

平成28年度 今治市デイサービスセンター 施設指定管理者モニタリング結果

施設名	今治市老人デイサービスセンター（8施設）
所在地	今治市南宝来町1丁目9-8 外7施設
指定管理者	名称 社会福祉法人 今治市社会福祉協議会 代表者 会長 片上 修二郎 住所 今治市南宝来町1丁目9-8
モニタリングの実施方針・方法等	本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握しました。 その後、指定管理業務の課題ごとに、指定管理者による自己評価及び市による評価結果を取りまとめました。
担当部課（問合せ先）	健康福祉部 高齢介護課 TEL:0898-36-1526 E-mail:kourei@imabari-city.jp

評価内容

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
総則	B	職員に対しては条例・規則・仕様書及び指定管理の目的・基本方針についてミーティング等で周知している。 利用者に対しては、契約の際、契約書や重要事項説明書により施設の目的や運営方針等を説明し、周知に努めている。 利用者の状況に応じ、より一層の質の高い介護サービスの提供を目指して取り組みを継続してゆく。	B	職員に対して施設の設置目的や管理運営の基本方針の周知に努めている。今後も、利用者に対しては重要事項説明書等により説明を行い、利用者が安心して利用できる体制づくりに努めていただきたい。
利用状況	B	利用者のニーズに対応し利便性を高めるため、年末営業を実施するなど利用者の要望に応えた。利用者数は夏から秋にかけて熱中症と思われる体調不良やインフルエンザ発症による入院、また居宅での骨折等による入院により、対前年比1,246人（1.7%）の減である。 利用状況の集計は、毎月、四半期ごとに行い、一日あたりの利用者数等指標の提示を行うとともに、定例の管理職会で報告・分析を行っている。 また、地域でのサロン活動や福祉講座の講師等に参加するなど、広報活動も強化するとともに、市包括支援センターや介護支援事業所等とも連携し、利用者の受け入れを積極的に行った。	B	開館日数を増やすなど、利用者の利便性を高める努力がなされている。利用者の入院等により利用実績は減少しているが、引き続き利便性の向上や宣伝広報により利用者の拡大に努めていただきたい。
事業収支	A	会計は、社会福祉法人新会計基準に基づき適切に処理している。 会計責任者並びに会計担当者の配置、伝票や証票書類作成、通帳と印鑑管理徹底及び自主事業の収入の反映は適切な処置を行っている。 経営状況は毎月及び四半期で分析し、毎月開催する管理職会で継続して評価している。 平成28年度事業活動収支は、サービス活動増減の部収益が590,194千円で前年より約0.9%減収、費用では人件費と負担金費用の増額により、サービス活動増減差額は71,192千円となり、経常利益に相当する経常増減差額は前年度対比14,154千円減の71,418千円となる。 継続して利用者のニーズへの対応や一層のサービスの質の向上を行い、その利益を地域福祉向上に活用し貢献に努めてゆく。	A	会計基準や仕様書に基づいた管理が行われており、適正に処理されている。サービスの向上や地域福祉への活用と貢献に努めていただきたい。

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
管理運営体制	A	<p>組織体制については、法に定められた以上の人員・有資格者の配置を行うことで、利用者に対するサービスの向上を図っている。障害者手帳所持者の退職に伴い、障がい者の雇用を積極的に行っている。月に一度事業所間の職員の情報の共有を図るために本部にて担当者会を実施し、高いレベルでのサービス平準化やヒヤリハット等事故状況を共有し、再発防止に努めている。組織内研修については、新任職員研修の他、事業所毎に介護技術についての研修等を積極的に行い、また外部への専門的な研修参加を進めることで知識・技術の向上に努めている。また、職員の国家資格等の取得支援体制を整備し、職員のキャリアアップに努力している。</p>	A	<p>組織体制については、法令に定められた以上の人員、業務に必要な資格者を配置することで利用者へのサービス向上に努めている。組織内研修も積極的に行われ、各事業所においてはそれぞれの独自の研修も実施しており、職員の知識や技術の向上、キャリアアップに努めている。</p>
管理運営業務	A	<p>維持管理業務については、業務基準表に定められた値を満たし、適切に行なった。  清掃や器具の点検等については、職員により基準以上の回数を行い、業者に委託する内容を区分し経費の削減を図るとともにセンター併設施設においては作業の効率化に努めた。  保険については、仕様以上の傷害保険に加入し、万一の場合にも手厚い対応ができる体制を整えている。</p>	A	<p>管理運営においては、植栽管理、清掃管理、保守点検、保険加入、警備などの各種管理業務は仕様書に基づき適切に行われている。今後も利用者が安心、安全に利用できるよう努めていただきたい。</p>
利用業務	A	<p>利用調整・受付については、居宅介護支援事業所や地域包括支援センター等と連携をとりながら対応している。  宣伝広報については、ホームページや社協広報誌（支部だより含む）に活動内容を掲載する他、高齢者の会合やふれあいいきいきサロンでの体操指導、福祉制度の説明等デイサービスの専門性を生かした活動を行っている。また、サービス情報についてのパンフレットや掲示物等を全施設で整備するとともに地域イベント等での利用者の作品紹介・展示を行った。ホームページにはデイサービスの一覧表を掲載するなど、全体がわかりやすくなるよう改善を行った。  誘致活動については、社協が行う地域福祉事業とも連携し、各地域団体、組織との連携を行った。  利用実態のデータは、適切に収集・管理している。</p>	B	<p>目標数値の達成や達成度の分析を深めていただきたい。宣伝広報について、今治市社会福祉協議会広報、ホームページ、パンフレット等を活用し、利用者やその家族、地域に情報提供がされている。ホームページなどさらに魅力ある広報媒体としていただきたい。一部の施設においてはなされているが、パブリシティの活用を図っていただき事業及び地域福祉の意義を広報していただきたい。</p>
その他業務	A	<p>事故の対応については、マニュアルを整備し、日頃から職員会等で事故防止について周知徹底を行っている。事故発生の場合においても、マニュアルに基づいた対応、連絡を行うとともに、記録を作成して、速やかに職員会議等で問題点を洗い出し、再発防止に取り組んでいる。また、事後の原因分析・反省点や今後の対応についても定例会で事例を提出し、検証を行い、再発防止に取り組んでいる。災害発生時の対応についても、防災マニュアルに基づき、定期的な避難・防災訓練を行っている。  省エネについては、不要な電気を消すなどの対応を職員に周知し、徹底している。  個人情報保護については、情報保護マニュアルとプライバシー・ポリシーについて徹底するとともに、情報の取扱については万全の対応を行っている。職員の個別の誓約書については、採用時に徴収している。  開館日及び利用時間については、仕様書以上に、土曜・祝日にも営業し、一部施設では年末にも開館する等、利用者のニーズに合わせて柔軟に対応している。</p>	A	<p>危機管理マニュアル、事故対応マニュアル及び個人情報の取扱い規程などの必要なマニュアルは整備されている。事故及び災害等の緊急時における連絡網の整備、関係機関との連携も図られており、緊急時に迅速に対応ができる体制が整えられている。定期的な避難訓練、防災訓練も実施し、利用者の安全確保には力を入れている。日々のミーティング等でも事故防止の注意喚起や指導が行われている。今後も定期的なマニュアルの見直しなど、事故防止、利用者の安全確保に努めていただきたい。開館日を増やすなどサービス改善の努力が認められる。一部の施設において月1回の敷地内禁煙が実施されているが、法人及び施設の性格に鑑みると、常時敷地内禁煙が望まれる。</p>
修繕業務	B	<p>修繕業務については、今治市と協議のうえ、適切・迅速に行っている。  今後施設・設備の老朽化に伴い修理箇所が増加することが予想されるため、修繕計画を作成することにより事前に不良箇所を把握し、優先順位をつけ計画的な修繕を行う。  また、利用者に危険が及ぶ可能性がある場合等は、応急的な処置を含め、迅速に対応した。</p>	B	<p>利用者が安全に利用することができるよう施設修繕等については迅速な対応ができています。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
備品管理業務	A	備品については、利用者アンケート調査の結果等も参考に利用者のニーズに基づいて適切に整備され、その状態も良好に保たれている。整備に際しては、利用者の満足度の向上やサービスの充実を図るために、自己財源を活用し、必要な機能訓練機器等の購入を積極的に行った。また、備品の購入にあたっては市と適切な協議を行っている。	A	事業運営のため必要な備品の購入、修理が行われている。
行政財産の目的外使用許可手続業務	A	目的外使用については、手続き、対応とも適切に処理されている。デイサービス朝倉における自動販売機の収益についても適切に処理を行っている。	A	目的外使用申請手続き等、適切に実施されている。
自主事業	A	利用者の創作活動の発表や交流の機会を企画運営し、地域に開かれた福祉施設運営を心掛けた。また、介護福祉の専門職である人材等を活用し、家族や地域住民への介護教室や介護に関する講座への協力、児童・生徒に対する福祉教育及び地域のふれあいサロン利用者に対する指導等、社協が行う地域福祉事業やイベント等に積極的に参画している。島嶼部のデイサービスでは、基準該当障がい福祉サービス事業許可を受け、障がい者への介護サービスを併せて実施している。	B	ボランティア団体、学校、関係機関と連携し、施設の設置目的に即した多種の自主事業が実施されており地域福祉の推進に貢献している。各施設それぞれに特色がある。今後も、利用者のニーズに対応した自主事業や地域福祉を推進する自主事業の実施に努めていただきたい。
地域団体との連携	A	市社協では、理事・評議員として民生児童委員協議会、自治会をはじめとした地域団体に運営に参画していただき、また各支部社協においても支部運営委員として、地元の地域団体に参画・協力をいただいております。また、綿密な連携のもと、円滑な施設の管理運営に生かされている。また、教育機関とも常に連携を持ち、デイサービスセンターを利用した児童・生徒の福祉教育と児童の健全育成、福祉・看護系の大学、専門学校等の実習先として、福祉活動やボランティア活動の啓発に努め、地域の福祉の拠点としての役割を果たしている。	A	地域団体との連携が大切にされ、継続されている。今後も、地域団体との連携を継続し、地域福祉の拠点として、地域に根ざした施設運営に取り組んでいただきたい。
利用者アンケート	A	アンケートについては、実施方法、設問内容等について市と協議の上、継続して実施した。結果については職員に周知するとともに、課題や対応について充分検討を行い、すぐにできる事や緊急を要する事項については早急な改善を図った。どの施設とも高い評価が得られたが、引き続き利用者の声に耳を傾けて、利用者や家族から愛され信頼される運営に努めたい。今後とも利用者への結果公表を充実してゆきたい。	B	アンケートは適正に実施されている。アンケート結果については、各施設とも職員の接客対応についての満足度が高く、高評価を得ている。また、利用者やその家族の要望にも可能な限り迅速な対応がとられている。アンケート結果の公表については、結果の掲示等の方法により利用者や家族に公表されたい。
事故・苦情	A	苦情については、前年に引き続きほとんどなかった。対応についてはその内容を職員に周知するとともに、事業所内で充分検討し、適切に対応するとともに、改善の必要なものについてはできるかぎり迅速に対応している。苦情対応担当や手順を重要事項説明書に明記し周知しているが、より利用者の要望が出やすい環境づくりに努める。送迎時には介護者等から体調や生活状況を確認し、併せて連絡票等で利用状況や体調変化を伝達してコミュニケーションをとり、事故防止や苦情の減少に努めている。事故を起こさないよう、研修やミーティングを通じ職員の意識を高め、予防を充実してゆきたい。	A	事故・苦情についての実績はなかったが、今後も事故・苦情等がないように普段から研修等に取り組んでいただきたい。
指定管理者の経営状態			監査報告書により適正に執行されていることが報告されている。指定管理者として健全な経営状況にあるものと認められる。	

## 総合コメント

指定管理業務は仕様書に基づき適正に実施されていたと評価できる。開館日や定員を増やすなどサービスの向上を図り、利用者のニーズに即したサービスの提供により、利用者の立場に立った運営が行われている。地域団体との連携の維持により、施設への理解も得られており、それぞれの地域において、老人デイサービスセンターとしての機能を十分に発揮している。アンケート結果にも表れていたように、職員の接客対応についての満足度も高く、高評価を得ている。今後も、引き続き、地域に根ざし、欠くことのできない福祉サービスの拠点として施設づくりに努めていただきたい。