

平成20年度 指定管理者年度総合評価表

■指定管理者概要

施設名	八戸市立長生園（養護老人ホーム）
所在地	八戸市大字是川字狝森33番地
施設概要	<ul style="list-style-type: none"> ・設置目的 おおむね65歳以上の高齢者で、環境上及び経済上の理由によって家庭で養護を受けることが困難な方を入所させ、養護すること。 ・構造 鉄筋コンクリート造、平屋建（デイサービスセンター併設） ・運営方針 <ul style="list-style-type: none"> ①関係法令、条例、規則等を遵守し、施設の設置目的に沿った管理運営 ②利用者の平等な利用を確保し、差別的取扱いをしない ③利用者の意見・要望を適切に管理運営に反映し、サービス向上に努める ④費用対効果の高い効率的・効果的な管理運営に努める
指定管理者	名称 (社福)八戸市社会福祉事業団
	代表者 佐藤 浩二
	所在地 八戸市根城八丁目8-155
指定期間	平成18年 4月 1日 ～ 平成21年 3月31日
指定管理者の業務	ア 老人ホーム条例第2条に規程する事業の企画及び実施に関する業務 イ 長生園の施設、設備等の維持管理に関する業務 ウ その他市が必要と認める業務
市所管課（問合せ先）	健康福祉部 高齢福祉課 高齢福祉グループ
	TEL 0178-43-9104
	E-mail koreif@city.hachinohe.aomori.jp

■指定管理者による自己評価

評価	<ul style="list-style-type: none"> ・管理運営については、指定管理者として包括協定の目的及び関係法令を遵守し適切に行った。 ・給食、衛生、生活支援、健康管理等入所者の処遇については入所者個々の年齢、性格、生活歴や心身の健康状態を考慮し常に入所者本位で対応した。特に、感染症対策については感染症対策委員が年間スケジュールを作成し、職員及び入所者対象に定期的な感染症対策指導を行った。 ・安全管理については介護事故防止のため、危機管理マニュアルの確認をする等共通理解を図った。 ・職員研修については各研修に積極的に参加し、職員の質の向上に努めた。 ・利用者の満足度についてはアンケート調査は行わなかったが月1回の入所者朝会で質疑応答を行い又、入所者が苦情を出しやすい環境づくりをするために入所者親睦会役員と生活環境及び職員の対応等について話し合った。その結果を基に接遇等の再確認を対応することにより入所者が安定した生活が送れるように努めた。 ・要介護者の対応に時間が掛かり自立者へのソーシャルワーク機能が強化できなかった。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・平成21年4月1日の移譲に伴い、当事業団の経営施設として関係法令を遵守し、入所者の安定した生活の確保と自立に向け管理運営をする。 ・予算支出については入所者が安定した生活を継続するために、職員の研修や危機管理・入所者の保健衛生等に対しては現状維持にとどまらず、効果的な運用を心がけた予算配分を行い、収入においては定員60人を満たし収入増を図るなど安定した経営を目指す。 ・入所者の処遇については入所者の高齢化と身体機能低下が進む中で入所者が生きがいと意欲を持った日常生活が継続できるような環境づくりに努める。

■市（所管課）の総合評価

評価	<ul style="list-style-type: none"> ・管理状況について、施設・設備の修繕等を積極的に指定管理者自ら行うなど、概ね良好と評価される。 ・運営状況についても、食中毒防止のため徹底した管理及び趣向を凝らした食事を提供するなど、利用者（入所者）へ配慮のある活動状況であった。 ・収支状況も指定管理料の範囲内で適正に予算が執行されていた。 ・今後は、アンケートをとるなど、より入所者の満足度や気持ちを明確に把握することが望まれる。
指摘事項	<ul style="list-style-type: none"> ・今後もできるだけ研修等を受け、職員の資質向上に努めるよう指導した。

評価は◎非常に良い、○良い、△やや悪い、×悪いの4段階です。

■管理運営状況に係る個別評価

1 管理状況		
指標	評価	評価に対する説明
法令の順守	○	関係法令を遵守していると認められる
適正な人員配置	○	管理運営に必要な人員及び資格者を適正に配置している
従事者の労働環境確保	○	労働関係法令が遵守されている ・最低賃金等の労働関係法令が遵守されている ・勤労者福祉サービスセンターに加入している ・労働時間及び時間外労働等については労使間で36協定を適正に締結している
従事者の教育・研修	○	従事者の教育や研修が適切に行われている
緊急事態の対応	○	事故、災害等の緊急事態に対する対応（準備）が準備できている ・年3回の防災訓練と入所者を対象とした防災ビデオ上映及び講演会を実施した
文書の管理保存	○	作成、受領した文書の適切な管理がなされている ・目的別に綴りを変える等書類関係が整理されている
報告書等の提出	○	事業計画、四半期報告書、事業報告書、その他報告等の提出や内容が適正であった
口座管理、経理の区分	○	指定管理者の収支は専用口座で管理し、経理区分が整理されている ・帳簿等の書類と口座の内容が合致している
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	○	事例なし
付保する保険	◎	協定書で指定する損害保険及び独自に必要と思われる保険に加入している
管理終了後における引継ぎ	—	18年度から20年度まで指定管理者の指定を受け、21年度に譲渡されたことから、引継ぎなし
重要事項の変更の届出	○	代表者変更等の届出が速やかに提出された
施設、設備の保守管理	○	施設、設備の保守管理（点検や修繕等）を適切に行った ・施設、設備の保守管理を問題なく行った ・指定管理者が修復することのできる修繕については積極的に修繕に取り組んだ
備品の管理	○	備品の管理（点検や修繕等）を適切に行った ・備品の管理を問題なく行った
清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務	○	清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務を適切に行った ・清掃業務は㈱ビルメン八戸に、宿日直警備等は（社）八戸市シルバー人材センターに、給食作業は㈲東北ビル綜合管理に委託し、業務日誌等により実施状況を確認した

2 運営状況		
指標	評価	評価に対する説明
食事の提供に関する状況	◎	入所者の嗜好・食習慣を把握し、適正な栄養素を確保しつつ、食習慣がマンネリ化しないようにバイキング食や行事食を組み入れた食事を提供した ・食事提供 1日3回 ・バイキング 月1回 ・寿司バイキング 年2回 ・行事食 年4回
保健衛生管理に関する状況	○	健康管理・・・嘱託医による定期健診を行い入所者の健康管理を徹底した ・定期健診 週1回 ・健康診断 年2回 ・インフルエンザ予防接種 年1回（入所者・職員を対象） ・感染症防止のための手洗い、消毒の指導をした 特に流行期前 衛生管理・・・入浴や居室の清掃及び寝具の消毒や丸洗いをい入所者の衛生管理を徹底した ・寝具衛生（平成19年度消毒乾燥2回 平成20年度丸洗い1回） ・入浴 週3回
生活支援に関する状況	○	入所者が健康で明るく安定した生活が送れるように家族や関係機関と連携を取りながら生活支援した 相談及び指導・・・入所者や家族が日常生活や将来の不安等を相談しやすいような環境を作り随時対応した 金銭管理・・・入所者の通帳管理は本人と家族から依頼があった場合に行った（自己管理2名、家族管理2名、社協権利擁護1名、園管理53名） ・金銭を取り扱う時は複数の職員でチェックするなど事故防止に努めた レクリエーション・・・入所者の要望を考慮し計画を立て実施している ・春と秋の日帰り旅行 介護サービス・・・介護サービス事業者と連絡を取りながら、入所者が安心して利用できるよう対応した （平成20年度末介護サービス利用者数 33名）
入所者管理に関する状況	○	入所者の心身の状態や状況を記録し、月1回（必要時は随時）ケース検討会議を開催し職員の共通理解を図った （入所者数 平成19年度末 57名 平成20年度末 58名） ・定期的に入所者の家族に対し、心身の状況を報告した

3 収支状況		
指標	評価	評価に対する説明
指定管理業務の収支状況	○	収入の範囲内で、適正に事業が実施された 収入112,329千円（前年度実績112,168千円 20年度予算額109,994千円） 支出110,109千円（前年度実績110,747千円 20年度予算額109,994千円） ・収入内訳 指定管理料109,994千円 平成19年度修繕残 63千円 介護サービス利用者負担加算分2,335千円 ・支出内訳 人件費39,456千円 維持管理等その他経費70,653千円

4 整備状況等		
指標	評価	評価に対する説明
利用者満足度	△	利用者満足度を調査する仕組みがない ・普段の利用者（入所者）との対話からは苦情等聞かれませんが、それを明確にする調査等の仕組みがない
苦情・要望	○	苦情・要望等を聞く仕組みは整っている ・口頭だけでなく提案箱も設置している ・苦情については本人と話し合い解決している（H20年度4件）
個人情報の保護	○	個人情報保護の規程を整備している ・規程を整備し、遵守に努めていた ・職員、委託業者職員と誓約書を交わし入所者の個人情報を適切に扱っていた
情報公開	○	情報公開の規程を整備している ・公開請求はなし
秘密保持義務	○	秘密保持義務が守られている ・秘密保持義務については、随時注意を促した
環境への配慮	○	環境に配慮した、物品購入、省エネルギーへの取り組み、リサイクルの推進等の対応を適切に行っている ・環境に配慮した、物品購入を実施している ・施設のごみは分別し、可能なものはリサイクルに回している

■他の事業評価実施状況

1 セルフモニタリング		
自主点検状況	実施状況	
	建物について、目視点検を、1か月に1回行った 機械類については、動作点検を1か月に1回行った また、必要に応じて、業者に修繕を依頼した	
2 定期モニタリング		
定期報告状況	実施状況	
	四半期報告及び事業報告書を提出	
3 随時モニタリング		
実地調査状況	実施回数	実施内容
	2回	職員の入所者への接し方
	実施結果	
	職員が入所者の特質をよく理解し、一人一人に対して柔軟に接し、良好な関係を築いていた	

平成20年度 指定管理者年度総合評価表

■指定管理者概要

施設名	八戸市立長生園 デイサービスセンター
所在地	八戸市大字是川字状森33番地
施設概要	<ul style="list-style-type: none"> ・設置目的 在宅の高齢者に対して、入浴サービスなどの各種サービスを提供し、身心機能の維持向上や社会的孤立感を解消するとともに、介護家族の身体的、精神的負担の軽減を図ること ・構造 鉄筋コンクリート造、平屋建（養護老人ホーム併設） ・運営方針 <ul style="list-style-type: none"> ①関係法令、条例、規則等を遵守し、施設の設置目的に沿った管理運営 ②利用者の平等な利用を確保し、差別的取扱いをしない ③利用者の意見・要望を適切に管理運営に反映し、サービス向上に努める ④費用対効果の高い効率的・効果的な管理運営に努める
指定管理者	名称 (社福) 八戸市社会福祉事業団
	代表者 佐藤 浩二
	所在地 八戸市根城八丁目8-155
指定期間	平成18年 4月 1日 ~ 平成21年 3月 31日
指定管理者の業務	ア デイサービスセンター条例第3条に規定する事業の企画及び実施に関する業務 イ デイサービスセンターの施設、設備等の維持管理に関する業務 ウ デイサービスセンターの管理業務に付随して必要となる付帯業務 エ その他市が必要と認める業務
市所管課（問合せ先）	健康福祉部 高齢福祉課 高齢福祉グループ
	TEL 0178-43-9104
	E-mail koreif@city.hachinohe.aomori.jp

■指定管理者による自己評価

評価	<ul style="list-style-type: none"> ・H20年度については、介護保険法及び関係法令を遵守し、適切な運営管理に努めた。また、年度事業計画を基に、利用者のニーズにあった適切なサービスを提供できるよう努めた。 ・介護従事者の研修等に積極的に参加し、その技法等をサービスに取り入れてサービスの質向上に努めた。 ・通所介護事業においては、個別機能訓練等のサービスを提供し、利用者のADL（日常生活機能）の維持・向上に努めた。 ・予防通所介護事業やいきがい活動支援事業を行い要介護状態の予防に資するようサービスの提供を行い、その予防や身心機能の維持・向上に努めた。 ・利用者の個々のニーズにあった質の高いサービスを提供できるよう最善を尽くし、要介護状態の予防や軽減及びADL（日常生活機能）向上に資するよう援助に努めた。 ・利用者やその家族、担当ケアマネジャーとの連携を密にし利用者の状態に応じた介護やその対処について適切な介護の方法の相談・指導を行った。 ・随時、利用者の要望を取り入れながらサービスの提供を図った。又、苦情解決が適切に出来るように備えたが、利用者及び家族より苦情解決の依頼はなかった。 ・感染症等の対応については、併設の施設とも連携をとりながら施設内の衛生管理を徹底し感染等の予防に努めた。 ・サービス提供時の事故発生時に備え、利用者の安全を優先し速やかに必要な措置が講じられるよう危機管理マニュアルを作成し職員の共通理解を図った。 ・収支状況は利用者の増員に努め、年度末にはほぼ定員となり一定の成果を収めた。 ・送迎車両の定期点検・修繕を行い事故等の未然防止に努め、利用者のニーズにあった送迎を安全・快適にできるように努めた。送迎コースも随時見直しを図り、燃料費の節減に努めた。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・昨年度よりさらに介護従事者の研修等を積極的に取り入れ、サービスの質質向上に努める。 ・利用者の個々のニーズに応えられるよう土曜日・祝日・年末29日・30日の営業も行き、適切にサービスが提供できるように努める。 ・利用者の高齢化による心身の低下が予想される為、利用者の安全で適切な送迎が出来るようにリフト付の小型の車輛にて送迎を行えるように努める。 ・利用者の要望を取り入れながら、サービスを自己評価・改善し、適切なサービスを提供できるように援助する。 ・利用定員を随時確保できるようにし、安定した経営が出来るよう努める。 ・送迎の運転業務に関しては、介護職員による運転業務を行い、より効率的に又利用者の更なる安全な送迎を図る。 <p>上記の目標を課題とし、介護保険法令等を遵守しながら、地域に密着した介護予防通所介護施設及び通所介護施設として、利用者及びその家族が生きがいを持って安心して在宅生活を送れるように、利用者の家族の介護の軽減や利用者の要介護状態・要支援状態の予防・軽減を図れるよう努める。</p>

■市（所管課）の総合評価

評価	<p>管理状況については、施設・設備の修繕等を積極的に指定管理者自ら行うなど、概ね良好と評価される。運営状況についても、介護サービスの必要な利用者に対し、適正なサービスを提供するなど問題点は見当たらない。収支状況についても、指定管理料が無いにもかかわらず、利用料金や介護報酬の収入の範囲内で適正に予算が執行されていた。</p>
指摘事項	<p>今後もできるだけ研修等を受け、職員の資質向上に努めるよう指導した。</p>

評価は◎非常に良い、○良い、△やや悪い、×悪いの4段階です。

■管理運営状況に係る個別評価

1 管理状況		
指標	評価	評価に対する説明
開館時間、休館日の運用	◎	施設設置条例の開館時間や休館日を遵守 ・利用者の介護及び家族の介護軽減を図る為、年末12月29・30日臨時営業を行った
法令の順守	○	関係法令を遵守していると認められる
適正な人員配置	○	管理運営するために必要な人員及び資格者を適正に配置している。 ・通常業務基準書で示された人員で業務を行っている
従事者の労働環境確保	○	労働関係法令が遵守されている ・最低賃金等の労働関係法令が遵守されている ・勤労者福祉サービスセンターに加入している ・労働時間及び時間外労働等については労使間で36協定を適正に締結している
従事者の教育・研修	○	従事者の教育や研修が適切に行われている
緊急事態の対応	○	事故、災害等の緊急事態に対する対応（準備）が準備できている ・事故対応手順書を作成し事務所、送迎バスに設置している ・火災避難訓練を年2回デイサービスセンター独自に行っている
文書の管理保存	○	作成、受領した文書の適切な管理がなされている ・目的別に綴りを変える等書類関係が整理されている
報告書等の提出	○	事業計画、四半期報告書、事業報告書、その他報告等の提出や内容が適正であった。
利用料金の取り扱い ※承認料金制の場合	○	利用料金の設定（承認）は適切で確実に利用者への周知をしていた ・法律に基づいた料金設定をしており、利用者一人一人と契約の際周知をした
口座管理、経理の区分	○	指定管理者の収支は専用口座で管理し、経理区分が整理されている ・帳簿等の書類と口座の内容が合致している ・重要事項説明書において説明し周知徹底を強化した
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	○	事例なし
付保する保険	◎	協定書で指定する損害保険及び独自に必要なと思われる保険に加入している ・施設賠償保険（人身死亡100万円）に加え、18年度中途より対人賠償（1名2億円・1事故10億円）を含めた保険に変更した
管理終了後における引継ぎ	—	18年度から20年度まで指定管理者の指定を受け、21年度に譲渡されたことから、引継ぎなし
重要事項の変更の届出	○	代表者変更等の届出が速やかに提出された
施設の使用許可及び条件	○	施設使用許可、利用制限、利用条件の変更、入場拒否は設置条例に従い適切に行った ・入場拒否は無かった ・利用者は設置条例を遵守したので、利用を制限することはなかった
施設、設備の保守管理	○	施設、設備の保守管理（点検や修繕等）を適切に行った ・施設、設備の保守管理を問題なく行った ・指定管理者が修復することのできる修繕については積極的に修繕に取り組んだ
備品の管理	○	備品の管理（点検や修繕等）を適切に行った ・備品の管理を問題なく行った
清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務	○	清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務を適切に行った ・バス運転業務は（社）シルバー人材センターに委託し、業務日誌により実施状況を確認した

2 運営状況		
指標	評価	評価に対する説明
通所介護業務利用状況	○	通所介護業務として、要介護者に対し送迎・入浴・食事・機能訓練のサービスを提供した 平成19年度実績 2,339人 平成20年度実績 2,537人 平成20年度当初見込 2,307人
その他利用状況	○	付帯業務として、要介護者に認定されない者に対し送迎・入浴・食事・機能訓練のサービスを提供した 平成19年度実績 699人 平成20年度実績 532人 平成20年度当初見込 612人 ・市より在宅高齢者の自立支援業務として委託され、適切に事業が実施された

3 収支状況		
指標	評価	評価に対する説明
指定管理業務の収支状況	○	収支状況が、前年度実績を上回り、収入の範囲内で適正に事業が実施された 収入21,161千円（前年度実績19,822千円 20年度予算額19,370千円） 支出17,615千円（前年度実績19,502千円 20年度予算額19,370千円） ・収入内訳 介護保険収入15,997千円 生きがい活動支援通所事業（付帯業務）委託料1,768千円 利用料金等3,719千円 ・支出内訳 人件費12,050千円 維持管理等その他経費5,565千円 ・利益を追求する事業ではないが、利用料金や介護報酬の収入だけで適正に事業が実施された

4 整備状況等		
指標	評価	評価に対する説明
利用者満足度	○	利用者満足度を調査するため、アンケート調査を行った ・その結果、年末に利用したい意向があり、臨時営業した
苦情・要望	○	苦情・要望等を聞く仕組みが整っており、苦情もなかった ・施設内に苦情マニュアル等掲示し、重要事項説明書内でも本人及びその家族にその仕組みを周知している 苦情数 ・平成20年度 0件
個人情報の保護	○	個人情報保護の規程を整備している ・規程を整備し、遵守に努めていた
情報公開	○	情報公開の規程を整備している ・規程を整備し、遵守に努めていた ・公開請求はなし
秘密保持義務	○	秘密保持義務が守られている ・秘密保持義務については、随時注意を促した
環境への配慮	○	環境に配慮した、物品購入、省エネルギーへの取り組み、リサイクルの推進等の対応を適切に行っている ・環境に配慮した、物品購入を実施している ・施設のごみは分別し、可能なものはリサイクルに回している

■他の事業評価実施状況

1 セルフモニタリング		
自主点検状況	実施状況	
	建物については、1か月に1回目視点検を行った 機械類については、1か月に1回、点検した また、必要に応じて、業者に依頼し修繕を行った	
2 定期モニタリング		
定期報告状況	実施状況	
	四半期報告及び事業報告書を提出	
3 随時モニタリング		
実地調査状況	実施回数	実施内容
	2回	各種業務の実施状況の確認
	実施結果	
	介護サービスや介護方法の指導等、適切に各種業務を実施した	