

平成28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28年4月1日 ～ 平成29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(5以外) / 3: 目標値に達している場合 / 2: 目標値をやや下回る場合 / 1: 目標値を大きく下回る場合

1 指定管理者の健全性

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 また、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)	3

2 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	6,044 人	5,161 人	87.3%	85.4%	
予防介護	1,100 人	507 人	61.8%	46.1%		
全体	7,144 人	5,668 人	84.2%	79.3%		
(特記事項) 利用実績が5,668人と目標予定人数7,144人に対して△1,476人(△20.7%)となった。職員の退職などにより、利用者の需要に応えられていない状況がある。						
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いう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。				
サービス向上の取組	・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。					

3 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	4
	(2) 調査、会議等の内容 【実施時期】①平成28年6月20日～6月25日 ②平成29年2月13日～2月18日 【調査方法】施設利用者に対し、アンケートを実施。①51人から回答 ②46人から回答 【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。	
利用者からの評価・要望・苦情等	(3) 調査、会議等の結果 ①満足75%・やや満足15%・普通10%・やや不満0%・不満0% ②満足85%・やや満足10%・普通5%・やや不満0%・不満0% 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。	4
	(1) 良好とする評価 ・アンケート調査の結果から、送迎・食事・入浴・身体介助等の基本サービスについては概ね問題は無いと思われる。 ・個別のアクティビティ強化を継続。「本気になれる取り組み」を留意し、利用者自らが選択して行うことが満足度の向上に繋がっていると考えられる。 記載事項 ・食事が美味しいと好評をいただいている。また、やりたい事が出来ている、通貨を貯めたいなどの意見があり、これが在宅生活への意欲に繋がっていると考えられる。  (2) 苦情・改善等の要望事項 ・身体状況に合わない要望（明らかに体調不良でも利用を希望される、歩行不能でも「歩かせてほしい」等） ※上記は利用中の要望  《対応措置》 ・上記苦情については、GM等関係機関との連携を密に取り、サービス内容の見直し・統一と、利用者状況の確認を行い、家族に理解をいただく。 ・イベント等を充実させ、「行きたくなる」施設作りを目指す。 ・「行きたくなる」だけでなく、自立支援に繋がるアクティビティを更に実施する。 ・施設概要の周知、広報活動を更に強化する。	

4 事業収支

	指定管理者収支（平成28年度）				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		平成28年度決算		平成27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	69,252,000	利用料金	46,964,760	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	
		その他収入	1,800,000	その他収入	1,875,000		県支出金		県支出金	
							その他		その他	
			計	71,052,000	計	48,839,760	計	0	計	0
支出	人件費	54,600,000	人件費	51,520,000	歳出	修繕料		修繕料		
	設備管理費	1,200,000	設備管理費	1,028,000		保険料		保険料		
	備品購入費	200,000	備品購入費	210,000		指定管理料		指定管理料		
	修繕費	300,000	修繕費	60,000		業務委託料		業務委託料		
	光熱水費	4,500,000	光熱水費	4,410,000		土地・建物賃借料		土地・建物賃借料		
	事業費	1,480,000	事業費	880,000		その他		その他		
	事務経費		事務経費	510,000						
	本社経費		本社経費							
	その他		その他							
			計	62,280,000		計	58,618,000	計	0	計
損益	8,772,000		△ 9,778,240	差引		0		0		
※自主事業は 該当箇所のみ 記載すること	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】								87.9%		
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由										

5 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名)、(2)生活相談員2名(常勤2名※1名減となる予定)、(3)看護職員 2名(常勤2)、(4)介護師 3名(常勤2名、非常勤1名※2名補充の予定)、(5)管理栄養士1名(常勤1名)、(6)調理師 4名(非常勤4名)		
	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		
	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		
平等利用	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	適	3
	2 利用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか		
経理	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	適	3
	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか		
施設・備品の維持管理	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施されたか	適	3
	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		
その他	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか	適	3
	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		

6 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	3
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	適	
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	3
	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		

7 施設の設置目的の達成に関する取組

区分	具体的な取組の状況・実績	評価
自立支援に向けた取組み	【在宅生活維持の為に、在宅生活を想定した機能訓練・アクティビティを実施】 ◎機能訓練・・・自宅の階段や段差、衣服の着脱等、より実生活を想定した訓練を個別に実施。 ◎アクティビティ・・・実生活を想定したアクティビティを実施。例をひとつ挙げると、独居男性で洗濯を自身で行えない方に対し、『洗濯アクティビティ』として、施設の設備(洗濯機)を使用し、職員付き添いのもと洗濯を行っている。	4
生きがい作り	【本気を引き出す方策】 デイサービスが生きがいの場所になるためには、意欲的に通所してもらう必要がある。その為に「本気になれる」取組みを用意している。前述した施設内通貨に付随して、その通貨を報酬として受け取れる「仕事」を担当してもらう。コップ洗い、コーヒーの豆挽き、用具の修繕、制作物(カゴ、裁縫物等を販売)。それぞれの担当を持つことにより、「まだ出来る」という自信と本気を引き出すことが出来る。※施設内通貨は、現金と関連するものではありません。	
利用者の人物像を理解	【施設利用中の詳細報告】 利用を開始する際は、必ずその方がどのように人生を歩まれてきたかを可能な限りお聞きする。職歴から嗜好品まで、要介護状態により、今は必要とされない物でも、その方らしく過ごす為のヒントがある可能性がある。また、利用中の姿を少しでも具体的に残す為に、連絡帳にはその方が発した言葉、表情を出来る限り詳細に記載する。活動中の様子を撮影し、その日のうちに連絡帳に封入することもある。当施設で過ごした人生の軌跡をしっかりと残し、利用者と家族に伝えていく。	

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	指定管理者の健全性	3	D			
	施設の有効活用	2				
	利用者評価	4				
	事業収支	2				
	管理運営全般	3				
	危機管理体制	3				
	施設の設置目的の達成	4				
	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、生きがいつくりの主眼を置き、指定管理者の創意工夫による運営がなされ、利用者から高い評価を得ている。しかし、利用者数が減少し、赤字額が大幅に上昇したことにより、総合評価は「D」とした。</p>				
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"> <li>利用者増加にPRは必要不可欠と考える。幅広く周知するための工夫が必要であり、今後も継続して行い、一日平均24名程度の利用者数確保を目指す。</li> <li>レクリエーションの更なる充実を図る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各方面へのPRや事業等の充実が利用者増加に繋がっている。</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者増加にPRは必要不可欠と考える。幅広く周知するための工夫が必要であり、今後も継続して行い、一日平均24名程度の利用者数確保を目指す。</li> <li>利用者の要望を把握し、レクリエーションの更なる充実を図る。</li> </ul>			

## 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、選択、切り絵、脳トレ等)を実施した。大きな変化としては、これらのアクティビティを、利用者自身が日々「選択して行える」ということ。それぞれの利用目的に合わせ、楽しみたい方は本気で楽しめ、在宅生活の為のリハビリを行いたい方は本気でできる環境を整えた。これにより、「行かされる」から「目的を持って通う」ことが出来ていると考えられる。

また、これらの活動の様子を、連絡帳に詳細に記入。従来は一日の様子を簡潔にまとめた表現だったが、利用者の発言内容や表情を記すようにし、撮影して連絡帳にファイリングしている。この記し方は、利用者本人・家族ともに好評を頂いている。

#### ② 業務の効率化に対する取組

利用者がアクティビティを選択できるようになり、対応する職員の配置を考慮した。「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よう全てのサービスを実施しているので、過介助で自立支援を妨げるこのないように対応。職員は事故が無いよう、見守ることを中心に配置。効率よくアクティビティを実施することが出来た。

#### 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

どのような要介護状態の方でも利用できることをアピールできるように、新規利用者に対してシンプルに説明していく。

### (3) 次年度以降の取組

新システムが既存利用者には浸透しているが、新規利用者が戸惑う様子はまだ見られる。要支援者も重度要介護者も利用できるよう、当施設の取組みを更に各居宅介護支援事業所に周知し、自立支援の輪を更に広げていく。