

平成29年度 指定管理者評価シート

所 管 課	福祉部 地域福祉課
評価対象期間	平成29年4月1日 ～ 平成30年3月31日

平成29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 ・ <u>一部利用料金制</u> ・ 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	兵庫県川西市火打1丁目1番7号
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附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29年4月1日 ～ 平成34年3月31日	

A	優	良
B	良	好
C	課	題
D	要	改
	善	善

施設名	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	福祉部 地域福祉課	評価区分	A
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、被虐待高齢者や生活困窮者などのセーフティネットとして緊急ショートステイ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る。	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る。	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福祉事務所や地域包括支援センター、居宅介護支援事業所に空き状況を伝えるなど、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できるよう、各所への周知を行っている。	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ないが、引き続き、広報活動に努めて、定員確保を目指すこと。	意見なし		
<改善内容>		市福祉事務所との連携を強化し、適切に入所を受入れます。また、近隣の市町にも、引き続き入所要請を積極的にまいります。		今後も福祉事務所との連携により、適切な入所措置に努めること。	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	身寄りがなく、経済的困窮にある高齢者や身体・知的・精神障がいを持つ高齢者がいきいきと自立した生活が送れるように支援しました。また、市と連携し、被虐待高齢者などの緊急ショートステイを随時受け入れました。	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、入所につなげること。	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、文化祭などの行事や、グルメツアー、買い物ツアー一年3回を実施し施設外に出かける機会を持ちました。	A	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る。	意見なし		
<課題>		高齢化、介護の重度化に伴い、行事や外出の機会への参加者が減少しつつあります。		社会参加や外出機会がなくなることは、入所者の重度化につながるため、消極的な入所者には声掛け等の配慮すること。	意見なし		
<改善内容>		行事の一本化、内容の見直しなどを行うと共に、個別に配慮することで、参加者数の増加に努めます。		行事内容の見直しと個別の配慮等により、参加者数の増加に努めること。 また、行事の一本化によって、入所者の外出機会が減らないように配慮すること。	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	利用者満足度アンケート及び食事の嗜好調査をそれぞれ年1回実施しました。	A	利用者満足度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、調査をしている。	意見なし		
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	満足度アンケートの結果、必要な情報を積極的に掲示するなど対応しました。また、嗜好調査の結果は、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。	A	集計したアンケートを基に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る。	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、適切に対応を行いました。	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すること。	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回行事説明会にて、意見や希望を把握しています。また、全職員が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る。	意見なし		
⑤サービスの質を向上させるため具体的な取り組みを行ったか。また、取り組みの結果、どのような効果が得られたか。	A	入所者から要望の強かったバーベキューを実施、買い物ツアーを年2回から年3回に増やしました。 全職員を対象とした全体会議を年2回実施し、多職種連携のもと、サービスの質の向上させるための取り組みを行いました。	A	入所者の要望を実現し、行事や外出機会を増やすことで、入所者の生活の質の向上に努めている。	意見なし		
<課題>		精神疾患、知的障がいや認知症の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が増えています。		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る。	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、環境を見直し、入所者の話を十分に傾聴するなど、対応を行っています。今後も、病気や障がいに配慮した予防的対応に努めます。		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る。引き続き適切な対応を心掛けること。	意見なし		

A	優	良
B	良	好
C	課	題
D	要	改

施設名	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	福祉部 地域福祉課	指定管理者二次評価 【外部評価者記入欄】
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】		
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	電力自由化に伴う新電力会社への見直しにより電気料金をはじめ、光熱水費の削減に努めました。また、ボイラーやエアコンの運転時間を調整することで、経費節減に努めました。	A	電力会社の見直し等、経常経費の削減を積極的に行っている。		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、相見積を実施し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	複数業者から見積もりを取り、経費節減を実践している。		意見なし
<課題>		建物、設備の老朽化や経年劣化に伴い修繕箇所が多くなっています。また、小規模修繕(30万円以下)では、対応できない修繕も増加しています。		老朽化に伴い、今後もより計画的な修繕が必要となる。		意見なし
<改善内容>		建物管理委託業務等において、相見積を実施し、経費を最小限に抑えました。修繕についても、相見積もりをその都度実施し、経費が最小限になるよう努めています。		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ること。		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、被虐待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、行える対策に限られている中で、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る。		意見なし
② 収入の増加など取り組みの効果が得られたか。	B	近隣の各市町に対して、積極的に入所要請を行った結果、6人の入所がありました。が、長期入院や施設入所による退所者数が6人となりました。また、措置単価が下がったため収入増加にはつながりませんでした。	B	措置施設のため、入所者の増加を図ることは容易ではないが、特定施設サービスを有効に活用する等、入所者の増加に努めること。		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。		措置施設のため、入所者の増加を図ることは容易ではないが、各市町への広報や特定施設サービスを有効に活用等を通じて、課題解消に努めること。		意見なし
<改善内容>		入所要請を継続すると共に、福祉事務所と連携し、被虐待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がります。		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がるなど、入所者の満足度が得られる施設運営に努めている。		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	入所者数が退所者数と同数となり、措置単価が下がったため、減収となりました。	B	前年度の入所者のうち、介護保険の要介護認定を受けていない支援員が20人を上回り、措置単価が下がったため、減収となった。		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等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	電力会社の変更や契約時の相見積もり等、経費の削減に効果的な取り組みをしている。		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>		高齢化や認知症、介護の重度化により長期入院や施設入所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にあるため、定員を確保することが困難である。		意見なし
<改善内容>		引き続き各市町村と連携し、ニーズのある方が適正なタイミングで入所できるよう迅速に対応します。		退所者の想定は容易ではないため、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、連携を密にすること。		意見なし

A	優	良
B	良	好
C	課	題
D	含	要
	改	善

施設名	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	福祉部 地域福祉課	指定管理者二次評価 【外部評価者記入欄】
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】		
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。業務内容も服薬管理や通院者の増加、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るが、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。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すること。	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る。	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	電力自由化に伴う新電力会社への見直し等により、光熱水費を縮減しました。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	効果的な経費節減に加え、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る。	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。	A	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。	A	管理運営の点検、マニュアル整備等、必要な措置を講じています。	意見なし	
< 課題 >		精神疾患のある入所者や高齢化による医療機関への通院介助が増え、服薬が必要な入所者も増加しています。施設設備の老朽化や経年劣化による修繕箇所が増えています。また、 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、職員の業務が増大している。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ある。また、 居住棟の洋室化については、重度者を優先的に洋室へ入所する等の配慮が必要である。	意見なし	
< 改善内容 >		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。突発的な修繕に対しても迅速に対応しておりますが、計画的な修繕及び 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すること。また、施設の老朽化に伴い様々な修繕が必要となるが、今後も優先順位を付けて市と協議を行うこと。	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	法令に沿った適正な事業を行い、法人内部監査を実施しました。また、介護保険事業においては、指導監査に係るチェックリストを提出し、法令を順守しています。	A	適正な管理運営のため、内部監査と介護保険事業における指導監査の受検をしている。	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、緊急シフ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る。	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。また、建物の老朽化が進んでいるため、設備に不具合がないか随時点検し、可能な限り迅速に対応し事故防止に努めています。	A	事故、不具合を未然に防ぐため、常日頃から各職員が設備を確認するという意識付けをしている。	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	作成している災害対策マニュアルを再度確認し、防災訓練を年2回実施しました。また、防犯カメラを増やし、危機管理体制を強化しました。	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、適切に対処している。	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る。	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で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入所判定委員会を設置し、公平かつ適切に実施されています。	A	各措置者が適切に入所判定を行っている。	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る。	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ています。防犯カメラを増設し、安全対策を強化しています。		市予算で対応が必要なものについては、市と協議を行うこと。	意見なし	

A	優	良
B	良	好
C	課	題
D	要	改

施設名	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	福祉部 地域福祉課	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】
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	ボイラーやエアコンの運転時間を調整することで経費軽減に努めました。 被虐待高齢者や生活困窮者のセーフティネットとして、市や地域包括支援センター等と連携し、緊急ショートステイを随時受け入れました。 防犯カメラを10台に増設(屋外3箇所、屋内7箇所)することで防犯及び事故防止対策を強化しました。		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しているほか、電力会社の変更等により、経費削減に取り組むなど、適正な施設運営に努めている。 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、適切に対応している。 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、環境改善を行った。				意見なし	
・平成29年度に改善した内容	施設の老朽化に伴う修繕を随時行い、利用者の負担にならないよう安全な環境の整備を行いました。 緊急ショート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。 より安全な環境整備のため、防犯カメラを増設しました。		施設の老朽化に対応するため、迅速な対応を行った。 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、対策を取っている。				意見なし	
・平成29年度に改善したことによる効果	居住棟エアコンの修理及びガス湯沸かし器取替修理を行い、利用者が快適に生活できるよう整備しました。 防犯カメラの増設により、職員の安全意識が徹底できました。		施設の老朽化に対応して、入所者の住環境を快適な状態に保っている。 防犯・事故防止と職員間の防犯意識が徹底された。				意見なし	
・問題があり次年度以降改善が必要な点	高齢化に伴い、通院や服薬管理、日常の健康相談など、医務室業務のニーズが増えてきています。入所者の健康及び快適な入居生活を確保するために臨時看護師の正職化が必要で 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る。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となる。 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る。				意見なし	
・改善方法とその時期	介護の重度化や認知症・精神疾患の方への対応の必要性が増しており、看護師の体制充実が不可欠です。 施設の老朽化や経年劣化が進んでおり、屋上防水工事や施設外壁塗装、居室の洋室化及びトイレの増設等、計画的に大規模修繕が必要です。		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すること。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る。				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き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。