

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：平成26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26年 4月 1日 ～ 平成27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（満室）
	サービスの質の向上	春は花見の散歩に出かけたりしている。地域の夏祭りへの参加と年1回の花火大会を楽しむ。夏祭りは車椅子利用者も増加したため、地域のボランティアや運営推進委員の方々にもお世話になっている。また、家族にも協力を依頼し、祭りに一緒に付き添ってもらい、時間を過ごしていただいている。秋には獅子舞を招きホーム利用者に楽しんでもらったり、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・松阪市の実施指導の結果等を公表し、説明を行っている。その際に、家族から直接、要望を伺ったりして、ホーム職員と家族の関係を築く努力をしている。毎月、森の便りと題して施設での行事や様子などを利用者家族に写真などを添えて郵送し、施設内の様子をできる限り伝えるように努力している。施設内も写真などを展示して、施設の様子を周囲の方やご家族に理解を得られる工夫をしている。ご家族のご要望に沿い、最後までその人らしくをモットーに、看取り介護を行い取り組んでいる。ご家族との面談を密にして、気持ちに寄り添いながら、終末期を施設内で家族と過ごす時間をもてるように支援を行っている。かかりつけ医との連携も図り、終末期の介護に取り組み26年度は2名の看取り介護を行った。また、地域密着型の施設として地域への周知を広めるために、積極的に地元中学生の福祉学習の受け入れを行い、若い世代にも福祉や認知症への理解を図っている。今年度は松阪市の第三地域包括支援センターと共催で、地元の香肌小学校5・6年生を対象に、認知症キッズサポーター養成講座の出前事業を開催。子供たちに認知症を正しく理解し、偏見なく高齢者への支援ができることを目的に行った。学習を基本として、後日、施設へも訪問していただき入所高齢者との交流会も開催した。学習したことを基本として子供たちが工夫をして認知症高齢者に対してどう接しているのかを考え、実践をしていただいた。地域からの要望で飯高町乙栗子自治会からも、高齢者世帯が増加するなか、認知症についての理解を深めるために・・・と認知症サポーター養成講座の依頼を頂き、第三地域包括と共催で開催した。松阪市のグループホーム部会の活動にも積極的に参加し、介護の日のイベントへの参加。部会活動として、26年度はワークセンターフェスティバルにグループホーム部会のブースを設け、松阪市介護高齢課と共催で、一般の方にもグループホームや認知症を知っていただくためのPR活動を行った。
	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 2台 ・東ユニット天井換気扇モーター故障のため修理取り付け ・入浴用リフト保守点検（年1回） ・トイレ洗面所4カ所給湯配管工事 ・西・東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 ・電動ベットコンセント修理 ・西ユニット障害者用便器故障のため取り換え ・西ユニットキッチンレバー故障のため取り換え ・可燃ごみ集積場修理 ・施設屋根の葺き替え（松阪市による） ・特殊浴槽の修理及び部品交換
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		
		利用料金収入	69,600,000	71,833,970	70,320,546	70,205,860		
		その他の収入	0	800	136,800	105,590		
		調整増減	0	8,914,356	17,423,468	9,806,860		
		計 (A)	69,600,000	80,749,126	87,880,814	80,118,310	0	0
	支出	人件費	40,232,000	39,068,968	39,807,269	40,971,664		
		事務費	220,000	79,625	114,779	147,542		
		事業費	18,024,000	16,543,285	16,965,306	17,465,917		
		その他	7,611,000	7,633,780	21,186,600	3,229,282		
		計 (B)	66,087,000	63,325,658	78,073,954	61,814,405	0	0
	収支差引額 (A) - (B)		3,513,000	17,423,468	9,806,860	18,303,905	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	4	A	4	A
	②施設設置目的の達成度	5		5	
	③利用者数	5		5	
	④運営状況	5		5	
	⑤職員の配置状況・勤務実績	5		5	
	⑥意思疎通	5		5	
	⑦各種管理記録等の整備・保管	5		5	
	⑧地域の振興・活性化	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	5	A	5	A
	②利用者の平等な利用	5		5	
	③適切な情報提供	5		5	
	④利用促進・PR	5		5	
	⑤非常時・緊急時の対応	4		4	
	⑥苦情解決体制及び対応	5		5	
	⑦自主事業	4		4	
	⑧利用者アンケートの実施	5		5	
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	5	A	5	A
	②備品・什器等の保守点検	5		5	
	③修繕業務	5		5	
	④樹木・植栽等管理業務	5		5	
	⑤清掃業務	5		5	
	⑥鍵管理	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】 ・職員会議等で、介護技術や資質向上のため研修会などを開催し、取り組んだ。 ・外部評価や年度末に利用者家族にアンケート調査を行い、家族の評価を運営推進委員会や職員会議で報告し、今後の取り組みについて話し合った。 ・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て、施設での行事や全体の様子などを伝えるとともに、個人に状況や様子等も個別に記入して写真などを取り入れながら伝える努力を行っている。 ・施設内でも行事や普段の様子が伝わるように写真などを展示し、映像で理解を深めていただくように取り組んでいる。 ・家族交流会などでは、利用者と家族が触れあえる企画を行い、一緒に食事などを楽しんでいただいた。 ・家族交流会では、施設の方針や外部評価・松阪市の実施指導の結果などを公表・説明する場を設けた。 ・香肌小学校５・６年生を対象に認知症キッズサポーター養成講座を行い、認知症についての正しい知識をもってもらうことに努めた。 ・認知症キッズサポーターの小学生と触れあう機会をもち、実際の認知症高齢者の理解を深めるとともに、利用者との交流に努めた。 ・一般市民への認知症理解やグループホームへの理解をPRするため、イベントを企画し、松阪市と協力して行った。 ・ご家族からの希望に沿って、ターミナルケアを行い、施設内での看取り介護に努めた。かかりつけ医・家族との連携を図り施設内で最後までその人らしくをモットーに終末期ケアを行った。 ・運営推進委員の協力により、夏祭りや家族交流会も開催された。	【評価すべき点】 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します。また、本年度も事故報告も無かったことから安定した運営が行われていると評価できます。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す。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評価します。家族交流会は利用者自身からも職員へのねぎらいや感謝の声が聞かれました。認知症のケアの一環として有意義な行事になっていると評価できます。また、地域の小学生を対象とした認知症キッズサポーターの養成は、地域福祉の一層の増進に貢献されています。更に入居者と小学生との交流は入居者への良い影響があると考えられます。他にも、アンケートで把握した要望や情報をもとに業務改善を行い、グループホームの状況説明（市や外部評価からの指導結果の公表など）や利用者の情報発信（機関紙）、施設内への写真展示など、利用者家族に対する情報公開を中心に数多くされており、利用者家族との信頼関係も構築されてきており、更なる待機者確保と安定した運営が行われていると評価します。
【改善すべき点】 ・利用者の認知症の進行に伴い、他者暴力等のトラブルも増加し、精神科への連携等も含めて事故防止が必要である。 ・認知症の進行に伴い、自己表現が困難になり、職員による観察力や本人の想いを汲み取る努力や資質向上が求められる。 ・消防法改正に伴い、自動緊急通報装置への変更が求められている。重度入所者が多い中、早期対応をお願いしたい。（松阪市へ）	【指導すべき点】 本年度も事故無く、職員の介護技術の向上や利用者への見守りはされていますが、利用者の認知症重度化や身体機能の低下により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。
【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。	