

指定管理者制度活用事業 評価シート(特別養護老人ホーム)

1. 基本事項

施設名称	川崎市特別養護老人ホームしゅくがわら	評価対象年度	令和3年度
事業者名	・事業者名 社会福祉法人 鈴保福祉会 ・代表者名 理事長 鈴木 錠 ・住所 川崎市麻生区上麻生5-19-10	評価者	高齢者事業推進課長
指定期間	平成28年4月1日～令和6年3月31日	所管課	健康福祉局長寿社会部高齢者事業推進課

2. 事業実績

利用実績	①特別養護老人ホーム事業(入所定員 68人) 在籍者数 62人(令和4年3月31日現在:入院等不在者を含む)							
	介護度	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	その他	合計
	利用者数	3	6	7	28	18	0	62
	②通所介護事業(通所定員25人/日) 年間延べ利用者数 4,874人:定員に対する稼働率 75.8%							
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	
	延べ利用者数	363	352	394	425	431	420	
		10月	11月	12月	1月	2月	3月	
	延べ利用者数	410	430	433	388	371	457	
	③短期入所事業(空床利用のみ) ※新型コロナウイルス感染症拡大による利用控え等により5～10月は利用実績がなかった。 年間延べ利用者数90人:定員に対する稼働率 -%							
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	
延べ利用者数	18	0	0	0	0	0		
	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
延べ利用者数	0	1	28	29	14	0		
収支実績	④居宅介護支援事業 ※休止中(令和3年度) 給付管理者数							
	介護度	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	その他	合計
	管理者数	0	0	0	0	0	0	0
	①特別養護老人ホーム事業(③短期入所含む) (収入)							
	介護料収入	231,138,930						
	利用者等利用料収入	57,082,986						
	その他の事業収入	78,775,916						
	合計	366,997,832						
	(支出) (単位:円)							
	人件費	194,423,478						
事業費	43,547,793							
事務費	120,065,968							
合計	358,037,239							
(収支差額) 8,960,593								
②通所介護事業 (収入)								
介護料収入	37,766,844							
利用者等利用料収入	3,383,100							
その他の事業収入	23,848							
合計	41,173,792							
(支出)								
人件費	26,142,648							
事業費	6,292,808							
事務費	6,120,763							
合計	38,556,219							
(収支差額) 2,617,573								
④居宅介護支援事業 (収入)								
介護料収入	0							
利用者等利用料収入	0							
その他の事業収入	0							
合計	0							
(支出)								
人件費	0							
事業費	0							
事務費	0							
合計	0							
(収支差額) 0								
(収入)								
介護料収入	268,905,774							
利用者等利用料収入	60,466,086							
その他の事業収入(※)	78,799,764							
合計	408,171,624							
(支出)								
人件費	220,566,126							
事業費	49,840,601							
事務費	126,186,731							
合計	396,593,458							
(収支差額) 11,578,166								
※市からの負担金(施設修繕等を実施)								

サービス向上の取組	<p>○特別養護老人ホームにおいては、かわさき健幸福寿プロジェクトに参加し、入居者の要介護度の維持・改善、また介護職員のサービス向上、意欲の醸成に向けて、入居者のニーズに合わせたサービスの提供に取り組んでいる。</p> <p>○通所介護においては、利用者1人1人の介護状態に応じたケアプランに基づき、利用者が通所し易い、利用者の視点に立った環境を整備するなど、工夫をこらしたサービスの提供に努めている。</p> <p>○業務知識や安全管理、法令遵守に関する研修にリモートを含めて定期的に参加ができる環境をつくることで、職員のスキルアップおよびサービスの質の維持・向上が図られている。</p>
-----------	---

3. 評価

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
	質の高いサービスの提供	利用者のニーズに合わせたサービス提供が行われているか	10	4	8
		利用者等への情報提供等は十分に行われているか			
地域交流(行事の開催やボランティアの受入等)を積極的に行っているか					
	健康管理	利用者の健康管理は適切に行われているか	10	5	10
		感染症への対策は適切に行われているか			
適正な業務実施	<p>(評価の理由)</p> <p>特別養護老人ホームにおいては、昨年に引き続き、かわさき健幸福寿プロジェクトに参加することで、関係機関の協力を得ながら要介護の改善の支援を積極的に行っている。また、ナースコールシステムを、これまでの集中管理方式から、各ベッドに付属するセンサーを介護スタッフが保持するスマートフォンに伝達する方式への移行しており、入居者の適切な健康管理につなげた。</p> <p>通所介護においては、利用者に対し、計画に掲げられた目標が達成できたか、介護サービスが達成されたか、状況の変化に応じたニーズが発生していないか、より良い工夫はないか等の観点に立ち、利用者一人一人にきめの細かいモニタリングを定期的実施している。</p> <p>居宅介護支援においては、令和3年度の介護報酬改定により新たに主任介護支援専門員の配置が必要となった。しかしながら、介護人材の確保が困難な状況において採用に至らなかったことから、やむを得ず事業を実施することはできなかったが、業務を再開すべく、職員の補充に努めている。</p> <p>各事業の運営規程、職員配置、事業計画・報告及び収支予算書・決算書については、希望者の閲覧に供するよう、常に受付カウンターに備え付けている。</p> <p>ボランティアの受入れについては、コロナ禍において感染防止の観点から、ボランティア関係の活動休止を余儀なくされたが、近隣高校生との交流は続けており、手作りカレンダー等の贈り物に入居者は喜ばれた。また、施設内においては、入居者等のニーズも取り入れた年間行事計画に基づき、月ごとの誕生会やクラブ活動など季節の行事に合わせたレクリエーション等の提供に努めている。</p> <p>感染症については、徹底した対策と定期的実施された週1の「PCR検査」にて職員の健康管理と入居者への蔓延防止対策に努めた。</p> <p>通所介護においては、利用特性を考慮し、迎えの際、自宅及び施設到着時での検温等による慎重な受入れや、サービス提供時における換気の励行、接触距離の確保などを徹底した。新型コロナウイルス感染症について、他の施設からは多くの感染者数の報告があったが、当該施設については、引き続き、感染防止対策を徹底して運営したことにより、インフルエンザを含めて、職員・入居者の発症が無かったことについて、高く評価できる。</p>				
	収支計画・実績	効率的・効果的な支出	計画に基づく適正な支出が行われているか	5	4
支出に見合う効果は得られているか					
効率的な執行等、経費削減の具体的な取組は為されたか					
収入の確保		計画通りの収入が得られているか	5	4	4
		収入増加のための具体的な取組が為されているか			
適切な金銭管理・会計手続		収入と預かり金等を区別し、適切に管理を行っているか	5	4	4
	事業収支に関して適正な会計処理が為されているか				
<p>(評価の理由)</p> <p>効率的な支出を目指すなか、夏の気温上昇のため、電気・ガス共に使用量が増加し、料金が高騰したこともあり、費用が膨らむ結果となった一方、上下水道は節水対策や漏水対策等によって、使用量及び使用料金共に昨年度を下回る結果となる。</p> <p>経費削減の取組として、照明器具を蛍光灯からLEDに一新し、節減対策とともに、機器の長寿命化を図り、CO2の排出削減効果も期待できる対策を実施した他、冷暖房や水回りの修繕工事を実施したことにより、今後も使用量の削減が見込まれる。</p> <p>特別養護老人ホームにおいては、定期開催する法人会議に経理業務委託法人の同席を得て、会議の主要テーマに、ア. 稼働率の向上、イ. 利用者介護度の適正化、ウ. 介護加算の取得、を繰り返して取り上げ、職員への周知に努めている。また、年間を通じて一定の退所者がみられるも、空床期間を極力短縮するため、早めの入所判定会議の開催及び相談員による的確な情報収集による新規入居者の確保並びに入院者を減らすための嘱託医への早期受診と連携等に努めた結果、稼働率について昨年度とほぼ同様の水準を確保できた。</p> <p>介護度及び認知度の高い入居者を積極的に受入れ、介護加算の取得に努めるとともに、職員の人材確保に関しても人材派遣等の利用も抑えられ、昨年と同様に費用削減を図ることができた。</p> <p>通所介護においても、年間を通じて80%に近い稼働率を維持することができ昨年度に比べて収入増となっている。</p> <p>会計事務については、当施設、法人本部及び経理業務委託法人との連携の下、会計基準に則り適正に処理しているとともに、法人及びしゅくがわらのホームページ上に、事業計画書や財務諸表等を公開し、透明性の確保に努めている。</p>					
サービス	適切なサービスの提供	提供すべきサービスが仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか	10	3	6
		サービスの利用促進への具体的な取組が為されているか			
	業務改善によるサービス向上	サービス向上のための取り組みがなされているか	10	4	8
業務改善が必要な場合に、現状分析、課題把握、改善策の検討と実施が行われているか					
利用者の意見・要望への対応	利用者の意見・要望への対応	業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか	10	4	8
		利用者ニーズの把握に努め、それを事業や管理に反映させる取組が為されているか			
		意見・要望の収集方法は適切だったか(十分な意見・要望を集めることができたか)			
		利用者からの苦情や意見に対して、迅速かつ適切に対応しているか			

ピ
ス
向
上
及
び
業
務
改
善

(評価の理由)
 特別養護老人ホームにおいては、ケアプランの作成にあたっては入居者、家族の意向を踏まえ、入居者一人一人で異なるニーズを明らかにし、日々の介護実践に繋げている。長引くコロナ禍にあり、一時帰宅や外出は難しい状況であるため、年間を通して施設内での活動に取り組んだ。入居者のニーズの把握に努め、前年度満足度調査の結果を受けて「(入居者の)身だしなみの向上」と「居室環境の整理整頓」に通年で取り組むとともに、電動ベッドの交換やナースコール設備の補修を行うことでサービスの向上(入居者、職員相互の身体的負担軽減)を図った。看取りケアは、今年度は退所者16名中、11名の方が該当した。
 短期入所においては、コロナ禍の影響があったものの、空床を活用すべく、空き情報の提供や事業所内の地域包括支援センター・通所介護との連携等対応に努めた。
 通所介護においては、利用者1人1人の介護状態に応じたケアプランに基づき、平成26年度に設置した看護師、介護福祉士、介護支援専門員等で構成する在宅会議を必要に応じて開催し、情報の共有化や地域における需要の掘り起こし、課題の整理等に取り組む、利用者が通所し易い、利用者の視点に立った環境を整備するなど、工夫をこらしたサービスの提供に努めた結果、年間を通して各曜日の定員数の確保率、稼働率ともに昨年度を上回る好結果となった。また、中間浴槽の入れ替えを行ったことで、入浴サービスを楽しみにしている利用者から大変喜ばれている。他にも脱衣所から浴室に繋がる滑り止めマットの新品交換・配置替えを行ったことにより、転倒防止策の強化を図った。
 入居者等からの意見・要望から、手作りおやつの内容を充実させ喜ばれた。
 家族から寄せられた意見・要望については、その都度、適切で迅速な対応を心がけ、改善や職員への周知等に取り組んでいる。苦情については、「苦情解決・相談実施要綱」に則り、適切な対応に努めており、当該年度中の苦情受付はなかった。家族の意見を聞きながらコロナ禍においても対応できる体制を整えており、今後面会だけでなく、家族懇談会も含めて、段階的なICT機器の活用拡大を図ることを検討している。

組
織
管
理
体
制

適正な管理体制の構築	必要な人員(人数・有資格者等)が必要な場所に適切に配置されているか	5	3	3
	定期または随時の会議等によって所管課との連絡・連携が十分に図られているか			
	再委託先との連携調整が適宜・適切に行われ、業務の履行についても適切な監視・確認が為されているか			
担当者のスキルアップ	業務知識や安全管理、法令遵守に関する研修が定期的に行われ、スタッフのスキルとして浸透しているか	10	4	8
安全・安心への取組	事件・事故、犯罪、災害から利用者を守ることができる適切な安全管理体制となっているか(人員配置、マニュアル、訓練等)	5	4	4
	事故等が発生した場合における報告等の体制は適切か			
	実際に事故等が発生した場合の対応は適切であったか。また、再発防止の取り組みがなされたか。			
コンプライアンス	法令遵守のルール(規則・マニュアル等)と管理・監督体制が整備され、適切な運用が為されているか	5	4	4
	個人情報の管理は適切に行われているか			
(評価の理由) 居宅介護支援は休止となっている一方で、特養養護老人ホームの介護・看護職員の配置については、看取りの対応ができるよう、職員配置基準以上の加配を行い、サービスの質を確保するとともに、働きやすい環境作りに努めている。また、ナースコールシステムを、これまでの集中管理方式から、各ベッドに付属するセンサーを介護職員が保持するスマートフォンに伝達する方式への移行しており、ICT機器の積極的な導入により、業務の効率化による職員の負担軽減につながっていると、入居者への手厚い介護や必要人員の適切な配置に寄与している。 通所介護においても重度化等に対応できるよう考慮し、介護職員を加配している。 施設運営状況等については、所管課と年間を通じて密に連絡をとることで、施設の安全な利用に支障をきたさないよう連携に努めている。 コロナ禍での職員のスキルアップとなる全体研修は、感染症の防止を基本に据えて、施設内の特別養護老人ホーム、通所介護等の職員で構成する「研修委員会」において、研修方法や取組むべきテーマ等、時間をかけて慎重に検討し、引き続き「リモート」により実施した。報告書の提出を義務付けし、他に、外部研修・災害に関わる研修等、コロナ禍においても感染予防に徹しながらも、実施できることを忠実に行った。また、感染症対策研修では、例年とは異なる内容でスタンダードプリコーション(標準予防策)のおさらいと実践に重点を置いた研修を複数回行った結果、新型コロナやインフルエンザを含めて職員・入居者の感染・発症を抑えることができ、入居者の健康を守るとともに職員のスキルアップにもつながり、施設内における感染対策が浸透している。 職員の働きやすい環境づくりにも注視しており、各休憩室を整備することにより、職員のモチベーション向上にも繋がっている。 安心・安全への取組として、特別養護老人ホーム内で、例年同様に事故防止に関する研修を2回開催した。事故対策及び再発防止の取組が徹底されることで、事故件数が前年度に比べて1割以上減少した。 コンプライアンス遵守に向けた取組として、「連絡調整会議」を毎月開催し、必要に応じてコンプライアンス遵守に係る議題を設定し、全職員への周知の徹底と改善策等の検討・協議を行っている。今年度より、安全運転管理者を選任し、日常の安全運転の励行に努めている。 施設の適切な運営管理のため、外部業者等による専門的なスキルの活用や経済的な側面も加味しながら、清掃、警備、エレベーター保守業務・食事提供、会計処理、パソコン保守業務など、多岐に渡って適宜・適切に業務委託を行っている。 個人情報の取扱いについては、関係法令や当法人の「個人情報に関する基本方針」及び「個人情報の利用目的」の規定に基づき適切に対応した。				

適
正
な

施設・設備の保守管理、清掃、警備等	安全な利用に支障をきたすことのないよう、施設・設備の保守点検や整備等を適切に実施しているか	10	4	8
	業務日誌・点検記録・修繕履歴等が適切に整備・保管されているか。			
	施設内及び外構の清掃が適切に行われ、清潔な美観と快適に利用できる環境を維持しているか			
	施設内及び敷地内の警備が適切に行われ、事件・事故・犯罪等の未然防止に役立っているか			
	外構の植栽を適切に管理(草刈、剪定、害虫駆除等)しているか			
	設備・備品の整備や整頓、利用者が使用する消耗品等の補充が適切に行われているか			

施設管理	<p>(評価の理由)</p> <p>当該施設は、開設から約20年が経過しており、施設の老朽化に伴って、設備等の修繕や突発的な故障が多くなっているが、安全な施設運営を確保するため、保守管理及び施設管理を適切に行うとともに、市への報告や確認を含めた連携を心掛けていた姿勢は高く評価できる。</p> <p>当初予定がなかった、劣化、不具合等がある本施設部分の修繕工事(備品の購入及び設置工事を含む)について、市と指定管理者で締結した修繕工事等の実施に係る協議書に基づき、指定管理者が年度当初から計画的かつ安全面に配慮しながら、事業に支障を来すことなく適切に実施した。</p> <p>また、修繕工事等の実施にあたり、優先すべき修繕工事等の選定、業者との調整、発注、立会い、市への報告等が、適切に行われたことで、経年劣化が顕著であった「ナースコール」や「LED照明器具」等の補修及び交換がなされたことにより、入居者にとって過ごしやすい環境と、職員にとって働きやすい環境へ改善することができた。</p> <p>その他についても、委託業者と緊密に連携し、定期的な点検により、早期の修繕箇所や改善箇所の把握を行い、適正な修繕・保守に努めた。入居者の暮らしに影響がないように、随時対応を行い、適切な施設管理と施設備品の保管について、事業所規程に則り適正な保管に努めている。</p>
------	---

4. 総合評価

評価点合計	79	評価ランク	B
-------	----	-------	---

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

<p>昨年に続き、新型コロナウイルスが猛威を振るうなか、職員全員が感染症対策に対して強い使命感をもって対応している。</p> <p>また、施設における複数の設備改修等を実施したことで、入居者等の過ごしやすい環境、及び職員の働きやすい環境により、サービスの質の維持・向上が図られており、全体的な管理運営については、総合評価の結果から優れていると認められる。</p>

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<p>当施設は令和6年度から民設化を予定しているが、残りの指定期間においても引き続きサービスの質の維持・向上を目指した運営を行うとともに、地域に開かれた施設として、地域の方々、入居者、入居者家族のニーズの把握に努め、地域包括ケアシステムの構築を推進していく取組みに期待する。</p>
