

指定管理業務点検・評価シート（平成27年度業務）

平成28年8月2日

施設名	県立皆生尚寿苑	所在地	米子市新開1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"> ・施設整備の保全 ・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）：34人、非常勤職員：6人 臨時職員：10人〔計50人〕
管理体制	<p>【体制図等】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設長（常勤1） <ul style="list-style-type: none"> — 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10）、介助員（常勤8）、介護・清掃パート、研修（臨時5） — 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）調理補助員（常勤1）調理補助（非常勤1）調理パート（臨時4） — 警備員（非常勤2）

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
	27年度		140	21	21
26年度		139	27	26	140

（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		27年度	26年度	増減	
収入	事業収入	措置費	222,614,739	219,015,700	3,599,039
		介護保険（特定）	21,320,930	21,254,800	66,130
		介護保険（外部サービス）	99,582,200	109,228,800	△ 9,646,600
		小計	343,517,869	349,499,300	△ 5,981,431
	事業外収入	補助金及び交付金（県）	4,765,000	4,756,000	9,000
		受託金（県、市町村）	2,070,130	1,148,640	921,490
		その他（寄付金等）	1,902,329	398,315	1,504,014
	小計		8,737,459	6,302,955	2,434,504
	計		352,255,328	355,802,255	△ 3,546,927
	支出	人件費	133,007,696	134,751,007	△ 1,743,311
管理運営費		73,767,906	80,594,458	△ 6,826,552	
事業費		74,617,997	76,946,743	△ 2,328,746	
利用者負担軽減額		10,634,050	10,569,800	64,250	
支払利息		51,756		51,756	
固定資産取得支出		630,804		630,804	
拠点区分間繰入金支出		37,385,000	21,073,000	16,312,000	
計		330,095,209	323,935,008	6,160,201	
収支差額		22,160,119	31,867,247		

※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	就業規則 労働条件通知書	就業規則 労働条件通知書	※書面の名称を記入
	就業規則の作成状況	有	有	有	※常時10人以上の労働者を雇用する場合は作成、届出が必要
	労使協定の締結状況	有	有	有	※労働基準監督署長への届出が必要な協定の有無
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	※幅がある場合は上限、下限を記入
	時間管理の手法	タイムカード	タイムカード	タイムカード	※タイムカード、ICカード、自己申告、使用者の現認などの別を記入
	休暇、休日の状況	休暇：就業規則による 休日：勤務表で指定する日	休暇：就業規則による 休日：勤務表で指定する日	休暇：就業規則による 休日：勤務表で指定する日	※幅がある場合は上限、下限を記入
給与	給与金額	194,621円	99,133円	59,755円	※平均月額を記入
	最低賃金との比較	適	適	適	※適否を記入
	支払い遅延等の有無	無	無	無	※有無を記入
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：あり		※規模の要件あり
	安全管理者の選任	選任の要否：無	選任状況：－		※業種・規模の要件あり
	衛生管理者の選任	選任の要否：要	選任状況：あり		※規模の要件あり
	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：－		※業種・規模の要件あり

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、利用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)	利用者全員を対象に、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回ごとに利用者と面談を行い、個人の状況に合わせ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）、退職公務員連盟女性部（歌唱教室）、祥扇会、看護奉仕団（買い物介助）、地域婦人部（クラブ援助）、ハンドトリートメントボランティアの定期的な訪問や、長谷川芸能社、千代鶴の会、安来節保存会、の演芸訪問が随時あった。

8 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	<ul style="list-style-type: none"> ・施設内に意見箱の設置 ・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3者委員を交えた苦情解決検討会の開催を年2回 ・利用者サービスアンケート、嗜好調査を年1回実施
------------	---

利用者からの苦情・要望	対応状況
<p>(カリウム制限食・減塩食対応者の方より) 「夕食のネギトロのとろろ芋がなかった。カリウムをどれだけ少なくすればいいのか。」訴えられる。また翌日は「夕食に魚が出たが、煮汁をかけてなかった。いったいどうなっているのか。」と立腹して訴えられる。</p>	<p>申立者は、透析処置の方でカリウム、塩分の制限がある。今回のとろろ芋は特にカリウムの多い食品のため提供しなかった。 減塩については、魚の煮汁はスプーン1杯なら良いとのことで、きちんと提供していたが、本人には不足だったようである。そこで、申立者と話し合いを行い、主治医にも相談し普通食を提供することとなった。 しかし、本人の希望により普段の食事に汁物はつけないこと、麺類は今まで通り代替食対応とすることを確認した。</p>
<p>申出者とA様が散歩をしていると、職員が来てA様の手を握った。 「職員は、どのようなつもりで手を握るような行為をしたのか。そのような介護職員は辞めさせて欲しい。」と申し出があった。</p>	<p>該当職員から事実確認を行ったところ、二人に声を掛けたらA様が手を出してきたので手をつないだとのこと。 申出者と話し合いを行い、 ①不快な思いをさせたことに対してお詫びする。 ②今後は、誤解をされるような言葉かけや対応はしないように職員に注意する。 ③職員は、悪気はなかったので辞めさせることができない。 以上を伝えて理解を求め、申出者は納得された。</p>
<p>入所者の身元引受人が変更になっていたが、変更前の身元引受人(申出者)に看護師が入院についての連絡をしてしまった。申出者より「身元引受人を変更したのに私が(手続等)しなければいけないのでしょうか。」と電話が入った。</p>	<p>申出者に連絡をしてしまったことを謝罪した。 周知不足が原因のため、各部署の入所者フェイスシート様式を変更し身元引受人の情報が共有できるようにした。</p>
<p>近隣の店の方が来苑され、利用者の方が支払時にもたつかれ、他のお客を待たせることがあったりするので、買い物には職員の付添をお願いしたい。</p>	<p>このことについて謝罪し、今後は、必ず職員が付き添いを行うことを伝え、もし、職員の付添なく来店した場合には、苑に連絡していただくようお願いした。</p>
<p>亡くなられた入居者の日用品等(遺品)の処分の依頼を受けていたので、見積を取る予定でいたが、職員間の連携不足で身元引受人の最終確認を取らずに処分してしまった。 処分した旨を報告したら、身元引受人が「市長からもらった100歳の記念品(賞状)はありますか」と言われたが処分しており苑の対応について残念だと言われた。</p>	<p>苑長が謝罪し廃棄までに至った下記の経緯を説明した。 (まとめられた遺品の処分を廃棄処理業者に見積依頼したが、職員間連携不足で他の退所者の廃棄処分に来苑した業者にそのまま遺品を引き渡してしまった。) 職員へは、思い出の品の大切さを再度説明し職員間の連携の重要性を周知した。</p>
<p>夕食時、焼き魚のつき合わせのもみじおろしに醤油が欲しいと言ったところ職員が「もみじおろしに味がついています。」と回答し醤油を出してもらえなかった。</p>	<p>このケースは、テーブルに醤油を置き全員に醤油が提供できるようにしなければならなかった。申出者には謝罪し、職員朝礼時に配膳等を再確認した。</p>
<p>(入居者家族より) 年金を苑で預かっている通帳に振り込むようお願いしたが、まだなのか。 (家族が持っている通帳に振り込まれていたため)</p>	<p>振込を依頼された職員から預り金を管理する職員に対しメモによる伝達をしたが、うまく伝わっていなかったことが原因で手続きを怠っていた。申出者には、不手際のあったことを謝罪する。このようなことがないように記録や情報共有の徹底に努めていく。年金振込については、家族と本人に考えの相違があるため現在調整している。</p>
<p>苑の北側に隣接する住民より「利用者がベランダ(居室掃出し窓付近)で尿瓶の尿を捨てている。すぐに来てほしい。」電話がある。(住民は、苑内を見ていた。)</p>	<p>確認に行くと尿を捨てた跡が、コンクリートに残っていた。フェンス向こうに電話した住民の方がいたので、不愉快な思いをさせたことを謝罪した。 利用者については、トイレに近い居室に変更し尿瓶を中止した。</p>

利用者からの積極的な評価
①職員の対応が良く気持ちよく生活が出来ている。 ②温泉でゆっくり入浴し満足しています。 ③行事やクラブ、余暇活動があり喜んでいる。 ④みなさん優しい人で話をよく聞いてくれる。 ⑤食事が美味しい。 ⑥職員に気軽に話せる。 ⑦温かい雰囲気です。

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〕
①地域での自立支援を支える拠点施設と地域社会への貢献 各市町村、保健医療機関及び地域包括支援センター等の関係機関との密接な連携に努め、高齢精神障がい者の退院後や触法高齢者の受け入れ、様々な虐待からの保護など、地域社会のセーフティーネットの役割を果たした。 ・短期入所において、365日受け入れ態勢を確立し、措置施設としての役割を果たしていくため各市町村の緊急依頼を積極的に受け入れ利用者が増加した。（平成26年度延196人、平成27年度延340人） ②介護予防の取組み ・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ている。 ・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、利用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利用者に安全で美味しく召し上がっていただくため、個々の状況に合った食事形態の提供を継続した。 ・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。 ・入所者と共に関わり農園等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。 ③地域交流と地域活動への参加 ・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利用者と共に米子市の一斉清掃やトライアスロンにボランティアとしてに参加した。 ④環境改善の取組み ・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）を継続して取組み、環境を意識した活動を行っている。 ・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でいる。 ・昨年度に引き続き、地域の環境整備として、利用者とともに毎月1回苑周辺の美化活動に取組み地域貢献を果たしている。 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でいる。 ⑥余暇活動の充実及び社会資源の活用 ・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ている。 ・公民館主催の講座（ふれあい学級、各種調理実習、手芸講習会）への参加をするとともに、公民館祭への参加や定期的に買物喫茶外出を行い社会参加を促した。 ⑦防災対策 ・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、利用者、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〕
・利用者の重度化に伴い、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が増加しており各分野の専門的知識が必要となっている。また、利用者間のトラブルや施設生活の不満が多く、生活相談・支援業務が増大している。 ・高齢化・重度化により、医療的ケアが増大している。また施設での看取りが増加傾向にあり看取り体制の構築が必要となってきた。 ・医療機関へ通院が可能な方が少なくなってきた。職員の付添が必要で支援量が増えてきている。 ・静養室横のトイレの室内が狭く、介助者が入り介護することが難しい。介助者が入るスペースを確保し安全バー等を設置し重度者でも対応できるトイレへ改善したい。 ・重度化（要介護者）に対応でき、安心して生活できる施設として今後も積極的に施設整備を行うとともに、最良な運営体制（職員配置等）の構築を図る。 ・利用者へのきめ細やかなサービスの提供並びに重度化する利用者への支援を厚くするため、外部サービス利用型特定施設から一般型へ転換も視野に入れていきたい。

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〕 ○施設設備の保守管理・修繕 ○施設の保安警備、清掃等 ○事故の防止措置、緊急時の対応	4	・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〕 ○利用の許可 ○適正管理に必要な入所者への措置命令 ○利用料金の徴収、減免の実施	3	・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〕 ○利用受付・案内 ○附属設備・備品の貸出し ○利用指導・操作	3	・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。 ・備品台帳を整備し、適切に管理を行っている。
〔入所者サービス〕 ○開館時間、休館日、利用料金等 ○入所者へのサービス提供・向上策 ○施設の利用促進 ○個人情報保護、情報公開 ○入所者意見の把握・対応	3	・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	・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	・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〕 ○不適正事案や事故等の有無 ○業務報告書(月次)における内部検査結果 ○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) ○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	・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〕 ○関係法令に係る行政指導等の有無等 ・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 ○県内発注(鳥取県産業振興条例)	3	・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〕 ○障がい者就労施設への発注	3	・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	・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り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。