

# 指定管理業務点検・評価シート（平成28年度業務）

平成29年7月13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"> <li>・施設整備の保全</li> <li>・入所者の養護に関すること</li> </ul>
---------	---

## 3 施設の管理体制

管理体制	<p style="text-align: center;">正職員（常勤職員）：33人、非常勤職員：5人 臨時職員：10人〔計48人〕</p> <p>【体制図等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設長（常勤1）             <ul style="list-style-type: none"> <li>事務担当（常勤2）、事務パート（臨時1）</li> <li>生活相談員（常勤5）</li> <li>支援員（常勤11）、介助員（常勤7）、介護・清掃パート、研修（臨時5）</li> <li>医師（非常勤2）、産業医（非常勤1）、看護師（常勤3）、</li> <li>栄養士（常勤1）、調理士（常勤3）調理補助員（常勤1）調理パート（臨時4）</li> <li>警備員（非常勤2）</li> </ul> </li> </ul>
------	--

## 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
	28年度		140	16	17
27年度		140	21	21	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		28年度	27年度	増 減	
収入	事業収入	措置費	221,933,228	222,614,739	△ 681,511
		介護保険（特定）	28,672,590	21,320,930	7,351,660
		介護保険（外部サービス）	90,874,890	99,582,200	△ 8,707,310
		小 計	341,480,708	343,517,869	△ 2,037,161
	事業外収入	補助金及び交付金（県）	0	4,765,000	△ 4,765,000
		受託金（県、市町村）	3,159,145	2,070,130	1,089,015
		その他（寄付金等）	337,103	1,902,329	△ 1,565,226
	小 計	3,496,248	8,737,459	△ 5,241,211	
	計	344,976,956	352,255,328	△ 7,278,372	
	支出	人件費	132,611,305	133,007,696	△ 396,391
管理運営費		71,849,676	73,767,906	△ 1,918,230	
事業費		74,207,188	74,617,997	△ 410,809	
利用者負担軽減額		10,236,634	10,634,050	△ 397,416	
支払利息		40,448	51,756	△ 11,308	
固定資産取得支出		0	630,804	△ 630,804	
ファイナンスリース債務の返済支出		542,832	0	542,832	
拠点区分間繰入金支出		56,000,000	37,385,000	18,615,000	
計		345,488,083	330,095,209	15,392,874	
収 支 差 額		-511,127	22,160,119		

※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	204,852円	95,500円	61,200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、利用者と面接やサービス担当者会議、面談を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）、看護奉仕団（買い物介助）、ハンドトリートメント、料理クラブ、喫茶ボランティアの定期的な訪問や、厚生事業団OBによる運動会、秋祭りなど苑行事への参加、長谷川芸能社、千代鶴の会、安来節保存会、祥扇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"> <li>・施設内に意見箱の設置</li> <li>・相談窓口の設置</li> <li>・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</li> <li>・第3者委員を交えた苦情解決検討会の開催を年2回</li> <li>・利用者サービスアンケート、嗜好調査を年1回実施</li> </ul>
------------	---

利用者からの苦情・要望	対応状況
寒いので暖房を入れて欲しい。	一定の基準を設けて暖房を入れており、当日は施設内の温度は20度近くあったため、暖房を入れる基準ではなく、重ね着等に対応いただくよう説明した。
<ul style="list-style-type: none"> <li>・食堂の窓が汚いので綺麗にしてほしい。</li> <li>・中庭（食堂横）の作業をすると土ほこりが立つので食事窓を開けないでほしい。</li> <li>・中庭の作業は食事時間を除いてほしい。</li> <li>・職員は食事前にテーブルを拭いてほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食堂の網戸や窓ガラス、サッシ溝等を掃除した。</li> <li>・窓の開閉は、配膳から食事終了までは大きく開けず、風が少し通る程度にした。</li> <li>・中庭の作業（花の水やりや草取り等）は、作業をする入所者に配膳から食事終了までは作業を控えていただくようお願いし、了解を得た。</li> <li>・食事前のテーブル拭きは、検討したが時間的に難しいため、これまでどおり食後にテーブルを拭くことを申請者へ伝えた。</li> </ul> <p>上記対応を行い、すべて納得された。</p>
(身元引受人より) 昨日面会に来ると電話し、本日面会に来たがデイサービスセンターに行っており苑にいなかった。今までの利用日と変更になったのか。	職員の連携不足により、ご迷惑をおかけしたことをお詫びした。職員の周知不足が原因であるため、朝の引き継ぎ時の伝達の徹底と貼り紙等による周知を合わせて行い、職員が情報共有できるようにした。また、デイサービス利用日を変更する場合は、事前に連絡をし、行き違いがないようにする。
(入所者より) 部屋替えでベッドを居室に運び込む時にすごく大きな音がしていた。隣にも人が入っているの部屋替えを始める時には、ひと声かけてほしい。	配慮が足りなかったことをお詫びした。今後は、部屋替え等大きな音が発生することが見込まれる作業を行う時には隣接者へ説明を行い、了解後に作業を行うこととした。
入浴中「右腕が痛いので髪を洗ってほしい」と言ったら、職員に「自分でしないと寝たきりになってしまう。寝たきりになると、ここ（皆生尚寿苑）を出て行かなければならない」と言われたと、立腹され訴えられる。	該当職員に確認したところ、「右腕が痛い」という言葉が聞こえなかったため、普段ご自身で洗髪されていることもあり、機能低下防止のため、ご自身でしていただきたいとの趣旨で発言したとのことであった。申出者には、自分で出来る部分は頑張ってもらいたいことを説明し、そのことがうまく伝わらなかったことに対してお詫びした。今後は、自立支援について十分説明し、理解していただくよう努めるとともに、発言（表現）については、十分気をつける。
「ご飯が柔らかすぎて食べられない。シチューも糖尿病だから食べられない。」と利用者から申し出があった。	すぐに食堂に行き栄養士が確認した。普段と同じ程度の柔らかさであったが、申出者には新米を炊いたため柔らかくなったと説明し、理解していただいた。また、シチューカロリー計算がしてあるので食べても問題ないことを説明した。
(家族より) 「預り金出納状況報告をもらったが、8月から施設負担金が3倍にあがっている。何で知っているのに教えてくれなかったのか。知っていれば次の施設を探すことが出来た。」と電話を受ける。	施設負担金が増額になる見込みであることはお伝えしていたが、金額が決定した時に説明や報告をしていなかったことについてお詫びした。今後は、大幅に負担金が増額する場合には説明や報告をすることとした。
朝食時、利用者よりポットのお湯がぬるいと申し出があった。	お茶がぬるかったことについてお詫びし、すべてのポットのお茶を入れ替えた。原因としては、職員が給油器のお湯の温度が上がっていないのにお湯を入れてしまったため、今後は給油器の温度を確認し決められた時間にお茶を用意するよう職員に周知を図った。
事前に選択食の聞き取りをするため職員が利用者のところへ行ったところ、「前回、鰻丼と親子丼の選択食の時、事前に鰻丼と言ったのに親子丼にかえられてしまった。」と言われた。	事前に聞き取っていたが、職員の伝達不足で聞き取り表に鰻丼と記入されていなかった。聞き取りした職員が、鰻丼であることを聞き取り表に記入し忘れてしまい、希望をとりまとめする職員は、普段から選択食の聞き取りの際「どちらでもよい」と言われることが多いため、今回も同様に「どちらでもよい」と思い込み、数が足りなくなることを心配して数がたくさん出る鰻丼ではなく、少ない親子丼を聞き取り表に記入してしまった。選択食の希望が変更されたことをお詫びし、今後は事前に聞くのではなく、当日、食堂で直接きことを説明し、了解された。

利用者からの積極的な評価

- ① マナーがとても良い。挨拶をすると必ず挨拶が返ってくる。
- ② 苑内で行う料理クラブが楽しい。外出する時は快くしてもらえらる。
- ③ 施設内はどこも清潔が保たれているので綺麗である。
- ④ 職員は、優しい人が多いから健康についても相談しやすい。
- ⑤ 利用者の面倒をよく見てくれる。
- ⑥ 頼んだことは大抵してくれるし、要望もかなえて下さるので嬉しい。
- ⑦ 建物は古いけど直してありいいと思う。
- ⑧ 温泉に入浴で来てよい。

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の受け入れ、様々な虐待からの保護などを行い、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、24時間365日受け入れ態勢を確立し、各市町村の緊急依頼を積極的に受け入れ措置施設としての役割を果たした。（平成26年度延196人、平成27年度延340人、平成28年度541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。
  - ・ 摂食 嚥下機能の維持、向上につながるよう嚥下体操を訓練体操時（平日）に実施した。また個々の身体・健康状態、嚥下機能状態、嗜好等に応じて食形態の配慮、嗜好を尊重し代替食を提供した。
  - ・ 入所者と共にリハビリ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。
  - ・ 寺子屋（脳トレ）月2回開催、レクリエーションリハで脳や生活の活性化にも努めている。
  - ・ 歯科衛生士による入居者全員の歯科検診と口腔衛生の講和をシリーズで取組んだ。
- 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。
  - ・ 入所者の社会活動の一環として、毎月の苑外清掃活動や海岸清掃、イベント（皆生トライアストン）へのボランティア参加ができるように支援を行なった。
- 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（TEAS II種）を継続して取組み、環境を意識した活動を行っている。
  - ・ 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、水害（河川氾濫）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。
- ・ 施設での看取りが増加傾向（平成28年度5名）にあり看取り体制の構築を図っているところだが職員配置が特養などと比較し薄く職員への負担は増加している。
- ・ 精神疾患者の入所増加が顕著で専門的知識を身に付けたいという支援が求められている。精神福祉士による苑内研修を企画している。
- ・ 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。
- ・ 排泄介助者が増加しているが、静養室横のトイレの室内が狭く、介助員が入り介護することが難しい。介助員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。
- ・ 虐待防止等、人権擁護に関する研修を実施し、また虐待の発見や自らを振り返るため虐待防止チェックシートによる調査を実施することにより、利用者等の人権の尊重、職員の資質の向上を図りたい。
- ・ 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、河川氾濫の訓練1回を実施し、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	4	・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。 ・TEAS II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	・不適切事案や事故等は無し ・毎月内部検査を行い、業務報告書にて報告をしている。 ・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	・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	・事故等緊急時のマニュアル策定や防災訓練など緊急時の対応が図られる体制づくりをしていること、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。