

平成27年度 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27年4月1日 ~ 平成28年3月31日

平成27年度 指定管理者評価シート<1> 指定概要 (指定管理者によりご記入をお願いします。)

施設概要	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置する。
利 用 料 金 制	非利用料金制 ・ <u>一部利用料金制</u> ・ 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
指定管理業務の内容	<p>※ 指定管理の業務内容を明確に記入してください。</p> <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こと。</p> <p>(2)デイサービスセンターの利用に関すること。</p> <p>(3)施設の利用料の徴収及び減免に関すること。</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こと。</p> <p>(5)そのほか、市長が必要と認める業務に関すること。</p>	
指定期間	平成24年4月1日 ~ 平成29年3月31日	

A	優	良
B	良	好
C	課	題
D	要	改
	善	善

施設名	川西市久代デイサービスセンター	管理者	社会福祉法人 川西市社会福祉協議会	所管課	健康福祉部 長寿・保険室 長寿・介護保険課	評価区分	A
区分		指定管理者自己評価結果 【指定管理者記入欄】		指定管理者一次評価 【市所管記入欄】		指定管理者二次評価 【外部評価者記入欄】	
評価項目及びポイント	評価レベル	なぜその評価に至ったか(説明)	評価レベル	なぜその評価に至ったか(説明)			
1 施設の設置目的の達成に関する取組み【有効性】	A		A		1 施設の設置目的の達成に関する取組み【有効性】		
(1-1) 施設の設置目的である事業運営の達成	A		B		(1-1) 施設の設置目的である事業運営の達成		
①法令や利用のルール、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、施設を最大限に有効活用するとともに、施設の設置目的に沿った成果が得られたか。	A	介護保険制度のルールを守り、通所介護計画に基づき、各人に応じたサービスの提供に努めました。また公的事業者として、独居で介護度5等の他施設で受入れ困難な利用者や短時間利用者、いわゆる「ベッド to ベッド」等の対応を積極的に行っています。	A	他の民間施設では受け入れ困難な利用者等を積極的に受け入れており、目的に沿った運営が行われています。		意見なし	
②利用に係る登録方法や手続について、利用者に対し十分に周知を行い、適正な方法で行われたか。	A	契約時に重要事項説明書の読み合わせを行い、利用に際して疑問点等が無いように説明を行っています。居宅介護支援事業所に対しても、極力同席いただき、同席のもと説明を実施しています。	A	可能な範囲で居宅介護支援所も同席のもと、重要事項の説明を行うなど、適切な手続きが行われるよう努めています。		意見なし	
③施設の設置目的に応じた効果的な営業や広報活動を行い、その結果、効果があったか。	B	利用者のみならず、居宅介護支援事業所に対しても毎月、広報誌を配布し施設のサービス内容の周知や曜日別の利用状況一覧表を配布し、新規利用者の紹介をお願いする活動を実施しています。	C	新規利用者の確保に向けて、利用者や居宅介護支援事業所に広報活動を行っており、評価できます。しかし、利用者数は5723人から4772人に減少しており、利用者増加にはなかなかつながらない状況です。		意見なし	
< 課題 >		通所介護単独施設で、法人内にショートステイや居宅介護支援事業所等も有さないため、新規利用者の契約に結びつける事が困難な状況です。		利用者のニーズに合わせて提供サービス種類を増やすといった対応ができないため、利用者の確保に苦心されています。		運営方針の再検討が必要という課題を事業報告にて提示しており、利用者減少に対して、プラスアルファのサービスが必要と考えておられますので、今後検討して下さい。	
< 改善内容 >		営業面において、古くからある居宅介護支援事業所には、一定の知名度がありますが、比較的新しい居宅介護支援事業所への認知度が必ずしも高くない状況が見られます。今後は、認知度の向上のための広報活動を行います。		引き続き、新規利用者獲得のため居宅介護支援事業所への広報活動等を行ってください。		意見なし	
(1-2) 施設の利用状況及び事業への参加状況	A		A		(1-2) 施設の利用状況及び事業への参加状況		
①施設の目的に則って、有効に活用(利用)されていたか。	A	居宅介護支援事業所からは、困難な利用者であっても対応可能してもらえるのは助かる等の声も聞かれ、公的施設としての一定の評価をいただけています。	A	他施設では受け入れ困難な利用者を受け入れるなど、セーフティネットとしての役割も果たしており、設置目的に沿って有効に活用されていると言えます。		意見なし	
②施設の利用者や実施された事業への参加者数の増加、サービス利用者の利用回数の促進など創意工夫が図られたか。	A	諸行事を行う際に、利用日以外の利用者を追加利用の形で案内し、利用いただけるよう対応し、減少率を軽減する対応等を実施しています。	A	新規利用者の確保のための広報に加え、行事の際は利用日以外の利用者にも案内をするなど、積極的に利用回数増加に取り組んでいます。		意見なし	
< 課題 >				引き続き利用者の増加を目指してください。		意見なし	
< 改善内容 >				新規利用者獲得のため様々な活動をしていますが、利用者増加にはなかなかつながらない状況です。引き続き、利用者増加のための取り組みをしてください。		意見なし	
(1-3) 利用者の満足度	A		A		(1-3) 利用者の満足度		
①利用者の満足度を把握するため、定期的にアンケート調査などを実施したか。	A	例年第四半期にアンケートを配布し、次年度のサービス向上や事業内容に反映できるよう努めています。	A	年度末の時期にアンケートを実施し、次年度の運営に活かそうとしています。		意見なし	
②利用者アンケート調査の結果から、施設利用者ニーズや満足度を把握し、事業の改善等が得られたか。	A	利用者のみならず家族からも、花見などの要望が多く寄せられていたため、春の桜見物以外に秋にコスモス園への行事を新たに実施しました。	A	利用者から要望の多かった事項について、新たに行事を実施されるなど、利用者が満足できるように努めておられます。		意見なし	
③利用者からの苦情に対して十分な対応がなされたか。	A	本年度において、介護サービスに係る苦情はありませんでした。引き続き、苦情のない対応を心がけます。	A	引き続き、適正な運営に努めてください。また、苦情があった際には迅速、適正な処理を行うようにしてください。		意見なし	
④アンケート調査以外に、さまざまな手法で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。	A	利用者の中から編み物や手芸の要望が見られたことから、年度途中から編み物によるカバン等の作品作りを新たに実施しました。	A	日々の運営の中で、利用者の要望を汲み取り、手芸などのレクリエーションを新たに実施されました。また、意見箱も設置されています。		意見なし	
⑤サービスの質を向上させるため具体的な取組みを行ったか。また、取組みの結果、どのような効果が得られたか。	A	④の対応のように、短期間で実施した事から、利用者からの何かをしたいという要望が比較的多く上がるようになり、事業内容の向上に役立っています。	A	利用者からの要望に即座に応えたことにより、要望を伝えやすい環境が整っているという印象を利用者に持ってもらえています。		意見なし	
< 課題 >				特になし		意見なし	
< 改善内容 >				特になし		意見なし	

A	優 良
B	良 好
C	課 題 含
D	要 改 善

施設名	川西市久代デイサービスセンター	管理者	社会福祉法人 川西市社会福祉協議会	所管課	健康福祉部 長寿・保険室 長寿・介護保険課	指定管理者自己評価結果 【指定管理者記入欄】	指定管理者一次評価 【市所管記入欄】	指定管理者二次評価 【外部評価者記入欄】
区分	指定管理者自己評価結果 【指定管理者記入欄】		指定管理者一次評価 【市所管記入欄】		指定管理者二次評価 【外部評価者記入欄】			
評価項目及びポイント	評価レベル	なぜその評価に至ったか(説明)	評価レベル	なぜその評価に至ったか(説明)				
2 効率性の向上に関する取組み 【効率性】	A		A		2 効率性の向上に関する取組み 【効率性】			
(2-1) 経費の節減	A		A		(2-1) 経費の節減			
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行われ、その効果が得られたか。	A	水道光熱費やガソリン代等の経費に関しては、各職員に意識付けを周知徹底。金額ベースで前年度より削減が図られています。	A	職員全員に経費節減の周知を行い、金額が前年より減少しています。	意見なし			
② 管理運営業務の遂行にあたり、業者発注や業務委託により行われる場合、適切な水準で行われ、経費が最小限となるような競争が行われたか。	A	各種修繕等においては可能な限り経費を節減できるように、相見積もりを実施しています。また備品購入においても、販売価格等を確認し可能な限り安価に調達するよう対応しています。	A	経費節減のため、販売価格の確認や相見積もりを実施しており、評価できます。	意見なし			
< 課 題 >	照明機器のLED化等も行い光熱水費等の効率化を図りましたが、利用者に負担を掛けることができないため、これ以上の削減は難しい状況となりつつあります。		利用者に負担を掛けない経費削減を進めることが課題です。		意見なし			
< 改善内容 >			効率の悪い設備がないか再度確認して下さい。また、修繕についても、より安価で契約できるよう、引き続き努めてください。		意見なし			
(2-2) 収入の増加	A		A		(2-2) 収入の増加			
① 収入を増加させるための具体的な方法の検討や取組みを行ったか。	A	法の改正による単価引下げが実施されました。以前からの資格取得の願いが功を奏し、有資格者が8割となり、かつ定着率も高率で推移していることから、新たにサービス提供体制加算の上位や中重度者ケア体制加算を算定しています。	A	単価引下げによる減収が免れない状況で、減収を最小限に留めるべく新たな加算を算定するなど、収入増加に努めています。	意見なし			
② 収入の増加など取組みの効果は得られたか。	B	上記の対応により、介護予防の大幅な単価減少がありましたが、介護については、一人当たりの単価の減少は最小限に留めることができました。しかしながら、入院・入所により全体の契約者数は減少傾向です。	C	単価引下げの影響の他に、全体の契約者数が減少しており、減収につながっています。	意見なし			
< 課 題 >	契約者数の減少が引き続き見られることから、収入は減少となりました。1日当たり3名の増加させるための対応が必要となります。		単価引き下げの中、利用者増加によって減収をカバーする必要がありますが、契約者も減少しています。引き続き、居宅介護支援事業所への広報を行う等、新規利用者の確保に向けた対応が必要です。		意見なし			
< 改善内容 >	隣接の老人福祉センターに利用者が制作した作品を展示や配布し、施設の知名度向上を図る取組みなど、今までに無い新たな取組みを更に進めていきます。		居宅介護支援事業所への広報に加え、老人福祉センターとも協力して施設全体の知名度を向上させてください。		意見なし			
(2-3) 収支のバランスなど	A		A		(2-3) 収支のバランスなど			
① 収支のバランスは、適切であったか。	B	利用者の減少に伴い、介護保険収入が前年度比較で800万円弱の減収となりました。増収への取組みを継続して実施していますが、改善までに至っていません。一方支出においては、経費の節減に努め、事業費で150万円の削減を行いました。	B	単価引下げの影響もある状況で、減収を最小限に留め、支出を前年度より減少させることで収支バランスを保つよう努めています。	意見なし			
② 費用対効果を考えながら、経費の効果的で効率的な執行が行われたか。	A	利用者のキャンセルが多いなど、事前に職員が加配となる場合は勤務調整を行う等、最大の経費である人件費の削減に取り組んでいます。	A	人件費を最小限に抑えるべく、加配になる場合は勤務調整を行うなど、費用対効果を意識して運営しています。	意見なし			
③ 収支の内容に不適切な点はなかったか。	A	収支に関しては適切に処理されています。	A	過誤や支払トラブル等もなく、収支は適正に管理されています。	意見なし			
< 課 題 >	事業費等の経費の削減も必要ですが、契約者数の増加が喫緊の課題です。		経費削減にはサービス提供の質の確保との兼ね合いもあり、限度がありますので、利用者の増加に努めてください。		意見なし			
< 改善内容 >	困難事例を受入れる事のみならず、専門性の高さをアピールして、より利用者の立場に立ったサービスを提供している事を積極的に周知する活動を強化します。		新規利用者獲得のため、居宅介護支援事業所への広報活動等を行ってください。		意見なし			

A	優 良
B	良 好
C	課 題 含
D	要 改 善

施設名	川西市久代デイサービスセンター	管理者	社会福祉法人 川西市社会福祉協議会	所管課	健康福祉部 長寿・保険室 長寿・介護保険課	区分		指定管理者自己評価結果 【指定管理者記入欄】		指定管理者一次評価 【市所管記入欄】		指定管理者二次評価 【外部評価者記入欄】	
評価項目及びポイント	評価レベル	なぜその評価に至ったか(説明)		評価レベル	なぜその評価に至ったか(説明)								
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			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】						
(3-1) 管理運営の実施状況	A			A			(3-1) 管理運営の実施状況						
①法令や市等の指導に基づき、施設の管理運営に、適切な人員配置をされていたか。	A	人員や加算対象の要件に関して、法令で定められたチェックリストを毎年作成し、7月に県民局に提出しています。その際、年間を通しての人員配置や加算要件等に問題の有無についてチェックを実施しています。		A	法令に従ったチェックも行われ、適切な人員配置に努めています。		意見なし						
②法令や市等の指導に基づき、業務に必要な研修・教育が適切に行われたか。	A	研修計画に基づき、新任研修をはじめ、流行期前に感染症に関する知識の再確認等研修会以外にも、勉強会を通して技術の向上に努めました。		A	新任研修、感染症に関する研修等適宜必要な研修を実施し、職員の能力向上に努めています。		意見なし						
③経費の節減やサービス提供の質など、管理運営が適切に行われていたか。	A	利用者数に応じた出勤調整や照明機器のLED化等で電気代等の経費において、最小限の支出で最大限の成果を得られるよう、運営に努めました。		A	費用対効果を意識し、サービスの質を低下させない範囲で経費の節減を行っています。		意見なし						
④施設の良好な管理運営を進めるため、新たな取り組みについて、指定管理者自ら提案・検討を進め、実施されたか。	A	サービス向上と減収対策として、中重度者ケア体制加算を新たに算定しました。また、児童センターと共催でコンサート等の世代間交流も新たに実施しました。		A	併設施設と連携し、世代間交流を行うなど新たな取り組みを実施されています。また、新たな加算を算定するなど、より良い運営に努めています。		意見なし						
< 課 題 >					特になし		意見なし						
< 改善内容 >					特になし		意見なし						
(3-2) 法令順守、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			(3-2) 法令順守、個人情報の保護、安全対策、危機管理体制、平等利用など						
①法令に沿った適正な事業の実施を行うだけでなく、チェック体制などの整備や機能をさせているか。	A	新たに、担当者会議や通所介護計画書の実施及び策定状況等について、施設長及び事務局で請求毎に整合性のチェックを実施する体制を取り入れました。		A	新たに内部でのチェック体制を整え、適正な事業の実施に努めています。		意見なし						
②施設利用者の個人情報保護などの取扱いが適切に行われているか。	A	個人情報使用同意書を契約時に締結しています。個人ファイル等は鍵付き保管庫、パソコンファイルにあつては、本部サーバのみに保存する事を徹底しています。		A	個人情報を鍵付き保管庫に保管するなど、取扱いに注意しています。また、情報の利用に関しては利用者に同意を得て行っています。		意見なし						
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るか。	A	朝夕の職員会議で、個々の利用者の身体状況の変化等について情報共有し、リスク管理を徹底し事故の防止に努めています。		A	日に2回、利用者の状況について情報共有を行い、事故防止に努めています。		ヒヤリハット会議に類する形で事故防止に努めておられ、評価できます。						
④防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であるか。	A	年2回の防災訓練を実施しています。訓練の反省を生かして、対応の見直しも適時行っています。		A	防災訓練を実施し、その反省を適宜危機管理体制に反映するよう努めています。		意見なし						
⑤事故発生時や非常災害時の対応についてマニュアルを作成するなど適切な対応ができるように整備しているか。	A	施設内外での事故マニュアル及び災害マニュアルは作成済みです。また偶発症例については、発生時毎に状況が異なることから、各職員の動き等を職員会議で確認し、次の対応に反映させています。		A	緊急事態用のマニュアルを作成し、職員に周知しています。また、マニュアルにない事例においても職員で共有し、適切に対応できるよう努めています。		意見なし						
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したか。							意見なし						
⑦利用者が限定される施設では、利用者の選定を公平でかつ適切に実施したか。	A	法令上問題になる場合を除き、全て受入れる方針で対応しています。		A	法令に則って、適切に受け入れを行っています。		意見なし						
< 課 題 >					特になし		意見なし						
< 改善内容 >					特になし		意見なし						

A	優 良
B	良 好
C	課 題 含
D	要 改 善

施設名	川西市久代デイサービスセンター	管理者	社会福祉法人 川西市社会福祉協議会	所管課	健康福祉部 長寿・保険室 長寿・介護保険課	
区分	指定管理者自己評価結果 【指定管理者記入欄】		指定管理者一次評価 【市所管記入欄】		指定管理者二次評価 【外部評価者記入欄】	
評価項目及びポイント	評価レベル	なぜその評価に至ったか(説明)	評価レベル	なぜその評価に至ったか(説明)		
総合評価	指定管理者自己評価結果 【指定管理者記入欄】		指定管理者一次評価 【市所管記入欄】		指定管理者二次評価 【外部評価者記入欄】	
評価ランク	A		A			
・評価できる内容	最重度で寝たきり且つ独居の利用者の受入れや、法改正で導入された、送迎時の簡単な介助作業を通所介護計画に位置づけるなど、セーフティーネットとして一定の役割を果たし、利用者や家族・ケアマネージャーからも感謝されています。		他の民間施設では受け入れ困難な利用者等を積極的に受け入れており、目的に沿った運営が行われています。人件費を最小限に抑えるべく、加配になる場合は勤務調整を行うなど、費用対効果を意識して運営しています。		意見なし	
・平成27年度に改善した内容	利用者からの要望に対して、素早く対応できる体制を整え、編み物や手芸などのレクリエーションを取り入れました。このことにより利用者との意見交換がより活性化され、サービスの向上につながりました。		昨年課題にしていた職員の計画的な研修について、研修計画を策定し、研修を実施しています。利用者の要望に素早く応えたことで、利用者から要望を出しやすい環境が整い、サービス向上につながっています。			
・平成27年度に改善したことによる効果	手芸などを実施することにより、長年忘れていた事を思い出されて、手指の感覚のみならず、昔話などコミュニケーションの幅がより広がり、生活の質の向上や認知症予防にも貢献しています。		手芸などのレクリエーションを新たに実施したことで、利用者の認知症予防に役立っています。			
・問題があり次年度以降改善が必要な点	新規契約者の増加が最大の課題です。管理面について、法令遵守に関して、全ての面において問題となる項目がないかの確認作業を進める必要があります。		収入増加を目指し、契約者を増やす必要があります。法令遵守は施設運営の大前提なので、早急に問題となる項目がないか確認してください。		特にありません。	
・改善方法とその時期	収入状況を鑑みれば、早急に対応する必要があり、現在も継続中ですが、新規の居宅介護支援事業所との連携の構築が必要です。従来からの事業所間では、連絡機会を増やし、利用状況の案内を配布するなど、新規利用者契約者確保のための取り組みを増やしています。また、法令遵守に関しては、制度の客観的な解釈に基づき、疑義が生じた場合は、県や市に直接確認します。		引き続き、居宅介護支援事業所への広報を行ってください。これまで関連がなかった事業所には早急に連携する体制を整えてください。			

【記入上の留意点】

- (1) 指定管理者は、自己評価記入欄に、市所管課は、一次評価記入欄に評価を記入いただきますようお願いいたします。
(2) 水色の表観覧にはドロップダウンで評価(A、B、C、D)が選択できます。評価欄の濃淡ピンク色の部分は、水色の部分に評価を入力すると自動的に総合評価が表示されます。