

指 定 管 理 者 評 価 シ ー ト

所 管 課	健康福祉部 長寿・保険室 長寿・介護保険課
評価対象期間	平成25年4月1日～平成26年3月31日

施 設	名 称	川西市久代デイサービスセンター
	所 在 地	兵庫県川西市久代3丁目16番30号
	設置目的	在宅の虚弱老人等に対し、通所の方法により各種のサービスを提供し、その福祉の向上を図るため、在宅老人の援護施設を設
	利用料金制	非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制
指 定 管 理 者	名 称	社会福祉法人 川西市社会福祉協議会
	所 在 地	兵庫県川西市火打1丁目1番7号
指定業務の内容	<p>(1)老人福祉法第5条の2第3項に規定する老人デイサービス事業であって、通所の方法による入浴、排せつ、食事等の介護、機能訓練、介護方法の指導等に関する事。</p> <p>(2)デイサービスセンターの利用に関する事。</p> <p>(3)施設の利用料の徴収及び減免に関する事。</p> <p>(4)デイサービスセンターの施設及び付属設備の維持管理に関する事。</p> <p>(5)そのほか、市長が必要と認める業務に関する事。</p>	
指 定 期 間	平成24年4月1日～平成29年3月31日	

評価項目及び評価のポイント	自己評価(指定管理者)		一次評価(市・所管課)		二次評価
	評価レベル	所見	評価レベル	所見	所見
1 施設の設置目的の達成に関する取組み【有効性】	A		A		
(1) 施設の設置目的である事業運営の達成	A		A		
① 事業計画に則って施設の事業運営が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果が得られているか。	A	<p>年間の利用者は前年度に比べ105人の減少となっています。介護度の内訳はほぼ変わりありませんでした。</p> <p>年齢別に見ると90歳以上の利用者数のみが増加しており90歳未満の利用者数は各年代ともに減少しました。</p>	A	<p>90歳以上の利用者数のみが増加しており90歳未満の利用者数は各年代ともに減少しました。</p>	<p>特にありません。</p>
② 利用促進を目的としている施設の場合、施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組みがなされ、その効果があったか。	A		A		
③ 施設の設置目的に応じた効果的な営業・広報活動がなされ、その効果があったか。	B		B		
改善項目		<p>現状デイサービスは事業所の数が増え続けており、依然として利用者の確保が困難な状態となっています。それぞれの施設でどのようなサービスに力を入れていくか、特化していくことも必要かもしれません。</p>		<p>②③利用者の増加に向けて広報活動や活動内容の工夫に取り組んでください。</p>	<p>特にありません。</p>
(2) 施設の利用状況及び事業への参加状況	A		A		
① 施設の目的に則って、有効に活用(利用)されていたか。	A	<p>本年度も20人/日を維持することができました。また、他事業所でデイサービス併設の施設からその施設では対応できない重度の方を受け入れたり、他で受け入れを拒否された方など困難な事例を積極的に受け入れています。</p>	A	<p>①1日平均20人を確保できたこと及び、民間事業所で対応できない重度の方を受け入れたり、他で受け入れを拒否された方を積極的に受け入れており評価できます。</p>	<p>特にありません。</p>
② 実施された事業への参加者数の増が図られたか。	B		B		
改善項目		<p>家庭での転倒や状態の悪化等で長期入院、欠席される方に対して、直接にかかわることはできませんが、本人や家族に対して転倒防止等に対する注意喚起など何らかの働きかけが必要だと思われます。</p>		<p>②本人や家族への転倒防止の注意喚起等を行ってください。また民間事業圧迫のため積極的な広報活動はできませんが、利用者や家族、事業所に対し周知を呼びかけ利用者増に努めてください。</p>	<p>特にありません。</p>

評価項目及び評価のポイント	自己評価(指定管理者)		一次評価(市・所管課)		二次評価
	評価レベル	所見	評価レベル	所見	所見
(3) 利用者の満足度	A		A		
① 利用者からの苦情に対して十分な対応がなされたか。	B	当所の売りであったおいしい給食が業者の都合により、調理員が替わったためにおいしく提供できませんでした。何度も業者の担当者と協議しましたがすぐには対応してもらえず、多くの利用者の方々にご迷惑をおかけいたしました。曜日の変更や座席の位置など他の利用者の不利益にならない限り様々な要望にも応じています。	B	①給食の味の低下に関して事業所との協議を含め、積極的に対応いただきました。また、利用者の要望には他の利用者と不公平の無い範囲で対応されています。	給食の味が改善されました。
② 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られたか。	A		A		
③ 利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組みがなされたか。	B		B		
④ その他サービスの質を維持・向上するための具体的な取組みがなされ、その効果が得られたか。	A		A		
改善項目		給食の調理に関しては、早急に味を以前のレベルに戻す必要があります。業者の入れ替えも考えなければなりません。		給食の品質は11月27日現在、事業所と協議のうえに戻されています。今後も利用者の満足につながるよう対応してください。	特にありません。
2 効率性の向上に関する取組み【効率性】	A		A		
(1) 経費の節減	A		A		
① 施設の管理運営に関し、経費を効率的に節減するための十分な取組みがなされ、その効果が得られたか。	A	電気料金等の値上げがありましたが、特に空調・照明において徹底して節約に努めた結果、昨年度に比べて水道光熱費全体で4万円弱の増加にとどめることができました。(燃料費は5万円弱の増加)	A	電気料金等の値上げがありましたが、軽費の削減を徹底され、最小限の経費支出に努めておられます。	特にありません。
② 指定管理者から再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるような工夫がなされたか。	A		A		
改善項目		利用者一人一人に対して丁寧な対応ができるように心がけていますが、その分人手がかかり、人件費がかさんでいます。サービスの質を落とさずに効率化を図る工夫が必要と思われます。(利用者の方のリズムに合わせているため難しいと思われます。)			特にありません。

評価項目及び評価のポイント	自己評価(指定管理者)		一次評価(市・所管課)		二次評価
	評価レベル	所見	評価レベル	所見	所見
(2) 収入の増加 ※利用料金制を採用している場合のみ評価	B		B		
① 収入を増加するための具体的な取組みがなされ、その効果が得られたか。	B	直前や当日になってからのキャンセルのリスクは毎年度変わりません。1日の平均利用者数も20人を確保はできましたが昨年度と同様に前年度に比べて0.5人減少しました。通院等前もってわかる方の利用日の振替は少し増えてきています。	B	キャンセルがあれば振り替えでの対応を増やすことができました。	特にありません。
改善項目		キャンセルがあることを前提とした予定は組めませんが、キャンセルがあった場合に振り替えや差し替えなどの利用法があることをもっと周知して、利用者数を確保し増収につなげていくことも必要だと思います。		キャンセルがあった場合に振り替えや差し替えなどの利用法を利用者、ご家族、ケアマネジャーへ周知して、利用者数を確保し増収につなげてください。	特にありません。
(3) 収支のバランスなど ※利用料金制を採用している場合のみ評価	A		A		
① 収支のバランスが適切であったか。	A	介護保険収入は、利用者の減少があり、約280万円の減収になりました。経費も水道・ガスはかなり改善されたと思われませんが、空調・照明設備が旧式であり使用を控える以外の節約が見あたりません。大部分を占める人件費は現場の臨時職員の報酬が増加していますが、サービスの質を維持するためには必要です。利用者の少ない日などは減員しています。	A	①介護保険収入は利用者の減少により、減収となっています。 ②経費の節減や職員配置の変更等を行い、軽費の効果的な執行に努めておられます。	特にありません。
② 経費の効果的、効率的な執行が行われたか。	B		B		
③ 収支の内容に不適切な点はなかったか。	A		A		
改善項目		空調設備や照明設備等未だ初度設備をそのまま使用していますがすでに耐用年数を越えています。直接営業にかかわるものに関しては計画的に更新を実施する必要がありますと思われる。照明設備は不点灯箇所も増えており早急に計画的に修繕が必要と思われます。		②サービスの質を維持しながら、利用者の状況に応じて職員配置を行い、軽費の効果的、効率的な執行を行ってください。	特にありません。

評価項目及び評価のポイント	自己評価(指定管理者)		一次評価(市・所管課)		二次評価
	評価レベル	所見	評価レベル	所見	所見
3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み【適正性】	A		A		
(1) 管理運営の実施状況	A		A		
① 施設の管理運営には、適切な人員配置がされたか。	A	<p>人員配置は、昨年度と同様に必要な時間帯にのみ臨時職員をシフトし余計な出費を抑えました。維持管理に関しては普段の清掃や定期清掃・保守点検を委託し実施しています。また、前もって欠席がわかっている場合にはこちらから振返利用できることを伝え希望者には違う曜日へ振り替えることで調整をしています。</p>	A	<p>①職員を効果的に配置されています。昨年指摘した研修が実施されていません</p>	
② 業務に必要な研修・教育が適切に行われたか。	B		B		
③ 施設の維持管理が適切に行われたか。	A		A		
④ 指定管理者の提案による新たな取り組みは実施されたか。	B		B		
改善項目		<p>研修に関しては、個人の自主性に依存するところが大きく、今後施設として計画的に取り組む必要があると思われます。</p>		<p>②職員のスキルアップが図れるよう、積極的な研修参加を心がけてください。</p>	<p>昨年に引き続き研修を行ってください。</p>

評価項目及び評価のポイント	自己評価(指定管理者)		一次評価(市・所管課)		二次評価
	評価レベル	所見	評価レベル	所見	所見
(2) 個人情報の保護、安全対策、危機管理体制、平等利用など	A		A		
① 施設の設置目的に応じた効果的な利用者への情報提供・広報活動が十分になされたか。	A	利用者に対し毎月行事予定のカレンダーや献立表を配布しており、対外的には空き情報を提供しています。個人情報が記されているものについてはシュレッダーにて細断することを徹底しています。セキュリティに関して警備会社と契約しており夜間や休日等に関しては万全と思われま。原則として当方から利用者の選定はしていません。	A	①②情報提供、個人情報の取り扱いは適切に行っておられます。 ④防犯、防災対策もされています。	特にありません。
② 施設利用者の個人情報の取扱いが適切に行われたか。	A		A		
③ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。	B		B		
④ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。	A		A		
⑤ 事故発生時や非常災害時の対応が適切であったか。	A		A		
⑥ 利用者を限定しない施設では、利用者が平等に利用できるよう配慮されたか。					
⑦ 利用者が限定される施設では、利用者の選定が公平で適切になされたか。	A		A		
改善項目			施設内で起こった事故に関しては全て施設側の責任であるという自覚を持ってマニュアル以前の、安全に対する常識や利用者の方々に対する思いやりというレベルの意識を徹底させることが必要と思われま。		

評価項目及び評価のポイント	自己評価(指定管理者)		一次評価(市・所管課)		二次評価
	評価レベル	所見	評価レベル	所見	所見
総合評価	A	前年度に続き利用者が減少しました。介護度等のバランスはほとんど変わりありませんでした。毎年少しずつ利用者が減少していますが、受け入れ困難な方が増え、またそれが介護度数(利用単価)に反映されていないケースが増えてきており、利用者が減っても現場の負担は増えてきています。経費的には昨年度と同じレベルを維持できたと思われます。	A	利用者が減少しています。また職員の介護度の負担も増えています。	特にありません。
改善項目		職員のスキルアップのための研修を計画的に実施する。収入を確保するためにキャンセル時にどう対応していくかが課題です。経費削減において今以上の成果をあげるには今後(設備の更新を含めて)かなりの工夫が必要と思われます。		職員の介護量の負担が多い中ですが、職員のスキルアップのための研修を実施してください。	デイサービスセンター全般にわたり、競争が厳しい中での存続が課題です。加えて正規職員、非正規職員とも少ない中で職員の資質の確保が課題です。