

# 管理運営状況等について【老人デイサービスセンター向陽園】

## (1) 指定管理者について

### □ 良い点、評価できる点等

- ・開設当初から地元で経営を担ってきただけあって、収益を改善しつつサービス水準の維持に努めている。定員増を図るなど積極的な施設運営は評価できる。
- ・全体にゆったりとしたゆとりが感じられ、清潔感、開放感がありよく管理された施設だと感じた。担当者の熱意も感じられた。
- ・職員配置、研修等も充実し、同じ敷地の中に他の社会福祉施設が存在しているという特徴を生かし施設運営を行っている。

### □ 悪い点、改善すべき点、課題等

	悪い点、改善すべき点、課題等	対応策(H29.3月時点)	対応状況(H30.2月フォローアップ調査)
1	当日、視察が来ることを施設の一部職員が知らなかった様子であったため、連絡体制や情報共有の実態を見直す必要があると思われた。	一部当該部署の職員及び前日の夕礼のみの周知にとどまっていました。今後は掲示コーナー等も活用し周知を図ります。	必要な情報等は、文書にて周知及び掲示コーナーに掲示し周知を図っています。
2	アンケートにより利用者意見をよく集めていると感じたが、次のようにするとさらに良くなると思われる。 ①利用者本人と家族の意見は分けて集計分析する必要がある。母数が小さくなるが、年2回ほどアンケートを実施するなどして母数を増やす工夫、日常的に意見を求める工夫(目安箱等)をする必要がる。 ②結果はグラフで表示するとより状況がわかりやすくなる。 ③中間意見(どちらでもない、普通)などネガティブな意見はなぜそう答えるのかを分析する努力、あるいは質問の仕方の変更を行う必要がある。 ④意見(特に苦情)は、対応を掲示すると利用者満足度が上がる。 ⑤意見の一覧の張り出しの際は、苦情、お褒めの言葉、ご意見などと分類して掲示するとよい。	29年度は、左記のご意見を参考に、より利用者目線での実施・報告・改善となるよう取り組みます。	今年度実施したアンケートについては現在集計・分析作業中であり、3月中に掲示する予定です。掲示内容としては指摘を受けた点を取り入れ、苦情・お褒めの言葉・意見等を分類しわかりやすく、見やすい形で掲載することとしています。

3	定員増により効果があったとされているが、もう少し丁寧な分析(説明)が必要だと思われる。	今回の定員増の効果が一時的であったことは確かです。理由の一つとして、28年度中、亀田圏域内に新設の通所事業所が2箇所開設された影響が大きかったと考えています。また今後のサービスについては、今回の実施内容を分析するとともに、様々な視点から検討することによって、事業の効果が表れるよう取り組みます。	毎月、サービスの向上及び顧客獲得等について管理者はじめ介護支援専門員等も交えた会議を開催し分析等を行っています。
4	経営の効率化を図りながら、サービスの差別化や地域への貢献などを検討し、特徴あるデイサービスセンターを目指してほしい。施設の特徴は何なのかを明確にすることが、利用者の確保にも繋がる。	当施設は、軽度の方から重度の方まで対応できること、満床でない限り利用を受け入れることが特色となっておりますが、ご指摘のとおり対外的には弱い部分もあります。最近多い〇〇特化型デイサービス等は利用者を限定してしまうこともあろうかと考えています。よって、当施設に於いては際立った特徴を打ち出しづらい現状もありますが、日々、サービスの向上に努めます。	新潟市総合事業の開始に伴い、併設特養のスペースを使用し、軽度者向けの介護予防プログラムを盛り込んだ短時間型の新事業を向陽園「別館」と称して開始しました。なお、現在のところご利用者はありませんが関係機関に対して特色等をアピールして参ります。
5	デイサービスセンターといえども、在宅サービスの拠点として、要介護度の高い人を対象とすることもこれからは求められる。したがって、これまでの要介護度の低い高齢者のみではなく、医療的ケアを必要とする人にも対応できる体制を今から準備していくことも長期的な視点から重要である。	利用者のかかりつけ医師や、ケアマネジャーとの連携・情報共有を図り対応していくとともに、介護保険サービスや地域包括ケアシステム等の施策を注視し、長期的な視点で、今後のサービスを検討、準備致します。	引き続き、看護職員並びに介護職員等が連携し医療ニーズへの対応力を高めるよう努めます。
6	園内研修と外部研修のすみわけがあると思うが、園内研修においても直接的な支援方法の研修だけではなく、人権に関する研修等、理念的な研修を実施すると効果的である。	倫理・法令遵守に関する研修は毎年実施していますが、利用者へのサービスと職員の知識・技術の向上を図るため、今後も多様な研修を実施していきます。	引き続き、多様な研修を実施いたします。
7	特別養護老人ホームとの抱き合わせであることから、全体の運営は成り立っているが、デイサービスセンター単体の収益構造を解決するのは困難である。	意見参考送付のため回答不要	意見参考送付のため回答不要

## (2)市(所管課)について

□良い点、評価できる点等

・建物の老朽化などについて、指定管理者と情報共有し、真摯に対応している。

・隣接する特別養護老人ホームは自治体が出資して設立した法人が開設した施設であったことから、所管課との連携は取れている。

□悪い点、改善すべき点、課題等

	悪い点、改善すべき点、課題等	対応策(H29.3月時点)	対応状況(H30.2月フォローアップ調査)
1	<p>特別養護老人ホームの建物にデイサービスセンターの施設が繋がって設置されている。そのため、公募をしても同一の事業者からしか応募がなく、同一事業者が運営することとなる。適正価格にて売却し、当該社会福祉法人に建物の保全含めて経営を委ねるように策を講ずるべきである。当該施設は、成り立ちから運営状況を鑑みるに、経営を民間に任せて効率的な一体経営を確立してもらったほうが良い。老朽化が進んでいることもあり、建物・施設の改善について迅速な意思決定・敷設が必要である。</p>	<p>デイサービスセンター向陽園は、法人所有施設と一体化しており、事実上、新規参入が難しくなっています。ご指摘のとおり、施設の在り方について検討すべき案件と考えておりますので、高齢者支援課と売却も含めた方向性を早急に協議していきます。</p>	<p>現在、向陽園を含めた公設デイサービスセンターの制度の見直しについて、高齢者支援課が中心となって検討を進めており、H30年度中を目途に、売却も含めた方向性について整理する見込みです。</p>
2	<p>「指定管理者にすべて任せてある」ではなく「問題に対してはともに考える」という姿勢が必要。電気系統への水漏れ(雨漏り)は大事故(火災、感電)につながる喫緊の問題であり、至急対応する必要がある。</p>	<p>施設の修繕等に関しては、その都度、確認、点検を行っています。今回の水漏れに関しては、専門職より現地確認をおこなっており、緊急性ないものと判断しています。しかしながら、施設も老朽化が進んでいることから、関係部署と連携し、適切な施設管理と保全を行います。</p>	<p>関係部署と連携し、適切な施設管理と保全を行っています。</p>