

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：平成29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29年 4月 1日 ～ 平成30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		・認知症高齢者等の入居事業 ・認知症高齢者等の予防介護事業 ・入居者の健康管理・生活指導・介護相談事業 ・利用料金の徴収に関すること。 ・施設及び設備の維持管理及び修繕に関すること。
業務運営実施状況	管理業務の実施状況	・利用者 210人（満床）
	サービスの質の向上	季節を感じられるよう地域へ花見のドライブに出かけたり、天気の良い日には玄関前で野点をおこなったり、日向ぼっこをしながら皆さんでおやつを戴く機会をもっている。選ぶ楽しみを持っていただけるよう、水分摂取では数種類の飲み物の中から自分が飲みたいものを選んだり、年に2回、昼食をバイキング形式にし、食べたいものを選んで食べていただけるようにしている。健康な生活を維持され、美味しく食事を食べていただけるよう、歯科医や歯科衛生士に助言をいただきながら口腔ケアを実施しており、義歯の不具合や自歯の虫歯の早期発見・治療につながっている。また技術だけにとどまらず過去の経験により得られた栄養摂取の大切さを教えていただき実践すると、認知症の進行により食事ができなくなった方が活動量が増え、表情も豊かになり回復された。地域の方々にいただいた花苗や苺苗、種を撒いて花を育て、水やりや収穫を通して育てる楽しみを持っていただいている。地域の夏祭りへの参加と花火大会を家族様や地域のボランティア様、運営推進委員様にもお世話になって楽しんでいる。秋には獅子舞をホームに招き利用者様に楽しんでもいただいたり、年1回は家族との交流会を企画し、家族との触れ合いや会食など一緒に過ごす時間を工夫している。家族交流会の際には、施設の状況報告や外部評価の結果等を公表し説明を行うとともに、家族様から心配事や施設への要望をお聞きする場を持っている。入所者の残存機能を維持しながらできることを考え、職員と一緒に地域の郷土菓子でんがら作りや梅ジュース・キンカンの甘露煮作りを楽しみ、自分たちで作ったものを食べる喜びを味わっていただける機会をできるだけ作っている。また、職員と一緒に台所での作業、モップ掛け、荷物運びなど自分ができる役割を通して生きがいにつながることができている。介護職員が認知症実践者研修を受講し、より深く認知症を学ぶ機会を持ち、その成果を職員間で共有し日々の支援に生かせるようにしている。職員研修では言葉使いや秘密保持、感染症対策や認知症、社会福祉協議会として不適切ケア研修を行い、学びを通して職員としての資質向上、専門知識の習得に努めている。入所者一人ひとりの気持ちや行動を汲み取り、不安なく安心して生活していただけるように対応している。

施設・設備等の維持管理		・110番非常通報装置設置・点検 ・人感センサー設置（3カ所） ・さすまた設置 ・自動ドア定期点検（年4回） ・車椅子修理・点検 ・入浴用リフト保守点検（年1回） ・空調設備保守点検（年2回） ・食器乾燥機修理（3回） ・業者委託窓清掃作業（年2回） ・個室空調機修繕（3部屋） ・トイレ便座破損のため交換 ・火災報知器点検 ・西ユニット冷蔵庫故障のため買替え
指定期間	平成29年 4月 1日 ～ 平成34年3月31日	

（単位：円）

		事業計画	事業収支実績				
			平成28年度	平成29年度	平成 年度	平成 年度	平成 年度
事業収支推計	収入	指定管理料	0	0			
		利用料金収入	73,834,443	65,208,282	71,996,134		
		その他の収入	4,300	303,010	14,750		
		調整増減	18,303,905	25,292,760	24,043,184		
		計（A）	92,142,648	90,804,052	96,054,068	0	0
	支出	人件費	41,116,642	46,198,614	46,872,153		
		事務費	233,248	432,243	454,000		
		事業費	17,758,358	17,222,726	19,789,489		
		その他	7,741,640	2,907,285	2,127,492		
		計（B）	66,849,888	66,760,868	69,243,134	0	0
	収支差引額（A）－（B）		25,292,760	24,043,184	26,810,934	0	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。	4	A	4	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。	4		4	
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）	4	A	4	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。	4		4	
	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。	4	A	4	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。	5		5	
	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
【努力した点・成果等】 ・施設の理念を念頭に、利用者様の思いに寄り添える支援ができるよう、食べたい物・飲みたい物・着たい服を選ぶ楽しみや自由に行きたいところに行けるなどの思いや意向を汲み取り生活していただいている。 ・職員会議で、介護計画書を職員間で共有し、現状に即した計画であるか見直しを行い、利用者様への援助の方針や方法を確認し、統一した介護ができるように取り組んでいる。 ・利用者の残存機能の維持できる方法として、郷土菓子のでんがら作りやキンカンの甘露煮、梅ジュース作りなどを一緒に行うことで、作る楽しみ・食べる楽しみを共感できるようにしている。また、台所作業、水やり、掃除など役割を持った生活をする事が生きがいにつながっている。 ・家族に開かれた施設運営をしていくため、毎月お便りを発行し施設での行事や全体の様子などを伝えるとともに、個別に状況をお知らせし日常の写真を取り入れ、一人ひとりの表情から読み取る思いを伝えている。 ・家族交流会では、日常の生活の様子を知っていただけるように体操や楽器の演奏を披露した。また利用者と家族が触れあえるよう地域色豊かな「飯高るた」を用いて一緒に楽しんだり、食卓と一緒に囲み、会話も楽しみながら過ごしていただいた。また利用者様に縫っていただき、職員と共同して作った巾着をプレゼントさせていただき、残存機能を生かした日々の生活作業の報告もさせていただくことが出来た。 ・家族交流会では、施設の方針や外部評価の結果などを公表・説明する場を設け、家族様との意見交流を行い家族様の思いをお聞きする、貴重な時間となった。 ・非常時に備え備蓄品の点検・購入や、非常食作りの試食会を行ったり、防災頭巾を利用者様に縫い直していただき、直ぐに取り出せるよう非常時に備えている。 ・インフルエンザ予防対策（腸内環境、空間除菌、手指洗浄）に取り組み、感染者が出なかった。	【評価すべき点】 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ことは成果であると評価できる。また、事故報告もなかったことから、利用者の安全確保に努め、安定した運営が行われている。 季節を感じられる行事を取り入れ、様々な催しを実施している。これは、入居者にとって良い刺激であり、認知症の悪化を防ぐ取り組みであるとともに、生活面での充実を図る努力がなされている。また、健康な生活を維持するため、歯科医や歯科衛生士に助言を受けながら口腔ケアを行い、虫歯の早期発見や治療などに取り組んでいる。 家族交流会を通じ、家族と利用者が触れ合えるよう様々な催しを行うことは、家族に利用者の状況を伝えるとともに、家族と事業所の意思疎通が図られるなど、大変有意義なことである。また、家族に毎月お便りを発行し施設の行事や全体の様子を伝え、日常の写真を取り入れ個人の状況を伝えるなどの取り組みを行っている。 利用者や家族のニーズに沿った支援を行っているが、現状に即した見直しや利用者への援助方針又は方法を確認するなど常日頃から改善に取り組んでいる。 ターミナルケアの取り組みは、非常に負担が大きい取り組みではあるが、終末期を迎えた入居者に寄り添い、家族を支え、最期と一緒に過ごすことが出来るように支援を行ったことは大変評価する。
【改善すべき点】 ・家族様から職員の言葉使いや態度について苦情をいただいた。この気づきを日々の支援に生かし、職員の資質向上、意識改革を行っていく。 ・介護技術が向上し、不適切なケアが行われないよう外部講師等も招き研修を行っていく。 ・地域に開かれた施設を目指し、ボランティアの慰問や施設行事を地域の方々に周知を行い、参加を呼びかけつながりを持っていく。 ・急変や事故発生時、災害時に落ち着いて対応ができる様、初期対応や避難方法が身につくように訓練を重ねる。	【指導すべき点】 職員の介護技術の向上に取り組まれ、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、目の離せない状況が一層進んできている。事故の危険性も上がるため、更なる事故防止に向けた職員全体の意思統一や迅速な対応に向けた人員配置などの体制強化を図っていただきたい。 29年度は満床であり、入居者の確保は満たされていた。しかし、利用者を支える職員について、地域の実情から若い人が少なく、労働者の確保は難しいのが現状ではあるが、今後も職員の確保に努めていただきたい。
【所属長意見（今後の方向性等）】 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誌の内容を改善し、ホームに於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の向上を図り、自然豊かな地域の特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。 なお、29年度は満床であったが、空床が発生することもある。その場合に各方面にPRする必要がある。そのため、空床の対策については日頃より念頭に置いていただきたい。	

点数	採点基準	
5	優良	協定等で定めた水準以上のサービスが提供されているとともに、独自の新たなサービスが提供されている。
4	良	協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている。
3	普通	協定等で定めた水準のサービスが提供されている。
2	やや劣る	協定等で定めた水準のサービスが一部提供されていない。
1	劣る	協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されていない。早急に改善が必要である。

評価	評価の判定基準
A	5が半分以上かつ残りも3以上
B	全てが3以上
C	2が含まれる
D	1が含まれる