

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：平成27年度）

担当部署名	飯高地域振興局 地域住民課
評価対象期間	平成27年 4月 1日 ～ 平成28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 216人（満室）
	サービスの質の向上	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。リスクマネジメント研修に参加したり、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。ヒヤリ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ヒヤリ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ている。 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と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。外部評価や家族アンケートの結果を家族様に報告するとともに、施設の方針や考え方をお伝えする機会にし、また、家族からの要望や希望を伺い互いに理解を深める機会としている。年度末には家族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、家族へ対応などについてお便りなどで報告をしている。 運営推進委員会では、実際、入所者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。
	施設・設備等の維持管理	・自動ドア定期点検（年4回） ・車椅子修理4台 ・入浴用リフト保守点検（年1回） ・東ユニット洗濯機故障のため買換え ・西ユニット給湯器ヒューズ交換 ・西トイレ詰まりのため修理（年5回） ・電動ベットコンセント及び電動ベッドリモコン修理 ・東西ユニット浴槽タイル修理 ・衣類ガス乾燥機修理 ・東西ユニット食器洗浄乾燥機故障のため買換え ・西ユニットキッチンレバー故障のため取り換え ・窓ふき及び外壁の掃除（年2回） ・入所者の歩行器・車椅子の点検（業者による点検） ・東トイレレバー故障により交換 ・西ユニット照明器具修理 ・プリンター修理 ・敷地内の植木の剪定（業者委託）
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24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
事業収支推計	収入	指定管理料	0	0	0	0	0
		利用料金収入	69,600,000	71,833,970	70,320,546	70,205,860	73,834,443
		その他の収入	0	800	136,800	105,590	4,300
		調整増減	0	8,914,356	17,423,468	9,806,860	18,303,905
		計 (A)	69,600,000	80,749,126	87,880,814	80,118,310	92,142,648
	支出	人件費	40,232,000	39,068,968	39,807,269	40,971,664	41,116,642
		事務費	220,000	79,625	114,779	147,542	233,248
		事業費	18,024,000	16,543,285	16,965,306	17,465,917	17,758,358
		その他	7,611,000	7,633,780	21,186,600	3,229,282	7,741,640
		計 (B)	66,087,000	63,325,658	78,073,954	61,814,405	66,849,888
	収支差引額 (A) - (B)		3,513,000	17,423,468	9,806,860	18,303,905	25,292,760

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。	5		5	
	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
【努力した点・成果等】 ・家族交流会を1年に1回開催し、家族と共に過ごす交流行事を開催している。人形劇や昼食会など一緒に過ごしていただいた。 ・家族交流会では、家族に対して外部評価の結果やアンケート結果を報告するとともに、施設からの改善への取組や家族からの要望等について話し合う場を設けている。 ・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。 ・運営推進委員や地元ボランティアの協力により、地元の森夏祭りに、盆踊りや清流太鼓等の見学を行った。(車椅子の移動介助などボランティアの協力) ・毎月、傾聴ボランティアに来ていただいて、対象者2～3名に1時間利用者の話を聴いていただいた。 ・職員会議では、腰痛予防・口腔ケアなどの資質向上のための伝達講習を行っている。 ・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の個人の様子をお伝えしたり、写真を送ったりしている。 ・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て飾り付けをしたり、行事の写真などを展示することで家族の面会時に、利用者の普段の様子が少しでも伝わるように努めている。 ・外部評価や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、今後の対策や取組みについて話しあった。 ・同じ法人のデイサービスと合同で納涼祭や交流会を開催。 ・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さをモットーに、穏やかに過ごせるように支援を行っている。 ・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。	【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、入居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、入居者の安全確保に努め、安定した運営が行われていると評価できる。 季節行事を取り入れた食事や様々な催しなどが実施されている。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組であると共に、生活の充実を図る努力がなされていると評価する。また、同じ法人内の納涼祭への参加や地元の盆踊りへの参加は、入居者にとって懐かしい友人に会う機会になる。また、盆踊りやその音頭を聴くことは、昔を思い出す良い機会になっていると思われる。特に地元行事への参加は、地域に根ざした福祉施設として、グループホームの様子を地域の方々に分かっていただく機会になったと考える。このことは、災害などの非常時に地域の方々に協力してもらいやすくなると思われ、評価する。 毎月お便りを発行して全体の様子を家族に伝えると共に、個別に個人の様子を記載した手紙を作成されていること、また、家族交流会では1年間職員が撮りためた写真からDVDを作成し上映会を行うことなど、入居者家族に普段の様子を伝える取組を評価する。 他の市内グループホーム事業者と協力し、認知症の啓発活動に取り組み、地域福祉にも貢献されている。 ターミナルケアへの取組は、職員にとって非常に負担が大きい取組である。限られた職員数の中で終末期を迎えた利用者に寄り添い、最期に家族と過ごすことが出来るように支援を行っていることを大変評価する。
【改善すべき点】 ・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。 ・重度者が増え、緊急時の対応や看取り介護について、更に知識を深める必要がある。 ・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。 ・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。)	【指導すべき点】 本年度も骨折等の事故は無く、職員の介護技術の向上や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。職員全員参加の研修を今後も続けるなど、一人ひとりの能力向上を続けていただきたい。 平成28年度には消防設備の改修を予定している。指定管理者においても避難訓練を実施されているが、車椅子利用の入居者が増加している現状から、今後も訓練を継続的に実施し、万が一の事態に備えていただきたい。 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。
【所属長意見（今後の方向性等）】 指定管理当初においては事故の報告が多くあったが、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、本年は事故は無く、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。また、平成24年4月から利用料の改定を行い、入居者、家族の負担軽減をはかるほか、看取り介護の充実を図るなどサービスの向上に努めていることから、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。 また、避難訓練等を実施しているが、入居者の大半が車いす利用者であることや、一時避難所でのサポートも必要なことから、職員だけでは対応できない部分が予想されるため、地元自治会等の協力を得るべく地元調整を図られ、日常の業務においても、地域の理解が得られるよう地域活動等への参加を図られたい。	