

## 指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：平成28年度）

担当部署名	企画振興部 飯高地域振興局 地域住民課
評価対象期間	平成28年 4月 1日 ～ 平成29年 3月 31日
評価対象年度指定管理料	0 円

## 1. 施設の概要等

施設の概要	名 称	グループホーム いいたか
	所 在 地	松阪市飯高町森2126番地1
	設置目的	認知症と認められた方が家庭的な環境のもとで、日常生活上のケアを受けながら可能な限り自立して共同で生活できるようにする。
	設備の概要	敷地面積 1,997.66㎡ 施設の内容 木造瓦葺二階建て（倉庫含む）延床面積671.67㎡ 事務室、1人部屋（18室）、リビング2室、機能訓練室2室、厨房2室、浴室2室、シャワー室2室、トイレ4カ所、倉庫

## 2. 指定管理者の概要等

指定管理者	名 称	社会福祉法人 松阪市社会福祉協議会
	所 在 地	松阪市殿町1360-16
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症高齢者等の入居事業</li> <li>・認知症高齢者等の予防介護事業</li> <li>・入居者の健康管理・生活指導・介護相談事業</li> <li>・利用料金の徴収に関すること。</li> <li>・施設及び設備の維持管理及び修繕に関すること。</li> </ul>
管理業務の実施状況		・利用者 201人(3室空床)
業務運営実施状況	サービスの質の向上	<p>季節を感じられるように、行事内容に昔の懐かしいものを取り入れている。七草粥や小豆粥などを食していただきながら、子供の頃を思い出したり自分が母親であった時代を思い出したりと回想につなげている。トイレトペーパーの芯などの廃物を利用してリースを作ったり、職員の支援を受けながら、利用者様が自分の作品を完成させることで、満足感を感じていただけるように手芸などを行っている。施設の壁面も入所者同士が協力して折り紙をしたり、糊づけしたりして季節に応じた壁面画を作成して、面会に来られた家族に披露している。塗り絵や折り紙で作品を作り、ご本人の部屋に飾って、眺めたり家族へプレゼントをしたりされている。</p> <p>リスクマネジメント研修に参加し、研修内容の伝達研修を職員に対して行っている。また、社会福祉協議会として、リスクマネジメント研修や感染症対策研修などを開催し、職員が参加している。ひやりハットの報告の充実を図り、リスク軽減のために社協全体でひやりハット委員会を立ち上げ、委員として管理者が参加している。利用者の変化を気づき・発見・改善シートに改良し、事故が未然であった場合に、どのような要因があったのかを検討し、利用者の変化や動きと合わせて予防手段を職員会議などで話し合っ改善策を検討、実施している。</p> <p>家族交流会を11月に毎年開催し、入所者家族を招いて食事を一緒にしていただいたり、触れあいを目的の企画をして参加をしていただいている。交流行事だけでなく、家族に開かれた施設であるために、施設内では行事や普段の様子を写真にとり展示をしている。ご家族の面会時に普段の様子が少しでも伝わるように努めている。交流会では普段の様子をお伝えするためにDVDを作成し上映会を行っている。年度末には家族様宛にアンケート調査を実施し、運営推進会議や職員会議で内容を報告し、要望や希望に対してどのように対応をしていくのかを話し合い、また、家族様へ対応などについてお便りなどで報告をしている。</p> <p>運営推進委員会では、実際、入所者様が食べていただいている昼食の試食会も行い、味付けや盛り付け、温度などの評価をしていただき、今後の調理や献立に役立てている。</p>

(評価表改正案)

施設・設備等の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自動ドア定期点検 (年4回)</li> <li>・車椅子修理4台</li> <li>・入浴用リフト保守点検 (年1回)</li> <li>・検食用冷凍庫故障のため買い替え</li> <li>・西トイレ詰まりのため修理 (年4回)</li> <li>・電動ベットコンセント及び電動ベッドリモコン修理</li> <li>・衣類ガス乾燥機修理</li> <li>・生ごみ処理機故障のため買い替え</li> <li>・窓ふき及び外壁の掃除(年2回)</li> <li>・入所者の歩行器・車椅子の点検 (業者による点検)</li> <li>・敷地内の植木の剪定 (業者委託)</li> </ul>
指定期間	平成24年 4月 1日 ~ 平成29年 3月31日

(単位：円)

		事業計画	事業収支実績					
			平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	
事業収支推計	収入	指定管理料	0	0	0	0	0	
		利用料	69,600,000	70,320,546	70,205,860	73,834,443	65,208,282	
		繰入金	0	136,800	105,590	4,300	303,010	
			0	17,423,468	9,806,860	18,303,905	25,292,760	
		計 (A)	69,600,000	87,880,814	80,118,310	92,142,648	90,804,052	0
	支出	人件費	40,232,000	39,807,269	40,971,664	41,116,642	46,198,614	
		事務費	220,000	114,779	147,542	233,248	432,243	
		事業費	18,024,000	16,965,306	17,465,917	17,758,358	17,222,726	
		繰入金支出	7,611,000	21,186,600	3,229,282	7,741,640	2,907,285	
		計 (B)	66,087,000	78,073,954	61,814,405	66,849,888	66,760,868	0
収支差引額 (A) - (B)		3,513,000	9,806,860	18,303,905	25,292,760	24,043,184	0	

## 3. 指定管理者業務運営項目別評価

評 価 項 目		指定管理者 自己評価		担当部署評価		
業務運営項目	内 容	採点	判定	採点	判定	
管理業務の実施状況	①施設の目的や基本方針の確立	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。 また、職員は理解していたか。	5	A	5	A
	②施設設置目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設の設置目的は達成されたか。	5		5	
	③利用者数	利用者数は当初目標数を達成されたか。	4		4	
	④運営状況	施設の供用日数・供用時間は守られたか。また、適正な施設の維持管理、運営が行われたか。	5		5	
	⑤職員の配置状況・勤務実績	職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、業務執行体制(作業責任者・業務担当者)は明確になっていたか。	5		5	
	⑥意思疎通	管理運営業務全般について、市と指定管理者の責任者の間で十分な連絡調整がなされていたか。	5		5	
	⑦各種管理記録等の整備・保管	各種業務計画書、点検記録、整備・修繕・事故・故障等の履歴等の各種管理記録等が整備・保管されていたか。	5		5	
	⑧地域の振興・活性化	地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を行ったか。	5		5	
サービスの質の向上	①施設利用状況及び利用者数増加への取組み	自主事業や運営方法の工夫等利用者数増加に向けた具体的な取組みはあったか。(注1)	5	A	5	A
	②利用者の平等な利用	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないように、施設のサービス水準を確保するための取組みを行ったか。	5		5	
	③適切な情報提供	全ての利用者が情報を得ることができるよう適切な利用情報の提供を行ったか。	5		5	
	④利用促進・PR	当該施設・事業について、広報誌やパンフレットを作成するなど、具体的な取組みが実施され、積極的な利用促進が図られたか。	5		5	
	⑤非常時・緊急時の対応	事故、災害等の緊急事態発生時の危機管理マニュアルの整備や対応体制の確立はされていたか。	5		5	
	⑥苦情解決体制及び対応	利用者からの意見・苦情等を受けて迅速かつ適切に処理できる体制が整っていたか。 また、事故、苦情に対する対応は適切であったか。	5		5	
	⑦自主事業	利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	5		5	
	⑧利用者アンケートの実施	利用者アンケートを実施し、利用者の意見・要望、満足度の把握に努めたか。 課題がある場合は対応策を講じたか。	5		5	
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持がされていたか。	5	A	5	A
	②備品・什器等の保守点検	備品・什器等が適切に管理され、良好な機能が保持されていたか。	5		5	
	③修繕業務	点検によって異常が認められた場合には、速やかに修繕・交換・整備・調整等の適切な処置を講じたか。	4		4	
	④樹木・植栽等管理業務	草取りや除草等を行い、利用者が快適に利用できるような良好な景観が保たれていたか。	5		5	
	⑤清掃業務	敷地内は全て利用者が快適に利用できるよう清潔な状態が保たれていたか。	5		5	
	⑥鍵管理	鍵の管理は適切であったか。	5		5	

【(注1)のみ指定管理施設の管理運営評価表作成要項の評価基準1-(2)の採点基準にて評価】

## 4. 総合評価

指定管理者自己評価	担当部署評価
<p><b>【努力した点・成果等】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・家族交流会では、家族様に対して運営推進委員会の内容や水道料金の値上げなどについて説明を行ったり、家族からの要望等について話し合う場を設けている。</li> <li>・松阪市グループホーム部会の活動にも参加し、ワークセンターフェスティバルにて認知症理解を深めるための企画を立案し、松阪市と協力してPR活動を行った。</li> <li>・28年度は特に口腔ケアに力を入れ、無料の歯科診療・居宅療養管理指導へとつなげて、義歯の手入れや口腔ケアについて歯科衛生士に1か月1回ホームに来ていただいた。職員が指導を受け、日々の介護で実践を行った。結果、利用者様の口臭や口腔内が清潔になり、舌苔も改善され食欲増加や義歯の治療につながった。</li> <li>・香肌小の認知症キッズサポーター養成講座を行い、子供たちに認知症について学び、ホームの高齢者との交流を図った。</li> <li>・職員会議では、事故防止の改善や口腔ケアなどの資質向上のための研修や検討会を行っている。</li> <li>・施設運営について家族にご理解いただくために、毎月お便りを発行。季節の行事や利用者様の個人の様子をお伝えしたり、写真を送ったりしている。</li> <li>・施設内は季節が感じられるように壁面の飾りを利用者と共に作成したり、行事の写真等を展示することで家族様の面会時に、利用者様の普段の様子が少しでも伝わるように努めている。</li> <li>・年度末の利用者家族へのアンケート調査の結果などを運営推進会議や職員会議で報告し、今後の対策や取り組みについて話しあった。</li> <li>・同法人のデイサービスと合同で納涼祭や交流会を開催。また、デイサービスのコンサートへ参加して、地域の方との交流も図れている。</li> <li>・ご家族からの要望に沿って、ターミナルケアの受け入れを行っている。かかりつけ医・家族との連携を図り、施設で最後までその人らしくをモットーに、支援を行い、ご家族立会いのもと施設内にて看取り介護を実践した。ご家族は延命せずに、老衰で穏やかに死を迎えられたことに満足され、感謝のお言葉をいただいた。</li> <li>・地域の方が育てた花を施設にお借りして玄関に飾ったり、プランターの花を植えていただいたり交流がある。</li> </ul>	<p><b>【評価すべき点】</b></p> <p>本年度も事業所の運営努力により、利用料金を抑え、利用者及び家族の負担軽減が図られている事は成果であると評価できる。また、事故報告も無かったことから、利用者の安全確保に努め、安定した運営が行われている。</p> <p>家族交流会やアンケートを通じ、家族からの要望を取り入れる努力を継続されている。また、施設からも日々の利用者様の様子をお便りや壁面掲示でわかりやすく伝えられていることから、家族と事業所の間でコミュニケーションが図られている。</p> <p>地元の香肌小学校との連携により認知症キッズサポーター養成講座を開催したことや、イベントで他のグループホーム事業所と共同で認知症に関する企画をされていることは、認知症の啓発活動として、多くの人が認知症に対する偏見をなくし、理解を深める一助となり、地域福祉にも貢献されている。</p> <p>今年度は利用者様の口腔ケアに特に力を入れて対応されたことを評価する。口腔ケアの推進は、誤嚥性肺炎を予防する意味でも大変重要である。今後とも推進していただきたい。</p> <p>ターミナルケアへの取り組みは、職員にとって非常に負担が大きい取り組みである。限られた職員数の中で終末期を迎えた入居者に寄り添い、家族を支え、最期を一緒に過ごすことが出来るように支援を行ったことを大変評価する。</p>
<p><b>【改善すべき点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症の進行により、暴言・暴力等の症状が見られ入所者同士のトラブルも増えており、怪我等の無いように観察や介護が必要である。(他者を攻撃する)</li> <li>・重度者が増え、緊急時の対応や看取り介護について、ご家族の意向を確認するとともに、適切な対応ができるようにしていく。</li> <li>・インフルエンザが入所者・職員にも発生し、改めて感染予防と対策の学習が必要である。(28年度はインフルエンザ発症後に、感染していない職員対象の予防タミフルを内服し、更なる感染を防止して介護業務に従事した。)</li> <li>・施設の老朽化等の不具合があり、入所者様に安全に生活できる環境の提供が必要である。(指定管理の施設ため、修繕については松阪市と協議をお願いしたい。)</li> </ul>	<p><b>【指導すべき点】</b></p> <p>職員の介護技術の向上に取り組み、利用者への見守りはされている。しかし、入居者の高齢化と介護度の重度化のため、目の離せない状態が一層進んできている。事故の危険性もあがるため、更なる事故防止に向けた職員全体の意識統一や迅速な対応に向けた人員配置など体制強化を図っていただきたい。</p> <p>28年度は、満床にはならなかったため、引き続き入居希望者の確保に努めていただきたい。また、利用者を支える職員についても、地域の実情から若い人が少なく労働力の確保が難しいのが現状ではあるが、今後も職員確保に努めていただきたい。</p>
<p><b>【所属長意見（今後の方向性等）】</b></p> <p>職員間の介護技術の向上や積極的な情報共有により、事故の削減が図られ、グループホームの運営は順調に行われている。ターミナルケアは職員にとって大きな負担ではあるが、利用者家族からの感謝の声もあり、今後も力を入れていただきたい。また、アンケートや家族会での情報収集を生かして機関紙の内容を改善し、ホームにおける現状報告や市からの指導結果の報告など利用者への情報開示も積極的に行っている。今後、更なる介護技術の向上や家族との信頼関係向上を図り、自然豊かな地域の個性を生かした安全で過ごしやすい施設の運営をお願いしたい。</p> <p>空床対策について、共同生活という特性や費用面から、他のどの事業者も入居希望者を確保することは簡単ではないのが現状である。しかし、経営を維持するために空床対策は非常に重要である。現在も居宅介護支援事業所や地域包括支援センターに空床のお知らせをすることで、入居希望者確保に努めていただいているが、今後も各方面にPRをし続けていただきたい。</p>	