

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	平成29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～平成33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	<p>①特別養護老人ホーム事業(入所定員 68人) 在籍者数 65人(平成30年3月31日現在:入院等不在者を含む)</p> <table border="1"> <tr> <td>介護度</td> <td>要介護1</td> <td>要介護2</td> <td>要介護3</td> <td>要介護4</td> <td>要介護5</td> <td>その他</td> <td>合計</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td>6</td> <td>9</td> <td>8</td> <td>22</td> <td>20</td> <td>0</td> <td>65</td> </tr> </table> <p>②通所介護事業(通所定員30人/日) 年間延べ利用者数 4,436人:定員に対する稼働率 57.7%</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <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>延べ利用者数</td> <td>379</td> <td>427</td> <td>389</td> <td>368</td> <td>404</td> <td>381</td> </tr> <tr> <td>延べ利用者数</td> <td>370</td> <td>377</td> <td>335</td> <td>306</td> <td>334</td> <td>366</td> </tr> </table> <p>③短期入所事業(空床利用のみ) 年間延べ利用者数 40人:定員に対する稼働率 %</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <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>延べ利用者数</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>5</td> <td>19</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>延べ利用者数</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>16</td> </tr> </table> <p>④居宅介護支援事業 給付管理者数(平成30年3月分…平成30年3月より休業)</p> <table border="1"> <tr> <td>介護度</td> <td>要介護1</td> <td>要介護2</td> <td>要介護2</td> <td>要介護4</td> <td>要介護5</td> <td>その他</td> <td>合計</td> </tr> <tr> <td>管理者数</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </table>		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	6	9	8	22	20	0	65		4月	5月	6月	7月	8月	9月	延べ利用者数	379	427	389	368	404	381	延べ利用者数	370	377	335	306	334	366		4月	5月	6月	7月	8月	9月	延べ利用者数	0	0	5	19	0	0	延べ利用者数	0	0	0	0	0	16	介護度	要介護1	要介護2	要介護2	要介護4	要介護5	その他	合計	管理者数	0	0	0	0	0	0	0
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	6	9	8	22	20	0	65																																																																					
	4月	5月	6月	7月	8月	9月																																																																						
延べ利用者数	379	427	389	368	404	381																																																																						
延べ利用者数	370	377	335	306	334	366																																																																						
	4月	5月	6月	7月	8月	9月																																																																						
延べ利用者数	0	0	5	19	0	0																																																																						
延べ利用者数	0	0	0	0	0	16																																																																						
介護度	要介護1	要介護2	要介護2	要介護4	要介護5	その他	合計																																																																					
管理者数	0	0	0	0	0	0	0																																																																					
収支実績	<p>①特別養護老人ホーム事業(③短期入所含む) (収入)</p> <table border="1"> <tr> <td>介護料収入</td> <td>218,227,623</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td>56,619,110</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td>2,297,092</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>277,143,825</td> </tr> </table> <p>(支出)</p> <table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>187,637,410</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>39,872,394</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>45,827,964</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>273,337,768</td> </tr> </table> <p>(収支差額) 3,806,057</p> <p>②通所介護事業 (収入)</p> <table border="1"> <tr> <td>介護料収入</td> <td>34,767,542</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td>3,105,900</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>37,873,442</td> </tr> </table> <p>(支出)</p> <table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>25,466,695</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>6,919,992</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>7,333,959</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>39,720,646</td> </tr> </table> <p>(収支差額) ▲ 1,847,204</p> <p>④居宅介護支援事業 (収入)</p> <table border="1"> <tr> <td>介護料収入</td> <td>3,839,191</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td>359,812</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>4,199,003</td> </tr> </table> <p>(支出)</p> <table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>4,784,816</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>140,148</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>435,419</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>5,360,383</td> </tr> </table> <p>(収支差額) ▲ 1,161,380</p> <p>(収入)</p> <table border="1"> <tr> <td>介護料収入</td> <td>256,834,356</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td>59,725,010</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td>2,656,904</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>319,216,270</td> </tr> </table> <p>(支出)</p> <table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>217,888,921</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>46,932,534</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>53,597,342</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>318,418,797</td> </tr> </table> <p>(収支差額) 797,473</p>		介護料収入	218,227,623	利用者等利用料収入	56,619,110	その他の事業収入	2,297,092	合計	277,143,825	人件費	187,637,410	事業費	39,872,394	事務費	45,827,964	合計	273,337,768	介護料収入	34,767,542	利用者等利用料収入	3,105,900	その他の事業収入	0	合計	37,873,442	人件費	25,466,695	事業費	6,919,992	事務費	7,333,959	合計	39,720,646	介護料収入	3,839,191	利用者等利用料収入		その他の事業収入	359,812	合計	4,199,003	人件費	4,784,816	事業費	140,148	事務費	435,419	合計	5,360,383	介護料収入	256,834,356	利用者等利用料収入	59,725,010	その他の事業収入	2,656,904	合計	319,216,270	人件費	217,888,921	事業費	46,932,534	事務費	53,597,342	合計	318,418,797										
介護料収入	218,227,623																																																																											
利用者等利用料収入	56,619,110																																																																											
その他の事業収入	2,297,092																																																																											
合計	277,143,825																																																																											
人件費	187,637,410																																																																											
事業費	39,872,394																																																																											
事務費	45,827,964																																																																											
合計	273,337,768																																																																											
介護料収入	34,767,542																																																																											
利用者等利用料収入	3,105,900																																																																											
その他の事業収入	0																																																																											
合計	37,873,442																																																																											
人件費	25,466,695																																																																											
事業費	6,919,992																																																																											
事務費	7,333,959																																																																											
合計	39,720,646																																																																											
介護料収入	3,839,191																																																																											
利用者等利用料収入																																																																												
その他の事業収入	359,812																																																																											
合計	4,199,003																																																																											
人件費	4,784,816																																																																											
事業費	140,148																																																																											
事務費	435,419																																																																											
合計	5,360,383																																																																											
介護料収入	256,834,356																																																																											
利用者等利用料収入	59,725,010																																																																											
その他の事業収入	2,656,904																																																																											
合計	319,216,270																																																																											
人件費	217,888,921																																																																											
事業費	46,932,534																																																																											
事務費	53,597,342																																																																											
合計	318,418,797																																																																											
サービス向上の取組	<p>○利用者が重度化・高齢化する中、フロア毎のチーム制を定着させ、それぞれのテーマに沿って業務改善に努めるなど、具体的で実効性のある取組が行われ、定期的な会議により情報の共有化を図っている。 ○インフルエンザ、感染性胃腸炎に焦点を当てた感染症対策について通常の内部研修の他、近隣大病院の看護師長に最新の感染症対策と感染症事情を教授いただくなど充実させ、感染症罹患者の発生を抑えた。 ○施設としての取り組み全般について、神奈川県から県内の介護サービスの質や人材育成、処遇改善について一定の水準を満たしている事業所として「かながわ認証」の認証を受けた。 ○光熱水費の削減等を目指し、省エネのための施策の一環として、環境省が進める事業所等から排出されるCO2(二酸化炭素)の削減を目的としたポテンシャル診断に応募し、診断費用の全額補助を得て、診断専門業者による診断を受診し、課題の抽出、改善策の提供を受けた。</p>																																																																											

3. 評価

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
適正な業務実施	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	4	8
感染症への対策は適切に行われているか					
<p>(評価の理由)</p> <p>利用者一人ひとりについて定期的にきめ細かいモニタリングを実施してサービス提供内容を見直している。特養では「栄養ケアプラン」をケアプランに包接した形式として3か月毎の見直しを図っている。</p> <p>一人ひとり、多様な利用者のニーズには「あなたの願いを叶えます」活動の一環として、買い物、外食、スポーツ観戦など、外出の機会提供など様々な活動を支援して好評を得た。通所でも満足度調査や日々得られる要望等を個別の支援に反映させることに努めて高評価を得た。</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情報提供している。</p> <p>ホームページ、口コミなどを通して、地域にボランティア募集の情報を発信し、各種ボランティアの受入れを積極的に行った。職員とボランティアとの意見交換の場として交流会を開催し、施設に対する意見聴取とボランティア同士の交流を図った。</p> <p>インフルエンザ、感染性胃腸炎に焦点を当てた感染症対策について早期からの準備と、通常の内部研修の他、近隣大学病院の看護師長に最新の感染症対策と感染症事情を教授いただくなど充実させて感染症罹患者の発生を抑えた。</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	4
		支出に見合う効果は得られているか			
		効率的な執行等、経費縮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	3	3
		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>特養では介護度及び認知度の高い入居者を積極的に受入れるとともに、ア、日常生活継続支援加算、イ、看取り介護加算、ウ、口腔機能維持管理体制加算等の介護加算の取得に努め昨年度に比べ大幅に収入を増加させた。</p> <p>通所では平成26年度に設置した看護師、社会福祉士、介護支援専門員等で構成する会議を引き続き定期的に開催し、情報の共有化や地域における需要の掘り起し、課題の整理等に取組み、定員30名を維持した。</p> <p>光熱水費について、節電対策では職員への啓発、節ガス対策では運転時間の適宜調整、節水対策としては、設備の老朽化に伴う漏水を防止するため、設備関係業務を委託する業者との連携を密にし、設備機器の小まめな修繕に努めた。</p> <p>会計業務を委託する経理法人による経営分析・指導の下、昨年度設置した法人会議を活用し、より本部との連携を深めて、収入増に向けて努めている。</p> <p>短期入所者の国保請求事務について、これまで紙媒体で郵送等による処理を行ってきたが、インターネットを利用した電子媒体による処理に変更。ソフト対応費用は発生したが、安全で迅速かつ効率的な運用を図ることができた。</p>					
サービス向上及び業務改善	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	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	3	6
		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)					
<p>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</p>					
<p>(評価の理由)</p> <p>業務改善として、特養では、チーム活動の成果の発表等を研修として年間計画に組み込み、同じ目線を持った職場の仲間と議論も交え積極的な考察を行った。通所では職員と利用者との関わる時間を増やすため、職員の柔軟な配置の実施や、記録書類に関して重複している記載部分を削除するなど、省力化及び効率化を図った。</p> <p>6月に事業計画説明会を開催し年度の計画の他、制度改正(高額介護サービス費の上限改定)の説明を行った他、ホームで日常提供している活動の一端としてこれまでのチーム活動の中から代表的な2件(一人一人が主役になれる余暇、一人一人の希望を叶える活動)を報告。同時に開催した家族懇談会や、また、12月には家族に向けて、満足度調査を実施して家族懇談会に欠席した家族の意見聴取に努めた。</p> <p>相談について、利用回数の増加、送迎時間、施設内のハード面、食事形態等に関し、多様な意見等が寄せられましたが、迅速かつ丁寧な対応を心掛けた。</p> <p>通所では利用者、家族の意見、要望を集約し、個別レクリエーションの見直しやボランティアの新規受け入れ、また、立ち上がり訓練、筋力低下防止訓練、全体体操など機能訓練の要素を大幅に取り入れた全体レクリエーションの実施などに反映した。</p>					

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	4	4
		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			
	<p>(評価の理由)</p> <p>業務の委託について、事前の綿密な作業工程・手順等の打合せ、業務履行後の確認を的確に行い、ア. 業務履行都度の報告書の提出、イ. 必要な際の業務履行中の立ち合いや協議、など円滑な連携を図り、課題が発生した際は、改善策に係る検討会議を実施して適切な業務の履行の確保に努めた。</p> <p>法人として介護職員のキャリアアップを図る資格の取得に係る支援を重要な柱として取組み、成果をあげている。介護福祉士資格の取得、夜勤を担当介護職員の喀痰吸引1名取得。</p> <p>職務経験1年から2年のフレッシュな介護職員4名を対象に「フレッシュ職員研修」を開催。それぞれの介護職員の振り返りを発表する場を設けるなど人材育成に努め着実に成果をあげている。</p> <p>全職員を対象として、近年頻発する台風、大雨による河川氾濫や地震などの大規模災害に対し、施設としての備えや職員の心構えを学ぶため、多摩区役所危機管理担当を講師に「川崎市ぼうさい出前講座」を実施した。</p> <p>各種規程やマニュアルの更新、整備が行われている。各種ハラスメントに的確に対応するため、これまで規定していたセクシュアルハラスメントに加え、パワーハラスメント、マタニティーハラスメント及びLGBTハラスメントなどの防止を規定する規則の改正。また職員の継続雇用について、職員の安定した就労を確保する観点から、現行65歳を70歳まで延長する規則改正。等。</p> <p>個人情報管理については、施設内ネットワークのセキュリティ強化に努めた。</p>				
適正な施設管理	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			
	<p>(評価の理由)</p> <p>委託業者と緊密に連携し、委託業者の定期的な点検時及び職員の日常の業務処理の際の気付き等により、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。</p> <p>害虫駆除に関しては調理室・厨房設備等(検品室・配膳室・食堂)をはじめとして、全館において専門業者による薬剤散布を行い、その駆除に努めた。その他、利用者が日々使用するベッドマットレスは専門業者による高温乾燥消毒を行うことでダニの繁殖等を防ぎ、清潔で快適な環境整備に努めた。</p> <p>業務日誌は、緊急時に対応できるよう決まった場所に適切に保管している。</p> <p>防犯対策として、「監視カメラ」の効果的な活用及び「防犯マニュアル」の職員への周知徹底と日常の安全対策の充実に努めました。</p> <p>外構の植栽管理は、植木剪定業者、ボランティア、シルバー人材センターに委託し実施している。</p>				

4. 総合評価

評価点合計	75	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>法人としての介護職員のキャリアアップを図る資格の取得に係る支援、職務経験1年から2年のフレッシュな介護職員を対象にした「フレッシュ職員研修」の開催、また、チーム活動の成果を発表する研修等、丁寧な人材育成策が評価できる。職員の定着に向けて今後に期待する。</p>

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<p>指摘事項等なし</p>
