

川崎市特別養護老人ホームしゅくがわらの指定管理者制度導入についての検証

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丁目19番10号）
(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 検証結果

項目	検証
1 最適な公共サービスの手法の選択 (1) 最適な公共サービス提供主体の選択 ① 法制度上の必要性 ② サービスの制度趣旨や社会状況 ③ サービスの質を担保する仕組みの存在	① 老人福祉法第15条並びに介護保険法第70条及び第86条によって、公機関、民間法人と関わらずサービスの提供主体となることができる。したがって、公が条例、規則等で公共サービスの提供を担保した指定管理者制度の活用も可能である。 ② 介護保険制度の趣旨は、介護保険法第1条の目的にもあるとおり、加齢に伴って生ずる心身の変化に起因する疾病等によって要介護状態となり、入浴、排せつ、食事等の介護、機能訓練並びに看護及び療養上の管理その他の医療を要する者等について、これらの者が尊厳を維持し、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、必要な保健医療サービス及び福祉サービスに係る給付を行うとされている。社会状況としては、社会福祉法人の運営が可能となっているため、民間手法を取り入れた質の高いサービス提供がなされている。 ③ 介護保険法第76条の規定によって、都道府県知事及び市町村長は事業所への立ち入り、その設備若しくは帳簿書類その他の物件を検査する権限を有している。また、情報公表制度や利用者からの苦情等を処理及び審査する仕組みも構築されていることから、サービス提供主体が公機関、民間法人と関わらず、サービスの質を担保する仕組みは確保されている。
(2) 効率的な運営手法の検討 ① 市民満足度の高いサービス提供 ② 施設運営の継続性、安定性、公平性の確保	① 平成21年度に利用者とその家族向けに利用者満足度に関するアンケート調査を実施したが、「食事はおいしいか」、「お風呂の回数や時間には満足しているか」、「身体状況や生活状況等について、定期的に職員がたずねてくれるか」、「生活リズムは、あなたに合っているか」、「不満や要望にきちんと対応してくれるか」など、17項目にわたる調査項目全てについて、利用者やその家族の90%以上が良好な回答を示している。このことから、満足度の高いサービス提供が確保されているといえる。 ② 被保険者が要介護状態となり、在宅での生活が困難となった場合の安心として特別養護老人ホームの必要性は高く、また、入居を希望される方が多いことから施設運営の継続性は非常に高いものとなっている。 安定的なサービス提供については、業務の性質に沿った協定書を作成し、毎年の事業報告を確認することで、適切なサービス提供の確保ができ、公正性や公平性の確保を図りながら、質の高いサービス提供を維持することができた。 また、利用者の入居に関して入居判定委員会などで公平な入居選考を担保した。但し、施設の運営には一定程度の正規職員の雇用が必要となるため、指定管理期間の終了とともに雇用を解除することは難しいという課題がある。
③ 効率的、効果的な運用の確保	③ 介護保険法規則による介護サービス情報公表制度の実施にあたり、各事業所において調査を受け、情報を公表している。各事業の運営規定、職員配置、事業計画・報告、収支予算書・決算書をまとめたものは、誰もが閲覧可能なように、受付カウンターに備え付け、さらに年3回広報誌を発行するなど、情報の提供をきめ細かく行っており、また、利用者のニーズ把握については、相談窓口を設置し、アンケート調査及び連絡帳によって意見・要望を随時受け入れるなど、広報、公聴ともに積極的に実施し、効率的、効果的な運営の確保に努めている。

2 サービス向上等

(1) 安定性

(1) 指定管理者制度を導入した平成18年度以降、特別養護老人ホームの利用率は90%以上で推移しており、その他、通所介護、居宅介護支援事業所についても比較的安定した稼働率を維持し、効果的なサービス提供がなされている。

【通所介護利用実績】

通所定員:25人/日

	H18年度	H19年度	H20年度	H21年度
利用者延べ数(人)	5,282	5,469	5,411	5,089

(2) 公平性

(2) 「苦情解決・相談実施要綱」を設置し、解決責任者である施設長への報告後、介護主任・介護支援専門員・生活相談員等が申し出内容の確認や事実確認等の調査を行い、関係介護職員を経て、申し出人との協議・説明を行う場を設置している。また、アンケート調査を行い、意見・苦情とともに利用者や利用者家族のニーズを引き出し、公平なサービス提供に努めている。

(3) 専門性

(3) サービス種類に応じて、国が定める資格要件を満たした職員を配置している。また、職員の「専門性」と「組織力」を強化していくために、内部では研修計画を策定し、計画的に研修を実施しており、外部研修や先進施設にも職員を派遣し、研究発表をさせるなど、職員の自己研鑽の意識を高めている。

(4) 創意工夫

(4) 利用者の満足度を向上させるため、様々なイベント・行事を企画するなど、指定管理者の柔軟な発想が活かされ、市民サービス向上に向けた創意工夫がなされている。

【主な行事・活動】

カラオケ、端午の節句、ホームバー、新年会など

3 コスト検証
算定方法

指定管理委託料はなく、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、運営している。

4 施設の安全性
大規模修繕の必要性

平成14年5月に開設し、現在、8年目を迎えているが、比較的新しい施設であるため、早急な修繕等は必要が無いが、定期的な点検を引き続き行いつつ施設の安全性を確保していく取り組みが必要であると思われる。

【修繕件数】

	年度	修繕内容	今後の見込み
修繕	19	屋上床補修工事	定期点検によって、早期の不都合箇所の発見に努め、修繕を行っていく。

5 総 括
成 果

介護サービスについては、将来的に介護が必要な高齢者が増大することが見込まれる中、必要なサービス量の確保及びサービスの質を確保するため、施設の存続は引き続き必要である。

また、サービスの主体については、法及び制度趣旨、財産管理上及び本施設での実績から、指定管理者制度の活用が有効であり、同制度を引き続き活用することとしたい。