

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	川西市緑台デイサービスセンター
	所 在 地	川西市緑台6丁目1番地の79
	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 ふれあいプラザ3階
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	川西市緑台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)		
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		A		(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	介護保険制度のもと、在宅の要支援、要介護者のプライバシーの配慮を行うとともに、ケアプランに基づいた個別サービス計画書を作成し、介護予防・通所介護サービスを提供しました。	A	介護保険法に則り、ケアプランに基づいたサービス提供を行い、かつ、利用者のプライバシーに配慮しながら適切に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	概ね、居宅介護支援事業所を通じて、ご利用者を紹介して頂き、契約時にはご家族、ご本人に対して、ケアマネジャー立会いのもと、利用方法等を説明しています。	A	ケアマネジャー同席のもと、利用者、家族に対して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。	A	社協が運営するデイサービスとして他施設では受け入れが困難なご利用者の体験利用を積極的に受け入れたり、満寿荘入所者など新規利用につなげました。	B	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、新規利用者獲得に努めていますが、利用者は前年度より減少しています。前々年度に比べると利用者は増加しているため、前年度の湯山台デイサービス閉鎖により、一時的に増加した利用者が徐々に減少しているとも考えられますが、収支バランスを取るためには更なる増収が必要です。		意見なし
< 課題 >		居宅介護支援事業所へ空き状況の情報提供や、見学者等にパンフレットの配布など情報提供を行っていますが、新規利用者の増にはなかなか繋がらない状況です。		収支バランスを整えるために、新規利用者の増加が課題となります。		意見なし
< 改善内容 >		利用者増のために、ケアマネジャーにアピールするなど、更に積極的にPRしていきます。		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		B		(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	在宅で生活する要支援・要介護を有する方への送迎・入浴・食事・交流の場としてサービスを提供しており、ご本人の気分転換やご家族の介護負担軽減に努めました。	A	デイサービスとしての機能を全うし、介護負担の社会分担に寄与されています。また、他施設では受け入れ困難な利用者も受け入れるなど、セーフティネットとしての役割も果たしています。		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。	B	今年度は、新規ご利用者が思ったように増加せず契約者数も年度当初85名であったのが、年度終わりは70名と15名の減少となりました。	C	新規利用者獲得に向けて広報活動をされていますが、契約者数が減少しています。(湯山台デイサービス閉鎖により一時的に増加した利用者が、徐々に減少している可能性が考えられます)新規利用者獲得に向けての新たな取り組みも検討する必要があります。	デイサービスが多様化している中で、情報収集を行い、アクティビティの導入検討をしておられ、評価できます。今後、社協が行っている事例も含め、色々情報収集して下さい。	
< 課題 >		利用者減となっている状況を居宅介護支援事業所に、更に積極的に情報提供を行いケアマネジャーから利用を呼び掛けてもらうように心がけます。		新規利用者の増加が喫緊の課題となります。		意見なし
< 改善内容 >		サービス利用がマンネリ化にならないよう、ボランティアを積極的に活用していますが、これまでに季節に応じた行事や食事の提供に力を入れていきます。		引き続き、新規利用者獲得のため事業改善、広報活動に尽力してください。		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	アンケートを年1回実施し、レクリエーション・入浴・食事・職員に関してご利用者とご家族からおむね満足の評価を得ることができました。	A	アンケートを実施し、利用者の意見の把握に取り組みました。		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	アンケートでのご意見、ご要望を職員で検討及び情報共有し、さらなるサービスの向上につなげています。今年度は、「帰宅時間があと少し遅ければ助かる。」とのご要望に対し、送迎の便を調整することでご要望にお応えしました。	A	アンケート結果を受けて、即座に要望に対応しています。		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	今年度も苦情はありませんでした。	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	各スタッフが常に意識をし、ご利用者の意見を聞くように取り組みました。(送迎中の車の中/入浴中の会話/看護師のバイタルチェック時など)	A	日々の運営の中で、利用者の意見を汲み取れるよう、職員に周知徹底しています。		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	これまでどおり編み物等の手芸をはじめ、アクセサリー作りを取り入れ認知症の予防に良いとされている指先を動かす作業を実施し、ご利用者の方から大変好評を得ています。中には自分で作った作品を家族へのお土産とし、家族の方からも好評を得ています。	A	手芸に加えて、アクセサリー作りをレクリエーションとして取り入れ、認知症予防に取り組んでいます。利用者、家族の満足度も高い点は評価できます。		意見なし
< 課題 >		苦情は出ていませんが、本当に満足して頂けているのか、お世話になっているという意識から言えないのか、今後も、ご利用者に寄り添って声を聴きサービスに生かせるようにしていきます。		特にありませんが、引き続き、利用者の声に寄り添った運営を心がけてください。		意見なし
< 改善内容 >		常に、ご利用者のそばに寄り添い話を聞けるよう、スタッフの配置にも心がけていきます。		特になし		特にありません。

A	優 良
B	良 好
C	課 題 含
D	要 改 善

施設名	川西市緑台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								
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	施設内の電球や蛍光灯などを間引いたり、冷房の温度設定を調節したり、コピー用紙の裏面利用するなど、経費節減に努めました。利用人数に応じた職員配置体制の実施に努めました。		B	人事異動のため人件費が増加し、全体としては支出増となっていますが、利用者数に見合った職員配置を心がけるなど、経費節減に努めています。また、光熱水費も前年度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	必ず相見積りを取り、経費が最小限になるよう努めています。また、職員の手で修理ができるようなところは職員が修繕しています。		A	施設で対応できる修理は内部で対応され、業者委託する際も、相見積りを実施するなど、適切に対応しています。		意見なし	
< 課 題 >			運営に関して常に経費削減を考えてきましたが、ご利用者を考えた時にそれがサービス低下につながらないか、十分注意をして、判断し取り組むことが課題です。		特にありませんが、引き続き、サービスの質の低下にならないよう留意しながら経費節減に取り組んでください。		意見なし	
< 改善内容 >			スタッフの配置について、人件費削減の観点から、ご利用者の人数に合わせて配置してきましたが、送迎時に運転手が一人となるなど安全面での配慮など、総合的に判断しながら経費削減に努めます。		特になし		特にありません。	
(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	ボランティアや様々な行事などに参加希望される場合は追加利用につなげたり、事前にキャンセルがわかる場合は、ご本人・ご家族やケアマネジャーと相談の上、振替利用につなげるなど、収入の確保に努めました。		A	現利用者の追加利用や振り替え利用を積極的に促すなど、収入増加のための取組みを行っています。		老人福祉センターの利用者に、行事等の際来てもらっており、評価できます。	
② 収入の増加など取組みの効果は得られたか。	B	居宅介護支援事業所へ空き状況の情報提供や、見学者等にパンフレットの配布など、新規利用者の増に繋がる情報提供を行っていますが、十分な効果は得られていない状況です。		C	新規利用者獲得に向けて取り組みはしていますが、利用者の増加にはつながっていません。施設において最良と思われる広報活動に取り組んでいってください。		意見なし	
< 課 題 >			現在のご利用者の振り替えだけでは、大きな成果を上げることは難しいので、新規ご利用者を増やす必要があります。		新規利用者の増加が喫緊の課題となります。		意見なし	
< 改善内容 >			居宅介護支援事業所のケアマネジャーさんからの紹介を待つだけでは成果が出にくいので、スタッフによる知人への口コミ等、継続して取り組みます。		引き続き、新規利用者獲得のため事業改善、広報活動等に尽力してください。		意見なし	
(2-3) 収支のバランスなど	A			B			(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	1日の平均利用者数が昨年度の21名から18名に減り、バランスのとれた収支ではなかった。		C	利用者数に見合った職員配置を心がけるなど、経費節減に努めています。介護報酬単価の引き下げによる収入減もあり、バランスのとれた収支とはなりません。		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	備品購入の節約や、節電、節水を心がけ、効率的に執行しました。		A	光熱水費の節約に加え、加配にならないよう人件費の削減にも努めています。		意見なし	
③ 収支の内容に不適切な点はなかったか。	A	修理、修繕をする際には2力以上から見積りを取り経費を最小限に抑えようと可能なものは職員で修繕しました。		A	支出は最小限で済むように配慮しており、支払手続き等についても問題なく適切に管理しています。		意見なし	
< 課 題 >			収支のバランスを取るためには、利用人数を増やす必要があります。		新規利用者の増加が喫緊の課題となります。		意見なし	
< 改善内容 >			これまで記載してきたように、修繕等について、職員で対応可能なことは職員でおこなうなど、経費削減に努めながら利用人数を増やしていくことが必要です。		引き続き、新規利用者獲得のため事業改善、広報活動等に尽力してください。		意見なし	

A	優 良
B	良 好
C	課 題 含
D	要 改 善

施設名	川西市緑台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								
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	法令に基づいた人員配置を行い、事前に利用者の増減がわかれば、その利用者数に応じて、勤務体制を変更しています。		A	適切な人員配置をした上で、加配になる場合は調整を行うなど工夫しています。		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	感染症、食中毒対策、認知症、AED等の研修に参加し、職場内での報告会を通じて情報を共有し、資質向上に努めました。		A	様々な研修に参加し、その情報を施設内で共有するなど、効果的な体制を整えています。		26年からの提案事項であった研修計画について、28年度から実施されています。	
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	これまで通り管理者に依頼し定期的に消防設備、電気設備、エアコン、ボイラー、貯水槽等の点検を適切に行い、施設の維持管理に努めました。		A	故障・事故などを未然に防ぐため定期的に点検を実施するなど、適切な維持管理が行われています。		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	併設する緑台老人福祉センターご利用者への簡単な介護相談をデイサービスセンター介護職員により実施し、場合によっては地域包括につなげました。		A	併設施設の利用者の相談にも応え、地域包括へつなげるなど、高齢者福祉に貢献しています。		意見なし	
< 課 題 >		高い意識で事業を遂行できるよう、スタッフが研修会等に積極的に参加できる体制づくりが必要です。			研修計画を策定することで、研修に参加しやすい体制づくりが求められます。		意見なし	
< 改善内容 >		平成28年度から、研修計画を策定し、参加しやすい体制づくりを進めます。			昨年の評価でも研修を計画的に進めることが課題として挙がっています。現在も研修には参加していますが、計画を策定することでより参加しやすくなると思われます。		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	平成18年に第三者評価を受審しました。介護サービス情報の公表やチェックリストを作成を通じ、法令順守に努めました。		A	過去には外部評価も受審されています。施設内部のチェック体制も整備され、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	契約時に個人情報について説明し、了承を得て、管理においても鍵のかかる保管庫に保管し、緊急時以外は、事務所から持ち出さないようにしています。		A	個人情報を鍵付き保管庫に保管し、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	ヒヤリハットを作成して、その内容を各職員がいつでも見れるよう決まった場所に置き、各自確認したらサインをするようにしてスタッフ全員が事故防止の意識を持つよう心掛けています。		A	ヒヤリハットの共有についての体制も整えられ、職員全員が事故防止に努めています。		意見なし	
④防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であるか。	A	防犯は職員帰宅後、警備会社と契約しています。防災対策は毎年デイサービスの事業を行う上で、台風などのマニュアルを作成し注意しています。		A	防災マニュアルを作成し、年2回避難訓練も実施しています。		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	マニュアルを作成し、それに基づき対応しています。避難訓練は、年2回実施しました。		A	緊急事態用のマニュアルを作成し、実際に対応しています。		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、利用対象になる方は、全て受入れる方針で対応しています。			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 >		全ての職員が同じ気持ちで遂行するため常日頃から情報の共有に努めなければなりません。特に介護職員は全員が常勤でないため、一同に集まる機会がなく、全員参加の研修会や会議は開催が難しい状況です。			研修会や会議の開催方法について課題があります。		意見なし	
< 改善内容 >		現状では、全員参加の会議や研修会等の実施は困難であるため、掲示物や職員間の連絡ノートを作成して情報の共有化を図ることが必要です。			勤務時間の都合もあり全職員が集うのは困難であるなか、ノートを用いて情報共有されるなど工夫しています。引き続き情報共有に努めてください。		意見なし	

A	優 良
B	良 好
C	課 題 含
D	要 改 善

施設名	川西市緑台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	<p>常日頃から法令順守をしたうえで経費削減し、ご利用者の方に満足していただけるように努めました。 また公的事業者として、独居で介護度が重度など、民間事業者では利用が困難な方の受入れを行い、一定のセーフティネットとしての役割を果たしています。</p>		<p>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。 サービスの質の低下と経費削減のバランスに留意した上で、利用者から高い満足を得ています。</p>		意見なし	
・平成27年度に改善した内容	<p>利用者だけでなく、ご家族とのコミュニケーションも図るため連絡ノートには、これまでのような結果報告だけでなく利用者の方の様子が変わるような表記に替えました。</p>		<p>手芸に加えて、アクセサリ作りをレクリエーションとして取り入れました。 昨年度「デイでの様子を知りたい」という要望があったことを受けて、連絡ノートの内容をより詳しくしました。</p>			
・平成27年度に改善したことによる効果	<p>ご家族の方に安心してもらえるよう、連絡ノートにご利用者の方の様子を詳しく記載して、「デイでの状況がよくわかり安心します。」といった内容のお言葉をいただいています。</p>		<p>アクセサリ作り、連絡ノート、ともに利用者だけでなく家族からの評価も高く、良好な関係を築く一助になっています。</p>			
・問題があり次年度以降改善が必要な点	<p>送迎時の人件費を抑えるため、ご利用者によっては、運転手1人体制で送迎を実施していましたが、安全面から見直しが必要と思われます。</p>		<p>緊急時を考えると、運転手1人体制での送迎は問題があります。 また、新規利用者増加を目指してください。</p>		意見なし	
・改善方法とその時期	<p>運転手一人での送迎を見直し、運転手と介護職員の2名体制で送迎を平成28年度から実施します。</p>		<p>利用者の満足のいく施設運営を図るため、適正な人員配置を検討して下さい。 また、新規利用者増加のため、広報活動に尽力して下さい。</p>			

【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。