

平成21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	21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	<p>従前から庁舎清掃・機器設備点検・警備業務会社と連携を密にとり、施設運営を一体的に管理することによって、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ている。21年度についても、引き続き庁舎清掃・機器設備点検・警備業務会社との連絡体制の強化を図り、円滑な施設運営を推進した。また、害虫駆除のため、敷地内の樹木の剪定や薬剤の散布などを実施した。</p> <p>【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</p>	<p>施設・設備の維持管理等、複数の業務を一体的に外部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おり、また、内部だけでなく、周辺環境の管理にも配慮しており、評価できる。</p> <p>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。</p>
② 介護サービス提供への取組	<p>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、身体的に自立した方が多いフロアでは余暇活動の提供など、利用者に応じた、さまざまなサービスの提供に努めた。</p> <p>また、ターミナルケアに対応するため、夜間の連絡体制や介護・看護職員、嘱託医との連携をもとに体制の整備に努めた。</p> <p>通所介護事業については、従前からの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、クラブ活動等の実施によって、向上心や意欲の増進を図ったことに加え、定員の空きを利用した「スポット利用者事業」を開始するなど、利用率の向上も目指した取組も実施した。</p> <p>食事の提供については、特別養護老人ホームでは、利用者一人ひとりの意向を聞いたり、栄養ケア計画を作成するなどし、また、通所介護事業では、食材やメニューに工夫をし、楽しく食事ができる雰囲気作りに配慮した。</p>	<p>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。</p> <p>また、看取りケア(ターミナルケア)体制の整備など、時代の流れを見据えた取組を実施していることも評価ができる。</p> <p>さらに、次年度以降の短期入所者生活介護の実施も検討していることから、サービス充実の取組がうかがえる。</p> <p>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、取組を行うよう指導していく。</p>
③ 利用者の安全管理	<p>利用者の事故については、発見・対応した職員から、関係部署及び施設長までの報告体制が整備されており、事故ごとの報告書の作成を行い、月に1度実施している事故防止対策委員会で、分析、検証を実施し、再発の防止に努めた。特に、通所介護事業では、緊急対応マニュアルや送迎時の事故発生からのマニュアルを作成し、デイサービスフロア内に掲示をした。</p> <p>衛生管理に関しては、感染症防止対策委員会を月に1回定例で開催し、利用者、家族、職員等への普及・啓発に努めた。新型インフルエンザには、職員及び利用者が感染したものの、感染が広がらないような対策を行った。</p> <p>災害発生時は、職員連絡網を活用することによって、連絡体制を整えている。また、防災委員会の主導で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。</p>	<p>利用者の安全管理について、施設だけでなく、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。また、新型インフルエンザの感染にも、着実に対応していることがうかがえる。</p> <p>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。</p>

評価項目	21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	<p>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。</p> <p>【主な研修内容】 「救命法について」 「身体拘束について」 「食中毒について」 「先進施設への一日体験現場訪問研修」(合計4日間) 「認知症について」 「インフルエンザ対策後援会」 「燃え尽きないための働き方」 「メンタルヘルス研修」</p>	<p>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おり、また、職員のスキルアップのみならず、自己管理(メンタルヘルスや働き方など)に関する研修を実施していることが評価できる。</p> <p>今後においても、職員の知識向上等への取組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。</p>																																																								
(2) 事業実績																																																										
① 利用状況について	<p>ア 特別養護老人ホーム 入所定員:68人</p> <p>介護度別利用者数(平成22年3月末現在)</p> <table border="1"> <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>4人</td> <td>5人</td> <td>12人</td> <td>24人</td> </tr> <tr> <td>要介護5</td> <td>その他</td> <td>合計</td> <td></td> </tr> <tr> <td>23人</td> <td>0人</td> <td>68人</td> <td></td> </tr> </table> <p>定員に対する稼働率 100% (平成22年3月末現在)</p> <p>イ 通所介護事業 通所定員:25人</p> <p>年間延べ利用者数 5,089人</p> <p>月別延べ利用者数</p> <table border="1"> <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>438人</td> <td>414人</td> <td>414人</td> <td>446人</td> <td>419人</td> <td>415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>434人</td> <td>428人</td> <td>423人</td> <td>394人</td> <td>397人</td> <td>467人</td> </tr> </table> <p>定員に対する稼働率 85.0%</p> <p>ウ 居宅介護支援事業</p> <p>介護度別給付管理者数(平成22年3月分)</p> <table border="1"> <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>29人</td> <td>15人</td> <td>11人</td> <td>4人</td> </tr> <tr> <td>要介護5</td> <td>その他</td> <td>合計</td> <td></td> </tr> <tr> <td>0人</td> <td>0人</td> <td>59人</td> <td></td> </tr> </table> <p>エ 老人介護支援センター(地域包括支援センター)</p> <p>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、制度改正で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。</p>	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	4人	5人	12人	24人	要介護5	その他	合計		23人	0人	68人		4月	5月	6月	7月	8月	9月	438人	414人	414人	446人	419人	415人	10月	11月	12月	1月	2月	3月	434人	428人	423人	394人	397人	467人	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	29人	15人	11人	4人	要介護5	その他	合計		0人	0人	59人		<p>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。また、通所介護事業で、定員の秋を利用した「スポット利用者事業」を開始し、90%の利用率を目指していることは評価できる。</p> <p>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。</p> <p>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、更なる充実を図るよう、指導していく。</p>
要介護1	要介護2	要介護3	要介護4																																																							
4人	5人	12人	24人																																																							
要介護5	その他	合計																																																								
23人	0人	68人																																																								
4月	5月	6月	7月	8月	9月																																																					
438人	414人	414人	446人	419人	415人																																																					
10月	11月	12月	1月	2月	3月																																																					
434人	428人	423人	394人	397人	467人																																																					
要介護1	要介護2	要介護3	要介護4																																																							
29人	15人	11人	4人																																																							
要介護5	その他	合計																																																								
0人	0人	59人																																																								
② 行事の実施状況	<p>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。</p> <p>【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</p>	<p>数多くの多様な行事を実施していると評価できる。</p> <p>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。</p>																																																								

評価項目	21年度管理運営の状況	評価及び指導																								
(3) 収支状況																										
① 収支状況について	<p>ア 収入の状況 (単位:円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>特別養護老人ホ一</th> <th>通所介護事業</th> <th>居宅介護支援事業</th> <th>施設合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>274,668,846</td> <td>48,376,882</td> <td>6,236,689</td> <td>329,282,417</td> </tr> </tbody> </table> <p>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。</p> <p>イ 支出の状況 (単位:円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>特別養護老人ホ一</th> <th>通所介護事業</th> <th>居宅介護支援事業</th> <th>施設合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>254,305,900</td> <td>38,299,422</td> <td>7,628,178</td> <td>300,233,500</td> </tr> </tbody> </table> <p>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。</p> <p>ウ 決算(収支差引)の状況 (単位:円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>特別養護老人ホ一</th> <th>通所介護事業</th> <th>居宅介護支援事業</th> <th>施設合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20,362,946</td> <td>10,077,460</td> <td>-1,391,489</td> <td>29,048,917</td> </tr> </tbody> </table> <p>居宅介護支援事業について支出額が収入額を上回っているが、施設合計としては、前年度収支を大きく上回っている。</p>	特別養護老人ホ一	通所介護事業	居宅介護支援事業	施設合計	274,668,846	48,376,882	6,236,689	329,282,417	特別養護老人ホ一	通所介護事業	居宅介護支援事業	施設合計	254,305,900	38,299,422	7,628,178	300,233,500	特別養護老人ホ一	通所介護事業	居宅介護支援事業	施設合計	20,362,946	10,077,460	-1,391,489	29,048,917	<p>居宅介護支援事業について支出額が収入額を上回っているものの、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。</p>
特別養護老人ホ一	通所介護事業	居宅介護支援事業	施設合計																							
274,668,846	48,376,882	6,236,689	329,282,417																							
特別養護老人ホ一	通所介護事業	居宅介護支援事業	施設合計																							
254,305,900	38,299,422	7,628,178	300,233,500																							
特別養護老人ホ一	通所介護事業	居宅介護支援事業	施設合計																							
20,362,946	10,077,460	-1,391,489	29,048,917																							
(4) その他																										
① 利用者からの意見・要望・苦情等への対応	<p>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。</p> <p>例:入浴中、洗髪が不十分だったため、再度お願いしたが断られ、嫌な思いをした。⇒利用者にお詫びをした。</p>	<p>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な体制を整備していると評価できる。相談窓口やアンケート調査など、工夫している点もあり、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。</p>																								
② 個人情報の保護	<p>個人情報については、各事業所で「個人情報に関する基本方針」や「個人情報の利用目的」等の規定に基づき対応している。 個人情報書類は、外に持ち出さないことを徹底するとともに、保管に関しては、鍵付きキャビネットを利用し、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。</p>	<p>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、持ち出しの禁止や、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について、指導していく。</p>																								

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、複数の業務を一体的に外部委託することで、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いう評価できる。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、通所介護事業の空きを利用した「スポット利用者事業」を開始するなど、更に稼働率を上げようとする取組が見られる。また、職員定数を上回る人員の配置や、サービスの向上に向けた様々な職員研修など、多くの取組を行っており、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22年度の管理運営(事業執行)に対する指導事項等

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、突発的な不具合に対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。