

■船橋市特別養護老人ホーム朋松苑及び船橋市朋松苑デイサービス

センター指定管理者内部評価 評価結果シート

施設名	船橋市特別養護老人ホーム朋松苑 船橋市朋松苑デイサービスセンター
指定管理者	社会福祉法人 八千代美香会
評価対象年度	令和3年度(令和3年4月～令和4年3月)
所管課	健康福祉局健康・高齢部高齢者福祉課

総合評価	評価の理由
A	事業計画に基づく評価表の評価項目中、S評価8項目、A評価22項目となり、概ね協定書、仕様書、事業計画書のとおり管理運営されているといえるためA評価とした。 機能訓練サービス及び食事サービス、レクリエーション等の項目において、新型コロナウイルス感染症対策のうえ工夫して実施している。緊急性が高い介護が必要な方がいつでも短期入所できるように受け入れ体制も事業計画書以上の内容で整えており、管理運営がなされている。

※総合評価は「施設所管課による評価」だけを対象に評価する

※総合評価で評価項目が混在する場合の基準は下記「総合評価の基準」を適用します

総合評価の基準	
S	事業計画に基づく評価表の評価項目がS・Aいずれかで構成されており、Sの割合がAの割合以上である
A	事業計画に基づく評価表の評価項目がS・Aのいずれかで構成されており、Sの割合がAの割合未満である 事業計画に基づく評価表の評価項目がS・Aのいずれか及びBで構成されており、S・Aの割合がBの割合以上である
B	事業計画に基づく評価表の評価項目がS・Aのいずれか及びBで構成されており、S・Aの割合がBの割合より少ない 事業計画に基づく評価表の評価項目がS・A・Bのいずれか及びCで構成されており、S・A・Bの割合がCの割合以上である
C	事業計画に基づく評価表の評価項目がS・A・Bのいずれか及びCで構成されており、S・A・Bの割合がCの割合より少ない
D	上記に関わらず、事業計画に基づく評価表の評価項目内に一つでもDがある場合

項目別評価状況	
S	事業計画以上の優れた管理運営がなされている
A	概ね事業計画どおりに管理運営がなされている
B	概ね事業計画どおりに管理運営がなされているが、一部軽易な改善事項あり
C	事業計画どおりの管理運営がなされておらず、早急な改善を要する
D	指定の取消しをせざるを得ないような不適切な管理運営がなされている

品質管理把握状況

各種報告書の提出状況の確認	基本協定書に定められた期日
利用者アンケート	令和4年3月実施
労働条件チェックシート	令和4年11月12日
事業報告書提出日	令和4年5月30日
実地調査実施日	令和4年12月19日
ヒアリング実施日	令和4年12月19日

指定管理者による自己評価	記 入 日	令和4年11月12日
高齢者福祉課による評価	評 価 日	令和5年 3月 9日

<項目別評価表>

評価項目		指定管理者による自己評価	高齢者福祉課による評価	高齢者福祉課による評価の理由
1. 管理の基本方針				
(1)基本方針の理解・周知	公の施設の性格や管理運営の基本方針を理解し、職員や利用者へ周知しているか	A	A	管理運営の基本方針について、4月の全体職員会議で職員に周知しており、年度ごとに事業計画を定めて管理運営をしている。利用者には個別に相談員がサービス利用時に説明している。
(2)基本方針に沿った管理運営	公の施設の性格や管理運営の基本方針に沿った運営を行っているか	A	A	概ね基本方針に沿った管理運営を行っている。 業務委託や定期点検の一部は、市の承諾を得たうえで専門業者に委託し実施している。また介護用電動ベッドの入れ替えを計画的に行っており、利用者が安心安全に利用できるための施設管理を適切に行っている。 利用者のニーズ把握のため、令和4年3月に生活意向調査を実施している。回答することが難しい利用者には、家族からの聞き取りや、日々の介護の中でご本人の意向をくみ取っている。デイサービスでも、利用アンケートや家族会を実施し、サービスの質の向上に努めている。 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、地域参加型のイベントは実施できなかったが、感染症対策をしながら施設見学や依頼のあった学生の実習受け入れ等は実施した。

評価項目		指定管理者による自己評価	高齢者福祉課による評価	高齢者福祉課による評価の理由
2. 業務計画(デイ)				
(1)通所介護計画の作成	利用者の心身の状況、希望およびその置かれている環境を踏まえて機能訓練の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した通所介護計画を作成しているか	A	A	ケアマネジャーの作成するケアプランに添った通所介護計画書を作成しており、利用者又は家族から同意もとられている。利用者の状況に変化があった場合は随時ケアマネジャーに報告し、ケアプランの見直しを提案していた。 利用者ごとに通所介護計画書等の書類管理をしている。
(2)機能訓練サービス及び食事サービス	利用者の心身の状況に応じ、日常生活を営むのに必要な機能を改善し、又はその減退を防止するための訓練を実施しているか 栄養、ならびに利用者の心身の状況及び嗜好を考慮した食事を提供しているか。	S	S	通所介護計画に基づいた機能回復訓練を実施しており、利用者宅への訪問した記録等も適切に行っている。 利用者ごとに健康状態や口腔状態をファイル管理し、きざみ食等の適切な食事を提供している。また郷土料理食などメニューを工夫しており、利用者のことを考えた食事提供を心掛けている。
(3)送迎サービス及び入浴サービス	必要に応じ、利用者の送迎を行い、送迎用の車両及びその運行について適切に管理しているか 利用者の心身の状況に応じた適切な入浴サービスを提供しているか	A	A	送迎については、ご家族の希望を確認し、前もって送迎時間を文書でお知らせすることや、急な家族の都合にも対応し、丁寧な送迎サービスを心掛けている。 入浴介助では、利用者の希望や全身状態と、その日の体調に応じた入浴介助を実施している。入浴の注意事項を朝礼時に職員に周知し、安全な入浴介助を行っている。また、事業計画書に提案したとおり、菖蒲湯やゆず湯を実施し、心身のリフレッシュを図ることができるよう努められている。

評価項目		指定管理者による自己評価	高齢者福祉課による評価	高齢者福祉課による評価の理由
(4)生活指導及び介護相談等利用者やその家族との関わり方	利用者への生活指導及び介護相談等を適切に実施し、利用者の社会的孤立感の解消と心身の機能の維持と併せ、家族の身体的及び精神的負担の軽減を図っているか	S	S	事業計画書で提案したとおり、生活相談員を3名配置し、利用者の心身の状況等の把握に努めることや家族から介護相談を受けて、アドバイス等の対応をしている。利用者から受けた相談内容については、介護ソフトを使用し、業務日誌に印字し管理している。令和3年度は新型コロナウイルス感染症の対策をし、家族会を実施した。また、利用者の情報を送迎時に家族と共有することや連絡帳の活用により、家族の精神的及び身体的介護負担を軽減するよう努められている。
(5)レクリエーション、行事等	利用者の身体状況及び精神状況に応じ適切なレクリエーションや行事を行っているか	S	S	新型コロナウイルス感染症の対策をし、工夫したレクリエーションや行事を行っている。また、旅チャンネル(テレビ)を利用し、外出の機会が減った利用者のため、旅行気分を味わえる工夫をしており、利用者に寄り添った内容を実施している。「全国ふれあい書道展」「全国ふれあい短歌大会」などに作品を出展する機会を継続することで、利用者の創作意欲を高める工夫を心掛けている。
(6)若年性認知症の受け入れ体制	若年性認知症の方から利用の申出があった場合に、いつでも受け入れられるよう、提供するサービスやその実施体制、利用促進方法の整備等、受け入れ体制を整備しているか	A	A	概ね協定書、仕様書、事業計画書のとおり実施されている。若年性認知症利用者を受け入れることができるよう、職員は研修を受け、受け入れ体制を整えている。
(7)緩和した基準による通所型サービスの受け入れ体制	緩和した基準による通所型サービスの実施体制、利用促進の方法、受け入れ体制の整備を行っているか	A	A	概ね協定書、仕様書、事業計画書のとおり管理運営されている。介護予防運動機能向上サービスは、平成29年10月以降、利用者はいない状況だが、要望があった際にはサービス提供できるよ

評価項目	指定管理者による自己評価	高齢者福祉課による評価	高齢者福祉課による評価の理由
			う体制整備を行っている。
3. 業務計画(特養)			
(1)処遇計画の作成	入所者の心身の状況、その置かれている環境等、その者及びその家族の希望等を勘案し、その者の同意を得て、その者の処遇に関する計画を作成しているか	A	<p>長期入所は、新型コロナウイルス感染症の影響で家族参加も難しくなったことから、サービス計画書は、利用者、家族又は成年後見人等のご意見は電話で聴取し、介護支援専門員が介護職員、看護職員、生活相談員、管理栄養士、機能訓練指導員等、多職種と連携し作成している。</p> <p>また、計画書の内容は介護職員が毎月評価及びまとめを行い、介護支援専門員が6ヶ月毎に評価を行っており、令和3年度は127件(看取り対象者3件を含む)の担当者会議並びに計画書を作成した。</p>
(2)機能訓練、食事及び入浴サービス	<p>入所者に対し、その心身等の状況に応じて、日常生活を営むのに必要な機能を改善し、又はその減退を防止するための訓練を実施しているか</p> <p>栄養並びに入所者の心身の状況及び嗜好を考慮した食事を、適切な時間に提供しているか 利用者の心身の状況に応じた適切な入浴サービスを提供しているか</p>	A	<p>利用者の健康状態や口腔内の状態、嚥下状態などに応じて、医師、看護師、管理栄養士等が中心となって連携し検討を行い、利用者に適した食事形態で提供することで、食事サービスにおいて工夫した取組を行っている。朝食はご飯又はパンの選択が可能であり、嗜好やアレルギー、既往歴に配慮している。また、基本的に利用者が食堂で食事ができるよう配慮がされている。</p> <p>行事食月平均1~2回、郷土料理月1回、健康食メニューまたはリクエストメニューのどちらかを月1回、利用者の出身地別の特産品を年3回提供している。</p> <p>また、管理栄養士3名、専任の機能訓練指導員として、専任で常</p>

評価項目		指定管理者による自己評価	高齢者福祉課による評価	高齢者福祉課による評価の理由
				勤1名、非常勤2名、嘱託で理学療法士等を配置している。 入浴は週2回とし一般浴、中間浴、特別浴の3種類で利用者に最も適した方法で提供し、入浴できなかった方には清拭を行っている。
(3)通院・短期入所等における送迎サービス	必要に応じ、利用者の送迎を行い、送迎用の車両及びその運行について適切に管理しているか	S	S	通院や入退院、緊急時の受診、短期入所者の送迎は、緊急時対応も考慮し24時間体制で、運転手と職員で付き添いを行っている。また、運転手は、福祉有償輸送運転手の有資格1名、初任者研修資格取得者1名を配置している。祝祭日も含め利用者の要望を考慮し、年間621回の送迎を実施した。 職員2名体制でリフト車両や座席スライドシート車にて利用者の状態に合わせて、送迎サービスを提供している。
(4)相談及び援助、社会生活上の便宜の提供	常に入所者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、入所者又はその家族に対し、その相談に適切に応じるとともに、必要な助言その他の援助を行うこと	A	A	長期入所では、担当生活相談員を各階に配置し相談窓口を明確化し、担当者不在時にも対応できるよう情報共有している。相談員から家族へ利用者の日々の状況報告を行っている。また、短期入所では在宅での相談にも対応できるようにしている。 行政機関等への手続きは、利用者、家族の同意を得て、保険証関係、各種制度に関する代行申請等を行い支援している。 利用者からの食事や行事の要望があった場合に可能な限り対応する等、利用者満足度を高めるよう常に努力がみられる。
(5)健康管理	常に入所者の健康の状況に注意し、医師または看護師をもって健康保持のための適切な措置を採らせること	A	A	概ね協定書、仕様書、事業計画書の通り管理運営されている。 船橋総合病院の嘱託医が月2回の回診、板倉病院心療内科の

評価項目		指定管理者による自己評価	高齢者福祉課による評価	高齢者福祉課による評価の理由
				<p>専門医師の往診が月2回、歯科医は週1回、看取り医は土居内科医院副院長が週1回と体制を整え、健康状態の変化について早期発見、早期対応を行っている。</p> <p>平成26年10月より施設内での看取りを行っており、令和3年度は3名を看取りお見送りした。</p> <p>また、長期入所と短期入所の利用者について、毎日2回の検温の実施と体調変化が見られた際には酸素飽和濃度(SPO2)を測定する等、新型コロナウイルス感染症予防のより細かな健康管理についても実施されている。</p>
(6)レクリエーション、行事等	利用者の身体状況及び精神状況に応じ適切なレクリエーションや行事を行っているか	A	A	<p>概ね協定書、仕様書、事業計画書のとおり実施している。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、外部ボランティア等の受け入れができなかったが、工夫しながら様々なレクリエーションをコロナ対策のうえ実施している。</p> <p>行事食については、きちんとした調理指示書を作成し、全ての入所者を参加させたいという気持ちが伝わる内容で実施している。</p>
(7)緊急性が高い介護が必要な方の短期受け入れ	緊急時に備え、2名の短期入所者の受け入れに対応できるよう、常にその体制を整えているか	S	S	<p>協定書、仕様書、事業計画書のとおり、緊急性の高い短期入所者の受け入れに関し、常に体制を整えている。</p> <p>さらに緊急短期入所の受け入れについて、利用の有無に関係なく、記録をし、必要に応じて家族やケアマネジャー等から聞き取りを行っている。また、複数資格職に相談する体制も整っている。</p>

評価項目		指定管理者による自己評価	高齢者福祉課による評価	高齢者福祉課による評価の理由
				年末の受け入れ依頼を受けており、24時間体制がとられていることが確認できた。
4. 管理計画				
(1)安全管理	事故や災害の未然防止や発生時の緊急対応について適切な体制が整えられているか	A	A	BCPを策定し、防犯・避難訓練等を定期的実施している。 災害備蓄品についても定期的に持ち出し、備蓄品の場所や配り方なども確認している。また、非常時の食事提供マニュアルも整備されている。 事故報告については、市への報告書を複数の職員が必ず確認しており、今後の反省点が共有されている。
(2)衛生管理	施設の衛生管理が適切になされているか 感染症等の未然防止について適切な体制が整えられているか	A	A	感染症に関する委員会を定期的開催し、PEE着用や発生時の初動対応等を職員間で共有している。 給食施設については、各温度管理だけでなく、個人別の衛生点検の記録をしている。
(3)施設及び設備等の管理	施設や設備の効用を最大限発揮するよう適切に維持管理しているか	A	S	市から承認を受けたうえで、専門業者による給水設備等の点検を定期的実施し、必要に応じた修繕を行っている。他にも消防設備点検を防火管理者が日々点検を行う等の職員による日常点検も実施している。 介護用ベッドの入れ替えについては、年次ごとに計画をたて、イレギュラーな修理対応も適切に対応している。また備品管理については、種別ごとに台帳を管理している。

評価項目		指定管理者による自己評価	高齢者福祉課による評価	高齢者福祉課による評価の理由
(4)個人情報の取り扱い	個人情報保護の体制を取り、職員に周知・徹底を図っているか	A	A	法人の行動規範にて個人情報の取り扱いを定めており、新人研修会で説明をしている。
(5)苦情トラブルの未然防止対策及び発生後の対応	苦情の未然防止及び発生時における適切な対応のために、必要な措置を講じているか	A	A	苦情を受けた際の処理スキームだけでなく、苦情を受けた時の電話や窓口対応、心構えまでマニュアル化されており、苦情から改善点を導けばという姿勢が見られた。
(6)職員配置及び職員研修(デイ)	適切な職員配置を行い、また、職員に対しサービス向上に必要な研修を実施しているか	A	S	人員は基準以上の職員を配置し個別ケアの充実を図っている。研修については、種別毎の研修だけでなく、異業種間又は法人内での研修も積極的に行っている。また、新型コロナウイルス感染症の研修だけでなく、他の研修も実施している。
(7)職員配置及び職員研修(特養)	適切な職員配置を行い、また、職員に対しサービス向上に必要な研修を実施しているか	A	A	施設内研修では、研修委員会が主催する研修を実施や外部講師を招いての研修を実施している。研修に参加できなかった職員のために動画を撮って全体で共有できる仕組み作りをしている。
(8)収支計画	指定管理期間中安定的な管理運営を行える適切な収支となっているか また、経理について適切に処理されているか	A	A	令和3年度は新型コロナウイルス感染症の影響はなく、安定的な管理運営を行える、適切な収支となっている。
5.その他管理運営に関する計画				
(1)デイサービスにおける利用者受け入れ計画	市民に対する周知、現利用者へのサービス向上やニーズへの対応などについて必要な体制がとられているか	A	A	利用者家族や市民に対してホームページ等を活用し、情報提供している。 利用者アンケートや家族会を実施し、利用者や家族のニーズを把握し、サービス提供向上のための体制を整えている。
(2)稼働率の維持・向上	施設稼働率の維持・向上に対して必要な体制がとられているか	S	A	新型コロナウイルス感染症の対策をした施設見学の受け入れや、利用者の活動を通して地域にデイサービスを知ってもらう機会を

評価項目		指定管理者による自己評価	高齢者福祉課による評価	高齢者福祉課による評価の理由
				作っている。 居宅介護支援事業所に情報提供やコロナ禍でも楽しめるサービスの提供をする等の新規利用者獲得のための工夫をしている。
(3)特別養護老人ホームにおける入所等の調整に関すること	船橋市老人福祉施設入所指針及び船橋市指定介護老人福祉施設入所者選定基準に基づき適切に入所者の入所待機順位の決定を行っているか	A	A	入所等調整委員会を設置し、選定基準に適した入所者の入所待機順位を決定している。 通常の入所に加え、受け入れ困難事例についても、船橋市指定管理施設として柔軟に対応し、入所の受入れを行っている。
(4)市指定業務表以外の業務評価に関する考え方	事業計画書に記載された業務評価を実施しているか	A	A	事業計画書のとおり、利用者の生活意向調査や職員の接遇チェックシートによるサービスの基本の確認を行っている。
6. 自由計画				
(1)デイサービスセンター	事業計画書に記載された内容を実施しているか	S	A	食事席等のレイアウトの見直しを行い、新型コロナウイルス感染症対策をしたサービスを工夫して提供している。 個別ケアを重視した在宅生活継続のサポートのため、令和3年度から新たに栄養スクリーニングを実施し、個別ケアを充実させた。
(2)特別養護老人ホーム	事業計画書に記載された内容を実施しているか	A	A	職員の研修を計画的に実施するだけでなく、介護職員が日々のケアの振り返りを行うことにより、利用者にとって安心するサービスの提供に努めている。 効率的に業務を行うため介護ソフトを導入し、職場の業務改善をし、長く働き続けられる職場作りを心掛けている。