

平成29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29年4月1日 ～ 平成30年3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 ～ 平成32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 【延床面積】387.13㎡(大井総合福祉センター内) 【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。 (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。 (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。 (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。 (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。 (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。 (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 ※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、バザーで自ら商品を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、収益が減少したことにより、平成30年10月をもって事業を終了することとなった。	1

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) 単位	利用実績 単位	対前年比	年度目標達成率	評価
		通所介護	6,100 人	3,714 人	△28.0	60.9%	2
		予防介護(総合事業)	1,000 人	289 人	△43.0	28.9%	
		全体	7,100 人	4,003 人	△29.4	56.4%	
		(特記事項) 同業他社との差別化を図れず、事業全体の利用実績が落ち込んだことにより、目標達成率56.4%と低迷した。					
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。 (2)機能訓練に関すること。 (3)介護サービスに関すること。 (4)介護方法の指導に関すること。 (5)健康状態の確認に関すること。 (6)送迎に関すること。 (7)給食に関すること。 (8)入浴に関すること。 (9)他に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。 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、出来る限りは利用者に行ってもらおうと全てのサービスを実施している。在宅生活の自立を、利用者も職員も常に意識して様々な取組を行っている。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になっている。通貨の管理、支払い、受取りをすることもリハビリの一環となっている。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、自立支援に繋げていく。			
	自主事業	イベント・レクリエーション ・年間行事等 4月 お花見会・7月七夕会 8月 夏祭り・9月 敬老会 10月 運動会・12月 クリスマス会 1月 新年会・2月 節分・3月 ひな祭り ※利用者誕生会を毎月開催 ※ご当地メニューによる食事提供や関連クイズなどを毎月開催		他: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「ジョブアクティビティ」(コーヒー豆挽き、洗濯物たたみ、洗濯物干し等)の実施。 演奏ボランティア:2団体を交代でほぼ毎月招致。これを前述の通貨にてチケットを購入する制度を採用。「演奏を観に行くにはチケットを購入する」という、より実生活に近い環境を再現し、楽しみながら自立支援に繋げていく。			
利用サービス向上の取組		<ul style="list-style-type: none"> 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に案内をしている。 既存の利用者には、ひとつのアクティビティに拘りすぎないよう、各種アクティビティの紹介も定期的に行い、「出来ること」の可能性を広げている。 毎日終業時に接遇評価を実施。挨拶や言葉遣いを日々見直している。 					

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	担当者会議・連絡帳・聞き取り・年2回アンケート実施	3
	(2) 調査、会議等の内容	<p>【実施時期】①平成29年6月15日～6月30日 ②平成30年2月5日～2月17日</p> <p>【調査方法】施設利用者に対し、アンケートを実施。①47人から回答 ②43人から回答</p> <p>【調査項目】①②共通:送迎・食事・入浴・身体介助について記入方式、最後に5段階評価(満足・やや満足・普通・やや不満・不満)で評価して頂いた。</p>	
利用者からの評価・要望・苦情等	(3) 調査、会議等の結果	<p>①満足65%・やや満足20%・普通15%・やや不満0%・不満0%</p> <p>②満足75%・やや満足15%・普通10%・やや不満0%・不満0%</p> <p>共通:記載項目については良好評価の記載有り。要望の記載は無し。</p>	3
	(1) 良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> ・アクティビティを通じた利用者同士、職員との関係。 ・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。 ・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。 ・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。 	
	(2) 苦情・改善等の要望事項	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の退職や入れ替わりが多く落ち着かない。 ・昼食が外部業者の委託となり、見た目や味、食感が落ちた。 ・外出機会が少なかった。 <p>《対応措置》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員体制の安定化を法人として取り組み、利用者の安心を得られるよう配慮する。 ・昼食委託事業者とメニュー等の希望を収集・協議し満足度の向上を図る。 ・職員教育を継続し安全に配慮した外出機会を設けて利用者を楽しみを提供する。 <p>上記アンケート実施時には当事業所の指定管理事業閉鎖は伝えていなかったため、現在は11月以降の対応について、特に問い合わせが多くなっている。</p>	

5 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成29年度)				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		平成29年度決算		平成28年度決算(前年度)			
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額		
事業収支 (単位:円)	収入	利用料金	75,000,000	利用料金	35,973,000	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	5,022,000		県支出金		県支出金	
							その他		その他	
		計	83,000,000	計	40,995,000		計	0	計	0
	支出	人件費	55,240,000	人件費	49,230,000	歳出	修繕料		修繕料	
		消耗品費	700,000	消耗品費	701,473		保険料		保険料	
		光熱水費	4,200,000	光熱水費	3,972,443		指定管理料		指定管理料	
		委託料	120,000	委託料	100,509		業務委託料		業務委託料	
		賃借料	924,000	賃借料	924,000		土地・建物賃借料		土地・建物賃借料	
		通信費	300,000	通信費	228,679		その他		その他	
		保険料	100,000	保険料	92,070					
		修繕費	850,000	修繕費	75,000					
		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	72,400					
		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)	1,499,426					
		計	74,534,000	計	56,896,000		計	0	計	0
損益	8,466,000		△ 15,901,000	差引	0		0			
※自主事業は 該当箇所のみ 記載すること	自主 事業 ※	収入		収入						
		支出		支出						
		自主事業損益	0	自主事業損益	0					
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ているが結果に繋がっていない。					
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、本部経費負担を減少させた。					

2

6 管理運営全般 ※すべて「適」で「3」、「4」「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載すること。

区分	確認内容	適否欄	評価
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	適	3
	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 2名(常勤2)、(4)介護師 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	3
	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	3
	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	3
	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	3
	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか		
	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		

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」とする場合は、評価理由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		

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	
施設の設置目的の達成	3	E	
指定管理者の健全性	1		
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	3		
危機管理体制	3		
評価理由	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。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、継続的な事業運営が困難となったことにより、総合評価は「E」とした。		
取組・改善案等(施設所管課)	前年度からの課題・改善事項	実施状況	次年度へ向けての目標・取組・改善事項
	<ul style="list-style-type: none"> 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。 レクリエーションの更なる充実を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> 各方面への事業PR等が十分実施されたとは言えない。 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。 	平成30年10月31日をもって施設閉所(事業終了)が決定している。

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、自立支援に向けてのサービス強化を実施。施設内通貨制度を導入し、カジノ(スロット・トランプ・ルーレット)・ソーイングルーム(裁縫、ハワイアンキルト等)をメインアクティビティとした。メインアクティビティを望まない方には、個別で取り組める活動(カゴ作り、洗濯、切り絵、脳トレ等)を実施した。

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、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理学療法士の派遣を受けて専門的リハビリの提供を開始し、既存利用者の満足度向上が見られた。

「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「親の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認め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

医療法人が母体というメリットを生かし、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無かった。

利用者の体調変化が無いが常に意識し、変化があった場合は家族を含めた関係機関と即時連携を取り、早期の対応を行っている。

また、利用者の自主性を尊重する為に見守ることが多くなる分、転倒等の事故が無いよう職員同士の連携を図った。

(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善を要する。

(3) 次年度以降の取組

本年10月31日を以て指定管理事業者としての運営を終了致します。