。		意見なし				
・平成28年度に改善した内容	防犯カメラを4台設置(屋外2カ所、屋内2カ所)しました。		職員の目が行き届かない箇所への防犯・事故防止についても、対策を取っておられます。		意見なし				
・平成28年度に改善したことによる効果	防犯及び事故防止に効果がありました。		防犯・事故防止に効果がありました。また、カメラの設置により、職員間の防犯意識も徹底されました。		意見なし				
・問題があり次年度以降改善が必要な点	精神疾患のある入所者や介護の重度化による医療機関への通院が増え、服薬が必要な入所者も増加しています。入所者の健康及び快適な入居生活を確保するためにも臨時看護師の正職化が必要です。施設設備の老朽化や経年劣化による修繕箇所が増えており、入所施設のため、突発的な修繕に対しても迅速に対応しておりますが、計画的な修繕が必要です。居住棟、中棟は畳ベッドで居室内にトイレが無く使用できる入所者が限られているため、居室の洋室化が必要です。		重度の入所者が増え、職員の業務は増大しています。入所者のケアに不足がないよう適切な運営に努めるとともに、職員の健康管理にも配慮が必要です。また、施設の全体的な老朽化が進んでいるため、計画的な修繕について検討する必要があります。		意見なし				
・改善方法とその時期	適正な職員配置や施設の老朽化に伴う大規模修繕、居室の洋室化について、市と協議を行ってまいります。		利用者にとって満足度が得られる施設運営を図るため、適正な人員配置を検討してください。計画的に修繕が必要な箇所については、市との協議を進める必要があります。		意見なし				

【記入上の留意点】

- (1) 指定管理者は、自己評価記入欄に、市所管課は、一次評価記入欄に評価を記入いただけますようお願いいたします。
(2) 水色の表観覧にはドロップダウンで評価(A、B、C、D)が選択できます。評価欄の濃淡ピンク色の部分は、水色の部分に評価を入力すると自動的に総合評価が表示されます。