

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：令和2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	令和 2年 4月 1日 ~ 令和 3年 3月 31日
評価対象年度指定管理料	0 円 ※市への納付金 4,320,000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	認知症と診断さ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 1,574.38㎡ 施設の内容 木造瓦葺二階建て（倉庫含む）延床面積670.29㎡ 【介護施設】居室18室（9室×2ユニット）、リビング、ダイニング、キッチン、風呂、洗面脱衣室、シャワー室、介護用品庫、汚染処理室（各ユニットに設置）、トイレ（2箇所×2ユニット） 【事務所】事務室、控え室、倉庫、浴室、便所、更衣室【男女各1室】納戸 【その他】（屋外）プロパン庫6.56㎡

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

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事 ◎施設及び設備の維持管理及び修繕に関する事
-----------	---

管理業務の実施状況	◎利用者207人 ◎地域の福祉施設として選んでいただけた設置目的に添った支援が提供できるよう努力している。 ◎市へは毎月業務状況報告書の提出や運営推進会議を通じて日々の業務の報告を行ない、施設設備に不備が生じた時はその都度報告し相談しながら対応している。
-----------	---

業務運営実施状況	サービスの質の向上	令和2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、一人ひとりの思いや身体状況に添った支援や、新型コロナウイルス感染予防対策の実施、WEB研修や地域ケア会議に参加し情報収集し取り組んだ。また、緊急包括支援交付金を活用し感染予防対策物品の確保に取り組んだ。 ◎利用者・家族様との繋がりを深め思いを聞き取り、職員間で支援の方法を何度も話し合い計画書に反映した。 ◎4名の看取りを行った。利用者・家族様の望む最期をどのように支援していくか話し合いを重ね主治医と連携し取り組んだ。また看取りを通しての学びを次の支援に活かせるよう話し合った。 ◎新型コロナウイルス感染症予防に対する取り組み ・マニュアル作成し職員間で共有し実践に取り組んだ。また、最新情報をもとに改定し実践した。 ・検温、手指消毒、マスク着用、施設内消毒、換気等徹底して実施した。また、三重県指針や宣言に沿った行動を取るよう努めた。 ・家族、親戚等との面会ができなくなりオンライン面会を実施した。家族様は画面越しだが元気な様子に安心され、利用者も感涙や表情が明るくなど変化が見られた。 ・8月より地域の介護保険関連施設が集まり「取組と今後に向けての検討会」が行われ参加した。施設の取組や現状の課題や今後の対策について検討したが、参考になる取組は持ち帰り実践した。また、地域施設との繋がりが持て、顔の見える関係づくりができた。 ・WEB研修に参加し、事例等から得た学びや気づきを職員間で共有し、出来ることから改善した。 ◎歯科医師・歯科衛生士より助言を受けて日々のケアに取り組んでいる。認知症の進行に伴い理解できず強い拒否や義歯のすり減りなど、職員が信頼し相談でき指導してもらえる存在は大きい。口腔内の状況が良いと認めてもらえることは日々の支援のやりがいにも繋がっている。 ◎管理栄養士に食事が摂れない（拒否あり）方の相談を行ない、喉や舌の動きの確認や食事形態、トロミの濃さ等指導を頂いた。声を出すことで喉の筋力が付き、飲込む力が衰えないことを学んだ。 ◎年度末に家族様へのアンケートを行い、家族様の思いを知る機会を持っている。感謝やねぎらいの言葉を頂戴し、思いに応じていけるよう利用者・家族様に安心・満足していただける支援を目指し取り組んでいる。
----------	-----------	--

施設・設備等の維持管理	・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 ・入浴用リフト点検 ・空調設備保守点検（年2回） ・空調膨張弁修理 ・西ホール室外機修理（霜取り不可） ・排煙装置修繕 ・つつじ剪定（年1回） ・施設周辺除草（随時） ・厨房換気扇モーター交換 ・入浴用リフト修理 ・給湯ポンプ老朽化による交換 ・火災報知器点検 ・給湯器交換（東ユニット）
-------------	--

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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	
事業収支推計	収入	介護保険事業収入	75,423,000	65,208,282	71,996,134	68,984,559	74,414,522	73,582,772
		寄付金収入	240,000	300,000	10,000	30,919	120,000	240,000
		その他の収入	648,000	3,010	4,750	4,300	4,300	648,000
		前期末残高	17,244,000	25,292,760	24,043,184	26,810,934	14,979,616	17,244,939
		計 (A)	93,555,000	90,804,052	96,054,068	95,830,712	89,518,438	91,715,711
	支出	人件費	54,523,000	46,842,194	46,872,153	46,926,883	50,471,678	55,896,642
		事業費	21,277,600	17,222,726	19,789,489	19,317,662	20,287,944	20,256,159
		事務費	576,400	432,243	454,000	301,883	401,689	452,855
		その他	1,510,000	2,263,705	2,127,492	14,304,668	1,112,188	1,508,473
		計 (B)	77,887,000	66,760,868	69,243,134	80,851,096	72,273,499	78,114,129
収支差引額 (A) - (B)		15,668,000	24,043,184	26,810,934	14,979,616	17,244,939	13,601,582	

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
業務運営項目	内容				
管理業務の実施状況	①施設の目的や基本方針の確立	5	A	5	A
	②施設設置目的の達成度	5		5	
	③利用者数	4		4	
	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	3		3	
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	4	A	4	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	4		4	
	⑤非常時・緊急時の対応	5		5	
	⑥苦情解決体制及び対応	5		5	
	⑦自主事業	3		3	
	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
<p>【努力した点・成果等】</p> <p>◎家族の方に毎月、便りを発行し、施設での行事や全体の様子などを伝えている。また、個別には日常の写真を入れて今の状況をお知らせし、表情から読み取れる思いを伝えている。年度末のアンケートでも「コロナで面会が出来なくても、写真の姿や表情から元気な様子が分かり安心していい。」「私達ではなかなかできないことをしていただき感謝している」との回答をいただいた。</p> <p>◎運営推進会議では日頃の取組みや入居者の状況を報告している。今年度は、施設の譲渡に関する説明や現在の課題を共有し、施設に対する思いを聞き取った。地元からは、「地域にはこの施設が必要。」「行政と社協の今の関係を残したまままで続けて欲しい。」などの意見があった。また、家族代表からは、「社協だから安心できる。このまま社協でお世話になりたい。」と言っていた。</p> <p>◎面会制限の最中、施設での看取りを希望された。緊急で居室のみの対応でお願いしたが、家族によっては感染が出ている地域から訪問された方もいた。人生の最期を自然な形で迎えたい本人や家族の思いと、他の入所者17名の命を守る責任を感じながら、検温や消毒の実施、マスク着用を徹底し、感染予防を行った結果、誰もコロナ感染者を出さずに済んだ。「こんなに良くしていただいて、本人は満足していると思います。ここでお世話になれて本当に良かった。」との言葉を頂いた。</p> <p>◎オンライン面会を5月から始めた。「難聴」や「視力低下」、「理解が出来ない」などの課題はあったが、何度か繰り返すうちに利用者も慣れ、今では、オンライン面会を心待ちされるようになってきている。会えた喜びを表現できたり、思いを言葉にし伝えることが出来るようになった。家族の方には「顔を見るだけでも安心できる。」と喜ばれている。</p> <p>◎急変時や事故発生時に、直ぐに連絡が出来るよう主治医や関連機関、家族様連絡リストを作成し、早急な対応ができるようにした。</p> <p>◎歯科医・歯科衛生士の指導を受けケアを行う事で、むし歯の進行が防げた。また、食事に時間を要するのは義歯の不具合で歯茎に痛みが出ていることが分かった。（認知症のため訴えが出来ない）</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>◎コロナで面会が難しい中、オンライン面会を始めたり、家族に毎月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。</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、最期を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> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の高齢化は引き続き大きな課題となっている。ハローワークや社協ホームページで求人を行っているが応募はなく、次の担い手が不足している。新たな人材確保に向けた取り組みを行う。 ・昨年、災害時の福祉避難所の準備が次年度の課題と考えていたが、「コロナ禍での福祉避難所の運営について」、行政との協議ができなかった。衛生資材も高騰している中、マスクや消毒液等の確保や3密を回避した居住スペースの確保のための協議も行政と行い、計画をたてて取り組みたい。 ・日頃からケアマネとの連絡調整を徹底し、空床が出た時は2週間程度で入所調整を実施し収益に繋げる。 	<p>【指導すべき点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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>【所属長意見（今後の方向性等）】</p> <p>◎コロナの影響により地域福祉としての事業展開が困難ななか、地域とGHの関係づくり（顔と顔が見える関係づくり）を目指し地域密着型施設として努力いただいている。来年度はワクチン接種と感染予防対策の更なる徹底に取り組みながら、地域の福祉活動や地域の交流会事業を復活していただきたい。</p> <p>◎入所による稼働率を従来に戻すために各関係機関にも働きかけを行い、待機者にも定期的な連絡調整に取り組むなど、効率的な運営を目指していただきたい。</p> <p>◎令和4年度以降の民間譲渡に向けて準備をしているところである。</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