

令和元年度 指定管理者モニタリングレポート  
(指定管理者の管理運営業務評価結果)

施設名	八尾市立養護老人ホーム及び八尾市在宅福祉サービスネットワークセンター
所在地	八尾市青山町四丁目4番19号
所管課	地域福祉部地域福祉政策課、高齢介護課

指定管理者	名 称 社会福祉法人八尾隣保館 代表者 理事長 荒井 恵一 住 所 八尾市南本町三丁目4番5号
指定期間	平成31年4月1日 ~ 令和6年3月31日(5年間)

1. 利用者の平等な利用の確保及びサービスの向上

○利用者の平等な利用の確保及びサービスの向上が図られたか	評価結果
<p>           条例・規則に沿った運営が行われ、行事案内や、施設の利用案内についても適切に情報提供が行われている。また、職員の対応やサービス内容についても、高い満足度を利用者から得ており、適正に施設運営がなされている。            また、利用者の意見・要望についても、積極的に施設の管理運営に反映させる取り組みがなされており、苦情対応についても適切に対応がなされている。         </p> <p> <b>【利用者アンケート（利用者の満足度等）】</b>            1 調査の概要（調査対象、調査時期、調査方法、回答状況）            ・調査対象：①デイサービス等利用者                      ②貸館利用者                      ③養護老人ホーム入所者            ・調査時期：令和元年11月1日～11月15日            ・調査方法：①②施設利用者に対しアンケート用紙を配布、回収箱にて回収                      ③聞き取り調査            ・回答状況：①50枚回収(うち4枚は未回答)                      ②81枚回収                      ③入所者49名中49名より回答            2 アンケート結果の概要（利用者の満足度等）            デイサービス利用者の回答者のうち80.5%がセンターで利用しているサービスについて「満足」あるいは「とても満足」と回答、84.8%が職員の対応について「満足」あるいは「とても満足」と回答し、95.7%が今後も利用したいと回答、貸館利用者のうち49.5%がサービスの内容について「満足」あるいは「とても満足」と回答、95.7%が今後も利用したいと回答、養護老人ホーム入所者の回答者のうち79.6%がここでの生活に満足されていると回答、77.6%が職員はやさしい、親切と回答している。            以上の結果から、八尾市立養護老人ホーム及び八尾市在宅福祉サービスネットワークセンターの各事業で、ほとんどの方が今後も利用したいと回答しており、全体的にサービス利用者のニーズに沿った質の高いサービスを提供していると判断できる。         </p>	S

## 2. 公の施設の効用発揮

○公の施設の効用を最大限に発揮されたか	評価結果
<p>利用者数の実績については一定の利用者数を確保しており、利用者がより利用しやすいよう随時改善の工夫がなされている。</p> <p>また、介護に関わる家族や地域住民向けの介護予防教室や家族介護教室を開催するにあたり、当該施設の利用に努める等、公の施設の効用が発揮されている。</p>	A

## 3. 適切な維持管理及び管理経費の縮減

○公の施設の適切な維持及び管理が図られるとともに、その管理に係る経費の縮減が図られたか	評価結果
<p>緊急時の対応について、緊急時の利用者安全確保に係る研修等を半年に1回以上実施する等、適切に準備がなされている。</p> <p>施設の維持管理については、保守点検、修繕等が適切に行われ、日々の清掃や植栽の管理等についても随時行われている。また、節電等の取り組みについても、職員・利用者に周知され、管理経費の縮減に関する取り組みもなされている。</p>	S

## 4. 団体の人員、資産その他の経営規模及び能力

○公の施設の管理を安定して行う人員、資産その他の経営の規模及び能力を有しているか	評価結果
<p>施設内研修や専門業務に関する外部研修への積極的な参加支援が実施されている等、職員の資質向上に関する取り組みが十分に行われている。</p> <p>団体としての決算状況は黒字であり、労働環境についても職員が適切な休暇をとれるよう配慮がなされている等、適正な団体経営が行われていることが見受けられる。</p>	A

## 5. その他施設の性質または目的に応じた基準

○その他市長が公の施設の性質又は目的に応じて別に定める基準を満たしたか	評価結果
<p>施設の設置目的や条例・施行規則等に沿った運営管理がなされ、個人情報の管理も適切に行われている。</p> <p>また、サービス利用者の多くが高齢者という施設の特性上、日々のカンファレンスを通じた安全対策の見直し等も積極的に行われており、施設の性質に応じた管理運営が行われている。</p>	S

## 【総合評価】

	評価の視点	得点率(評価)(a)	評価配点(b)	評価点(a×b)
1	利用者の平等利用の確保及びサービスの向上	90.0% (S)	26.7	24.0
2	公の施設の効用発揮	84.2% (A)	16.7	14.0
3	適切な維持管理及び管理経費の縮減	92.1% (S)	20	18.4
4	団体の人員、資産その他の経営規模及び能力	88.5% (A)	23.3	20.7
5	その他施設の性質または目的に応じた基準	90.0% (S)	13.3	12.0
合計			100	89.1

※得点率・評価配点・評価点については、原則として、小数点第2位を四捨五入しているため、端数の関係上、評価配点の合計及び評価点の算定結果等が表上の計算と整合しない場合がある。

総合評価	A
------	---

## 【モニタリング内容の総括】

基本協定書等に掲げる各事項について各項目で記載のとおり適正に管理運営がなされている。

特に、利用者との信頼関係が必要不可欠である養護老人ホームやデイサービスなどのサービスの提供に関しては多数の利用者が満足しており、ほとんどの方が今後も利用したいと回答している。

さらには、利用者サービスの水準の確保や向上を図るため、職員の資質向上に積極的に取組むとともに、各関係機関との連携を図り、本市の地域福祉の推進に貢献している。

## <参考>

### ■ 評価基準表（得点率で判断）

S（90%以上）	業務推進に必要とする水準を満たすだけでなく、より高い水準での施設の管理運営が行われ、積極的な創意工夫や改善活動を主体的に行っている
A（80%以上 90%未満）	業務推進に必要とする水準を満たしていると判断できる
B（60%以上 80%未満）	業務推進に必要とする水準を十分に満たしていないと思われる
C（60%未満）	業務推進が不十分で、今後支障をきたす可能性があり、改善の検討が必要と思われる

### ■ 「総合評価」の評価基準

評価の視点ごとの得点率及び評価配点をもとに評価点を算出し、上記の評価基準表により評価を行う。

ただし、総合評価がSまたはAとなるためには、評価基準表に定める得点率の基準（S：90%以上、A：80%以上）を満たした上で、以下の要件も満たす必要がある。

#### 総合評価がSとなる要件

5つの評価の視点の評価において、Sが3つ以上であること。

#### 総合評価がAとなる要件

5つの評価の視点の評価において、SまたはAが3つ以上であり、かつ、Cがないこと。