

令和元年度 指定管理者評価シート

所 管 課	福祉部 地域福祉課
評価対象期間	平成31年4月1日 ~ 令和2年3月31日

令和元年度 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	川西市立養護老人ホーム 満寿荘
	所 在 地	兵庫県川西市湯山台2丁目46番地
	設置目的	老人福祉法第15条の規定により養護老人ホームを設置する。
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12番16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)老人ホームの運営に関すること。</p> <p>(2)老人ホームの施設及び附属設備の維持管理に関すること。</p> <p>(3)その他、市長が必要と認める業務に関すること。</p>	
指定期間	平成29年4月1日 ~ 令和4年3月31日	

A	優	良
B	良	好
C	課	題
D	要	改
	善	善

施設名	養護老人ホーム満寿荘	管理者	社会福祉法人 川西市社会福祉協議会	所管課	福祉部 地域福祉課	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】			
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
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	法令や利用ルール、事業計画に則りさまざまな生活環境などにより、居宅において生活することが困難な高齢者を受け入れ、その方らしい生活が送れるように努めました。また、被虐待高齢者、生活困窮者などのセーフティネットとして緊急ショートステイを随時受け入れました。また、利用者や家族の意思により地域へ帰るための支援を行いました。		A	居宅において生活な困難な高齢者を入所または短期入所として受け入れ、セーフティネット機能を果たしています。また、地域に戻られる方の支援を行うなど、適切な運営が行われています。		意見なし
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	施設入所及び、特定施設サービス利用契約については、入所時に、本人、身元引受人、各市町職員立会いのもと十分に説明をしたうえで、適正に手続きを行いました。		A	入所に関する説明を関係者立会いの下実施するなど、適正な手続きの実施に努めています。		意見なし
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	措置依頼を受けている福祉事務所や地域包括支援センター、居宅介護支援事業所に空き状況を伝えるなど、入所要請を行いました。		B	措置施設のため利用者増加の取り組みは難しい中、関係機関等と連携を取り、ニーズに応じた支援ができるよう取り組んでいます。		意見なし
< 課題 >		広報、営業活動を行い、入所要請を積極的に行いましたが定員確保に苦慮しています。			措置施設のため、営業による利用者確保は困難ですが、引き続き周知活動を行い、定員の確保に努めてください。		意見なし
< 改善内容 >		市福祉事務所との連携を強化し、適切に入所を受入れます。また、近隣の市町にも、引き続き入所要請を積極的に行います。			市内のみならず、近隣市町にも働きかけなどの対応を引き続きお願いします。		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
施設の目的に則って、有効に活用(利用)されていたか。	A	身寄りがなく、経済的困窮にある高齢者や身体・知的・精神障がいを持つ高齢者がいきいきと自立した生活が送れるように支援しました。また、市と連携し、被虐待高齢者などの緊急ショートステイを随時受け入れました。		A	様々な背景を持つ入所者が増加する中、適切に対応し、入所につなげられています。		意見なし
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	湯山台自治会との共催の納涼盆おどり大会や地元幼稚園との交流行事(七夕まつり)、満寿荘まつりなどの行事や、グルメツアー、買い物ツアーを年2回実施し施設外に出かける機会を持ちました。		A	地域との交流や多様な施設内行事の実施などを通じて、入所者の生活の質向上に努めています。		意見なし
< 課題 >		高齢化、介護の重度化に伴い、行事や外出の機会への参加者が減少しつつあります。			入所者の心身状況の変化を見極め、適切な対応をとる必要があります。		意見なし
< 改善内容 >		行事内容の見直しなどを行い、個別に配慮することで、参加者数の増加に努めます。			個々の利用者の状況に応じた対応を取り、参加者増に取り組んでください。		意見なし
(1-3) 利用者の満足度	A			A			(1-3) 利用者の満足度
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	満足度アンケートの結果、必要な情報を積極的に掲示するなど対応しました。また、嗜好調査の結果は、行事食や普段の食事のメニューに要望を取り入れ提供いたしました。		A	満足度、嗜好の項目に分けて調査されるなど、利用者の意向の確認の機会を設けています。また、アンケートの結果を施設運営に活かしています。		意見なし
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	ご意見箱だけでなく、支援員や相談員が入所者から苦情・相談を受け、その都度、迅速、適切に対応を行いました。		A	情報の掲示や食事メニューの要望の反映のほか、日々の入所生活の中で受けた相談に対しても可能な限り利用者の要望に沿うよう対応しています。		意見なし
利用者からの苦情に対して十分な対応がなされたか。	A	ご意見箱だけでなく、支援員や相談員が入所者から苦情・相談を受け、その都度、迅速、適切に対応を行いました。		A	要望に対して即座に対応されるなど、適切に対応しています。		意見なし
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	月1回行事説明会にて、意見や希望を把握しています。また、全職員が入居者とのコミュニケーションの中から、意見や希望を聞き、可能な限り迅速に対応しました。		A	業務の中でも利用者からの要望を汲み取るなど、常に意見の把握と繁栄に努めておられます。		意見なし
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	入所者から要望の強かったバーベキューを実施、買い物ツアーを年3回の予定でしたが、コロナウイルス感染防止のため2回の実施となりました。全職員を対象とした全体会議を年2回実施し、多職種連携のもと、サービスの質を向上させるための取組みを行いました。		A	コロナウイルス感染拡大のため、中止となった事業もありましたが、サービスの質を向上させるため、多職種で連携し取り組みました。		意見なし
< 課題 >		精神疾患、知的障がいや認知症の入所者が増えてきており、入所者同士のトラブルによる苦情が増えています。			入所者の特性の変化に伴い、その状況に応じた対応が求められます。		意見なし
< 改善内容 >		入所者同士のトラブルによる苦情に対して、その都度、環境を見直し、入所者の話を十分に傾聴するなど、対応を行っています。今後も、病気や障がいに配慮した予防的対応に努めます。			個々の状況に応じた環境整備をはじめ、利用者の声に耳を傾けるなど、適切に対応しています。引き続き利用者に配慮した対応をお願いします。		意見なし

A	優 良
B	良 好
C	課 題 含
D	要 改 善

施設名	養護老人ホーム満寿荘	管理者	社会福祉法人 川西市社会福祉協議会	所管課	福祉部 地域福祉課	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			
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	電力自由化に伴い運用実態に即した見直しにより電気料金をはじめ、光熱水費の縮減に努めました。また、ボイラーやエアコンの運転時間を調整することで、経費節減に努めました。また外灯をLED化することで電力の削減を図りました。	A	経費縮減のため電力会社の変更や運用方法の見直しにより、支出減となっています。	意見なし			
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	業務委託や修繕、物品購入については、原則、相見積を実施し経費が最小限となるように、安価な業者に委託契約や修繕等を依頼しました。	A	修繕、物品購入などにおいて経費節減の観点から、安価な業者に委託や相見積もりなどを実施し、経費節減に努めています。	意見なし			
< 課題 >	建物、設備の老朽化や経年劣化に伴い修繕箇所が多くなっています。また、小規模修繕(30万円以下)では、対応できない修繕も増加しています。		今後も、給排水設備等を含め、老朽化や経年劣化による修繕個所の増加が見込まれることから、計画的な修繕計画が必要となります。		意見なし			
< 改善内容 >	建物管理委託業務等において、相見積を実施し、経費を最小限に抑えました。修繕についても、相見積もりをその都度実施し、経費が最小限になるよう努めています。		経費節減を目的に様々な対応を取られています。修繕を含めて計画的な対応をお願いします。		意見なし			
(2-2) 収入の増加	A		A		(2-2) 収入の増加			
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	近隣の各市町に対して、積極的に入所要請を行い、被虐待高齢者などのショートステイや体験ショートステイを随時受け入れ、適切に対応しました。	A	措置施設の特性上、限られた対応となる中で、体験入所や近隣市町への周知など、収入増に向けた取組みを行っています。	意見なし			
収入の増加など取組みの効果は得られたか。	A	近隣の各市町に対して、積極的に入所要請を行った結果、6人の入所がありました。長期入院や施設入所、在宅復帰、死亡による退所者数が5人となりました。	A	措置施設のため、入所者増の取組みは難しい部分もありますが、近隣市町への周知の結果入所者を受け入れるなど一定の成果がありました。	意見なし			
< 課題 >	措置施設のため、近隣各市町に対して積極的に入所要請を行っていますが、定員確保が困難です。		措置施設のため、入所者の増加を図ることは容易ではありませんが、各市町への広報や特定施設サービスを有効に活用等を通じて、課題解消に努めてください。		意見なし			
< 改善内容 >	入所要請を継続すると共に、福祉事務所と連携し、被虐待高齢者等の緊急ショートステイや体験ショートステイを随時受け入れ、適切に対応することで長期入所に繋がります。		施設の特性上多くの新規利用者を受け入れることは難しい状況ですが、引き続き課題解消に努めてください。		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			
収支のバランスは、適切であったか。	B	入所者数が退所者数を上回りましたが、延べ人数では前年を下回り、減収となりました。	B	延べ入所者数が前年を下回り、減収となっています。	意見なし			
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	事業費、事務費において業務委託・物品購入や修繕などを行う場合に相見積等を行い安価な業者に業務委託、修繕依頼や購入を行いました。	A	物品購入や相見積もりの実施など、より安価な支出になるよう経費の削減に取り組んでいます。	意見なし			
収支の内容に不適切な点はなかったか。	A	収入及び支出において適切に執行いたしました。	A	支出内容の確認や内部監査等により確認するなど、適切に管理しています。	意見なし			
< 課題 >	高齢化や認知症、介護の重度化により長期入院や施設入所による退所を見込むことが難しく、定員確保に苦慮しています。		施設の特性上、退所者数を見込むことは困難です。		意見なし			
< 改善内容 >	引き続き各市町村と連携し、ニーズのある方が適正なタイミングで入所できるよう迅速に対応します。		引き続き他市町との連携や広報、周知を行い、入所者の確保に努めてください。		意見なし			

A	優 良
B	良 好
C	課 題 含
D	要 改 善

施設名	養護老人ホーム満寿荘	管理者	社会福祉法人 川西市社会福祉協議会	所管課	福祉部 地域福祉課	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)			
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		
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。	B	施設の配置基準の人員は配置されていますが、入所者の体調不良や重度化等により、医療的ケアや介護量が増加しています。業務内容も服薬管理や通院者の増加、精神疾患に伴う問題行動や相談も増えており、看護師、相談員、支援員等の身体的、精神的な負担が増加しています。	B	法令上の配置基準は満たしていますが、入所者の重度化や精神疾患に伴う対応など、従来同様の対応では難しいケースが増加しており、職員に係る負担も多くなっています。職員の心身の状態にも配慮しながら、サービス水準の維持に努めてください。	意見なし		
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	研修会については、年間研修計画に基づき職員のスキルアップや対応能力の向上を図るため可能な限り参加しました。	A	職員毎に研修計画を策定し、職員の能力向上に努めています。	意見なし		
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	電力自由化に伴う見直し等により、光熱水費を縮減しました。 また、入所者や家族の意向に添った支援計画によるサービス提供を行い、サービスの質の向上に努めました。	A	電力会社変更による電気代の縮減に取り組むと共に、利用者及び家族の要望を汲み取ることで、質の高いサービスの提供に努めています。	意見なし		
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	管理運営のためのマニュアルの整備、点検をし、職員研修の計画を実施しました。また、マニュアルの標準化に努めています。	A	マニュアルの標準化を進めるなど、サービス向上に向けた取り組みを進めています。	意見なし		
< 課題 >		精神疾患のある入所者や高齢化による医療機関への通院介助が増え、服薬が必要な入所者も増加しています。 施設設備の老朽化や経年劣化による修繕箇所が増えています。また、居住棟、中棟は畳ベッドのため使用できる入所者が限られています。居室の洋室化の検討が必要です。		利用者の重度化に伴い、職員に係る負担増が顕著になっています。利用者にも不利益が及ばないよう、職員の心身の健康管理に注力してください。 施設改修については、費用の観点からも市との協議をお願いします。	意見なし		
< 改善内容 >		入所者の健康及び快適な入居生活を確保するためにも看護師の正職員化及び介護職員の増員が必要です。突発的な修繕に対しても迅速に対応しておりますが、計画的な修繕及び居室の洋室化が必要です。		利用者への安定したサービス提供の実施のため、適正な人員配置をご検討ください。 施設改修については、今後も優先順位をつけ、引き続き市と協議をお願いします。	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		
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	法令に沿った適正な事業を行い、法人内部監査を実施しました。また、介護保険事業においては、指導監査に係るチェックリストを提出し、県の実地指導に基づき適正に法令を順守しています。	A	県指導監査における実地指導や、法令順守の観点から内部監査を実施するなど、チェック体制をとっています。	意見なし		
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	入所者の個人情報管理はもとより、緊急ショート利用者に対しても厳重な個人情報保護と安全対策を行っています。	A	緊急ショートの利用者を含めて、厳重な個人情報管理体制を敷いています。	意見なし		
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	月1回、防火自主点検を実施し入所者の安全確保に努めています。また、建物の老朽化が進んでいるため、設備の不具合がないか随時点検し、可能な限り迅速に対応し事故防止に努めています。	A	老朽化に伴う設備点検や自主的な防災点検など安全に対する意識の徹底が行われています。	意見なし		
防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であるか。	A	作成している災害対策マニュアルを再度確認し、防犯マニュアルを作成しました。防犯カメラを設置し危機管理体制を強化しています。	A	災害マニュアルの再確認するとともに、新たに防犯マニュアルを策定するなど、適切な危機管理体制をとっており、適切に対処しています。	意見なし		
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	事故対応及び災害対策マニュアルを作成し適切な対応ができるようにしています。年2回(日中・夜間)の火災を想定した避難訓練を実施しています。	A	対応マニュアルの整備・周知とともに訓練を実施し、非常時に対応する体制を整えています。	意見なし		
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。							
利用者が限定される施設では、利用者の選定を公平かつ適切に実施したか。	A	措置入所施設のため入所者の選定は、措置者である各市町が入所判定委員会を設置し、公平かつ適切に実施されています。	A	各措置権者が適切に入所判定を実施しています。	意見なし		
< 課題 >		日常の事故防止などの安全対策に努めておりますが、入所者の高齢化や重度化により、施設のハード面(スロープ、中棟居室内段差)の対応が必要です。		入所者の状況から、バリアフリー化の検討が必要となります。	意見なし		
< 改善内容 >		転倒や誤嚥防止のために、筋力トレーニングや食事前の嚥下体操の回数を増やし、事故防止に努めています。 防犯カメラを設置し、安全対策を強化しています。		予算措置が必要となるケースについては、必要な計画を立て市と協議を行って下さい。	意見なし		

A	優 良
B	良 好
C	課 題 含
D	要 改 善

施設名	養護老人ホーム満寿荘	管理者	社会福祉法人 川西市社会福祉協議会	所管課	福祉部 地域福祉課	
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	ボイラーやエアコンの運転時間を調整することで経費軽減に努めました。 被虐待高齢者や生活困窮者のセーフティネットとして、市や地域包括支援センター等と連携し、緊急ショートステイを随時受け入れました。 福祉避難所開設運営マニュアルを作成しました。 利用者の地域に帰りたいというニーズに関係機関と連携して支援を行いました。 防犯カメラ利用により防犯及び事故防止対策を強化しました。 コロナウイルス感染防止に向けた取り組みを行いました。			細かな点にも配慮され、経費節減に努めています。 また、被虐待者や生活困窮などの問題に対するセーフティネットとしての機能を果たしつつ、利用者の要望に沿った適切な対応がとれています。 防犯・安全対策としては、職員の目の行き届かない所への防犯カメラの設置、福祉避難所開設運営マニュアルの作成、感染症拡大防止など、危機管理に対する取り組みを行いました。		意見なし
・令和元年度に改善した内容	施設の老朽化に伴う修繕を随時行い、利用者の負担にならないよう安全な環境の整備を行いました。 緊急ショートや体験ショートステイを随時受け入れ、適切に対応しました。 第3者評価を受審後も定期的にマニュアルの再整備をおこないました。			随時利用者に配慮しながら修繕を行うなど、安全な施設整備に努めました。また、マニュアルの再整備を通じて、業務全体の見直し、利用サービスの向上に努めています。		意見なし
・令和元年度に改善したことによる効果	外灯をLED化することで、節電に努めました。 防犯カメラの設置により、職員の安全意識が徹底できました。 利用者のプライバシー保護のため、関係者以外立ち入らないよう敷地内に看板を設置しました。			施設設備の整備により利用者の快適な住環境に配慮されました。また、節電等にも取り組んでいます。		意見なし
・問題があり次年度以降改善が必要な点	高齢化に伴い、通院や服薬管理、日常の健康相談など、医務室業務のニーズが増えてきています。入所者の健康及び快適な入居生活を確保するためにも随時看護師の正職化が必要です。 施設設備の老朽化や経年劣化による修繕箇所が増えており、入所施設のため、突発的な修繕に対しても迅速に対応しておりますが、計画的な修繕が必要です。居住棟、中棟は畳ベッドで使用できる入所者が限られているため、洋室化の検討が必要です。			重度の入所者が増え、職員の業務は増大しています。入所者のケアに不足がないよう適切な運営に努めるとともに、職員の健康管理にも配慮が必要です。 また、施設の全体的な老朽化、入所者の高齢化が進んでいるため、計画的な修繕について検討する必要があります。		意見なし
・改善方法とその時期	介護の重度化や認知症・精神疾患の方への対応の必要性が増しており、看護師の体制充実が不可欠です。 施設の老朽化や経年劣化が進んでおり、屋上防水工事や施設外壁塗装、高架水槽・受水槽の修繕、自家発電の外壁塗装、居室の洋室化等、計画的に大規模修繕が必要です。			利用者にとって満足度が得られる施設運営を図るため、適正な人員配置を検討するとともに、計画的に修繕が必要な箇所については、市との協議を進める必要があります。		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。