

平成18年度 指定管理者年度総合評価表

1. 指定管理者

施設名	八戸市立長生園(養護老人ホーム)
指定管理者名	(社福)八戸市社会福祉事業団
指定期間	平成18年 4月 1日 ~ 平成21年 3月31日
施設概要	<ul style="list-style-type: none"> ・所在地 八戸市大字是川字狹森33番地 ・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

評価は◎非常に良い、○良い、△やや悪い、×悪いの4段階です。

2. 管理運営状況

(1) 管理状況①

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 ・養護老人ホーム制度改正に伴い、改正後の基準に基づいた人員配置をしている
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 ・緊急事態等に、適切な対応がとれないことがあった
緊急事態の対応	△	事故等の緊急事態に対する対応が不十分 ・園内で発生した感染症および失踪事故への対応が迅速にできなかった ・危機管理マニュアルが確立されていなかったため、早急に作成するよう指導した。その後マニュアルを確立した旨報告があった
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、月例報告書、事業報告書、その他報告等の内容に一部誤りがあった ・報告書の提出が遅れることもあり、内容についても安易な誤りがみられた
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	○	指定管理者の過失等により、市や第三者に損害が生じた場合の対応が適切に行われた ・利用者(入所者)の園外における事件の際、損害保険の請求に関する手続きを速やかに行った
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
指定管理開始前における準備	○	指定管理開始時、業務の引継ぎを適切に行った ・業務開始時の混乱はほとんど無かった

(1) 管理状況②		
指標	評価	評価に対する説明
重要事項の変更の届出	○	定款、寄付行為等又はこれらに類する書類に変更があった場合の届出を適切に行った ・代表者変更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に一部不適切なものがあつた ・清掃業務は(株)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(有)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 ・緊急的な事件発生時、適切な対応がとれない場合があつた

(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 ※ふだんからの感染症防止の指導にもかかわらず、平成18年12月、ノロウイルスに多くの入所者が感染（原因特定不能）。感染後、全館消毒するなど最小限に被害を食い止めるよう、また、感染者が一刻も早く回復するよう努めた 衛生管理・・・入浴や居室の清掃及び寝具の消毒や丸洗いをし入所者の衛生管理を徹底した ・寝具衛生（平成17年度消毒乾燥2回 平成18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つた場合に行った（自己管理2名 家族管理2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 ・春の一泊旅行（参加者10名）秋の日帰り旅行（参加者21名） 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18年度末介護サービス利用者数 29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17年度末 57名 平成18年度末 56名） ・定期的に入所者の家族に対し、心身の状況を報告した ※ふだんから入所者の心身状況の把握に努めているにもかかわらず、平成19年1月入所者1名が無断外出し失踪する事件が発生。その入所者の情報収集が少なかったこと、緊急事態に対するマニュアルが確立されていなかったことにより、対応が不十分な点があつた。

(3) 収支状況		
指標	評価	評価に対する説明
指定管理業務の支出状況	○	収入の範囲内で、適正に事業が実施された 収入110,728千円（前年度実績111,091千円 18年度予算額109,994千円） 支出110,492千円（前年度実績110,207千円 18年度予算額109,994千円） ・収入内訳 指定管理料109,994千円 介護サービス利用者負担加算分734千円（平成18年12月予算計上） ・支出内訳 人件費41,272千円 施設維持管理経費25,997千円 その他経費43,223千円

(4) その他		
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もない
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（H18年度11件） ・ 指定管理者に直接要望等言えない利用者（入所者）が、市に直接言いにくる時があった
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 ・ 規程を整備し、遵守に努めてた ・ 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

3. 指定管理者による自己評価

(1) 評価	<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 緊急事態の対応については、感染症の蔓延と入所者の失踪事故が相次ぎ入所者の動揺が見られたため安全性を高めるため、門扉、センサーを設置し夜間の巡回回数を増やす等精神面と安全面での安定を図った。更に事故再発防止のため危機管理マニュアルを作成し全職員の共通理解を図った ・ 従事者の教育、研修については各研修には積極的に参加しているが参加者による伝達講習が行われず、資料を添付した報告書回覧で終わった ・ 利用者の満足度については、月1回の入所者朝会において園内に設置してある提案箱の内容を公開し、内容について話し合っているがアンケート等による調査は行っていない
(2) 今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 指定管理者として関係法令を遵守し、また指定管理料については効果的な管理経費の適正な執行を行い、その範囲以内でこれまで以上の創意工夫をし、入所者の主体的な活動を尊重した支援を提供することにより安定した生活が送れるようにサービスの向上に努めていきたい。また、従事者の研修の伝達講習を積極的に行う等質の向上に努め、万全の体制で入所者が安全で安定した生活を確保できるように支援していきたい ・ 入所者の満足度を確認するため、定期的にアンケートを取り、その結果を考慮し、入所者が充実した生活を継続できるように努めていきたい

4. 施設所管課の評価（高齢福祉課）

(1) 評価	<p>管理状況については、緊急事態の対応に問題があったものの、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、趣向をこ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。</p> <p>しかし、24時間利用者（入所者）がいる施設であり、健常者の多い施設であることを再認識し、入所者管理については、さらなる工夫が望まれる。</p>
(2) 立入検査	<p>年度内に随時施設を訪問し、施設職員及び入所者へ聞き取り検査を行った。必要に応じ、書類関係を提示してもらい確認した。</p>
(3) 指導事項等	<p>緊急事態に対し適正に対応するため、危機管理マニュアルや感染症対策のマニュアルを確立するよう指導した。また、利用者の居住施設であることをふまえ、入所者の満足度・気持ちを随時把握する仕組みを検討するよう指導した。</p>

平成18年度 指定管理者年度総合評価表

1. 指定管理者

施設名	八戸市立長生園 デイサービスセンター
指定管理者名	(社福)八戸市社会福祉事業団
指定期間	平成18年 4月 1日 ~ 平成21年 3月31日
施設概要	<ul style="list-style-type: none"> ・所在地 八戸市大字是川字狹森33番地 ・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、心身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
指定管理者の業務	ア デイサービスセンター条例第3条に規程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

評価は◎非常に良い、○良い、△やや悪い、×悪いの4段階です。

2. 管理運営状況

(1) 管理状況①

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したが、臨時で休館日とすることがあった ・基本的には開館時間や休館日は遵守されたが、併設施設 長生園でのノロウイルス感染症発生に伴い、感染予防のため12/25~1/14迄臨時休館日とした
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行われているがやや少ない ・初年度で不慣れなためか、時間的余裕が無く予定していた研修に参加できないこともあった
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、月例報告書、事業報告書、その他報告等の内容に一部誤りがあった ・報告書の提出が遅れることもあり、内容についても安易な誤りがみられた
利用料金の取り扱い	○	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

(1) 管理状況②

指標	評価	評価に対する説明
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
指定管理開始前における準備	○	指定管理開始時、業務の引継ぎを適切に行った ・業務開始時の混乱はほとんど無かった
重要事項の変更の届出	○	定款、寄付行為等又はこれらに類する書類に変更があった場合の届出を適切に行った ・代表者変更の届出が速やかに提出された
施設の利用許可及び条件	○	施設利用許可、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17年度実績 2,517人 平成18年度実績 2,288人 平成18年度当初見込 2,646人 ・ノロウイルス感染症感染防止の為休業が11日間あったため、利用者数が大幅に減ったものであるが、当事業は利益を追求する事業ではなく、また、通常のサービスは適切に提供されていた
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17年度実績 692人 平成18年度実績 724人 平成18年度当初見込 587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
指定管理業務の支出状況	○	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19,523千円（前年度実績17,355千円 18年度予算額18,628千円） 支出18,572千円（前年度実績17,256千円 18年度予算額18,470千円） ・収入内訳 介護保険収入13,952千円 生きがい活動支援通所事業（付帯業務）委託料2,411千円 利用料金等3,160千円 ・支出内訳 人件費11,866千円 維持管理経費1,283千円 その他経費5,423千円 ・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) その他		
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 ・アンケートは取っていないが運営に対する苦情もなく、継続して利用する方が多い
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18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

3. 指定管理者による自己評価

(1) 評価	<p>・H18年度については、年度事業計画を基にし、利用者個々へのサービスの質向上に努め、また、収支状況についても、臨時休業をしたものの大きな影響もなく一定の成果を得た。</p> <p>維持管理においては、送迎車両の定期点検・修繕を行い、事故などの未然防止に努め、また、送迎ルートの見直しを図り、燃料費の軽減に努めた。</p> <p>介護保険改正により、個別機能訓練等のサービスにも着手し、利用者のADL維持改善に努めた。</p> <p>介護保険法等を遵守し、また、サービス内容の見直しを図り、個々にあったサービスを継続して提供した結果、利用者から苦情もなく安定した事業を展開できたと思われる。</p> <p>利用者満足度については、利用者、家族から不満等の訴えもなく継続して利用している方が多かつたため、満足度を調査する仕組みを取っていないかった</p>
(2) 今後の目標	<p>・介護従事者の研修等を増やし、更なる資質向上に努めたい。</p> <p>・サービス内容の充実を図り、利用者の要介護状態の軽減・悪化防止、若しくはその状態の予防に資するように援助していきたい。</p> <p>・利用者の要望や満足度を調査し、その結果を組み入れ安定したサービスの提供に努めたい。</p> <p>上記3点を最重要目的とし、また、介護保険法令等を遵守しながら、地域より求められる通所介護サービス施設として、利用者の要介護状態の軽減に努められるよう全力で対応していきたい。</p> <p>また、今年度以降も事業計画等を基によりよいサービスを安定して提供できるよう尽力していきたい。</p>

4. 施設所管課の評価（高齢福祉課）

(1) 評価	<p>管理状況については、臨時で休館することがあったものの、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> <p>今後は、アンケートをとるなど、より利用者の満足度や気持ちを明確に把握することが望まれる。</p>
(2) 立入検査	<p>年度内に随時施設を訪問し、施設職員及び入所者へ聞き取り検査を行った。必要に応じ、書類関係を提示してもらい確認した。</p>
(3) 指導事項等	<p>指定管理2年目からは、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。また、ふだんからの利用者とのふれあいの他にも、アンケートをとるなどして、入所者の満足度・気持ちを明確にできる仕組みを検討するよう指導した。</p>