

平成20年度 川崎市特別養護老人ホームしゅくがわらの管理運営に対する評価について

1 指定管理者

(1) 指定管理者	社会福祉法人 鈴保福祉会（川崎市麻生区上麻生5-19-10）
(2) 指定期間	平成18年4月1日～平成23年3月31日
(3) 業務の範囲	ア 特別養護老人ホーム事業 定員:68人 イ 通所介護事業 定員:25人/日 ウ 居宅介護支援事業 エ 老人介護支援センター（地域包括支援センターの業務の一部として実施）

2 管理運営（事業執行）に対する評価

評価項目	20年度管理運営の状況	評価及び指導
(1) 管理業務の実施状況		
① 施設・設備の維持・管理に関する業務	従前より庁舎清掃・機器設備点検・警備業務を同一業者に委託していることによって、夜間における連携体制が緊密になり、早急な対応が図られるようになったことを踏まえ、20年度についても引き続き連絡体制の強化を図るために、同一業者と委託契約を締結した。 【委託業務の内容】 各種設備保守、清掃業務、警備業務、調理業務、リネン交換業務、廃棄物処理業務 ほか	外部委託等によって、施設・設備の維持管理や、複数の業務を同一業者に委託することによる、夜間における連携体制の強化など、警備体制に関しても適正に努めていると評価できる。 今後においても、適正に施設・設備の維持・管理に努め、万が一不具合等が発生した場合、利用者への影響を最小限に抑え、早急な対応ができるように指導していく。
② 介護サービス提供への取り組み	特別養護老人ホームでは、前年度に引き続き、フロア単位で生活リズムや状態像の近い利用者をつつのグループとしたフロアケアを推進し、それぞれに応じた、サービスの提供に努めた。 通所介護事業については、利用者が可能な限り心身の状況に応じ、自宅で健やかな日常生活が送れるよう、介護予防としてのストレッチ体操、バランストレーニング、筋力トレーニングの提供や、口腔ケア、低栄養状態の予防と改善、クラブ活動等の実施によって、向上心や意欲の増進を図ることができた。 食事の提供については、利用者一人ひとりの意向を確認し、できるだけ個人別の対応を心がけつつ、嚥下能力に合わせた適切な形態での提供や、行事食など変化のある食事の提供に努めた。 身体拘束の取り組みについては、身体拘束等廃止委員会で拘束しない介護の工夫・検討を行ってきたことや、家族等の理解によって、全廃することができた。	利用者の心身の状況に応じたサービスの提供が評価できる。 また、身体拘束廃止についても評価できる。 今後においても、より一層利用者個々の状況に応じた対応やサービス向上に向け、取り組みを行うよう指導していく。
③ 利用者の安全管理	感染症対策に関しては、毎月1回定例で開催している感染症対策委員会において、利用者、家族、職員等に向けた感染症予防策や対応法の啓発、周知等に主眼を置き活動した。 また、用具整備の一環として、消毒用足拭きマットの導入のほか、効果的な予防策、対策を図れるように年2回、施設内研修を実施した。 事故防止については、事故が発生してしまった場合に、関係職員と連携し適切な対応をするとともに、報告書を作成し、その報告書を基に、毎月1回の事故防止委員会において、重点的な対応の必要性やケアプランへの反映等について検討を図った。 災害発生時は、職員連絡網活用することによって、連絡体制を整えている。また、防災委員会の主導によって避難訓練や救助訓練を定期的に行い、消防署の指導・協力のもと、総合防災訓練も実施している。	利用者の安全管理について、施設だけではなく、利用者の家族及び関係機関との連携によって、積極的に取り組んでいると評価できる。 利用者の安全のため、今後においても、事故等の発生防止に努め、また、実際に事故等が発生した場合には、利用者に対し、被害を最小限に抑えられるよう、適切に指導していく。

評価項目	20年度管理運営の状況	評価及び指導																																																								
④ 職員教育、研修の状況	年間を通して、内部研修や外部の研修会への参加を行い、職員の資質向上に努めた。 【主な研修内容】 「消化器系感染症の対策及び正しい手洗い方法について」 「感染症とその対策及びAEDの取り扱いについて」 「食中毒・感染症対策について」 「コミュニケーションの基本」 「認知症の基本的な理解」 「介護職のための医療的基礎知識」 「高齢者に多く飲まれている薬について」 「メンタルヘルス研修」	多くの内部研修・外部研修を行い、職員の質の向上のための取組を積極的に行っていると評価できる。 今後においても、職員の知識向上等への取組みが施設等の運営に不可欠であることから、積極的に研修を行うなど、職員の教育に力を入れるよう指導していく。																																																								
(2) 事業実績																																																										
① 利用状況について	ア 特別養護老人ホーム 入所定員:68人 介護度別利用者数(平成21年3月末現在) <table><tr><td>要介護1</td><td>要介護2</td><td>要介護3</td><td>要介護4</td></tr><tr><td>3人</td><td>6人</td><td>19人</td><td>21人</td></tr><tr><td>要介護5</td><td>その他</td><td>合計</td><td></td></tr><tr><td>17人</td><td>0人</td><td>66人</td><td></td></tr></table> 定員に対する稼働率 97.05% (平成21年3月末現在) イ 通所介護事業 通所定員:25人 年間延べ利用者数 5,411人 月別延べ利用者数 <table><tr><td>4月</td><td>5月</td><td>6月</td><td>7月</td><td>8月</td><td>9月</td></tr><tr><td>494人</td><td>482人</td><td>475人</td><td>508人</td><td>460人</td><td>478人</td></tr><tr><td>10月</td><td>11月</td><td>12月</td><td>1月</td><td>2月</td><td>3月</td></tr><tr><td>485人</td><td>404人</td><td>416人</td><td>390人</td><td>396人</td><td>423人</td></tr></table> 定員に対する稼働率 84.22% ウ 居宅介護支援事業 介護度別給付管理者数(平成21年3月分) <table><tr><td>要介護1</td><td>要介護2</td><td>要介護3</td><td>要介護4</td></tr><tr><td>23人</td><td>19人</td><td>10人</td><td>7人</td></tr><tr><td>要介護5</td><td>その他</td><td>合計</td><td></td></tr><tr><td>3人</td><td>0人</td><td>62人</td><td></td></tr></table> エ 老人介護支援センター(地域包括支援センター) 老人介護支援センターは、地域の老人の福祉に関する相談援助や市町村等との連絡調整、その他必要な援助を行うもので、従前は在宅介護支援センターとして活動していた。地域の相談支援窓口となることから指定管理者の業務の範囲としているものだが、平成18年4月からは、制度改正により新たに創設された地域包括支援センターの業務の一部として、別途委託事業によって実施している。	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	3人	6人	19人	21人	要介護5	その他	合計		17人	0人	66人		4月	5月	6月	7月	8月	9月	494人	482人	475人	508人	460人	478人	10月	11月	12月	1月	2月	3月	485人	404人	416人	390人	396人	423人	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	23人	19人	10人	7人	要介護5	その他	合計		3人	0人	62人		特別養護老人ホーム、通所介護事業について、高い稼働率となっていることから、良好な利用実績となっている。 今後においても、高い稼働率を維持できるよう指導していく。 また、老人介護支援センターは、別途委託をしている地域包括支援センターの業務の一部として実施されているものであるが、地域住民の直接的な相談支援窓口となることから、更なる充実を図ること。
要介護1	要介護2	要介護3	要介護4																																																							
3人	6人	19人	21人																																																							
要介護5	その他	合計																																																								
17人	0人	66人																																																								
4月	5月	6月	7月	8月	9月																																																					
494人	482人	475人	508人	460人	478人																																																					
10月	11月	12月	1月	2月	3月																																																					
485人	404人	416人	390人	396人	423人																																																					
要介護1	要介護2	要介護3	要介護4																																																							
23人	19人	10人	7人																																																							
要介護5	その他	合計																																																								
3人	0人	62人																																																								

評価項目	20年度管理運営の状況	評価及び指導																								
② 行事の実施状況	年間行事の実施に加え、各種クラブ活動や食事会等、多様な行事を利用者が楽しめるように工夫して行っている。 【主な行事】 誕生会、幼稚園交流、ホーム喫茶、脳内レク、クリスマス会など 【主なクラブ活動】 癒しクラブ、懐かしクラブ、創作クラブなど	数多くの多様な行事を実施していると評価できる。 今後においても、利用者の意見を反映する等、季節感のある行事を実施するよう指導していく。																								
(3) 収支状況																										
① 収支状況について	ア 収入の状況 (単位:円) <table><tr><td>特別養護老人ホーム</td><td>通所介護事業</td><td>居宅介護支援事業</td><td>施設合計</td></tr><tr><td>249,017,034</td><td>53,422,841</td><td>9,128,824</td><td>311,568,699</td></tr></table> 収入については、介護保険制度による介護報酬と利用者負担金を指定管理者の利用料金収入として収受したものである。 地域包括支援センターについては、指定管理者に対する委託事業ではないことから、ここでは計上していない。 イ 支出の状況 (単位:円) <table><tr><td>特別養護老人ホーム</td><td>通所介護事業</td><td>居宅介護支援事業</td><td>施設合計</td></tr><tr><td>239,299,604</td><td>40,133,559</td><td>8,926,561</td><td>288,359,724</td></tr></table> 事業運営に必要な人件費・事務費・事業費として支出されたものである。 ウ 決算(収支差引)の状況 (単位:円) <table><tr><td>特別養護老人ホーム</td><td>通所介護事業</td><td>居宅介護支援事業</td><td>施設合計</td></tr><tr><td>9,717,430</td><td>13,289,282</td><td>202,263</td><td>23,208,975</td></tr></table> 各事業において、収入額を支出額が上回る結果となった。	特別養護老人ホーム	通所介護事業	居宅介護支援事業	施設合計	249,017,034	53,422,841	9,128,824	311,568,699	特別養護老人ホーム	通所介護事業	居宅介護支援事業	施設合計	239,299,604	40,133,559	8,926,561	288,359,724	特別養護老人ホーム	通所介護事業	居宅介護支援事業	施設合計	9,717,430	13,289,282	202,263	23,208,975	各事業において収入が支出を上回っており、全体として良好な運営がなされていると評価できる。 今後においても、引き続き安定した事業運営が図れるように指導していく。
特別養護老人ホーム	通所介護事業	居宅介護支援事業	施設合計																							
249,017,034	53,422,841	9,128,824	311,568,699																							
特別養護老人ホーム	通所介護事業	居宅介護支援事業	施設合計																							
239,299,604	40,133,559	8,926,561	288,359,724																							
特別養護老人ホーム	通所介護事業	居宅介護支援事業	施設合計																							
9,717,430	13,289,282	202,263	23,208,975																							
(4) その他																										
① 利用者からの意見・要望・苦情等への対応	意見・要望・苦情については「苦情解決・相談実施要綱」に、基づき、まず初めに施設長へ報告を行い、関係職員が担当・受付となり苦情等を記録表へ記入し、事実確認、調査を行った上で、施設長に再度報告後、関係職員による会議等を経て、申出人との話し合いを行い解決を図った。苦情について、明らかに施設及び職員の不注意と思われたときには、その都度、全職員に対し、再発防止を徹底した。 また、相談窓口の設置、アンケート調査及び連絡帳による意見・要望を随時受け入れ、サービスの改善に努めた。	受けた意見・要望・苦情に対しては、施設全体で適正な処理を行うよう努めていると評価できる。相談窓口やアンケート調査など、工夫している点などがあり、今後においても利用者からの意見・要望・苦情等への適正な対応ができるように指導していく。																								
② 個人情報の保護	個人情報については、各事業所が「個人情報に関する基本規定」「個人情報取扱い規定」に基づき対応している。 個人情報書類は、鍵付きキャビネットに保管し、厳重に管理しており、個人情報を使用した場合は、内容等の経過を記録している。	個人情報の取扱いは、施設全体で共通認識を図ることが重要であり、鍵付きキャビネットの活用について評価できる。 今後においても、個人情報保護への取組みについて、指導していく。																								

3 管理運営(事業執行)に対する全体的な評価

施設及び設備に関して、複数の業務を同一業者に委託し、夜間における連携体制の強化や定期的な点検等によって、適正な管理を行っているとは評価できる。運営に関しては、各事業とも高い稼働率となっていることや、施設職員のサービスの向上に向けた様々な研修など、多くの取組みを行っており、全体的に良好な管理運営がなされていると評価できる。

4 平成21年度の管理運営(事業執行)に対する指導事項等

評価項目	20年度管理運営の状況	評価及び指導
今後も高い稼働率の維持や質の高いサービスの提供を行い、より一層利用者へのサービスの質の向上に向け、積極的に取り組むよう期待する。また、施設及び設備について、突発的な不具合に関しても迅速に対応し、利用者への影響を最小限に抑えるよう、日ごろから適正な維持・管理に努めるよう指導していく。		