

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：令和元年度）

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31年 4月 1日 ～ 令和 2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1563番地
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> ○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	<ul style="list-style-type: none"> ○利用者 213人 ○地域の福祉施設として選んでいただけるよう設置目的に添った支援が提供できるよう努力している。 ○市へは細部にわたり相談し、話し合っている。
	サービスの質の向上	<p>平成31年度は施設の理念である「自分らしく明るく笑顔のある生活」を念頭に置き、利用者本位の立場に立ち利用者に寄り添った個別支援を行えるよう取り組んだ。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○介護計画書の充実…利用者・家族様の思いを汲み取り、検討を繰り返し統一した支援が実践できるよう取り組んだ。状態変化時はその都度職員で話し合い、支援方法を確認し実践した。 ○管理栄養士による栄養指導を今年度初めて実施（年4回）した。献立・血液検査・体重の増減・食事形態などを専門的視点で指導をいただいた。食物繊維・塩分を減らす食材選び、低栄養改善するためのたんぱく質の補充、栄養価を上げる補助食の指導、MC Tオイルの検討、ファイバーの使い方、塩分計で塩分チェック実施、トロミの指導（食事時の喉・舌の動き、口の閉じ具合をみて指導）をいただきアルブミン値の改善や体重維持や増加につなげることができた。 ○歯科医師・歯科衛生士より助言を受けて口腔ケア・マネジメント計画書を作成し、口腔ケアに対する知識・技術の習得を行い利用者にあった適切な支援を行っている。高齢者の自歯であるがゆえのケアの困難さがあり、相談や指導を頂く事で安心して支援を行う事が出来ている。また外部の口腔ケア研修に参加し、高齢者の口腔ケアの必要性を再確認した。最新の知識と高齢者に対する理解を深め誤嚥性肺炎の予防に繋げることが出来た。 ○利用者数増加に向けて、居宅介護事業所とのつながりを深めた。 ○年に1度家族交流会を行い、家族様と一緒にゆっくりと過ごし日頃の表情を見ていただけるよう工夫している。また外部評価の結果報告や施設の状況報告を行い家族様からも心配事や施設への要望をお聞きする時間をもち運営に反映させている。 ○年度末に家族様へのアンケートを行い、家族様の思いを聞かせていただく機会を持っている。職員間で日々の支援を振り返り、利用者様・家族様に満足していただける支援ができるよう取り組んでいる。
	施設・設備等の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ○110番非常通報装点検 ○人感センサー点検（3カ所） ○自動ドア定期点検（年4回） ○車椅子修理・点検 ○入浴用リフト修繕 ○空調設備保守点検（年2回） ○つつじ剪定（年1回） ○施設周辺除草（随時） ○食器乾燥機修理（2回） ○業者委託窓清掃作業（年1回） ○給湯ポンプ老朽化による交換 ○火災報知器点検 ○給湯器基板交換 ○水道管水漏れ修理
指定期間	平成 29 年 4 月 1 日 ～ 令和 4 年 3 月31日	

(単位：円)

		事業計画	事業収支実績					
			平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	
事業収支推計	収入	介護保険事業収入	73,649,000	73,834,443	65,208,282	71,996,134	68,984,559	74,414,522
		寄附金収入	0	0	300,000	10,000	30,919	120,000
		その他収入	0	4,300	3,010	4,750	4,300	4,300
		前期末残高	14,979,000	18,303,905	25,292,760	24,043,184	26,810,934	14,979,616
		計 (A)	88,628,000	92,142,648	90,804,052	96,054,068	95,830,712	89,518,438
	支出	人件費	49,960,000	41,116,642	46,842,194	46,872,153	46,926,883	50,471,678
		事業費	20,794,000	17,758,358	17,222,726	19,789,489	19,317,662	20,287,944
		事務費	326,000	233,248	432,243	454,000	301,883	401,689
		その他	12,810,000	7,741,640	2,263,705	2,127,492	14,304,668	1,112,188
		計 (B)	83,890,000	66,849,888	66,760,868	69,243,134	80,851,096	72,273,499
収支差引額 (A) - (B)		4,738,000	25,292,760	24,043,184	26,810,934	14,979,616	17,244,939	

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		
		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		5	
	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	A	5	A
	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		4	
	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、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	A	5	A
	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		5	
	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	A	5	A
	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>【努力した点・成果等】</p> <p>○施設の理念を念頭に、利用者様の思い・家族様の思いに寄り添える支援ができるよう、情報の共有を行い統一した支援を心掛けるよう努力している。</p> <p>○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れる思いを伝えている。</p> <p>○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。運営推進委員様の参加もいただき、利用者様や施設の様子を知っていただく事が出来た。また外部評価結果や運営推進会議の記録はいつでも閲覧していただけるようにしている。</p> <p>○管理栄養士の先生に訪問いただき専門的視点で次の項目について指導を頂いた。</p> <p>①献立の栄養のバランスや食材の使い方を指導いただき、塩分摂取を控えるように工夫した。塩分計を使い、みそ汁の濃度を一定にし減塩に努めている。</p> <p>②血液検査の結果から各利用者様の低栄養や内臓機能の低下を把握していただき、不足している栄養素を手軽に取る事が出来る補助食品の紹介や使い方を教えていただいた。特に「エネルギー」と「たんぱく質」を効率よく毎日接種することにより血液検査結果に改善が見られ、ひとりの利用者については全て正常値の範囲内になる結果が表れた。体力や免疫力も維持でき風邪やインフルエンザに感染することなく過ごされている。</p> <p>③一人一人の食事の状態を確認しながら体重の増減による要因を探り、食が細い方に対しては少量でも栄養が摂れる食品の活用や、嚥む力や飲み込む力が低下している方には食事形態の調整の指導やトロミの強さを指導いただき支援に生かしている。来年度にもこの取り組みを継続していきたい。</p> <p>○3月に1名の入職者を得る事ができた。</p> <p>○1月に実地指導を受けたが重大な指摘なく終わる事ができた。</p>	<p>【評価すべき点】</p> <p>○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。</p> <p>○様々な催しを実施していることは、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、管理栄養士から専門的な視点で指導を受けていることは、入居者の健康な生活を維持することに取り組んでいる。</p> <p>○家族交流会を通じ、家族と利用者が触れ合えるよう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で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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p>
<p>【改善すべき点】</p> <p>○利用者の重度化、職員の高齢化が進んでいる。男性職員2名いるが夜勤をお願いすることが多くなり日勤が減り、女性介護者にかかる負担は大きい。引き続き職員募集を行い、職員が休める環境を整えていきたい。</p> <p>○昨年度も改善点に上げたが、急変や事故発生時・災害時に落ち着いて対応ができる様、初期対応や避難対応の訓練を重ねていきたい。</p> <p>○避難訓練には地域の方も参加していただけるようにする。また、地域の福祉避難所となっているが災害時に対応できるように次年度は計画的に準備を進めていきたい。</p>	<p>【指導すべき点】</p> <p>○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。</p> <p>○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、確保が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。</p> <p>○引き続き、災害時等で地域住民も参加できる避難訓練などに取り組まれない。</p>
<p>【所属長意見（今後の方向性等）】</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もあり、今後も力を入れていただきたい。また、研修や家族会での情報収集を生かし、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。</p> <p>令和2年3月末で18名の入居があり満床であった。今後、空床が発生した場合には各方面にPRする必要があるため、空床の対策については日頃から念頭に置いていただきたい。</p>	

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