

## 2018年度 指定管理者に対する評価シート

### (1) 基本情報

施設名	裾野市老人デイサービスセンターいきいきホーム 裾野市老人デイサービスセンターいずみ荘 裾野市老人デイサービスセンターすやまホーム
所在地	裾野市石脇 524 番地の 1 裾野市茶畑 302 番地の 1 裾野市須山 1632 番地の 98
指定管理者名	社会福祉法人 裾野市社会福祉協議会
指定期間	2018年4月1日～2021年3月31日（3年間）
評価期間	2018年4月1日～2019年3月31日
所管課	社会福祉課（055-995-1819）

### (2) 指定管理者業務の範囲

- ① 施設及び施設の維持管理に関する業務
- ② 施設の使用許可に関する業務
- ③ 事業報告

### (3) 評価

- ① 指定管理者による自己評価
  - ・ モニタリングチェックシートのとおり
- ② 市（施設所管課）による評価
  - ・ モニタリングチェックシートのとおり
- ③ 指定管理者選定評価委員会による評価

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>○ すべての利用者の平等な受け入れは評価できるが、仕様書に記載されているアンケートは必ず実施すべきである。</li><li>○ 個々の施設の課題が見えるよう、各施設の評価を行い、サービス向上に取り組むことを希望する。</li><li>○ 市は、指定管理者の自立を促すため、またより良いサービスの提供ができるように適宜助言指導を行い、施設運営状況の適切な把握に努めるよう求める。</li></ul> |
|--|

# 平成30年度 裾野市老人デイサービスにおけるモニタリングチェックシート(年間評価)

(2018年度)

いきいきホーム

評価項目 / 基準	配点	自己評価	所管評価	参考資料
1 施設利用者の平等な利用の確保について	-			
① 利用者にとって平等な利用の確保が行われているか	5	4	4	
② 当該施設の設置目的、趣旨、管理運営の内容を理解し、業務が行われているか	5	4	4	
③ 当該施設の管理運営に対する意欲、熱意があるか	5	4	4	
2 施設の設置目的を、最も効果的に達成する事業実施について	-			
① 利用者サービスの向上が図られているか(選定時の提案内容含む)	5	4	3	
② 利用者が増加する具体的な取り組みが行われているか	5	4	4	
③ 施設の効用を最大限に発揮するように取り組まれているか	-			
・高齢者福祉の増進について(選定時の提案内容含む)	5	4	4	
・機能訓練について(選定時の提案内容含む)	5	4	4	
・心身の維持向上について(選定時の提案内容含む)	5	4	4	
3 施設の管理に係る経費の縮減について	-			
① 施設の点検及び維持管理補修は適切に実施されているか	5	4	4	
② 管理運営の効率化について、効果的な取り組みが行われているか	5	4	4	
4 事業計画を着実に実施するための管理運営能力について	-			
① 適切な職員数を配置されているか	5	4	4	
② 職員の研修を適切に実施されているか	5	4	4	
③ 事業の継続性、安定性に関する提案は適正か。	5	4	4	
④ 法人の経済状況の安定性、信頼性は確保されているか(健全な経営状況で運営が行われているか)	5	4	4	
5 安全管理に対する対応について	-			
① 災害や事故への対応(対策)は適切に行われているか	5	4	4	
② 緊急時における利用者の安全確保を図るための対応(対策)等は適切に行われているか	5	4	4	
6 その他	-			
① 市に事業報告等の必要な報告や相談が適切に行われているか	5	3	3	
<b>合計</b>	<b>85</b>	<b>67</b>	<b>66</b>	

- 優 秀 (5) : 特に優れている
- 良 好 (4) : 問題なく適正に行われている
- 普 通 (3) : 最低限の基準はクリアしている
- 不十分(2) : 更なる改善が必要
- 不 備 (1) : 根本的な見直しが必要

平成30年度 裾野市老人デイサービスにおけるモニタリングチェックシート(年間評価)  
(2018年度)

いずみ荘

評価項目 / 基準	配点	自己評価	所管評価	参考資料
1 施設利用者の平等な利用の確保について	-			
① 利用者にとって平等な利用の確保が行われているか	5	4	4	
② 当該施設の設置目的、趣旨、管理運営の内容を理解し、業務が行われているか	5	4	4	
③ 当該施設の管理運営に対する意欲、熱意があるか	5	4	4	
2 施設の設置目的を、最も効果的に達成する事業実施について	-			
① 利用者サービスの向上が図られているか(選定時の提案内容含む)	5	4	3	
② 利用者が増加する具体的な取り組みが行われているか	5	4	4	
③ 施設の効用を最大限に発揮するように取り組まれているか	-			
・高齢者福祉の増進について(選定時の提案内容含む)	5	4	4	
・機能訓練について(選定時の提案内容含む)	5	4	4	
・心身の維持向上について(選定時の提案内容含む)	5	4	4	
3 施設の管理に係る経費の縮減について	-			
① 施設の点検及び維持管理補修は適切に実施されているか	5	4	4	
② 管理運営の効率化について、効果的な取り組みが行われているか	5	4	4	
4 事業計画を着実に実施するための管理運営能力について	-			
① 適切な職員数を配置されているか	5	4	4	
② 職員の研修を適切に実施されているか	5	4	4	
③ 事業の継続性、安定性に関する提案は適正か。	5	4	4	
④ 法人の経済状況の安定性、信頼性は確保されているか(健全な経営状況で運営が行われているか)	5	4	4	
5 安全管理に対する対応について	-			
① 災害や事故への対応(対策)は適切に行われているか	5	4	4	
② 緊急時における利用者の安全確保を図るための対応(対策)等は適切に行われているか	5	4	4	
6 その他	-			
① 市に事業報告等の必要な報告や相談が適切に行われているか	5	3	3	
合計	85	67	66	

- 優 秀 (5) : 特に優れている  
 良 好 (4) : 問題なく適正に行われている  
 普 通 (3) : 最低限の基準はクリアしている  
 不十分(2) : 更なる改善が必要  
 不 備 (1) : 根本的な見直しが必要

平成30年度 裾野市老人デイサービスにおけるモニタリングチェックシート(年間評価)

(2018年度)

すやまホーム

評価項目 / 基準	配点	自己評価	所管評価	参考資料
1 施設利用者の平等な利用の確保について	-			
① 利用者にとって平等な利用の確保が行われているか	5	4	4	
② 当該施設の設置目的、趣旨、管理運営の内容を理解し、業務が行われているか	5	4	4	
③ 当該施設の管理運営に対する意欲、熱意があるか	5	4	4	
2 施設の設置目的を、最も効果的に達成する事業実施について	-			
① 利用者サービスの向上が図られているか(選定時の提案内容含む)	5	4	3	
② 利用者が増加する具体的な取り組みが行われているか	5	4	4	
③ 施設の効用を最大限に発揮するように取り組まれているか	-			
・高齢者福祉の増進について(選定時の提案内容含む)	5	4	4	
・機能訓練について(選定時の提案内容含む)	5	4	4	
・心身の維持向上について(選定時の提案内容含む)	5	4	4	
3 施設の管理に係る経費の縮減について	-			
① 施設の点検及び維持管理補修は適切に実施されているか	5	4	4	
② 管理運営の効率化について、効果的な取り組みが行われているか	5	4	4	
4 事業計画を着実に実施するための管理運営能力について	-			
① 適切な職員数を配置されているか	5	4	4	
② 職員の研修を適切に実施されているか	5	4	4	
③ 事業の継続性、安定性に関する提案は適正か。	5	4	4	
④ 法人の経済状況の安定性、信頼性は確保されているか(健全な経営状況で運営が行われているか)	5	4	4	
5 安全管理に対する対応について	-			
① 災害や事故への対応(対策)は適切に行われているか	5	4	4	
② 緊急時における利用者の安全確保を図るための対応(対策)等は適切に行われているか	5	4	4	
6 その他	-			
① 市に事業報告等の必要な報告や相談が適切に行われているか	5	3	3	
合計	85	67	66	

- 優 秀 (5) : 特に優れている  
 良 好 (4) : 問題なく適正に行われている  
 普 通 (3) : 最低限の基準はクリアしている  
 不十分(2) : 更なる改善が必要  
 不 備 (1) : 根本的な見直しが必要

## 平成 30 年度 (2018年度)

### 裾野市老人デイサービスにおけるモニタリングチェックシート (年間評価)

#### 1 施設利用者の平等な利用の確保について

##### 指定管理者評価

裾野市社会福祉協議会の基本理念である『誰もが安心して暮らすことができる地域福祉の実現をめざし』地域の福祉課題の解決に取り組むとともに組織基盤の再構築を推進します。」に基づき、公の施設の管理者という立場から、要介護度及びその利用者の状態により利用の可否を判断することはせず、ご本人、ご家族の希望等で受け入れを行っています。

また、ご意見、ご要望に対して可能な限り対応し、柔軟な利用受入れ、サービスを提供しています。

ご意見や要望については、日々利用者家族と「連絡帳」により受け付けています。また、苦情があった場合には苦情解決要綱に沿った対応を取るとともに、運営適正化委員会（県社協）を紹介する等円満に解決するための措置を講じています。

#### 2 施設の設置目的を、最も効果的に達成する事業の実施について

##### 指定管理者評価

従来より、在宅生活の継続を目的に、ご利用者の自己選択、自己決定による各種身体機能維持のプログラムを提供し心身の維持向上を図っています。

特にグループレクリエーション、クラブ活動は、計画・実施・評価を行い、残存能力を把握するとともに、満足感、達成感につながる活動となっています。年間を通して季節に合った行事を行い、ご利用者、ご家族、ケアマネジャーにも高い評価を得ています。また、社会福祉協議会ではデイサービス以外の福祉サービスを提供しておりますので、利用者の希望に合わせ、ワンストップで利用しやすい環境を整えることができいております。

また、地域のボランティア団体等に声を掛け、楽器演奏などのボランティア活動を行っていただいております。このような活動は、ボランティアにとって日頃の練習の成果を発揮する場となり、地域に開かれたサービスが提供できています。

#### 3 施設の管理に係る経費の縮減について

##### 指定管理者評価

消防設備点検・害虫駆除・浄化槽保守点検を定期的実施しています。

施設環境保全のため、環境整備を随時行っております。

また、経費縮減のため、職員の勤務時間の多様化に取り組んでいます。

コピー機のランニングコストの見直しを図り、従来より安価な契約を締結しています。

#### 4 事業計画を着実に実施するための管理能力について

##### 指定管理者評価

引き続き職員配置については、常に法定配置人数を上回る配置を行い、利用者の安全確保に努めるとともに、職員の健康管理、メンタルチェックを実施しております。

職員の資質向上を図るため、毎月職場内研修を行うとともに、外部研修も受講しています。また、3 デイサービスの質の向上を図るため、隔月で情報共有のための会議を実施しています。

## 5 安全管理に対する対応について

### 指定管理者評価

自然災害等マニュアル及び緊急連絡網を作成するとともに、年2回避難訓練を実施しています。現在BCPの作成に継続して取り組んでおります。

災害、事故対応についても自然災害、感染症、事故、交通事故のそれぞれのマニュアルを作成し、迅速に対応できる体制を整えています。

通常業務では、サービス提供中の事故を未然に防ぐことを目的に、ヒヤリハット報告書の作成、負傷のない軽微な事故についても報告書を作成し、重大事故につながらないように、毎回職員間で共有することとしています。

## 6 その他

### 指定管理者評価

毎年度利用状況報告書を提出しています。

平成30年度の収支状況につきましては、前年に引き続きいきいきホームのみマイナスとなりましたが、3デイサービスを合算するとプラスとなっています。

しかしながら、デイサービスは3年から5年周期で経営状況が変化するため、今後、注視及び対策が必要と考えています。

### (総合評価)

#### 1 指定管理により充実・改善・向上したサービス

### 指定管理者評価

利用者、家族からの意見や要望に対し、サービス向上の観点から積極的に検討し、実施してまいりました。

具体的には、四季折々のイベントや野外活動などの工夫を凝らし、利用者の楽しみを増やすこと、利用者の個別ケアを大切に、リハやレクを組み立て、個々の利用者の介護度の維持、改善につなげ、顧客満足度の向上に努めてまいりました。

また、いずみ荘では重度介護者への医療的介護を主体に認知症ケア専門士による指導、いきいきホームでは、総合事業指定事業所でもあり、身体介護のほか機能訓練指導員によるリハビリテーション・レクリエーションの充実、すやまホームでは地域密着型通所介護事業所としてアットホームで、地域との交流を図るなど、それぞれのデイサービス事業所が特色あるサービスを提供することにより、利用者にあった施設利用ができていると評価しています。

## 2 今後の業務改善に向けて、検討・調査が必要な事項

### 指定管理者評価

デイサービスの運営は法に定められた内容となり、県の指定により事業所の運営内容が決定されます。

利用者の定員については、施設の床面積若しくは実施内容により決定され、いきいきホームは 35 名、いずみ荘は 30 名、すやまホームは 18 名となります。

そのため、他の娯楽施設とは異なり、集客を行えばイコール黒字になるわけではなく、逆に定員を超えた場合には減算となります。

これは他の福祉事業者も同様の条件ですが、他の事業者は営利を追求するため、介護報酬の高い利用者や、手の掛からない利用者を集める傾向があります。

社会福祉協議会は社会福祉法に定められた公共性の高い組織であり、従来から利用申込みがあれば、全ての利用者を受け入れてきました。

しかしながら、度重なる介護報酬の減額により、雇用形態の多様化や、昇給間差額の大幅な引き下げを行い対応してきましたが、経営は切迫した状況が続いています。

今後、市から貸与されている車両の修繕や、老朽化による施設の修繕費の増加により、更なる経費の増加が見込まれます。

## 3 上記のほか特記事項

### 指定管理者評価

指定管理であるデイサービス事業は元々公的サービスとして設置され、裾野市の委託を受けて当社会福祉協議会が運営してきたものであります。その後、介護保険制度の開始、措置から契約の時代になり、国の政策により、デイサービス事業への民間参入誘導が進められ、市内でも多くのサービス事業者が誕生し、市民の選択肢が増えました。

平成 30 年度 (2018年度)

裾野市老人デイサービスにおけるモニタリングチェックシート(年間評価)

### 1 施設利用者の平等な利用の確保について

#### 施設所管課評価

公の施設の管理者という立場から、要介護度及びその利用者の状態に関わらず受け入れをしており、また利用者毎に「連絡帳」を作成し、本人や家族との意志疎通等を図り、きめ細やかな対応を実現している。また、苦情があった場合には苦情解決要綱に沿った対応を取るとともに、不服の場合は運営適正化委員会(県社協)に申し出をする体制は整っている。しかしながら、3施設とも事業計画書に記載がある利用者・家族等からのアンケート(年1回)を実施しておらず、利用者側から見た状況が数値化されていない。本件については、指定管理者より令和元年度は、「必ず実施する」との連絡があった。

### 2 施設の設置目的を、最も効果的に達成する事業の実施について

#### 施設所管課評価

長年の積み重ねた運営実績とノウハウが、デイサービスの目的である「在宅生活の継続」と「家族の介護負担の軽減」に反映されており、各種身体機能維持のプログラム等を提供し心身の維持向上が図られている。特にいきいきホームでは広いスペースを利用し、理学療法士による機能訓練が実施されており、対象者の身体機能維持が図られている。多彩なグループレクリエーション、クラブ活動も評価できる。また、3 デイサービスを1法人で運営していることで、受け入れ体制の融通も可能となっている。また、地域のボランティア団体等に声を掛け、施設を訪問してもらうことで、地域との交流を図っている。

### 3 施設の管理に係る経費の縮減について

#### 施設所管課評価

消防設備点検・害虫駆除・浄化槽保守点検等を定期的に行っている。  
建物・設備等は定期的に修繕計画を建て、大きな負担が起きないようにしている。  
LED ライトを使用し、環境に優しい運営をしている。

### 4 事業計画を着実に実施するための管理能力について

#### 施設所管課評価

常に法定配置人数を上回る配置を行い、利用者の安全確保に努めるとともに、職員の健康管理、メンタルチェックを実施し、事業が円滑に進む努力をしている。3 か所のデイサービスと連携するなどして技術力の向上等にも努めている。セルフモニタリングについても社協ホームページで公表している。



## 5 安全管理に対する対応について

### 施設所管課評価

安全管理に関するマニュアルなどを順守すると同時に現在 BCP の作成に取り組んでいる。自然災害、感染症、事故、交通事故のそれぞれのマニュアルを作成し、迅速に対応できる体制を整えているほか、ヒヤリハット報告書の作成、負傷のない軽微な事故についても報告書を作成し、重大事故につながらないよう、毎回職員間で情報共有している。

## 6 その他

### 施設所管課評価

「利用者の確保について」すやまデイサービスの職員が地域のふれあいサロンの講師として出向いている。サロン利用者に対しすやまデイサービスの内容等を広報することで、次世代の利用者の確保に努めている。

## (総合評価)

### 1 指定管理により充実・改善・向上したサービス

#### 施設所管課評価

社会福祉協議会は、福祉の包括的事業を運営しており、総合的な福祉サービスが充実している。いずみ荘では重度介護者への医療的介護を主体に認知症ケア専門士による指導、いきいきホームでは、総合事業指定事業所でもあり、身体介護のほか機能訓練指導員によるリハビリテーション・レクリエーションの充実、すやまホームでは地域密着型通所介護事業所としてアットホームで、地域との交流を図るなど、それぞれのデイサービス事業所で特色あるサービスが提供されている。

### 2 今後の業務改善に向けて、検討・調査が必要な事項

#### 施設所管課評価

3施設とも、第三者から見た状況の把握が必要。その意味でアンケートは隠れた瑕疵を発見できる他、利用者またその家族の満足度などを数値化することができる。アンケートの設問内容等を工夫することで、中身のある結果が得られると思われる。

### 3 上記のほか特記事項

#### 施設所管課評価

現指定管理期限が令和2年度までとなっている。本デイサービス3施設について、指定管理者制度での存続か完全民営化とするかの検討が必要と考えている。