

平成28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28年4月1日 ~ 平成29年3月31日

平成28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)			
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	B		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。 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繋げました。	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対応されています。 また、他施設で受け入れが困難な方についても積極的に働きかけ、新規利用につなげるなど、利用者の立場に寄り添う運営に努めています。	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	おおむね、居宅介護支援事業所を通じて利用者を紹介して頂き、契約時にはご家族、ご本人、ケアマネ立会いの下利用方法を含め説明しました。	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。	C	居宅介護支援事業所への空き状況や見学者等にパンフレットの配布、地域の行事に参加しパンフレットの配布など情報提供を行いました。利用者の増には繋がりませんでした。	C	他の民間施設では受け入れ困難な利用者を積極的に受け入れていますが、利用者は前年度より減少しています。引き続き情報提供を行い、増加に努めてください。	・何を売り物にするか、何を特徴にするかといった他との差別化を図っていくことが必要。 ・地域包括支援センターへの情報提供		
<課題>		地域にデイサービスを実施している民間事業所も多く、新規利用者の確保が困難な状況となっています。		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>		緑台デイサービスの存在を知ってもらう必要があるため、居宅介護支援事業所には、更なる空き情報等のPRIに努めながら地域行事にも今まで以上に積極的に参加します。		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	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機能も果たしています。	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	新規利用者が9名増えましたが、解約者が19名となり、年度当初の契約者70名より年度末には60名と10名の契約者減となりました。現契約者には行事等を増やし、利用回数増になるよう魅力あるデイサービスの一日を提供しましたが、実質増には繋がりませんでした。	B	新規利用者獲得に向け広報活動をしていますが、契約者数は減少しています。また、現契約者についてもサービスの利用回数は減少しており、改善が必要です。	意見なし		
<課題>		利用者減となっている状況を更に居宅介護支援事業所に、情報提供を行う必要があります。		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>		事業内容がマンネリ化にならないよう、ボランティアさんの力を借りイベント等を積極的に実施しています。更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の事業改善、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1月に行いレクレーション・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	実施したアンケート結果をもとに職員で検討会を行い、ご利用者の意見や要望を職員全体で情報共有しました。送迎時間の柔軟な対応や連絡ノートに排泄時間を記載するなど、さらなるサービスの向上に繋がりました。	A	アンケート結果を受けて、要望に即座に対応しました。	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、迅速に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	例年どおり各スタッフが常に意識をし、日常会話の中で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、利用者の意見をくみ取れるよう、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	手芸に加えアクセサリ作りをレクレーションとして取り入れ、認知症予防にもつなげています。利用者、家族ともに満足度が高い点も評価できます。	意見なし		
<課題>		認知症など意思疎通の困難な利用者のニーズの把握が、十分にできているかどうか不明な部分があります。		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>		家族とのコミュニケーションを密にとり、利用者の情報収集に努め、改善に繋げていきます。		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)		
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	日常業務において、電気、ガス、水道代の経費節減はもとより、コピーの裏面を使用するなど工夫して節約に努めました。	A	経費節減の意識を常に持った運営をされており、水道光熱費の節減を達成しました。		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、複数業者の見積りを取り、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場合は、職員が修繕しています。	A	施設で修理可能な不具合については内部で対応され、業者委託が必要な場合においても複数業者から見積もりを取るなど適切に対応しています。		意見なし
< 課 題 >		適正なサービスを確保しつつ、経費節減に継続的に取り組む必要があります。		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 >		経費に占める割合が大きい電気代などは、契約電力会社の変更の検討や設備等の保守委託会社の見直しなどを検討します。		特になし。		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	利用者数の増加のため、居宅介護支援事業者に情報提供を行うなどPRに努めました。	A	新規利用者獲得に向け、居宅介護支援事業所に対し空き状況等の情報提供を継続的に行っていきます。		意見なし
② 収入の増加など取組みの効果は得られたか。	C	利用者数が減少している中で、収入面の増加は得られませんでした。	C	新規利用者獲得に向けて取組みはしていますが、利用者の増加には至っていません。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 >		利用者数の増加のため、居宅介護支援事業者に情報提供を継続的に行うなどPRが必要です。		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 >		引き続き、利用者数の増加のため居宅介護支援事業者に情報提供を行うなどPRに努めるとともに、可能な限り経費節減に取り組めます。		引き続き、新規利用者獲得のための広報活動に尽力してください。また、利用者の負担にならない範囲での経費節減に取り組んでください。		意見なし
(2-3) 収支のバランスなど	B		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。	C	定員割れの状態が続いたため収支のバランスは取れませんでした。(前年度比 939人の減)	C	新規利用者獲得に向け、居宅介護支援事業所に対し空き状況等の情報提供を継続的に行っていきますが、実現には至っていません。		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	節電、節水を心がけるとともに、消耗品等の購入も節約するなど工夫して執行しています。	A	光熱水費の節約に加え、消耗品の購入にあたっては必要性を十分に検討したうえで行っています。		意見なし
③ 収支の内容に不適切な点はなかったか。	A	設備や備品の修理、修繕をする際には2カ所以上から見積もりを取り、可能な限りスタッフや管理者等職員で修復しました。	A	支出については最小限で済むように配慮しており、支払い手続き等に関し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。施設の老朽化により修繕箇所が多くなってきています。		新規利用者の増加が喫緊の課題となります。施設の老朽化に伴い、計画的に修繕を進めていく必要があります。		意見なし
< 改善内容 >		新規利用者の獲得のため、引き続き居宅介護支援事業所への情報提供等を行っていきます。		引き続き、新規利用者獲得のための事業改善、広報活動等に精力的に取り組んでください。		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)		
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うえで、加配になる場合にはその都度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、かつその情報を職員間で共有するなど、効果的な体制を整えています。	研修参加者がさらにそれを事業所内で広める手段を考えられ、それを活用していただきたい。	
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	これまでどおり、消防設備等の設備については、管理者に依頼し定期的に点検を適切に行い、施設の維持管理に努めました。	A	大きな故障・事故を未然に防ぐため定期的に点検を実施するなど、適切な維持管理に努めています。	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	引き続き、デイサービスセンター介護職員による、併設する緑台老人福祉センター利用者への介護相談等を実施しています。また、このような取組みが常時可能となるよう人事交流を検討しています。	A	自施設の特性を併設施設においても介護相談等の形で活かし、かつ定着化を図るなど、高齢者福祉に貢献しています。	意見なし	
< 課 題 >		法令遵守は当然ながら、いかに経費を節減し、利用者の満足できるサービスを安全に提供できるかを考えて運営を実施する必要があります。		特になし。	意見なし	
< 改善内容 >		デイサービス職員が積極的に併設する老人福祉センターの利用者にかかわり、介護相談等を実施しています。		以前から課題として指摘されていた研修計画を改善し、職員のスキルアップにつなげています。	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け、介護サービス情報の公表やチェックリストを作成し法令遵守に努めています。平成28年4月に社会福祉施設管理業務適正実施プロジェクトチームを設置し、法令に則った適切な事業運営ができるようチェック体制を整備しました。	A	過去には外部評価も受けています。施設運営の適正化を図るために別途プロジェクトチームを設置するなど、チェック体制をより強化しています。	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	契約時に個人情報の取扱いについて説明するとともに、日常の個人情報の取扱いについても利用者の同意を得て適正に管理しています。	A	個人情報保護の意識を徹底しており、情報の利用時には利用者の同意を得て適正に対処しています。	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	ヒヤリハットを記録し、その内容を各職員がいつでも見ら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	ヒヤリハットの情報共有を常時行えるようにし、職員全員が事故防止の意識を持って職務に当たっています。	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	防犯は警備会社と契約しており、防犯カメラ設置に向けて検討しています。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	防災マニュアルを整備し、避難訓練も年2回行っています。また、防犯カメラの設置も検討するなど、危機管理体制の更なる改善に努めています。	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	緊急事態用のマニュアルを作成し、それに基づき対応しています。	A	緊急時用のマニュアルを整備し、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。						
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、利用対象者になる方は、全て受け入れる方針で対応しています。	A	法令に則って、受け入れを適切に行っています。	意見なし	
< 課 題 >		不特定多数の方が利用する老人福祉センターとの併設型施設のため、両施設職員が両方の安全を常に心がけるよう努める必要があります。		特になし。	意見なし	
< 改善内容 >		特に介護職員は、非常勤が多いため、全体会議が困難であります。ノートの回覧により情報の共有に努めました。		各職員の勤務時間が異なる中、情報共有の効果的な方法を確立するなどの工夫が見られます。引き続き、職場の特性に応じた取組みを行ってください。	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)			
総合評価								
評価ランク	A			A				
・評価できる内容	常日頃から法令を遵守し、いかに利用者の方がに満足していただけるか考えて行動しています。今年度も一定のセーフティネットの役割を果たしました。		他の民間施設では受け入れが困難とされた方にも積極的に声をかけ利用につなげるなど、施設の目的に沿った運営が行われています。				意見なし	
・平成28年度に改善した内容	筋力維持のために食事前と、帰宅前に「きんたくん体操」を導入しました。 また、おやつを年に数回バイキング方式に変更し、おやつので廃棄量が減り、経費節減にもなりました。 また、法人として、内部監査を実施し、未収金等の確認、小口現金の管理方法等のチェック、兵庫県のチェックリストの確認、市の実地指導の確認を行いました。		「きんたくん体操」を導入したことで、利用者の筋力維持を図りました。おやつについては、種類や量を選ぶことができる機会を設けることで、利用者の満足度に一定貢献していると言えます。 また、運営体制についてはプロジェクトチームを設置し、法令に則った適切な事業運営を行う仕組みを確立しました。				意見なし	
・平成28年度に改善したことによる効果	「きんたくん体操」の導入について、利用者から、「楽しいリハビリとして、自宅でもしている」と好評を得ました。 おやつをバイキング方式に変更したことについては、利用者から、「好きなものを選べるのでうれしい」との声が多く利用者からあがるなど、利用者の満足度の向上につながりました。 内部監査を行い、職員の法令遵守の意識を高め、会計担当職員の能力向上を図ることができました。		「きんたくん体操」をきっかけとして自発的にリハビリを始めたという事例から、体操の導入は利用者の健康増進に寄与する効果的な取り組みであったと言えます。おやつバイキング方式については、利用者の満足度も得られ、同時におやつので廃棄量削減にもつながりました。 運営に関しては内部監査を実施したことで、職員の法令順守の意識を一層高めることができました。		きんたくん健康体操の導入とおやつをバイキング形式にしたことはデイの売りのひとつとなる。さらに、リハビリに特化した部分を作れば、利用者も加算も増えるのではないかと。			
・問題があり次年度以降改善が必要な点	年々、利用者数が減少している中で、収支のバランスをとるには難しく、今後のデイサービスセンターのあり方等を早急に検討していく必要があります。		収支バランスを整えるためにも、新規利用者の増加につながる広報活動や、更なる経費節減への取り組みが課題となります。				意見なし	
・改善方法とその時期	今後のデイサービスセンターのあり方等の検討について、川西市と連携して取り組んで必要があります。		新規利用者数が伸び悩む中、運営の在り方等について、市と連携・調整して取り組む必要があります。				意見なし	

【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。