

指定管理業務点検・評価シート（平成26年度業務）

平成27年8月21日

施設名	県立皆生尚寿苑	所在地	米子市新開一丁目5番15号
-----	---------	-----	---------------

施設所管課名	長寿社会課	連絡先	0857-26-7178
--------	-------	-----	--------------

指定管理者名	社会福祉法人鳥取県厚生事業団	指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
--------	----------------	------	----------------------

1 施設の概要

設置目的	居宅において養護を受けることが困難な老人を入所させ、養護すること
設置年月日	昭和46年8月1日
施設内容	○敷地面積：8,997.27㎡ ○建築面積：4,410.01㎡ ○定員：140名
利用料金	なし（市町村からの措置費による。）
開館時間	24時間、年中無休
休館日	なし

2 指定管理者が行う業務

委託業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・施設設備の保全 ・入所者の養護に関すること
---------	---

3 施設の管理体制

	正職員（常勤職員）：32人、非常勤職員：6人 臨時職員：12人〔計50人〕
管理体制	<p>【体制図等】</p> <pre> 施設長（常勤1） ├── 事務担当（常勤2）、事務パート（臨時1） ├── 生活相談員（常勤5） ├── 支援員（常勤8）、介助員（常勤9）、介護・清掃パート、研修・病休代替（臨時6） ├── 医師（非常勤2）、産業医（非常勤1）、看護師（常勤3） ├── 栄養士（常勤1）、調理士（常勤3）、調理員補助（非常勤1）、調理パート・病休代替（臨時5） └── 警備員（非常勤2） </pre>

4 施設の利用状況

（1）入所者数

入所者数（人）		年度当初	入所	退所	年度末
	26年度		139	27	26
25年度		139	22	22	139

（2）利用料金

市町村からの措置委託費による。

5 収支の状況

区 分		26年度	25年度	増 減	
収入	事業収入	措置費	219,015,700	220,515,672	△ 1,499,972
		介護保険（特定）	21,254,800	20,870,380	384,420
		介護保険（外部サービス）	109,228,800	47,805,467	61,423,333
		小 計	349,499,300	289,191,519	60,307,781
	事業外収入	補助金及び交付金（県）	4,756,000	4,637,000	119,000
		受託金（県、市町村）	1,148,640	870,660	277,980
		その他（寄付金等）	398,315	453,632	△ 55,317
小 計		6,302,955	5,961,292	341,663	
計		355,802,255	295,152,811	60,649,444	
支出	人件費	134,751,007	153,446,182	△ 18,695,175	
	管理運営費	80,594,458	24,217,355	56,377,103	
	事業費	76,946,743	77,489,274	△ 542,531	
	入所者負担軽減額	10,569,800	0	10,569,800	
	経理区分間繰入金支出	21,073,000	40,000,000	△ 18,927,000	
	計	323,935,008	295,152,811	28,782,197	
収 支 差 額		31,867,247	0		

※外部サービス利用分を含む。

6 労働条件等

確認項目		状況			備考
		正職員	非常勤職員	臨時職員	
雇用契約 ・ 労使協定	労働条件の書面による提示	就業規則、 辞令書等	就業規則、 労働条件通知書	就業規則、 労働条件通知書	
	就業規則の作成状況	有	有	有	
	労使協定の締結状況	有	有	有	
労働時間	所定労働時間	週40時間	日2時間 ～15時間15分	日3時間 ～8時間	
	時間管理の手法	出勤簿に時間を記入 (自己申告)	出勤簿に時間を記入 (自己申告)	出勤簿に時間を記入 (自己申告)	
	休暇、休日の状況	別紙のとおり	別紙のとおり	別紙のとおり	
給与	給与金額	207,505円	120,450円	54,305円	
	最低賃金との比較	適	適	適	
	支払い遅延等の有無	無	無	無	
安全衛生	一般健康診断の実施	有			
	産業医の選任	選任の要否：要	選任状況：選任あり		
	安全管理者の選任	選任の要否：無	選任状況：－		
	衛生管理者の選任	選任の要否：要	選任状況：選任あり		
	安全衛生推進者（衛生推進者）の選任	選任の要否：無	選任状況：－		

7 サービスの向上に向けた取組み

区分	取組み内容
介護保険	外部サービス利用型特定施設として、入所者と面談して意向に沿った居宅サービス計画を作成して、計画に基づいたサービスを訪問介護事業所・通所介護事業所・福祉用具貸与事業所等の介護サービス提供事業者と連携しながら、適切に介護保険サービスを提供した。
処遇計画 (自立支援計画)	入所者全員を対象に、本人の意向のもと健康で自立した生活が送れるように自立支援計画又は居宅サービス計画を作成した。半年～年1回ごとに入所者と面談を行い、個人の状況に合わせて変更しながら支援を実施した。
外部評価	福祉サービス第三者評価を受審しサービス向上に努めた。
ボランティア	カレント（フラダンスの会）、傾聴（話相手）、西部退職公務員連盟女性部（歌唱教室）、看護奉仕団（買い物介助）、地域婦人部（クラブ援助）の定期的な訪問や、長谷川芸能社、千代鶴の会、安来節保存会、ハンドトリートメントボランティア、入所者家族や知人の演芸訪問が随時あった。

8 入所者意見への対応

入所者意見 の把握方法	<ul style="list-style-type: none"> ・施設内に意見箱を設置 ・相談窓口の設置 ・世話人（各棟代表）の会、給食委員会、話し合いの会を月1回、月曜集会を週1回、棟の話し合いの会を開催 ・第三者委員を交えた苦情解決検討会の開催を年2回 ・入所者サービスアンケート、嗜好調査を年1回実施
----------------	---

入所者からの苦情・要望	対応状況
入所者が一人で病院を受診されたが、苑より連絡が入ってなかったため病院の受付看護師とトラブルとなる。興奮して怒り出され大変困っている。今後、この方の受診の際は付き添っていただきたい旨の連絡が入る。	入所者に対して、病院受診の連絡を入れていなかったことについて謝罪する。興奮されることなく、落ち着いて会話をさせていただき、納得していただく。病院へは、落ちついて受診できるよう対応する旨を伝えた。
食事（冷やし中華）について、「自分が水分制限、減塩が必要なのはわかりますが、タレがほどんどかかっていません。他のみなさんにはタレがかかっていました。あれでは、味も素っ気もなく、食欲がわかず食べられません。プロコリーやキャベツ等の湯がいたものも味がついてません。」と意見をいただく。	当該入所者は人工透析の方で、減塩・低カリウム食を提供している。苑では、それぞれの入所者のご病気に合わせて、食事をお出しするようにしていますし、個々の病気によっても違ってきます。苑として減塩食の方には、タレは半分にして食事を提供しています。この度の冷やし中華にも、他の方の半分ですがタレはかけて提供していただきました。お口に合わない場合は、その時に職員にお話しいただけたらと思います。管理栄養士が在中時には、塩分の少ないタレの提供など工夫して対応できるようにしていきますので、不満を溜めないようにお願いします。分かりましたとの返答を得る。

洗濯させてください。洗濯機を他の人が大勢使うならいいです。退屈です。	退院時ADLの機能低下があり、転倒リスクが高く外部サービスを利用となった。最近ADLの向上が見られるようになったので、今後は様子を見ながら洗濯機の使用法を含め本人と一緒に、自力でもできるように説明書き等を準備していく。また、プランで立案しているように、本人の興味ある活動や行事等に参加できるように働きかけを行っていく。
早朝（午前4時35分）、近所の方より、「お宅の施設に入っておられる方が暑いので窓を開けていて、テレビの音量が大きく、こちらまでよく聞こえて眠れない。場所は北側。」と電話を受ける。	ご本人は良く理解できる方なので、お話ししたら納得され、いつも分かるように室内にテレビをつけて良い時間帯の貼り紙をする。身元引受人である甥さんも気にされて、イヤホンを検討したいように話される。 また、月曜集会で皆さんにお話しし、夜間のテレビ等を付ける時間帯やボリュームに注意していただくよう周知した。 申出者は特定できないため、近所の方2件へ苑長が訪問し、事情をお話ししてお詫びする。「わざわざ来ていただいて恐縮です。」と言われるが、今後も何かあればお知らせくださいとお願いする。
地域の方より、「運動場横の畑あたりで新聞紙のような物を燃やしておられる。危ないので何とかしてください。」と電話が入る。	電話を受け、申出者へはすぐに対応しますと返答する。今までにこのようなことはなく、すぐに確認に向かうと、畑の角で入所者が焚火のように何かを燃やされていた。すぐ砂をかけ、近くの水道から水を持ってきて消火を行う。 本人は、いらなくなった新聞紙を燃やしているとのことであった。このようなことは、危険なことであり、今後いらなくなった新聞紙や雑誌はリサイクル等で回収することをお話し、理解していただく。月曜集会にて、本件についてお話し、入所者に周知した。

入所者からの積極的な評価	
<p>①職員の言葉遣い等が丁寧で良い。</p> <p>②前の施設と比べて、とても良くしてもらっている。</p> <p>③職員皆が良くしてくれる。</p> <p>④いろいろなことができて、してもらえて、ここは良い。</p> <p>⑤食事が季節に合わせてあり良い。</p> <p>⑥職員に気軽に話せる。</p>	

9 指定管理者による自己点検

【成果のあった取組み・積極的に取り組んだ事項】
<p>①地域での拠点施設としての取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・低所得者保護のため措置市町村と連携を取り、措置市町村のニーズに対してスムーズな受け入れを行った。 ・昨年に引き続き地域包括支援センターと連絡を密にして、各市町村の地域支援事業である介護予防生活管理指導短期宿泊事業や高齢者虐待避難居確保事業の受入れが増加し、延べ196名の入所者を受入れ、介護難民の救済や虐待からの保護に努めた。 <p>②介護予防の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・加齢に伴い運動機能が低下している入所者に対して、ストレッチや有酸素運動を取り入れたリハビリ教室の開催(毎回約20名参加)や個人毎に適した個別リハビリを実施して転倒骨折の防止や運動機能の低下防止、機能の向上に努め介護度の改善に努めた。 ・食の楽しみを引き出すために嗜好調査アンケートを実施して、身体状況も考慮しながら、入所者の嗜好に沿った食事を提供した。また、咀嚼や嚥下状態の機能低下をしている入所者に安全で美味しく召し上がっていただくため、「ソフト食」「なめらか食」の提供を継続した。 ・米子市主催の介護予防事業「ガイナミック予防トレーニング」に継続的に参加した。 ・入所者と共にリハビリ農園で季節の野菜を栽培し、収穫した野菜を調理クラブで調理して季節の旬を味わう生きがい支援を行った。 <p>③地域交流と地域活動への参加</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域交流として、皆生養護学校やひまわり分校の学校公開や学習発表会等に入所者と出掛け、生徒との交流を図った。 ・地域貢献の一環として入所者と共に米子市の一斉清掃やトリアスロンにボランティアとしてに参加した。 ・毎月地域に配布する尚寿苑だよりによって行事開催の案内を行い、誕生会には、家族や民生委員に参加していただき施設の広報につなげた。 <p>④環境改善の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の環境改善の取組みとして、鳥取県版環境管理システム(TEASⅡ種)を継続して取り組み、環境を意識した活動を行った。 ・節水の取組みとして、施設の水道蛇口等に節水コマを取り付け水道使用量の削減に取り組んだ。 ・昨年度に引き続き、地域の環境整備として、入所者とともに毎月1回苑周辺の美化活動に取組み地域貢献を果たした。 <p>⑤支援・介護サービスの質の向上のために福祉サービス第三者評価を毎年受審し、サービス向上と業務改善に取り組んだ。</p> <p>⑥余暇活動の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アクティビティの活動の充実として、ボランティア利用での外出は継続しつつ、さらに施設の生活相談員が入所者と小グループで地域イベントや喫茶等へ出掛けた。 <p>⑦地域福祉への貢献</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設機能の地域還元として、地域からの依頼により公民館に出掛けて行き健康出前講座を2回開催して、地域住民の介護予防に寄与した。 <p>⑧防災対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大規模災害の発生に備えて作成した事業継続計画(BCP)を職員に対して説明研修を行い、BCPの円滑な活用体制の構築を図るとともに、職員の防災意識向上に努めた。また、年2回の防災訓練とは別に、地震・津波対応の避難訓練を実施して、入所者、職員の意識向上に繋げた。

〔現在、苦慮している事項〕〔今後、改善・工夫したい事項・積極的に取り組みたい事項〕

- ・入所者の重度化に伴い、適切なケア提供を受けられるように家族や措置権者と相談し、特養又は老健へ施設移管の申込みをするが、待機者が多い現状と本人の所得状況や身元引受人がない方など様々な要件で、移管が難しい。
 - ・入院や治療方針など自己決定が困難な方で、親族のない方や、親族がありながらかわりを拒否される方の、医療機関との対応に苦慮している。
 - ・養護老人ホームの入所者が多様化してきている。精神疾患、認知症、知的障がいを含め重度要介護者の増加に伴い、従来の養護老人ホームのハード面では対応が難しくなっている。
- ①車いすや歩行器を利用する方が多くなってきており、廊下幅が狭いため車いすや歩行器同士の擦れ違いができず、入所者同士のトラブルにつながっている。
- ②エレベーターが狭く、ストレッチャーが入らない。階段も曲がり階段のため担架で入所者を運ぶのに苦慮している。
- ・高齢化・重度化により、医療的ケアが増大している。
 - ・受診の付添が必要な方が増え、入所者140名中1人で医療機関へ通院が可能な方が1割にも満たなくなっているため、職員の支援量が増大している。
 - ・人生の終末において、親族関係の希薄な方への死亡時の手続きや収骨等、本来の養護とは違う支援が増えている。
 - ・旧棟の空調設備は設置より20年以上経過しており、電源が入らないなど不安定な状況がある。部品もすでに製作されておらず在庫がない物も多い。そのため、故障時に早急な修繕ができない状況となっている。

10 施設所管課による業務点検

項 目	評 価	点 検 結 果
〔施設設備の維持管理・緊急時の対応等〕 <input type="checkbox"/> 施設設備の保守管理・修繕 <input type="checkbox"/> 施設の保安警備、清掃等 <input type="checkbox"/> 事故の防止措置、緊急時の対応	4	<ul style="list-style-type: none"> 施設設備の保守管理について、仕様書に基づき、業者と委託契約を締結して実施している。 警備員2名(非常勤)を雇用し、夜間、土日祝日の保安警備を適切に行っている。 清掃パート職員による廊下・トイレの清掃、年2回の業者による床面ワックス清掃の実施など、適切に清掃を実施している。 事故等緊急時の対応のためのマニュアルを整備し、迅速に対応している。また、適宜事故発生防止委員会を開催し、対策の検討を行っている。 年2回の火災を想定した防災訓練とは別に、地震想定避難訓練を実施し、緊急時に迅速に対応できるようにしている。 大規模災害時に備えて事業継続計画(BCP)を策定の上、職員に対して説明研修が行われており、円滑な対応が図られるよう体制づくりが行われている。
〔施設の利用の許可、利用料の徴収等〕 <input type="checkbox"/> 利用の許可 <input type="checkbox"/> 適正管理に必要な入所者への措置命令 <input type="checkbox"/> 利用料金の徴収、減免の実施	3	<ul style="list-style-type: none"> 措置入所について、市町村と連絡調整を行い、公平な利用が図られている。 措置入所に係る費用について、適切な徴収が行われている。
〔その他管理施設の管理に必要な業務〕 <input type="checkbox"/> 利用受付・案内 <input type="checkbox"/> 附属設備・備品の貸出し <input type="checkbox"/> 利用指導・操作	2	<ul style="list-style-type: none"> 受付・案内については、事務所職員を中心として丁寧な対応が行われている。 地域交流室を開放し、自治会や子供会等の活動の場として提供している。 県貸付物品について十分な管理がなされておらず、亡失の事実が確認された。
〔入所者サービス〕 <input type="checkbox"/> 開館時間、休館日、利用料金等 <input type="checkbox"/> 入所者へのサービス提供・向上策 <input type="checkbox"/> 施設の利用促進 <input type="checkbox"/> 個人情報保護、情報公開 <input type="checkbox"/> 入所者意見の把握・対応	4	<ul style="list-style-type: none"> 個人ごとに個別リハビリを実施するなど、転倒骨折の防止、運動機能の低下防止、機能の向上等に取り組んでいる。 入所者へ嗜好調査アンケートを年1回実施し、身体状況も考慮しながら嗜好を踏まえた食事を提供するなど、サービスの向上に努めている。 地域の行事に参加するなど、積極的な地域交流が図られている。 施設内への意見箱の設置、毎月の入所者・職員による話し合いの会等の開催などにより、入所者や来苑者からの意見を把握している。 第三者委員2名を交えた苦情解決検討委員会を年2回開催し、苦情の解決策を検討の上、施設内に掲示して公表している。
〔収入支出の状況〕	3	<ul style="list-style-type: none"> 収入、稼働率等について、毎月運営会議で分析を行い、経営改善を行っている。 TEASⅡ種の更新認証を受け、節電・節水に取り組み、経費の縮減に努めている。 法人による内部経理監査を受審し、収支の改善を図っており、適正に執行されている。
〔職員の配置〕	3	<ul style="list-style-type: none"> 委託業務仕様書に定める配置人員を満たしており、管理運営業務に必要な体制が確保されている。 年度当初に苑長が全職員の意向確認を行い、個人ごとの目標を設定の上、年間研修計画を作成し、計画的に職員の育成・資質向上が図られている。
〔会計事務の状況〕 <input type="checkbox"/> 不適正事案や事故等の有無 <input type="checkbox"/> 業務報告書(月次)における内部検査結果 <input type="checkbox"/> 利用料金等に係る適正な会計事務 (利用券、利用券管理簿の管理など) <input type="checkbox"/> 必要な規程類の整備 (会計規程、協定書等で整備が定められている規程など)	3	<ul style="list-style-type: none"> 協定書等で定める規程が整備されており、適正に会計事務が行われている。
〔関係法令の遵守状況〕 <input type="checkbox"/> 関係法令に係る行政指導等の有無等 <ul style="list-style-type: none"> 労働関係法令 (労働基準、労働安全、障がい者雇用等) 環境関連法令 (大気、水質、振動、廃棄物等) その他の法令 <input type="checkbox"/> 県内発注(鳥取県産業振興条例)	2	<ul style="list-style-type: none"> 米子労働基準監督署から労働時間の管理等に対する指導を受けているが、改善が図られている。 施設設備の保守管理業務の委託等県内事業者への発注に取り組んでいる。
〔県の施策への協力〕 <input type="checkbox"/> 障がい者就労施設への発注	3	<ul style="list-style-type: none"> 障がい者就労施設から物品の調達に取り組んでいる。
総 括	3	<ul style="list-style-type: none"> 労働関係等一部不適切な事項が認められたが、速やかに改善に取り組んでいる。 事業継続計画(BCP)の策定と円滑な対応に向けた体制づくり、積極的な地域交流等他の模範となる取組みが行われており、評価できる。

《評価指標》5：協定書の内容について高レベルで実施されており、また、計画・目標を上回る実績があり、優れた管理運営がなされている。

- 4：協定書の内容以上の適切な管理が行われており、計画・目標を上回る実績があった。
- 3：おおむね協定書の内容どおり適切な管理が行われており、計画・目標に近い実績を達成している。
- 2：協定書の内容に対して不適切な事項が認められ、また、計画・目標を達成していない。
- 1：協定書の内容に対して重大な違反事項が認められる、指摘済みの不適切事項が放置されている、計画・目標、前年度実績を大きく下回っているなど、大いに改善を要する。

※総括欄は、各項目の平均の小数点以下第2位を四捨五入した数値を基本に、総合的に評価する。

(別紙)

休暇、休日の状況

区 分		正職員	非常勤職員	臨時職員
休日		土曜日、日曜日、祝日、年末年始又は週当たり2日	週当たり2日～3日	土曜日、日曜日又は週当たり2日～4日
休暇	年次有給休暇	0日～20日（最大40日）	1日～20日	1日～10日
	その他の休暇	有給	特別休暇、病気休暇	
		無休	介護休暇、海外随伴休暇（補助職員を除く。）、育児休業	生理休暇、産前・産後休暇、母性健康管理のための休暇、子の看護休暇、短期介護休暇、介護休暇、育児休業