

平成30年度 指定管理者モニタリング結果及び評価シート

評価期間 平成30年4月1日 ～ 平成30年10月31日

施設状況

|            |   |         |         |
|------------|---|---------|---------|
| 施設名称       | ふじみ野市立大井デイサービスセンター  | 所管課     | 高齢福祉課   |
| 指定管理者名     | 医療法人社団 富家会  | 施設分類    | 保健・福祉施設 |
| 指定期間       | 平成28年4月1日 ～ 令和2年3月31日   | 利用料金制導入 | 利用料金制のみ |
| 導入年月日      | 平成24年4月1日   | 指定回数    | 2回      |
| 施設設置目的     | 高齢者に対し、その心身の健康保持及び生活の安定のために必要なサービスを行うための施設として設置する。  |         |         |
| 施設概要       | 【開設】平成14年10月<br>【延床面積】387.13㎡(大井総合福祉センター内)<br>【主な施設】機能回復室、食堂、日常生活訓練室、休憩室、相談室、シャワー室等   |         |         |
| 管理運営の基本方針  | (1) センターの設置目的である、高齢者に対し、その心身の健康保持及び生活の安定のために必要なサービスに寄与できるよう管理運営を行うこと。<br>(2) 公の施設として、その利用に際して平等かつ公平な管理・運営を行うこととし、特定の団体等に有利あるいは不利になるような取扱いをしないこと。<br>(3) 質の高いサービスの提供と効率的な業務の執行により、施設の特性を最大限活用できるよう、創意工夫に基づく効果的な管理運営を目指すこと。<br>(4) 地域住民や利用者の意見・要望等を真摯に受け止め、利用者サービスの向上に努め、施設の利用促進を図ること。<br>(5) 施設・設備の内容を十分に把握したうえで、すべての施設・設備を清潔かつその機能を正常に保持し、施設利用者に快適で安全な利用を供することができるよう適正な維持管理を行うこと。<br>(6) 個人情報の保護や各種法令遵守を徹底するほか、危機管理意識に基づく健全かつ安全な業務執行を図ること。<br>(7) 管理運営費の節減に努めること。 |         |         |
| 指定管理者の主な業務 | 通所介護(デイサービス)、介護予防通所介護<br>※介護保険事業  |         |         |

【評価項目】

【評価基準】 5: 目標値以上の結果で、指定管理者のノウハウや努力等によるところが大きいと評価できる場合 / 4: 目標値以上の結果で評価できる場合(上記「5」以外)、又は業務等が適切で、期待する水準以上であった場合 / 3: 業務等が適切で目標値に達している場合、又は業務等が期待する水準どおりであった場合 / 2: 実施計画に基づく管理運営や事業の実施が目標値又は期待する水準をやや下回る場合 / 1: 目標値を大きく下回る場合

1 施設の設置目的の達成に関する取組

|  |  |    |
|--|--|----|
| 施設の設置目的や市が示した基本方針、また、自ら提案した内容に沿った管理運営であったか |  | 評価 |
| 管理運営状況                                     | 高齢者の在宅生活を安心、安全に送れるよう「アクティビティ」「リハビリ」を通して支援し事故なく運営した。  | 3  |
| 区分   | 具体的な取組の状況・実績   |    |
| アクティビティ                                    | 「本気で作る」「本物を作る」を合言葉にペーパークラフトや編み物などの創作活動を行った。手指を使い工程を踏む作業は脳の活性化とデイサービスにおける自身の役割に貢献し、バザーで自ら商品売るなどやりがいを持つ機会となった。 |    |
| リハビリ                                       | 総合福祉センター機能訓練室の利用と法人内リハビリ職員の派遣を受けて、専門的なりハビリ支援を行った。身体機能の評価や福祉用具の選定を実施し、利用者の自立支援、満足度に貢献した。                      |    |
| 認知症ケア                                      | 少数での軽作業や脳トレを通して認知機能を把握し、家族や関係各機関と連携した。利用者の状況に応じて支援内容を連絡ノート、メルタス(医療と介護の情報共有システム)で共有し介助量の適正化を図った。              |    |

2 指定管理者の健全性

|  |                                 |    |
|--|---------------------------------|----|
| 団体の財務状況や組織体制は安定していて、施設管理を継続的、安定的に行うことができるか |                                 | 評価 |
| 特記事項(問題等があった場合)                            | 健全運営に必要な利用者数を確保することができず収益が減少した。 | 2  |

3 施設の有効活用

| 施設利用状況      | 利用区分等   | 予定(計画・目標)<br>単位   | 利用実績<br>単位 | 対前年比   | 年度目標達成率 | 評価 |
|-------------|---|---|------------|--|---------|----|
|             | 通所介護  | 6,100 人   | 1,937 人    | △52.1%   | 31.8%   |    |
|             | 予防介護(総合事業)  | 1,000 人   | 148 人      | △51.2%   | 14.8%   |    |
|             | 全体  | 7,100 人   | 2,085 人    | △52.0%   | 29.4%   |    |
|             | (特記事項)<br>平成30年10月をもって事業廃止となったため、前年比実績52.0%となった。  |   |            |  |         |    |
| 事業実施内容      | 区分  | 協定内容・指定管理者提案  |            | 追加事業、未実施事業及びその理由   |         |    |
|             | 市指定事業   | (1)生活指導に関すること。<br>(2)機能訓練に関すること。<br>(3)介護サービスに関すること。<br>(4)介護方法の指導に関すること。<br>(5)健康状態の確認に関すること。<br>(6)送迎に関すること。<br>(7)給食に関すること。<br>(8)入浴に関すること。<br>(9)他の法に基づき厚生労働省令で定めるものに関すること。 |            | 全て予定通り実施。<br>加えて「生活動作は全てリハビリに繋がる」という考えを基本に、出来る限り利用者に行ってもらよう全てのサービスを実施した。在宅生活の自立を利用者、職員も常に意識して様々な取り組みを行った。更に、施設内通貨を用いて施設内での殆どのサービスを受けるには、この通貨を使用するシステムであり、通貨の管理・支払い・受け取りをすることもリハビリの一環となった。また、施設内の仕事(洗濯物・コップ洗い・調理・裁縫等)を実施することでこの施設内通貨を報酬として受け取ることができ、利用者の本気をより引き出し、自立支援に繋げた。 |         |    |
|             | 自主事業  | イベント・レクリエーション<br>・年間行事等<br>4月お花見 7月七夕会<br>8月夏祭り 9月敬老会<br>10月運動会<br>その他:利用者誕生会   |            | 個別の要望に応えるべくアセスメント後に個人ごとのアクティビティを実施。生活リハを兼ねた「施設内通貨制度」の継続、その通貨を得るための「ジョブアクト」の実施。<br>演奏ボランティアの隔月招致と施設内通貨で演奏会チケットの購入を継続。<br>事業廃止に伴い、12月クリスマス会・1月新年会・2月節分・3月ひな祭りは未実施。   |         |    |
| 利用サービス向上の取組 | <ul style="list-style-type: none"> <li>新規利用者へは必ず見学をすすめ、施設概要の周知を図り、目的に沿った利用が出来るよう案内した。</li> <li>既存の利用者には一つのアクティビティに拘り過ぎないように、各種アクトを紹介し「出来る事」の範囲を広げた。</li> <li>終業時に接遇評価を実施。挨拶や言葉使いを日々見直した。</li> </ul> |   |            |  |         |    |

2

4 利用者評価

| 区分              | 内容   | 評価 |
|-----------------|--|----|
| 利用者の要望把握        | (1) 利用者要望把握方法<br>担当者会議・連絡帳・個別面談・アンケート  |    |
|                 | (2) 調査、会議等の内容<br>【実施時期】平成30年6月1日～6月30日<br>【調査方法】利用者に対しアンケートを実施<br>【調査項目】送迎・食事・入浴・身体介助について記入方式と5段階評価(満足・やや満足・普通・やや不満・不満)  |    |
|                 | (3) 調査、会議等の結果<br>満足70% やや満足15% 普通15% やや不満0% 不満0%<br>記載項目については良好評価の記載有。要望の記載無し。   |    |
| 利用者からの評価・要望・苦情等 | (1) 良好とする評価<br>・アクティビティを通じた利用者同士、職員との関係。<br>・自ら創作した作品がバザーや法人イベントで売れることでやりがいを持つことができる。<br>・理学療法士によるリハビリや福祉用具選定で身体機能、生活動作が安定した。<br>・総合福祉センターの機能訓練室を利用し活動量と一般利用者との交流機会が増えた。 | 3  |
|                 | (2) 苦情・改善等の要望事項<br>・職員の退職や入れ替わりが多い。<br>・昼食が外部業者への委託となり、見た目、味、食感が落ちた。   |    |
|                 | 《対応措置》<br>・職員体制の安定化を図る。<br>・昼食委託業者と協議しメニューや提供方法の見直しを図る。  |    |

5 事業収支

|                          | 指定管理者収支(平成30年度)      |              |            |   | 市の収支       |    |               |       | 評価       |   |
|--------------------------|----------------------|--------------|------------|---|------------|----|---------------|-------|----------|---|
|                          | 年度計画額                |              | 収支実績額      |   | 平成30年度決算   |    | 平成29年度決算(前年度) |       |          |   |
|                          | 項目                   | 金額           | 項目         | 金額  | 項目         | 金額 | 項目            | 金額    |          |   |
| 指定管理業務<br>事業収支<br>(単位:円) | 収入                   | 利用料金         | 75,000,000 | 利用料金  | 18,705,960 | 歳入 | 施設使用料         |       | 施設使用料    |   |
|                          |                      | 指定管理料        |            | 指定管理料   |            |    | 行政財産使用料       |       | 行政財産使用料  |   |
|                          |                      | 自主事業※        |            | 自主事業※   |            |    | 国庫支出金         |       | 国庫支出金    |   |
|                          |                      | 雑入           | 8,000,000  | 雑入  | 2,611,440  |    | 県支出金          |       | 県支出金     |   |
|                          |                      |              |            |   |            |    | その他           |       | その他      |   |
|                          |                      | 計            | 83,000,000 | 計   | 21,317,400 | 計  | 0             | 計     | 0        |   |
|                          | 支出                   | 人件費          | 55,240,000 | 人件費   | 25,599,600 | 歳出 | 修繕料           |       | 修繕料      |   |
|                          |                      | 消耗品費         | 700,000    | 消耗品費  | 364,765    |    | 保険料           |       | 保険料      |   |
|                          |                      | 光熱水費         | 4,200,000  | 光熱水費  | 2,065,670  |    | 指定管理料         |       | 指定管理料    |   |
|                          |                      | 委託料          | 120,000    | 委託料   | 52,264     |    | 業務委託料         |       | 業務委託料    |   |
|                          |                      | 賃借料          | 924,000    | 賃借料   | 480,480    |    | 土地・建物賃借料      |       | 土地・建物賃借料 |   |
|                          |                      | 通信費          | 300,000    | 通信費   | 118,913    |    | その他           |       | その他      |   |
|                          |                      | 保険料          | 100,000    | 保険料   | 47,876     |    |               |       |          |   |
|                          |                      | 修繕費          | 850,000    | 修繕費   | 39,000     |    |               |       |          |   |
|                          |                      | 事業費(市指定事業)   |            | 事業費(市指定事業)  |            |    |               |       |          |   |
|                          |                      | 事業費(自主事業)    |            | 事業費(自主事業)   |            |    |               |       |          |   |
|                          |                      | 公租公課         | 100,000    | 公租公課  | 37,648     |    |               |       |          |   |
|                          |                      | 現場管理費        |            | 現場管理費   |            |    |               |       |          |   |
|                          |                      | 一般管理費(本社経費等) | 12,000,000 | 一般管理費(本社経費等)  | 779,701    |    |               |       |          |   |
|                          |                      |              |            |   |            |    |               |       |          |   |
|                          |                      | 計            | 74,534,000 | 計   | 29,585,917 |    | 計             | 0     | 計        | 0 |
| 損益                       |                      | 8,466,000    |            | -8,268,517  | 差引         | 0  |               | 0     |          |   |
| 自主事業収支<br>(単位:円)         | 自主事業                 |              |            |   |            |    |               |       |          |   |
|                          | 収入                   |              | 収入         |   |            |    |               |       |          |   |
|                          | 支出                   |              | 支出         |   |            |    |               |       |          |   |
| 損益                       | 自主事業損益               | 0            | 自主事業損益     | 0   |            |    |               |       |          |   |
| 分析                       | 人件費比率【人件費／指定管理者事業支出】 |              |            |   |            |    |               | 86.5% |          |   |
|                          | 事業収支における経営分析         |              |            | 新規利用者の獲得がコストに追いつかず収益が低迷した。リハビリ職員の派遣などニーズの充足に着手したが結果に繋がっていない。平成30年10月に事業を廃止したが、半年分収支においても赤字となった。 |            |    |               |       |          |   |
|                          | 一般管理費が、計画額と実績額で異なる理由 |              |            | 収益の低下により人件費比率が上昇したため、本部経費を減少させた。  |            |    |               |       |          |   |

6 管理運営全般 ※すべて「適」で「3」。「4」・「5」・「否」とする場合は、必ず特記事項欄に理由を記載すること。

| 区分         | 確認内容  | 適否欄 | 評価 |
|------------|---|-----|----|
| 市との連携      | 1 市への報告、連絡、相談又は協議が適切に行われたか  | 適   | 2  |
|            | 2 市からの指示等に対し適切な対応が図られたか   |     |    |
| 職員配置       | 1 施設管理運営に必要な人員が適正で有効に配置されているか   | 否   |    |
|            | 配置実績 (1)施設長1名(常勤1)、(2)生活相談員1名(常勤1)、(3)看護職員3名(非常勤3)、(4)介護職員4名(常勤4)                         |     |    |
|            | 2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか   |     |    |
|            | 3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか   |     |    |
| 平等利用       | 4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか   | 適   |    |
|            | 1 特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか   |     |    |
| 経理         | 2 利用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか   | 適   |    |
|            | 1 施設の管理運営に係る収支の内容や、指定管理料、利用料金等の取扱いは適切に行われたか   |     |    |
| 施設・備品の維持管理 | 2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか  | 適   |    |
|            | 1 必要とされている保守、点検、清掃、保安、警備等、必要な維持管理業務が確実に実行されたか   |     |    |
| その他        | 2 備品は台帳、目録等を整備の上、管理が適正に行われたか  | 適   |    |
|            | 1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか  |     |    |
| 特記事項       | 2 事業計画・報告書、予算書・決算書や、施設の利用状況などの定期報告、点検・検査結果報告などが適切な時期に提出されたか                               | 適   |    |
|            | 事故報告なし。事業廃止による利用者、関係者への周知を当課と協力し円滑に実施した。しかし、事業終了に伴い、職員の退職や入れ代わりが頻繁となり、安定した職員体制の確保が困難となった。 |     |    |

7 危機管理体制 ※すべて「適」で「3」。1箇所でも空欄の場合は「1」。「4」・「5」・「否」とする場合は、必ず特記事項欄に理由を記載すること。

| 区分       | 確認内容   | 適否欄 | 評価 |
|----------|--|-----|----|
| 安全対策     | 1 危機管理マニュアルが整備されているか                                 | 適   | 3  |
|          | 2 危機管理マニュアルの内容が職員に周知されているか                           |     |    |
|          | 3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか                             |     |    |
| 個人情報保護   | 1 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか                      | 適   |    |
| 防犯、防災対策  | 1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか                              | 適   |    |
|          | 2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか                                |     |    |
| 緊急時対応、体制 | 1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか                           | 適   |    |
|          | 2 必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求への対応措置が講じられているか         |     |    |
| 特記事項     | 総合福祉センター内の浴場からレジオネラ菌が検出され、一定期間の入浴支援を法人内他事業所と連携し実施した。 |     |    |

総合評価

【総合評価】 S:極めて優れている/A:優れている/B:やや優れている/C:適正である/D:努力が必要である/E:改善が必要である

| 評価項目    |   | 評価   | 総合評価 |   | 保健・福祉施設            |  |
|---------|---|--|------|---|--------------------|--|
| 総合評価    | 施設の設置目的の達成  | 3  | D    |   |                    |  |
|         | 指定管理者の健全性   | 2  |      |   |                    |  |
|         | 施設の有効活用   | 2  |      |   |                    |  |
|         | 利用者評価   | 3  |      |   |                    |  |
|         | 事業収支  | 2  |      |   |                    |  |
|         | 管理運営全般  | 2  |      |   |                    |  |
|         | 危機管理体制  | 3  |      |   |                    |  |
| 評価理由    | <p>事業については、これまでと同様利用者の自立支援、生きがいに主眼を置き、指定管理者の創意工夫による運営がなされ、利用者及び家族からも高い評価を得ている。<br/>しかし、利用者数が大幅に減少したことにより赤字額が更に増大した。</p> |  |      |   |                    |  |
| 取組・改善案等 | 前年度からの課題・改善事項   | <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者増加には、事業を幅広く周知するための工夫とPRが不可欠である。一日平均利用者数24名程度の確保を目指す必要がある。</li> <li>レクリエーションの更なる充実を図る。</li> </ul> | 実施状況 | <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者を増やすための各方面への事業PR等が十分実施されたとは言い難い。</li> <li>レクリエーションに関するアンケートを実施し、利用者の声を反映できるように努めた。</li> </ul> | 次年度へ向けての目標・取組・改善事項 | <p>本市デイサービスセンターは、民間事業者により十分な供給量が確保される状況になったことから、平成30年第2回ふじみ野市議会定例会で、ふじみ野市立大井デイサービスセンター条例を廃止する条例の議決を得て、平成30年10月31日をもって施設閉所(事業終了)した。</p> |

## 指定管理者自己評価

### (1) 評価期間の取組に対する評価

#### ① サービス向上に向けての取組

通所意欲の向上と、自立支援に向けてサービス強化を実施。施設内通貨制度によるカジノ・ソーイングをメインアクティビティとした。メインアクトを望まない方には、個別で取り組める活動(ペーパークラフト・ジョブアクト・脳トレ)を提供した。アクティビティの経過や完成した作品などを家族に伝えることで自宅では見られない本人の姿を共有した。リハビリニーズの高まりからグループ内の理学療法士の派遣を受けて専門的リハビリ支援を提供し、既存利用者の満足度が向上した。「ナラティブ」の取り組みとして、利用時の写真や記録をまとめて「ナラティブノート」を作成。本人から聞き取った過去のエピソードなども記載し家族から「知らない一面を知ることができた」と話してもらった。

#### ② 業務の効率化に対する取組

施設内共有トイレ利用に伴い、職員が付いて介助していた利用者の中から認知機能と身体機能の評価見直しを行い、「訓練により動作自立が見込める利用者」を選定。トイレ内動作、歩行動作、環境認知機能の向上が見られた該当者に必要最小限の支援を提供し自立度を高め、トイレ同行支援の頻度を軽減した。介護記録を紙ベースからグループ内共有ソフトへの入力に切り替えた。これにより介護職の残務量を軽減し、利用者情報をグループ内で随時共有することで事務職の連絡業務も軽減した。

#### ③ その他

医療法人が経営母体というメリットを活かし、インフルエンザ等の感染症・熱中症等の注意喚起を実施し、施設内及び家庭での健康管理を促進。施設内での感染症拡大等を起こすことはなかった。

利用者の体調変化がないか常に意識し、変化があった場合は家族を含めた関係機関と即時連携し、早期の対応を実施。また、利用者の自主性を尊重するために見守ることが多くなる分、転倒等の事故がないよう職員間の連携強化を図った。

### (2) 管理業務実施上の課題

10年以上ほぼ同じ職員で運営してきたため、「競合他社の取り組み」「介護保険改定の流れ」が周知されておらず、新しい取り組みに対して拒否的な施設となっていた。従業員一人一人が経営意識を持って業務できるよう意識改革を要する。

### (3) 次年度以降の取組

平成30年10月31日をもって指定管理事業者としての運営を終了した。