

**横浜市総合保健医療センター
指定管理者第三者評価委員会
評 価 書**

1. 総括	
(1) 総合保健医療センター設置目的の達成度 (事業計画書1 基本的な考え方(1) センターの役割に関する考え方)	
提案書	財団寄付行為第3条(目的)では、「寝たきりの高齢者、認知症高齢者などの要援護高齢者及び精神障害者の方が、住み慣れた地域社会で在宅生活を維持するための援助並びにこれらの人々を支えている地域医療機関への支援を行うことにより、市民の保健、医療、及び福祉の向上並びに健康の保持増進に寄与すること」と明記されています。私たちは、この理念の下に「個(人権)の尊重」と「安心と信頼」を大切に、「質の高いサービスの提供」を目指しています。(事業計画書P1)
評価委員会 コメント	<p>提案した事業目標を大きく上回っており、かつ内容も優れている。</p> <p>公の施設としての責任を果たしつつ収支を改善しており、指定管理者の努力は極めて評価できる。</p> <p>指定管理者が変わればそれまで蓄積してきたノウハウがなくなってしまう。人材育成やサービスを継続して行うためには現在の指定管理期間は短すぎるのではないか。</p> <p>自立生活アシスタント派遣事業や訪問看護事業については、利用者に継続的で一貫したサービスを提供するために、指定管理事業としても良いのではないか。</p>
(2) 総合保健医療センターの事業実施に関する基本的考え方 (事業計画書1 基本的な考え方(1) センターの役割に関する考え方)	
提案書	<ul style="list-style-type: none"> ・3施設を連携させた総合的な支援(事業計画書P2) ・精神障害者に対する支援の強化(P2) ・総合相談室への専門職の配置及び土日の開所(P3) ・在宅復帰率50%以上の確保(P3) ・介護老人保健施設における運動機器を用いたりハビリテーションの実施(P3) ・認知症診断の実施及び治療、入所までの一体的対応と家族への支援(P3) ・診療所機能を活かした幅広い利用者の受入(P3) ・要援護者や市民向けの講演会・出前講座の実施(P3) ・人材の育成及び見学者等の受入(P4) ・精神障害者ヘルパー養成研修事業の実施(P4) ・精神障害者等を中心とした訪問看護ステーションの実施(P4) ・介護予防事業の実施(P4) ・第三者評価制度など外部評価制度の導入(P4)

<p>評価委員会 コメント</p>	<p>公の施設としての責任を果たす事業内容となっている。</p> <p>ほとんどの項目で目標を上回る成果をあげており、運営内容は極めて優れている。</p> <p>現在指定管理事業以外に横浜市から受託している事業や自主事業の一部について、指定管理事業として一体化した方がより効率的な運営ができる事業があるのではないかと。横浜市と今後の指定管理事業の内容について調整を行って欲しい。</p>
<p>(3) 総合保健医療センターの管理運営に関する基本的考え方 (事業計画書 1 基本的な考え方 (3) 施設の管理運営に関する基本的な考え方)</p>	
<p>提案書</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・危機管理対策 (事業計画書 P 8) ・環境への配慮 (P 8) ・サービスの視点・機能を広げる施設横断的な管理運営体制の整備 (P 8) ・施設責任者の明確化 (P 8) ・課題への取組を効果的にする管理運営体制の整備 (P 8) ・経営管理会議の設置 (P 8)
<p>評価委員会 コメント</p>	<p>運営は適切であり、極めて優れている。</p> <p>コスト削減により支出を減らし、かつ収入を増やしていることは大いに評価できる。</p> <p>施設の管理運営は適切に行われているが、施設の修繕や機器の更新が一部不十分な点が見受けられた。横浜市の責任ではあるが、利用者に影響が出ることのないように横浜市と調整を行って欲しい。</p>

<p>2 . 診療所に関する事業計画</p> <p>(事業計画書 2 事業計画 (1) 診療所に関する事業計画)</p>		
<p>提案書</p>	<p>療養病床 12 床、医療病床 7 床、高度医療機器を活用し、利用者ニーズの高いサービスを提供するとともに、センターの医療機器を地域医療機関に開放することにより、地域医療機関の支援を実施します。(事業計画書 P 9)</p>	
<p>(1) 認知症診断 (事業計画書 P 3 , 9)</p>		
<p>単位：件</p>	<p>H19 目標</p> <p>520 件以上</p>	<p>H19 実績</p> <p>755 件</p>
<p>評価委員会 コメント</p>	<p>目標を遙かに上回る診断件数であり、極めて優れている。 認知症は早期診断・早期治療が重要であり、また今後患者数の増加が予想されるため、引き続きこの体制を維持して欲しい。</p>	
<p>(2) 認知症患者への治療から入所までの一体的対応 (P 3 , 9)</p>		
<p>評価委員会 コメント</p>	<p>提案書どおりの事業内容となっている。 診療所並びに介護老人保健施設を連携し、治療から施設入所を経て在宅復帰支援まで一貫して対応できる運営を実現しており、評価できる。 また、負担が多くなりがちな家族への支援を行う体制が整っている点は評価できる。</p>	
<p>(3) 認知症患者講演会・家族会の実施 (P 3)</p>		
<p>単位：回数</p>	<p>H19 目標</p> <p>3 回</p>	<p>H19 実績</p> <p>講演会 1 回 家族教室 3 コース (15 回)</p>
<p>評価委員会 コメント</p>	<p>目標を上回る開催回数であり、評価できる。 正しい知識を得ることは家族の負担を軽減するだけでなく、在宅復帰後の本人の支援にも良い影響を与えるため、積極的に取り組んで欲しい。</p>	
<p>(4) 診療所入所率 (P 5 6)</p>		
<p>単位：%</p>	<p>H19 目標</p> <p>97%</p>	<p>H19 実績</p> <p>101.2%</p>
<p>評価委員会 コメント</p>	<p>目標を上回る入所率であり、大変評価できる。 他施設では受け入れがたい医療処置の必要な入所者を積極的に受け入れており、公の施設としての責任を果たしていると言える。 今後も管理ノウハウを活かし、効率的な運営に取り組んで欲しい。</p>	

(5) 病床の短期入所専用病床確保率 (P 3 , 9)		
単位 : %	H19 目標 20%以上	H19 実績 27%
評価委員会 コメント	目標を大きく上回る率であり、極めて優れている。 介護者の負担を軽くするためにも短期入所は無くしてはならないため、今後も積極的に受入を行って欲しい。	
(6) MRI 利用件数 (P 1 0)		
単位 : 件	H19 目標 3,000 件以上	H19 実績 共同利用 3992 件 所内利用 983 件
評価委員会 コメント	目標を遙かに上回る利用件数であり、極めて優れている。 今後も地域医療機関支援を継続して欲しい。	
(7) 研究会等への医師、看護師等の積極的な参加 (P 1 1)		
評価委員会 コメント	提案書どおりの事業内容となっている。 研究発表を行うことで客観的に業務を分析することができるため、運営に対して極めて有意義と言える。 今後も積極的に研究発表を行って欲しい。	
(8) 定期的な勉強会、事例検討の実施 (P 1 1)		
評価委員会 コメント	提案書どおりの事業内容となっている。 さまざまな勉強会・研修会を行っており、意欲的に活動していることが分かる。 研修・勉強会の機会は人材育成に欠かせないため、今後も積極的に行って欲しい。	
(9) 緊急時患者受け入れ先の確保 (P 1 1)		
単位 : 提携医療機関	H19 目標 横浜労災病院 三菱重工大倉山病院 菊名記念病院	H19 実績 診療所 9 人 介護老人保健施設 24 人
評価委員会 コメント	提案書どおりの事業内容となっている。 中重度者を多く受け入れている施設として、緊急時患者受入先の確保は不可欠であり、今後も適切に対応をして欲しい。	
(1 0) 精神科初期救急の実施 (P 9)		
単位 : 実施日、人等	H19 目標 -	H19 実績 53 人 (121 日)
評価委員会 コメント	提案書どおりの事業内容となっている。 容態が急変する可能性もある患者にとって、いつでも受診できる医療機関は不可欠なため、今後も取組を続けて欲しい。	

3. 介護老人保健施設に関する事業計画

(事業計画書2 事業計画(2) 介護老人保健施設に関する事業計画)

提案書	<p>センターの理念に沿って施設理念・目標を掲げ、事業実施にあたります。</p> <p>理念：『「個の尊重」と「安心と信頼」を大切に、質の高いサービス提供を目指します』</p> <p>目標： 個の尊重と安全で適切なケア 利用者ニーズに則したサービス 開かれた施設運営 サービスを支える人材の育成 健全で安定した経営基盤の確立 (事業計画書 P 13)</p>	
(1) 入所率 (P 56)		
単位：%	H19 目標 97%	H19 実績 98.8%
評価委員会 コメント	<p>目標を大きく上回っており、極めて評価できる。</p> <p>今後も管理ノウハウを活かし、利用者のニーズに則しつつ高い稼働率を維持して欲しい。</p>	
(2) 短期入所者受入割合 (P 13)		
単位：%	H19 目標 10%以上	H19 実績 14.3%
評価委員会 コメント	<p>目標を遙かに上回る率であり、極めて優れている。</p> <p>介護者の負担を軽くするためにも短期入所は無くしてはならないため、今後も積極的に受入を行って欲しい。</p>	
(3) 医療処置が必要な利用者の積極的な受入 (P 13)		
評価委員会 コメント	<p>提案書どおりの事業内容となっている。</p> <p>介護度が高く、かつ医療処置が必要な入所者が多いことは高く評価できる。</p> <p>人件費はコストの大きな部分を占めるため、収支バランスを考慮しつつ手厚い職員体制を組むことは大変困難なことであるが、公的施設として使命を着実に果たして欲しい。</p>	

(4) 家庭復帰・在宅支援を念頭においたケアプランの作成 (P 1 4)		
評価委員会 コメント	<p>提案書どおりの事業内容となっている。</p> <p>きめ細かなケアプランの作成は在宅復帰を順調に行うために欠かせないため、今後も取組を継続して欲しい。</p>	
(5) 在宅復帰率 (P 1 3)		
単位：%	H19 目標 50%以上	H19 実績 41.7%
評価委員会 コメント	<p>市内他施設の平均在宅復帰率を大きく上回っており、目標達成には至らなかったが十分に評価できる。</p> <p>設定した目標にとらわれず、要介護度の高い利用者を積極的に受け入れて欲しい。</p>	
(6) 利用者負担金の国基準並設定 (P 1 3)		
評価委員会 コメント	<p>提案書どおりの事業内容となっている。</p> <p>原材料費の高騰など情勢は厳しいが、利用者の負担を増やさないよう、今後も努力して欲しい。</p>	
(7) 運動機器を用いたりハビリテーションの実施 (P 3 , 1 4)		
単位： 人数/回数等	H19 目標 -	H19 実績 延べ945人/245回
評価委員会 コメント	<p>提案書どおりの事業内容となっている。</p> <p>高齢者に対する運動指導による機能回復は近年重要性が認識されており、引き続き事業の拡充をして欲しい。</p>	
(8) 関係機関が参加したケアカンファレンスの実施 (P 1 4 , 1 5)		
評価委員会 コメント	<p>提案書どおりの事業内容となっている。</p> <p>利用者にとって必要なサービスを十分に受けることができるよう、積極的に取り組んで欲しい。</p>	
(9) 相談会・研修会の実施 (P 1 4)		
評価委員会 コメント	<p>提案書どおりの事業内容となっている。</p> <p>ケアマネージャー対象研修は直接収入に結びつく事業ではないが、施設のPRに役立つので、今後も継続して行って欲しい。</p> <p>個別相談の要望に応じ、介護者の心理的負担を軽くするためにも、カウンセリング事業は積極的に行って欲しい。</p>	
(1 0) 利用者と地域の人々との交流 (P 1 5)		
評価委員会 コメント	<p>提案書どおりの事業内容となっている。</p> <p>単調になりがちな施設の生活において、入所者に娯楽提供や他者とのふれあいの機会を設けることは大切である。また、利用者やその家族以外の地域住民と相互理解を深めることは施設運営にもプラスとなるため、取組を継続して欲しい。</p>	

4. 精神障害者支援施設に関する事業計画

(事業計画書 2 事業計画 (3) 精神障害者支援施設に関する事業計画)

提案書	センターの役割を具体化するため、次のように運営します。 ア 「人権」と「地域生活重視」の視点に貫かれた経営 イ 医療・生活・就労の「トライアングル支援」を多様な施設機能の連携で実現する運営 ウ 短期間で目的を実現し、利用者の負担を軽減すると共に多くの方に利用していただける運営 エ 他の社会復帰施設への支援を行う「頼りになるセンター」を目指した運営 オ 障害者自立支援法の趣旨を踏まえ時代認識を持った運営 (事業計画書 P 17 , 18)	
(1) 精神科デイケア利用率 (P 5 6)		
単位 : %	H19 目標 85%	H19 実績 96.8%
評価委員会 コメント	目標を遙かに上回る稼働率であり、極めて優れている。 プログラムを見直すことで低かった稼働率を大幅に改善して目標を大きく上回る成果をあげ、さらに中断率を改善した運営努力は極めて評価できる。 今後も利用者のニーズにあったプログラムを作成して欲しい。	
(2) 生活訓練施設利用率 (P 5 6)		
単位 : %	H19 目標 90%	H19 実績 92.5%
評価委員会 コメント	目標を達成しており、評価できる。 自立生活アシスタント事業は精神障害者が地域で生活するために有効な事業なため、この事業をセンターの指定管理事業として認めてもらえないのか。	
(3) 通所授産施設利用率 (P 1 9)		
単位 : %	H19 目標 90%	H19 実績 90.5%
評価委員会 コメント	目標を達成しており評価できる。 それぞれ症状や適性が異なるため統一的な対応が難しいなか、14名もの就労を実現したことは評価できる。	

(4) 就労支援センターの支援による就労者 (P 1 9)		
単位：人数	H19 目標 20人以上	H19 実績 47人
評価委員会 コメント	目標を遙かに上回る就労人数であり、極めて優秀である。 厳しい経済状況のなか、企業の理解と協力を得ることが難しくなっていると思われるが、精神障害者が自立するために就労できる場を確保できるよう、活動を強化して欲しい。	
(5) 「職務の標準達成水準」作成 (P 2 0)		
評価委員会 コメント	施設運営において人材育成は欠かせない。個人のスキル向上を図り、サービスの質を向上させることが結果として利用者に支持される施設となるため、積極的に人材育成を行って欲しい。	
(6) 施設利用者が受けているサービスが最良のサービスか検討する「総合検討会」の開催 (P 2 0)		
評価委員会 コメント	提案書どおりの事業内容となっている。 複数の視点でサービス内容の検討が行えることは、多職種の職員が常駐している利点である。サービスの質の向上に努めて欲しい。	
(7) 地域関連機関職員等への精神障害者社会復帰援助技術研修の開催 (P 2 7)		
単位： 人数 / 回数等	H19 目標 -	H19 実績 185人
評価委員会 コメント	提案書どおりの事業内容となっている。 各施設単独で実施することが困難な研修について、受講機会を設けることは、公の施設として使命の一つである。収入に結びつく事業ではないが、今後も継続して欲しい。	
(8) センター近隣地域ケアマネジャー対象研修会の開催 (P 2 7)		
単位： 人数 / 回数等	H19 目標 -	H19 実績 2回
評価委員会 コメント	提案書どおりの事業内容となっている。 各施設単独で実施することが困難な研修について、受講機会を設けることは、公の施設として使命の一つである。収入に結びつく事業ではないが、今後も継続して欲しい。	

5 . 各施設の連携について

(事業計画書 2 事業計画 (5) 各施設の連携についての考え方)

<p>提案書</p>	<p>総合相談室では、保健師や社会福祉職、管理栄養士等を配置することにより、保健や医療、福祉に対する様々な相談に応じ、安心してサービスをご利用していただけるよう適切なアドバイスを行います。また、各部門と連携し、利用調整を行うなど施設の中心的役割を担うことにより、利用者の立場に立ったサービス提供を行います。(事業計画書 P 2 5)</p>
<p>評価委員会 コメント</p>	<p>提案書どおりの事業内容となっている。 調整担当部署を強化することで、利用者からの幅広い相談内容に適切に対応できる体制を整えていることは極めて評価できる。 調整はスタッフの能力が問われることが多いが、人材の育成には時間がかかる。長期的視点で人材育成を行って欲しい。</p>
<p>提案書</p>	<p>診療所では、介護老人保健施設や精神障害者支援施設と綿密な連携を図ることにより、利用者の治療方針や自立に向けた支援策の策定において、専門家の立場から適切なアドバイスを行うとともに、緊急時の医療対応が必要な方に対して適切に対応できます。(P 2 5)</p>
<p>評価委員会 コメント</p>	<p>提案書どおりの事業内容となっている。 診療所に精神科と内科が常設されている点を活かし、今後は精神障害者の健康維持について、プログラムを作成するなどセンターの機能を活かして事業を行って欲しい。</p>
<p>提案書</p>	<p>介護老人保健施設では、診療所との密接な連携を図ることにより、他の介護老人保健施設では受入が困難な難病患者や医療対応が必要な利用希望者を受け入れます。(P 2 5)</p>
<p>評価委員会 コメント</p>	<p>提案書どおりの事業内容となっている。 診療所併設の利点を活かし、今後も他施設では受入が困難な方の受入を積極的に行って欲しい。</p>
<p>提案書</p>	<p>精神障害者支援施設では、精神障害者の自立に向けた支援策の策定に診療所の精神科医師が参加することにより、利用者にとって適切なサービス提供を行います。(P 2 5)</p>
<p>評価委員会 コメント</p>	<p>提案書どおりの事業内容となっている。 今後も診療所併設の強みを活かした運営を行って欲しい。</p>

<p>提案書</p>	<p>3施設の職員が相互交流することにより、幅広い知識と技術を持ち、より利用者の立場に立った適切なサービス提供を行います。(P 2 5)</p>
<p>評価委員会 コメント</p>	<p>提案書どおりの事業内容となっている。 相互に業務への理解を深めることが、施設同士の円滑な連携に結びついて いると言える。今後も相互交流を進めて欲しい。</p>

6 . 安全管理・危機管理	
(事業計画書 2 事業計画 (4) 安全管理に関する考え方)	
提案書	センター長を中心とした「安全管理委員会」を設置し、インシデントレポートの作成を始めとした職場内研修を実施するとともに、マニュアルを整備するなど安全管理体制の確立に努めます。 (事業計画書 P 2 1)
(1) 「安全管理委員会」の設置・開催状況 (P 2 1)	
評価委員会 コメント	提案書どおりの事業内容となっている。 定期的に行われており、安全管理を適切に行っている。
(2) インシデントレポートの有効活用 (P 2 1)	
評価委員会 コメント	提案書どおりの事業内容となっている。 事例を積み重ねることで、ミスを事前に防ぐことが出来る。事例集を貴重な資料として活用して欲しい。
(3) 安全管理研修の実施 (P 2 2)	
評価委員会 コメント	提案書どおりの事業内容となっている。 起こったミスを踏まえ、研修を行うなど適切に対応している。
(4) 感染症対策委員会の設置・開催状況 (P 2 3)	
評価委員会 コメント	提案書どおりの事業内容となっている。 定期的に委員会を開催しており、適切に管理がなされている。
(5) 感染防止対策 (P 2 3)	
評価委員会 コメント	提案書どおりの事業内容となっている。 対策が行き届いており、評価できる。 体力の衰えた要介護者にとって感染症は大きな問題となるため、今後とも対策を徹底して欲しい。
(6) 災害発生時の対応 (P 2 3)	
評価委員会 コメント	提案書どおりの事業内容となっている。 介助が必要な利用者をスムーズに避難させるために、訓練を積み重ねて欲しい。

7. その他		
(1) 公開市民講座の開催(事業計画書P3)		
単位：回数	H19 目標 10回程度	H19 実績 20回
評価委員会 コメント	目標を遙かに上回る開催件数であり、極めて優秀である。 広く一般市民に向けて開催する講座や講演会は施設をPRする良い機会であり、引き続きその後の利用に結びつくような講座・講演会の開催に努めて欲しい。	
(2) 情報誌「ホット・ほっと」発行(P33)		
単位：回数	H19 目標 2回以上	H19 実績 2回
評価委員会 コメント	目標を達成しており、評価できる。 定期刊行物の作成も必要だが、インターネット等、他の広報手段との連携を上手く図って欲しい。	
(3) 利用者満足度(P5, 34)		
単位：5段階	H19 目標 5段階評価で4.0以上	H19 実績 利用者本人の総合満足度86.7% 家族の総合的評価5段階評価で4.8
評価委員会 コメント	提案書どおりの事業内容となっている。 本人・家族からいずれも高い評価を得ており、評価できる。	
(4) MBOの実施(一般職員含む)(P42)		
単位：%	H19 目標 100%	H19 実績 61%
評価委員会 コメント	目標達成に至らず、今後も取組を継続する必要がある。 目標のための目標とならないよう、目標の設定は適切に行って欲しい。	
(5) 各種研修の実施(P43)		
基礎研修：人権、危機管理、コミュニケーション、接遇、不祥事防止 対象者別：新採用、新採用フォロー、中堅、管理職		
単位：%	H19 目標 100%	H19 実績 100%
評価委員会 コメント	目標を達成しており、評価できる。 さまざまな研修機会を設けており、全ての職員が研修を受講していることは評価できる。 人材育成は運営の基本であり、今後も積極的に研修を行って欲しい。	

(6) 研修生・実習生・見学者の受入 (P 2 7)		
単位： 人数 / 回数等	H19 目標 -	H19 実績 3 6 1 人
評価委員会 コメント	<p>多数の実習生を受け入れており、評価できる。</p> <p>実習受入は施設にとって負担でもあるが、優秀な人材を早期に確保できる機会であり、また施設をPRする機会でもあると捉えて今後も積極的に行って欲しい。</p>	
(7) NPO法人との協働 (P 7)		
評価委員会 コメント	<p>提案書どおりの事業内容となっている。</p> <p>今後もさらにお互いのノウハウを活かして協働できるよう、取組を進めて欲しい。</p>	

8 . 自主事業		
(事業計画書 2 事業計画 (6) その他の事業計画)		
提案書	スペースの有効活用を考え、今後ともセンターが保有するノウハウを活かせる自主事業を積極的に展開してまいります。(事業計画書 P 2 8)	
(1) シニアフィットネス (P 2 8)		
単位：人数	H19 目標 -	H19 実績 7,530人
評価委員会 コメント	提案書どおりの事業内容となっている。 積み上げてきたノウハウを活かしつつ、指定管理事業以外にも積極的に事業を行っていることは評価できる。	
(2) 精神障害者ヘルパー養成研修 (P 2 9)		
評価委員会 コメント	収入につながる事業ではないが、人材開発は重要な事項である。公の施設として意欲的に寄与して欲しい。	
(3) 訪問看護ステーション (P 2 9)		
単位：人	H19 目標 50人	H19 実績 62人
評価委員会 コメント	目標を遙かに上回る利用者数であり、極めて優秀である。 精神疾患のある方の退院を促進し、社会復帰をするためには、専門的な知識を持ったスタッフが行う支援が必要であり、精神疾患に対応できる訪問看護のニーズは潜在的に大きいと思われる。施設の努力で行う事業ではなく、指定管理事業として行うべきではないか	
9 . 外部評価の導入		
提案書	横浜市が実施している介護老人保健施設の第三者評価制度など外部の評価制度を導入します。また、利用者から信頼される施設運営を目指し、ISO14001 を取得するなど、省エネルギー化によるコスト削減を図ります。(事業計画書 P 4)	
評価委員会 コメント	提案書どおりの事業内容となっている。 横浜市福祉サービス第三者評価を受審し、かつ高い評価を得たことは評価できる。 今後もこの水準を維持して欲しい。	

10 . その他

評価委員会
コメント

複数の施設を有し、またそれぞれの施設内でも複数の事業を行いつ有機的に連携して事業を行っている。このように専門性が高く、かつ運営ノウハウを蓄積する必要があるこのような施設においては、人材育成やサービスの継続性からみて、現在の指定管理期間は短すぎるのではないか。