

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	令和元年度(平成31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3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2年3月31日現在:入院等不在者を含む)																												
	<table border="1"> <tr> <th>介護度</th> <th>要介護1</th> <th>要介護2</th> <th>要介護3</th> <th>要介護4</th> <th>要介護5</th> <th>その他</th> <th>合計</th> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td>3</td> <td>8</td> <td>11</td> <td>23</td> <td>17</td> <td>0</td> <td>62</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	3	8	11	23	17	0	62												
	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	8	11	23	17	0	62																					
②通所介護事業(通所定員30人/日) 年間延べ利用者数 5,031人:定員に対する稼働率 65.25%																													
<table border="1"> <tr> <th></th> <th>4月</th> <th>5月</th> <th>6月</th> <th>7月</th> <th>8月</th> <th>9月</th> </tr> <tr> <td>延べ利用者数</td> <td>466</td> <td>457</td> <td>404</td> <td>455</td> <td>428</td> <td>418</td> </tr> <tr> <th></th> <th>10月</th> <th>11月</th> <th>12月</th> <th>1月</th> <th>2月</th> <th>3月</th> </tr> <tr> <td>延べ利用者数</td> <td>463</td> <td>420</td> <td>387</td> <td>364</td> <td>370</td> <td>399</td> </tr> </table>		4月	5月	6月	7月	8月	9月	延べ利用者数	466	457	404	455	428	418		10月	11月	12月	1月	2月	3月	延べ利用者数	463	420	387	364	370	399	
	4月	5月	6月	7月	8月	9月																							
延べ利用者数	466	457	404	455	428	418																							
	10月	11月	12月	1月	2月	3月																							
延べ利用者数	463	420	387	364	370	399																							
利用実績	③短期入所事業(空床利用のみ ) 年間延べ利用者数179人:定員に対する稼働率 %																												
	<table border="1"> <tr> <th></th> <th>4月</th> <th>5月</th> <th>6月</th> <th>7月</th> <th>8月</th> <th>9月</th> </tr> <tr> <td>延べ利用者数</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>8</td> <td>0</td> </tr> <tr> <th></th> <th>10月</th> <th>11月</th> <th>12月</th> <th>1月</th> <th>2月</th> <th>3月</th> </tr> <tr> <td>延べ利用者数</td> <td>0</td> <td>12</td> <td>27</td> <td>33</td> <td>40</td> <td>59</td> </tr> </table>		4月	5月	6月	7月	8月	9月	延べ利用者数	0	0	0	0	8	0		10月	11月	12月	1月	2月	3月	延べ利用者数	0	12	27	33	40	59
		4月	5月	6月	7月	8月	9月																						
	延べ利用者数	0	0	0	0	8	0																						
	10月	11月	12月	1月	2月	3月																							
延べ利用者数	0	12	27	33	40	59																							
④居宅介護支援事業 給付管理者数																													
<table border="1"> <tr> <th>介護度</th> <th>要介護1</th> <th>要介護2</th> <th>要介護3</th> <th>要介護4</th> <th>要介護5</th> <th>その他</th> <th>合計</th> </tr> <tr> <td>管理者数</td> <td>11</td> <td>4</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>17</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	管理者数	11	4	1	1	0	0	17													
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	11	4	1	1	0	0	17																						

収支実績	①特別養護老人ホーム事業(③短期入所含む) (収入)	<table border="1"> <tr> <td>介護料収入</td> <td>223,259,644</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td>55,621,908</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td>172,794</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>279,054,346</td> </tr> </table>	介護料収入	223,259,644	利用者等利用料収入	55,621,908	その他の事業収入	172,794	合計	279,054,346	(支出) (単位:円)	<table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>192,740,716</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>40,820,831</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>44,087,633</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>277,649,180</td> </tr> <tr> <td>(収支差額)</td> <td>1,405,166</td> </tr> </table>	人件費	192,740,716	事業費	40,820,831	事務費	44,087,633	合計	277,649,180	(収支差額)	1,405,166
	介護料収入	223,259,644																				
	利用者等利用料収入	55,621,908																				
	その他の事業収入	172,794																				
合計	279,054,346																					
人件費	192,740,716																					
事業費	40,820,831																					
事務費	44,087,633																					
合計	277,649,180																					
(収支差額)	1,405,166																					
②通所介護事業 (収入)	<table border="1"> <tr> <td>介護料収入</td> <td>38,677,083</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td>3,493,700</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td>24,665</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>42,195,448</td> </tr> </table>	介護料収入	38,677,083	利用者等利用料収入	3,493,700	その他の事業収入	24,665	合計	42,195,448	(支出)	<table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>27,081,214</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>7,285,035</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>8,189,507</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>42,555,756</td> </tr> <tr> <td>(収支差額)</td> <td>▲ 360,308</td> </tr> </table>	人件費	27,081,214	事業費	7,285,035	事務費	8,189,507	合計	42,555,756	(収支差額)	▲ 360,308	
介護料収入	38,677,083																					
利用者等利用料収入	3,493,700																					
その他の事業収入	24,665																					
合計	42,195,448																					
人件費	27,081,214																					
事業費	7,285,035																					
事務費	8,189,507																					
合計	42,555,756																					
(収支差額)	▲ 360,308																					
④居宅介護支援事業 (収入)	<table border="1"> <tr> <td>介護料収入</td> <td>3,265,835</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td>1,909,527</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>5,175,362</td> </tr> </table>	介護料収入	3,265,835	利用者等利用料収入	0	その他の事業収入	1,909,527	合計	5,175,362	(支出)	<table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>6,437,760</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>110,572</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>505,888</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>7,054,220</td> </tr> <tr> <td>(収支差額)</td> <td>▲ 1,878,858</td> </tr> </table>	人件費	6,437,760	事業費	110,572	事務費	505,888	合計	7,054,220	(収支差額)	▲ 1,878,858	
介護料収入	3,265,835																					
利用者等利用料収入	0																					
その他の事業収入	1,909,527																					
合計	5,175,362																					
人件費	6,437,760																					
事業費	110,572																					
事務費	505,888																					
合計	7,054,220																					
(収支差額)	▲ 1,878,858																					
(収入)	<table border="1"> <tr> <td>介護料収入</td> <td>265,202,562</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td>59,115,608</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td>2,106,986</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>326,425,156</td> </tr> </table>	介護料収入	265,202,562	利用者等利用料収入	59,115,608	その他の事業収入	2,106,986	合計	326,425,156	(支出)	<table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>226,259,690</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>48,216,438</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>52,783,028</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>327,259,156</td> </tr> <tr> <td>(収支差額)</td> <td>▲ 834,000</td> </tr> </table>	人件費	226,259,690	事業費	48,216,438	事務費	52,783,028	合計	327,259,156	(収支差額)	▲ 834,000	
介護料収入	265,202,562																					
利用者等利用料収入	59,115,608																					
その他の事業収入	2,106,986																					
合計	326,425,156																					
人件費	226,259,690																					
事業費	48,216,438																					
事務費	52,783,028																					
合計	327,259,156																					
(収支差額)	▲ 834,000																					

サービス向上の取組	<p>○今年度もかわさき健幸福寿プロジェクトに参加。施設利用者の要介護度の改善・維持に積極的に取り組んでいる。</p> <p>○特別養護老人ホームにおいて、利用者の特性に応じた支援内容となるよう工夫し、目標を達成できたときには達成感や自尊心を感じとれることで、利用者の尊厳を守ることに繋がるような支援に努めた。</p> <p>○通所介護において、業務委託に代えて、専門資格を所持する職員を採用したことで、機能の強化を図り利用者からも好評を得ている。</p> <p>○人材確保が困難な中、有資格者の採用、職員の資格取得のサポート、技術向上を図ることで、より利用者一人一人に合ったサービスが提供できる体制をつくっている。</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						
	(評価の理由)					
	<p>特別養護老人ホーム事業についてケアプランの作成にあたっては、利用者・家族の意向を踏まえ、日々の介護実践に繋げながら、年度内に昨年の件数を上回る延べ139件を作成した。また、栄養ケアプランは、ケアプランに包摂した形式としながら、3か月毎の見直しを図るなかで、各利用者によって異なるニーズに合わせたサービス提供を行えた。医療行為に係るケア(バルーンカテーテル、インスリン注射)は、医師の指示のもとで適切な管理を図った。</p> <p>通所介護では、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を実施した。また、利用者からの要望や家族から寄せられたアンケート調査、日々の連絡帳、電話等による要望等に基づき、個別レクリエーションの環境整備、入浴時その方に合った適切な支援、高齢期における健康維持・増進、食事への意識向上を図った。</p> <p>インフルエンザや感染性胃腸炎(ノロウイルス)、新型コロナウイルス等について感染症予防の注意喚起、徹底した防止対策に努めた。介護保険法の規定に基づく介護サービス情報の公表にあたり、調査に基づく正確性の確保に努めた。</p> <p>地域に開かれた施設を目指して、利用者の社会との関わりや社会性の維持、生活の活性化及び質の向上を図るため、ホームページ、口コミなどを通して、地域に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。生活支援や趣味活動等、日常生活のなかで活動された個人ボランティアは昨年度を上回り多くの方に活動いただいた。</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	3	3	
		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				
		(評価の理由)				
		<p>特別養護老人ホーム入所者数については、年間を通して一定の退所者が見られたが、新規入所者の確保に努めた結果、稼働率共に昨年度とほぼ同様の水準を維持することができ、収入についてもほぼ同様だった。</p> <p>デイサービスセンターについても、定員30名を維持し、介護・看護職員体制の整備に努めるなど、受け入れ体制の確保を図ったが、年度後半に発生した新型コロナウイルスへの感染対策として、検温等により利用者の利用を厳しく制限した結果、利用者が漸減する結果となった。年間の利用者の稼働率については、予防通所の増加に比べて通所介護が下回ったため、昨年度に比べて収入減となる。</p> <p>短期入所事業では、空床型の特徴でもある柔軟性を生かしながら関係機関との連携・協力を経て近隣事業者等に利用案内を行う等、積極的に事業をすすめた結果、昨年度に比べて大幅な増加を図ることができた。</p> <p>他、人材派遣の利用に依存することなく、直接雇用による職員の充足が順調に推移したことから、費用削減を図ることができた。</p> <p>施設経営に係る支出において大きなウエイトを占める光熱水費については、節減による効果が大きいことから、今年度も重点的に節減対策を実施した。光熱水費について、電気・ガス・上下水道ともに使用量については、その年の気候に大きく左右されるが、電気・ガスは、ほぼ前年度並みに推移したものの、上下水道は、利用者に入浴サービスを提供する一般浴槽、中間浴槽、及び特殊浴槽の内、使用頻度が増加した中間浴槽において浴槽の温度が上がらないことによる水量の過度の使用から大幅な増加となり、今年度の光熱水費は昨年度を上回る結果となる。</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、適正な会計処理に努めている。</p> <p>経理の透明性の確保については、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の公表を通して、強化を図っている。</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				
		業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか				
利用者の意見・要望への対応		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	10	3	6	
	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					
	(評価の理由)					
	<p>サービス向上の新たな取り組みとして、介護職員各自が年間目標を設定し、1年かけてその目標の達成を図っていく取り組みを行っている。職員各自が自身の強みや弱みを文字化することで自覚を促し、期間途中の面談等を通じて目標の達成に導き、一段の成長を期待できる。</p> <p>他、皮膚処置を要する利用者の情報を介護士、看護師、それぞれでしっかり把握できる仕掛けとして共通の処置表を整備している。情報のやりとりの無駄やムラが減少し、業務の効率化が図られた。1日の申し送りに連動して情報を更新する運用としたことで情報や確認作業の重複が避けられるようになり、能率が上がっている。</p> <p>かわさき健幸福寿プロジェクトに1名参加し金賞を受賞した。該当する利用者だけではなく、日々の生活において個々の利用者の希望に沿った支援を実践するよう介護職員間での情報共有ができていた。</p> <p>昨年度の満足度調査の回答から特別養護老人ホームでは、「(利用者の皆様の)身だしなみの向上」に取り組むこととし、具体的にはホーム内各所に姿見を設置し利用者自身が身だしなみに関心を払えるようにしたこと等改善をした。通所介護では、個別レクリエーションの見直しや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ている。</p> <p>利用者及び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。</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	5	10
	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)				
<p>入所者が重度化していること等を踏まえて、介護職員を加配している。介護・介助に携わる直接処遇職員33名の内、75%(25名)は介護福祉士の資格を有している。痰吸引等指導員1名を配し、喀痰吸引等実務・従事者(二号研修修了)資格は、23名(介護職20名、医務職3名)が取得。これにより、夜勤体制においては必ず喀痰吸引が可能な職員を配置することができるようになっている。積極的に資格の取得を促し、保有資格を活用して研修指導者として市内関係施設職員のレベルアップを支援している。「介護プロフェッショナル・キャリア段位制度」による職員の育成にも取り組んでおり、他、新しい取組みとして、特養入所部門において、介護職員が職位の上位者である副主任、主任及び介護長に対する勤務上の評価を実施した。職員の上位者にとって、業務の遂行にあたっての貴重な指針となるものと考えている。</p> <p>今年度は、高齢者福祉施設に勤務する職員にとって、基本となる「接遇」をテーマとし、相手を思いやる心・態度・言葉使いなどの重要性を学び、有意義な研修となった。介護に関する専門知識を高め、共通認識を図る観点から、原則として、毎月研修会を実施するにあたっては、その都度、参加者にアンケート調査を実施し、内容等を評価するとともに、今後の研修に役立てるよう実効性の担保を図っている。他、初の試みとして女性リーダーのためのマネジメント力を強化する研修会やチームマネジメントのあり方やハラスメントを起こさない職場づくり等多く学ぶことで、事業所として、女性活躍推進事業所の認定を取得した。</p> <p>高齢者福祉施設を管理運営するにあたり、適宜・適切に外部業者業務委託を行っている。食材については、今年度も継続して、地元近隣の市内業者を中心に直接取引を行う、いわゆる「地産地消」に取り組んだ。その結果、利用者に新鮮で産地の分かる品質の良い食材を安価で供給することができ、利用者にとって最も大切な食の安全に係るサービス提供を実現するとともに、市内の小売店等商業振興にも貢献できている。</p> <p>各マニュアルに関して、職員全員が内容を把握するとともに、状況に応じて適宜、適切に内容を更新するよう努めている。大きな事故があった際には事後のカンファレンスにおいて、万一の際の対応力向上を図れるようなトレーニングの形を工夫する等の取組みを徹底している。</p> <p>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。</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			
(評価の理由)					
<p>委託業者と緊密に連携し、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。特に今年度は、使用頻度が高く、劣化の度合いが激しい水回りについて、浴槽関係の故障や不具合が多く発生し、その修理対応に追われた。しかし、適正な修繕により利用者から喜びの声も聞かれており、今後も委託業者との連携に努め、引き続き安定した運行の確保に努めていく。</p> <p>引き続き、川崎市が展開する「かわさき緑のカーテン大作戦」に協力し、ゴーヤを植えることで、夏の日差しをさえぎり、利用者に緑による清涼感を演出することができている。</p> <p>施設備品の保管と廃棄について事業所規程に則り適正な管理・保管に努めている。</p> <p>特養で使用する紙おむつ等衛生用品に関しては、毎月衛生業者担当者より使用量の報告を受けており、前年度対比での増減を把握し、コスト削減に向けた見直しを行っている。特に紙おむつについて、今年度も、製品を統一化することのメリットを享受し、コストの削減効果と併せて利用者の利便性の向上を図ることができた。</p>					

#### 4. 総合評価

評価点合計	77	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>今回新たに取得した「地域女性活躍推進事業所認定」に相応しい施設として、職員の資質向上に向けた取組みに努めている。そして選ばれる施設として、また地域における高齢者福祉を支える重要拠点として、介護の専門職としての知識や技術のレベルアップを図っている。</p> <p>利用者の声を施設の運営に活かすことで、より一層の信頼と安心をもって暮らすことのできる環境整備と自分らしい生活が送れるよう総合的なサービスの提供を今後も期待する。</p>
--

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

指摘事項等なし
---------