

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長沢壮寿の里	評価対象年度	平成23年度
事業者名	・事業者名 社会福祉法人川崎市社会福祉事業団 ・代表者名 理事長 松本 紘 ・住所 川崎市中原区小杉町3-245	評価者	高齢者事業推進課長
指定期間	平成23年4月1日～平成28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 53人) 在籍者数 52人(平成24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>4</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>15</td> <td>24</td> <td>0</td> <td>52</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	4	4	5	15	24	0	52																																								
	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	4	4	5	15	24	0	52																																																									
	②通所介護事業(通所定員 50人/日) (1)1単位(6～8時間(定員35人):年間延べ利用者数 6,202人:定員に対する稼働率 57.5%) <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>571</td> <td>565</td> <td>570</td> <td>495</td> <td>534</td> <td>551</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>518</td> <td>508</td> <td>471</td> <td>443</td> <td>466</td> <td>510</td> </tr> </table> (2)2単位(予防・パワハラ)2～3時間(定員15人):年間延べ利用者数1,815人:定員に対する稼働率47.4% <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>141</td> <td>147</td> <td>154</td> <td>147</td> <td>155</td> <td>172</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>162</td> <td>159</td> <td>137</td> <td>145</td> <td>155</td> <td>141</td> </tr> </table>									4月	5月	6月	7月	8月	9月	延べ利用者数	571	565	570	495	534	551		10月	11月	12月	1月	2月	3月	延べ利用者数	518	508	471	443	466	510		4月	5月	6月	7月	8月	9月	延べ利用者数	141	147	154	147	155	172		10月	11月	12月	1月	2月	3月	延べ利用者数	162	159	137	145	155	141
	4月	5月	6月	7月	8月	9月																																																										
延べ利用者数	571	565	570	495	534	551																																																										
	10月	11月	12月	1月	2月	3月																																																										
延べ利用者数	518	508	471	443	466	510																																																										
	4月	5月	6月	7月	8月	9月																																																										
延べ利用者数	141	147	154	147	155	172																																																										
	10月	11月	12月	1月	2月	3月																																																										
延べ利用者数	162	159	137	145	155	141																																																										
	③短期入所事業(通所定員 12人) 年間延べ利用者数 4,194人:定員に対する稼働率 95.5% <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>307</td> <td>318</td> <td>325</td> <td>384</td> <td>369</td> <td>340</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>377</td> <td>357</td> <td>378</td> <td>352</td> <td>335</td> <td>352</td> </tr> </table>									4月	5月	6月	7月	8月	9月	延べ利用者数	307	318	325	384	369	340		10月	11月	12月	1月	2月	3月	延べ利用者数	377	357	378	352	335	352																												
	4月	5月	6月	7月	8月	9月																																																										
延べ利用者数	307	318	325	384	369	340																																																										
	10月	11月	12月	1月	2月	3月																																																										
延べ利用者数	377	357	378	352	335	352																																																										
	④居宅介護支援事業 給付管理者数(平成24年3月分) <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>33</td> <td>26</td> <td>8</td> <td>6</td> <td>4</td> <td>15</td> <td>92</td> </tr> </table> ※その他の15件は介護予防 ⑤地域包括支援センター事業 相談件数及び訪問件数 <table border="1"> <tr> <th colspan="2">相談者数</th> <th colspan="2">訪問者数(左の再掲)</th> </tr> <tr> <th>実相談者数</th> <th>延べ相談回数</th> <th>実訪問者数</th> <th>延べ訪問回数</th> </tr> <tr> <td>361</td> <td>2,009</td> <td>333</td> <td>1,203</td> </tr> </table> 相談内容 <table border="1"> <tr> <th>介護保険サービス</th> <th>福祉サービス</th> <th>権利擁護</th> <th>その他相談</th> </tr> <tr> <td>1,362</td> <td>177</td> <td>37</td> <td>558</td> </tr> </table> プラン作成件数 <table border="1"> <tr> <th>介護予防プラン</th> <th>市単サービスプラン</th> </tr> <tr> <th>総件数</th> <th>うち委託分</th> </tr> <tr> <td>192</td> <td>38</td> </tr> <tr> <td></td> <th>総件数</th> </tr> <tr> <td></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	管理者数	33	26	8	6	4	15	92	相談者数		訪問者数(左の再掲)		実相談者数	延べ相談回数	実訪問者数	延べ訪問回数	361	2,009	333	1,203	介護保険サービス	福祉サービス	権利擁護	その他相談	1,362	177	37	558	介護予防プラン	市単サービスプラン	総件数	うち委託分	192	38		総件数		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																																																									
管理者数	33	26	8	6	4	15	92																																																									
相談者数		訪問者数(左の再掲)																																																														
実相談者数	延べ相談回数	実訪問者数	延べ訪問回数																																																													
361	2,009	333	1,203																																																													
介護保険サービス	福祉サービス	権利擁護	その他相談																																																													
1,362	177	37	558																																																													
介護予防プラン	市単サービスプラン																																																															
総件数	うち委託分																																																															
192	38																																																															
	総件数																																																															
	0																																																															
	①特別養護老人ホーム事業 (収入) <table border="1"> <tr> <td>介護料収入</td> <td>182,812,467</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td>19,316,540</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>202,129,007</td> </tr> </table> (支出) <table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>150,264,161</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>40,955,132</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>36,923,667</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>228,142,960</td> </tr> </table> (収支差額) -26,013,953								介護料収入	182,812,467	利用者等利用料収入	19,316,540	その他の事業収入	0	合計	202,129,007	人件費	150,264,161	事務費	40,955,132	事業費	36,923,667	合計	228,142,960																																								
介護料収入	182,812,467																																																															
利用者等利用料収入	19,316,540																																																															
その他の事業収入	0																																																															
合計	202,129,007																																																															
人件費	150,264,161																																																															
事務費	40,955,132																																																															
事業費	36,923,667																																																															
合計	228,142,960																																																															
	②通所介護事業 (収入) <table border="1"> <tr> <td>介護料収入</td> <td>63,378,591</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td>3,857,400</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>67,235,991</td> </tr> </table> (支出) <table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>53,230,644</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>9,351,701</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>7,539,723</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>70,122,068</td> </tr> </table> (収支差額) -2,886,077								介護料収入	63,378,591	利用者等利用料収入	3,857,400	その他の事業収入	0	合計	67,235,991	人件費	53,230,644	事務費	9,351,701	事業費	7,539,723	合計	70,122,068																																								
介護料収入	63,378,591																																																															
利用者等利用料収入	3,857,400																																																															
その他の事業収入	0																																																															
合計	67,235,991																																																															
人件費	53,230,644																																																															
事務費	9,351,701																																																															
事業費	7,539,723																																																															
合計	70,122,068																																																															

収支実績

③短期入所事業
(収入)

介護料収入	40,262,867
利用者等利用料収入	5,553,850
その他の事業収入	0
合計	45,816,717

(支出)

人件費	24,477,479
事務費	6,744,561
事業費	7,826,683
合計	39,048,723

(収支差額)

6,767,994

④居宅介護支援事業
(収入)

介護料収入	16,023,618
利用者等利用料収入	0
その他の事業収入	319,725
合計	16,343,343

(支出)

人件費	16,769,998
事務費	871,479
事業費	0
合計	17,641,477

(収支差額)

-1,298,134

①～④合計(⑤地域包括支援センター事業は別途委託のためここでは計上せず)

(収入)

介護料収入	302,477,543
利用者等利用料収入	28,727,790
その他の事業収入	319,725
合計	331,525,058

(支出)

人件費	244,742,282
事務費	57,922,873
事業費	52,290,073
合計	354,955,228

(収支差額)

-23,430,170

⑤地域包括支援センター事業

(収入)

介護料収入	5,855,632
その他の事業収入	8,000
経常経費補助金収入	23,196,984
合計	29,060,616

(支出)

人件費	23,449,237
事務費	820,614
事業費	0
合計	24,269,851

(収支差額)

4,790,765

サービス向上の取組

看取り介護を実施したほか、短期入所では特定疾患や知的障害を持つ利用者の積極的な受け入れを行った。また居宅介護支援では研修や情報収集により介護保険以外のサービス情報の提供を行えるようにしたほか、地域包括支援センターで独自の広報誌を作成して情報提供に努めた。

食事の提供について、個人の身体状況や嗜好に合わせた食事の提供により栄養状態の改善を図ったほか、行事食やホーム喫茶、誕生日メニューにより楽しみとしての食の提供に努めた。通所介護でも季節に合わせたおやつと食事の提供を行うとともに、厨房との連絡ノートにより利用者意見を反映させるようにし、また給食委員会で食事の質の向上に取り組んだ。

健康管理について、口腔ケアに力を入れ、肺炎予防に努めたほか、高齢者医学や介護技術の研修で介護職員の質の向上を図った。また衛生管理について、希望する利用者及び職員へのインフルエンザ予防接種や、感染症予防対策委員会の開催、年2回の感染症研修等を行った。

職員教育について、体系的な人材育成の仕組みづくりとして各チームに新人育成担当を置き、チームによる新規任用職員の育成に取り組んだ。また人権や看取りに関するアンケートを実施し職員の意識向上を行った。

意見・要望・苦情への対応について、「苦情は宝」と捉える考え方を新規採用研修で行った。また苦情内容と対応、今後の改善について職員会議で話し合った。

情報公開制度による介護情報サービスの公表、監査法人による決算・監事監査、自主監査を受けた。

安全管理について、発生事故は報告書を作成し事故対策検討委員会で分析と再発防止策の検討を行った。またヒヤリハットは事故報告書に記録し毎日のミーティングで対策を講じ注意喚起した。また災害発生時の対応について防災委員会を中心に検討し停電時に必要な物品を揃えた。また消防署と地域の自治体も参加した夜間防災訓練と日中の防災訓練を各1回行った。

その他、市の介護予防事業を受託しパワーリハビリテーションを参加者に指導したほか、修了者へのフォローアップを行った。

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	×2	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	×2	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>身体状況や嗜好に合わせた食事の提供や、特定疾患や知的障害のある利用者の受入体制を整え、積極的に受け入れるよう努めたこと、また情報提供として居宅介護支援事業で介護保険以外のサービス情報を提供する体制の構築や、地域包括支援センターを紹介する独自の広報誌作成等を行ったこと、また地域交流として歌声喫茶への地域住民参加や高校生の職場体験学習、中学生のボランティア体験等を受け入れたこと等が評価できる。</p> <p>健康管理について、口腔ケアに力を入れ肺炎予防に努めたこと、また感染症対策としてマニュアルに基づき手指消毒・うがいの徹底、必要に応じマスク着用を行い感染症発症を予防できたこと、希望する利用者及び職員へのインフルエンザ予防接種、予防対策委員会の開催や研修を実施したこと等が評価できる。</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	×1	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	×1	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	×1	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>概ね計画に沿った支出が行われたほか、稼働率に合わせた職員数の見直しで経費縮減を図った。</p> <p>収入の確保について、利用促進の取組は行われたが収入額は前年度と同程度。収支状況は良くないが施設規模からするとやむを得ないと考えられる。</p> <p>預かり金等について定期的な現金と出納帳の確認等により適切に管理したこと、定款に定める監事監査のほか、監査法人による任意の決算審査を実施し適正な会計処理に努めたこと、収支決算書を施設に設置し誰でも閲覧できるようにしたこと等が評価できる。</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	×2	4	8
		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	×2	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	×2	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					
<p>(評価の理由)</p> <p>パワーリハビリテーションの修了者へのフォローアップを独自に実施した点が評価できる。利用促進として通所の空き情報の提供や短期入所両者への直接打診等で利用促進を図った点は評価できるが利用件数が前年度と同程度であった点は残念である。</p> <p>業務改善によるサービス向上として、利用者満足度調査の結果に基づく実施計画の作成、かながわ福祉サービス振興会の評価ガイドを活用した自己評価で評価が低かった項目の業務見直しを実施したこと等が評価できる。</p> <p>利用者の意見・要望への対応として意見箱の設置や利用者への聞き取り等によりニーズ把握を行った。また苦情等の対応は実施細則の整備や新規採用時研修の実施等で体制を整えており、迅速・適切に対処した。</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	×1	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	×2	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)	×1	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					
	コンプライアンス	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。	×1	4	4	
		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				
	<p>(評価の理由)</p> <p>入所・通所とも配置基準以上の職員配置で運営し、入所部門では介護職員の6割が介護福祉士であることが評価できる。また、人材開発研修センターの指定管理者と合同の庁舎会議を行い、委託業者も出席して業務や仕様を確認していることや、施設の管理栄養士が業者側の栄養士と毎朝打ち合わせを実施している点などが評価できる。</p> <p>担当者のスキルアップについて、内外の研修参加を積極的に行い、伝達研修で職員への浸透を図ったこと、各チームに新人育成担当を置き体系的な人材育成に取り組んだこと、人権や看取りに関し職員へアンケートを行い意識向上を促したことが評価できる。</p> <p>災害に関し法人で要綱・対応マニュアルを作成したこと、併設の人材開発研修センターと合同で防災訓練を行い、1回は消防署・地域自治体が参加し夜間想定で実施したこと、介護場面を想定した危険予知訓練を3回実施したこと等が評価できる。</p> <p>法令遵守に関し介護保険指定事業者指導講習会の伝達研修の実施、年2回の法人服務規律の確認、各種運営事業のマニュアルの年度初めの見直しを実施したこと、また個人情報保護に関し、法人の要綱及び施設の基本指針により運用し、利用者ケースファイル保管場所の不在時の施錠やUSBメモリ使用前ウイルスチェック等を実施したこと、新規採用時に誓約書提出と研修を実施したことが評価できる。</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	×2	3	6
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>施設全体の保守管理は人材開発研修センターの指定管理者が行っているが、長沢壮寿の里部分については必要な修繕や報告等を行っており、特に問題なし。また設備・備品等の整備について、環境向上のため居室カーテンの交換、不具合があった送迎用車両の買い替え、空気清浄機の交換等を行った。消耗品は補充担当を置き適切に管理した。</p>						

4. 総合評価

評価点合計	74	評価ランク	C
-------	----	-------	---

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

利用者ニーズに合わせたサービス提供のほか、情報提供を積極的に行なったこと、学校の体験学習受入等で地域交流を図ったことが評価できる。また健康管理や感染症対策に力を入れたことが評価できる。

収支計画・実績について、特養部門は定員が少なく経営的に厳しいことはやむを得ないが、通所介護部門は取組を行ったものの利用増加に結び付かなかった点が残念である。会計手続等についてはチェック体制を確立し適正に管理を行っている点が評価できる。

サービス向上及び業務改善については、各種委員会による検討や満足度調査に基づく取組のほか、独自の自己評価を実施した点が評価できる。また苦情に対しては新人研修や実施細則、第三者委員会の設置等による体制作りを行っている点が評価できる。

組織管理体制について、人員の配置や担当者のスキルアップによる体制の構築、また対応マニュアルや訓練、委員会による検討等により災害や事故への体制作りを行っている点が評価できる。また法令遵守や個人情報保護についても管理体制を構築している。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

通所介護事業について、稼働率向上のための取組を行うこと。
施設規模から経営は厳しいものと思うが、引き続き質の高いサービスの提供に努めていただきたい。