

指定管理者評価表

1 基本情報

(1) 公の施設の名称	
堺市立八田荘老人ホーム	
(2) 施設の設置目的	
おおむね65歳以上で、環境上の理由及び経済的理由により居宅において養護を受けることが困難な者を入所させ、養護するとともに、その者が自立した日常生活を営み、社会的活動に参加するために必要な指導及び訓練その他の援助を行うための施設として設置。	
(3) 所管部局	
健康福祉局 長寿社会部 長寿支援課	
(4) 指定管理者名	
社会福祉法人南の風	
(5) 指定期間	
平成29年4月1日から令和3年3月31日まで（4年間）	
(6) 主な事業	
①入所者への介護予防の取組 ②各種給付金の給付（被覆・日用品の支給、慰安行事の実施等） ③事務手続き等の支援 ④高齢者緊急一時入所事業	
(7) 有料施設の有無	
無	
(8) 公募・非公募の別	
公募	
(9) 主な利用者	(10) 市内における受益対象者数
概ね65歳以上で、環境上、経済上の理由で居宅での生活が困難な者	不特定多数 (入所定員120人)
(11) 近隣の類似施設名及び当該施設の評価に用いられている指標	
養護老人ホーム 福生園	

2 管理運営状況

(1) 特筆すべき事項(地域貢献等の実績、取組、成果等)

「地域に開かれた施設」を重要な役割の一つとして捉え、施設行事への地域住民の招待やボランティアコーディネーターによる地域のボランティアの積極的な受け入れなどを行うとともに、地域の実施する清掃活動への入所者の参加の促進にも取り組むなど、入所者が地域の方と関わる機会を通じて入所者の社会参加の支援に繋げている。

(2) 利用者サービス

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
指定管理者名	社会福祉法人 南の風	社会福祉法人 南の風	社会福祉法人 南の風	社会福祉法人 南の風	社会福祉法人 南の風
ア 利用者数 (人)	113	114	113	105	
利用者数の算出方法	年間平均入所者数 (=入所者延べ人数/年間日数)				
市による状況分析	多少の増減があるものの安定して推移している。				

イ 稼働率 (%)	94	95	94	88	
稼働率の算出方法	年間平均利用者数/定員 (120名)				
市による状況分析	多少の増減があるものの安定して推移している。				

ウ 利用者満足度 (%)	—	62	63	65	
利用者満足度の測定方法	R2年2月実施のアンケート調査(94人回答、満足・やや満足・普通・やや不満・不満の5項目)において職員の対応について「満足」及び「やや満足」と回答した割合。				
市による状況分析	上記満足度は中央値である「普通」を除いた数値であること、また「(2)利用者サービスの向上への取組」の評価指標にも設定している「不満」である人の割合が低いことに鑑みると、一定の満足度を得ていると考えられる。				

(3) 管理体制等

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
ア 職員数(人) ※各年度4月現在	32	30	33	34	30
イ 職員研修(回) ※令和2年度は予定回数	16	18	16	16	12
ウ 要望、苦情等(件)	0	0	0	0	—
エ 事件、事故等(件)	26	23	20	23	—

市による状況分析	事件、事故件数については、施設による予防の取組も重要であるが、入所者の身体的状況等によるところも大きい。				
----------	--	--	--	--	--

(4) 収支状況(単位:円)

■ 指定管理業務

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度(予算)
ア 収入	指定管理料	220,501,000	220,500,000	220,899,000	221,611,500	224,569,000
	利用料金	0	0	0	0	0
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	1,659,164	1,327,323	1,350,343	676,657	2,084,000
合 計		222,160,164	221,827,323	222,249,343	222,288,157	226,653,000
イ 支出	人件費	95,032,043	96,682,105	99,391,092	99,808,977	100,206,000
	委託料 ()内は総支出額 に占める委託料の割合	61,519,211 (29.2%)	61,180,379 (28.4%)	61,801,146 (28.7%)	60,655,691 (28.0%)	63,860,000 (28.2%)
	修繕費	767,876	717,249	1,224,617	2,435,904	2,444,000
	光熱水費	35,792,567	38,656,891	35,509,697	36,472,381	40,044,000
	その他経費	17,771,024	18,288,721	17,606,330	17,540,325	19,833,000
合 計		210,882,721	215,525,345	215,532,882	216,913,278	226,387,000
利用者一人当たりの支出額		1,866,219	1,890,573	1,914,146	2,075,725	—
ウ 収支差額		11,277,443	6,301,978	6,716,461	5,374,879	266,000

エ 市への納付金の額	—	—	—	—	—
オ 徴収委託の場合 の徴収額	—	—	—	—	—

市による状況分析	予算の範囲内で適正に管理されており、安定した収支状況を維持することができている。また、修繕費については施設内の機械等の老朽化により増加しており、今後も増加していくと思われる。
----------	---

■ 自主事業 (無)

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度(予算)
ア 収入		1,360	0	0	0	0
イ 支出		736	0	0	0	0
ウ 収支差額		624	0	0	0	0
エ 市への納付金の額		0	0	0	0	0
オ 事業数(回)		—	—	0	0	
カ 参加者数(人)		—	—	0	0	
主な自主事業	なし					

市による状況分析	H28年度はわくわく趣味講座等多数の自主事業を実施。なお、これらの自主事業については、H29年度からは指定管理業務に移行して実施している。
----------	---

3 目標管理、評価等

(1)適正な管理運営の確保

目標管理	評価の指標	介護予防への取組	(設定理由)	入所者の加齢により身体能力や認知機能の低下が進んでおり、入所者のホームでの自立した生活の支援が必要なため。																																																		
	目標	<ul style="list-style-type: none"> 介護予防を目的とした集団指導教室の開催 市の目標 年間50回以上 (概ね週1回) 法人の目標 年間100回 (概ね週2回) 介護予防についての研修を受けた職員の割合 100% 	(設定理由)	介護予防への取組の充実を図ることが、急激な能力低下を防ぎ、入所者の日常生活の自立支援に繋がるため。																																																		
	実績	<ul style="list-style-type: none"> 介護予防を目的とした集団指導教室の開催 年間856回 介護予防についての研修を受けた職員の割合 100% 	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析	入所者向けの教室を積極的に実施するとともに、職員に対しても研修を行うなど、入所者における介護予防の重要性を認識し、取組の充実が図られている。また、入所者の要介護状況も一定の改善がみられる。																																																		
		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">入所者要介護状況</th> </tr> <tr> <th></th> <th>H29</th> <th>H30</th> <th colspan="2">R1</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>自立</td> <td>27%</td> <td>24%</td> <td colspan="2">35%</td> </tr> <tr> <td>要支援 1</td> <td>16%</td> <td>17%</td> <td colspan="2">11%</td> </tr> <tr> <td>要支援 2</td> <td>14%</td> <td>14%</td> <td colspan="2">10%</td> </tr> <tr> <td>要介護 1</td> <td>23%</td> <td>21%</td> <td colspan="2">23%</td> </tr> <tr> <td>要介護 2</td> <td>13%</td> <td>16%</td> <td colspan="2">18%</td> </tr> <tr> <td>要介護 3</td> <td>5%</td> <td>7%</td> <td colspan="2">3%</td> </tr> <tr> <td>要介護 4</td> <td>2%</td> <td>1%</td> <td colspan="2">0%</td> </tr> <tr> <td>要介護 5</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td colspan="2">0%</td> </tr> </tbody> </table>			入所者要介護状況						H29	H30	R1		自立	27%	24%	35%		要支援 1	16%	17%	11%		要支援 2	14%	14%	10%		要介護 1	23%	21%	23%		要介護 2	13%	16%	18%		要介護 3	5%	7%	3%		要介護 4	2%	1%	0%		要介護 5	0%	0%	0%	
入所者要介護状況																																																						
	H29	H30	R1																																																			
自立	27%	24%	35%																																																			
要支援 1	16%	17%	11%																																																			
要支援 2	14%	14%	10%																																																			
要介護 1	23%	21%	23%																																																			
要介護 2	13%	16%	18%																																																			
要介護 3	5%	7%	3%																																																			
要介護 4	2%	1%	0%																																																			
要介護 5	0%	0%	0%																																																			

平等利用、維持管理、人員配置、事故対応、安全・緊急時対策等に関する特記事項	入所者の加齢に伴い、要介護状態の方が増えていることから、国基準以上の生活支援員を配置し、職員の体制充実に努めている。施設の修繕については、昨年度よりも増えており、今後も大規模な修繕は増加傾向にあると思われる。
---------------------------------------	--

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	意見箱による意見聴取の他に、年2回、生活全般のアンケート調査を実施し、この結果をもとに改善可能なものは改善し、入所者の意見をできるだけ管理運営に反映させている。また、入所者からの苦情等については、ここ数年0件となっている。
-----------------------	---

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価	
	評価	A	A	
具体的な理由	自立生活を継続させるため介護予防・認知症予防の活動に重点を置き、運営を行った。その結果、市及び法人が目標としている介護予防の活動回数を上回る結果を残す事が出来た。	介護予防への取組について、目標として掲げた集団指導教室の開催に加え、隙間時間を活用して嚙下体操も年間723回実施していることから、介護予防の重要性を認識し、積極的に取組の充実が図られており、評価に値する。		
対応策等	<p>養護老人ホームは自立施設であり、介護度の上昇により施設内での生活が難しくなり、介護保険適用の施設への転所が必要となるため、自立した生活を継続できるように、今後も継続して様々な介護予防及び認知症予防の取組を実施する。</p> <p>また、生活においては、本人の体の状況に応じた在宅介護サービスの提供が必要となるため、状況を細やかに観察し、在宅のケアマネージャにつなげる取組を進める。</p>	今後も、介護予防及び認知症予防に関して、積極的な取組を進められたい。また、入所者の加齢に伴い、更なる身体機能や認知機能の低下が進んでいくものと考えられるため、入所者の状況を的確に把握し、随時、処遇計画の見直しを行うとともに事故の未然防止に努められたい。		

評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組を行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組を行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの

(2)利用者サービスの向上への取組

目標管理	評価の指標	入所者の満足度	(設定理由) 入所者への処遇サービスの向上を図りながら、一定の入所者数を確保する必要があるため。
	目標	・職員の対応 不満割合10%未満 ・施設の清潔さ 不満割合10%未満	(設定理由) 他の老人福祉センターやこれまでの実績から考慮した割合を設定
	実績	職員の対応 不満割合 5% 施設の清潔さ 不満割合 5.5%	(分析) 職員の対応、施設の清潔さ、ともに不満割合は市として求める目標値より低く抑えられ、一定の評価をすることができる。 ※目標未達成時は詳細な原因分析

職員の対応について		施設の清潔さについて	
満足	52.5%	満足	47.1%
やや満足	10.0%	やや満足	9.0%
普通	29.5%	普通	36.4%
やや不満	3.5%	やや不満	3.0%
不満	1.5%	不満	2.5%
未回答	3.0%	未回答	2.0%

利用者サービス、利用促進、自主事業、人権尊重に配慮した情報提供、利用者意見・要望の反映等に関する特記事項	介護予防の集団体操を中心に、レクリエーションなどを実施し、居室への閉じこもりを防止するとともに、楽しみながら介護予防にもつながる取組を実施している。
--	--

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	入所者からのアンケート調査などの結果をもとに、設備や職員対応、食事の献立の改善や味付けに工夫をしている。
-----------------------	--

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価		
	評価	B		B	
	具体的な理由	年間で全入所者を対象とした個人面談を年2回実施し、生活ニーズを把握することで、入所者の生活の充実を図ることができた。「職員の対応」については、サービスマナー研修を行うとともに、常日頃から意識づけを行ったことで、アンケートにて市の目標を上回る結果を残すことができた。「施設の清潔さ」については、前期のアンケートにおいて不満割合が上昇したことから、清掃の見直しを行った結果、年間を通じて市が求める目標は達成することができた。	食事に関するアンケートを年2回、生活全般に関するアンケートを年2回実施しているほか、個人面談についても実施するなど、入所者のニーズ把握の取組が適切に行われている。また、入所者からも一定の満足度評価を得ることができている。		
対応策等	「職員の対応」「施設の清潔さ」共に目標はクリアしているが、不満割合をよりゼロに近づけるように、サービスマナーの徹底や、清掃業務の見直しを図り業務改善に努める。特に清掃に関しては、職員の日々の意識を高めることで改善を図っていく。		次年度も引き続き、アンケートや面談などにより入所者ニーズの的確な把握と、ニーズに即した事業展開に努められたい。また、養護老人ホームに求められる入所者への対応について各職員の能力向上を図るため、研修の積極的な実施などにより、今後もサービス向上に努められたい。		

評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組を行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組を行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの

(3) 収支の実績

目標管理	評価の指標	経費削減に向けた取組み	(設定理由) 経費削減の取組みが重要なため
	目標	予算を適正に執行したうえで、入所者サービスを充実させる。	(設定理由) 入所者のサービスの質を落とすことなく、経費削減を図る必要があるため。
	実績	光熱水費については、年間の温暖差等により大きく使用料に変化があり、平成30年度よりも増額したが、入居者へのサービスの低下に繋がらない範囲で削減しながら、全体として予算の範囲内で適正に執行した。	(分析) 費目によっては前年度増となっているが、全体として予算の範囲内で執行できおり、当初の収支計画どおりに適切、適正に執行できている。 ※目標未達成時は詳細な原因分析

(単位:千円)

	H30決算額	R1予算額	R1決算額
人件費	99,391	99,410	99,809
光熱水費	35,509	38,150	36,472
委託料	61,801	63,301	60,655
修繕料	1,224	2,422	2,436
その他	17,607	20,076	17,541
合計	215,532	223,359	216,913

収入増加のための取組、収支状況、経営状況、経理事務等に関する特記事項	特になし
------------------------------------	------

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	特になし
-----------------------	------

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価
	評価	B	B
	具体的な理由	光熱水費については、年間の温暖差等により大きく使用料に変化があるものの、入居者へのサービスの低下に繋がらないよう事務スペースを中心に省エネの取組みを進めることができた。また、行事や介護予防等の新しい取り組みを行うことでサービスの質を高め、予算を適正に執行し予算内での運営を行うことができた。	光熱水費や修繕料など、様々な変動要因がある中で、入居者へのサービスを低下させることなく、工夫しながら省エネに取り組り組んでいる。全体として概ね前年度と同程度の支出状況となっており安定的な運営ができています。
対応策等	施設の老朽化により修繕費が昨年対比で50%増加、今後においても増加が見込まれる。光熱水費については、支出全体の約16%を占めていることから、今後もサービスの質を下げずに更なる省エネに努める必要がある。	引き続き、入所者サービスの質の低下や入所者の安全性を損なうことのないよう、十分に注意しながら、経費節減に取り組み、安定的な経営状況を維持していただきたい。また、削減できた経費を更なる入所者サービスの向上に役立てていただきたい。	

評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの