

# 特別養護老人ホーム長沢壮寿の里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 川崎市社会福祉事業団（川崎市中原区小杉町3-245）
(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 イ 短期入所生活介護事業 ウ 通所介護事業 エ 居宅介護支援事業 オ 在宅介護支援センター（地域包括支援センター）

## 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	① 老人福祉法第15条並びに介護保険法第70条及び第86条の規定によって、公機関、民間法人に関わらず、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 サービスの制度趣旨や社会状況	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 サービスの質を担保する仕組みの存在	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	① 指定管理者が平成20年度に実施した「福祉サービス第三者評価」において非常に高い評価を得ていることが確認された。具体的には評価に際して行われた利用者満足度調査では、10人中9人が「家にいるようでとても居心地が良い」と回答し、総合満足度は極めて高いと評価された。また、全入所者の家族等に対するアンケートでも、「満足」、「どちらかといえば満足」という方が97%を占め、市民満足度の高いサービス提供が行われていると言える。
② 施設運営の継続性、安定性、公平性の確保	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 被保険者の様々なニーズに対して、民間法人が各種サービス提供において蓄積したノウハウや専門性を、自由かつ柔軟な発想で業務運営に発揮したことで、効率的、効果的なサービス提供を行うことができた。具体的には、「福祉サービス第三者評価」において優れている点として、「食の充実」、「終末期介護への真摯な取り組み」、「地域との交流・連携」が挙げられており、高い評価を受けている。

項 目	検 証																																								
<p>2 サービスの向上等</p> <p>(1) 安定性</p> <p>(2) 公平性</p> <p>(3) 専門性</p> <p>(4) 創意工夫</p>	<p>(1) 指定管理者に指定された平成18年度以降、特別養護老人ホームは97%程度の利用率で推移し、短期入所介護事業と通所介護事業についても順調に利用実績を伸ばしており、その他サービス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と考えられる。</p> <p><b>【短期入所介護事業における利用実績】(定員:12人)</b></p> <table border="1" data-bbox="663 327 1407 389"> <thead> <tr> <th></th> <th>H18年度</th> <th>H19年度</th> <th>H20年度</th> <th>H21年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用者延べ数(人)</td> <td>3,786</td> <td>3,933</td> <td>4,286</td> <td>4,185</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>【通所介護事業における利用実績】(定員:50人)</b></p> <table border="1" data-bbox="663 416 1407 479"> <thead> <tr> <th></th> <th>H18年度</th> <th>H19年度</th> <th>H20年度</th> <th>H21年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用者延べ数(人)</td> <td>8,223</td> <td>8,231</td> <td>8,824</td> <td>8,637</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2) 利用者から指定管理者への苦情等の状況や、指定管理者の対応状況について、事業報告書の内容から適切に処理がなされていることが確認できるため、サービスの公平性は確保されていたと考えられる。</p> <p><b>【苦情及び事故件数】</b></p> <table border="1" data-bbox="663 631 1407 748"> <thead> <tr> <th></th> <th>H18年度</th> <th>H19年度</th> <th>H20年度</th> <th>H21年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>苦 情(件)</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>事 故(件)</td> <td>77</td> <td>100</td> <td>136</td> <td>215</td> </tr> <tr> <td>うち医療機関受診</td> <td>5</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table> <p>(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、内部研修及び外部研修へ積極的に参加させていることにより、「利用者評価結果」からも確認ができるとおり、サービスの維持・向上が図られたと考えられる。具体的には、職員の育成に当たり、福祉の心と技術を持った職員の育成に重きを置き、職員の質の向上を図った。また、職員の専門性を高めるために、法人内の合同研修、職員交換研修や同じテーマで複数回の研修を行うなど工夫をしたり、人事異動による人事交流を促進させ、互いの経験の交換を行なうなどサービスの質の確保に努めた。</p> <p>(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。</p> <p><b>【主なイベント(行事)】</b> 慰霊会、夏祭り、ホーム喫茶、ホームバー、バスハイク、クリスマス忘年会 など</p>		H18年度	H19年度	H20年度	H21年度	利用者延べ数(人)	3,786	3,933	4,286	4,185		H18年度	H19年度	H20年度	H21年度	利用者延べ数(人)	8,223	8,231	8,824	8,637		H18年度	H19年度	H20年度	H21年度	苦 情(件)	4	5	4	1	事 故(件)	77	100	136	215	うち医療機関受診	5	3	2	6
	H18年度	H19年度	H20年度	H21年度																																					
利用者延べ数(人)	3,786	3,933	4,286	4,185																																					
	H18年度	H19年度	H20年度	H21年度																																					
利用者延べ数(人)	8,223	8,231	8,824	8,637																																					
	H18年度	H19年度	H20年度	H21年度																																					
苦 情(件)	4	5	4	1																																					
事 故(件)	77	100	136	215																																					
うち医療機関受診	5	3	2	6																																					
<p>3 コスト検証 算定方法</p>	<p>導入前の平成17年度の運営委託料等が34,882千円であったが、現在は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ため、経費削減効果が認められる。</p>																																								
<p>4 施設の安全性 大規模修繕の必要性</p>	<p>昭和64年1月に開設し、現在、21年目を迎えており、徐々に修繕の必要な箇所が増えている。今後は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。</p> <p><b>【修繕件数】</b></p> <table border="1" data-bbox="663 1572 1407 1733"> <thead> <tr> <th></th> <th>年度</th> <th>修繕内容</th> <th>今後の見込み</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5">修 繕</td> <td>17</td> <td>便所取替及び手摺取付工事</td> <td rowspan="5">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。</td> </tr> <tr> <td>19</td> <td>デイサービス浴槽ターンリフター交換工事</td> </tr> <tr> <td>19</td> <td>配水管修繕工事</td> </tr> <tr> <td>20</td> <td>洗濯機交換工事</td> </tr> <tr> <td>20</td> <td>厨房機器交換工事</td> </tr> </tbody> </table>		年度	修繕内容	今後の見込み	修 繕	17	便所取替及び手摺取付工事	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。	19	デイサービス浴槽ターンリフター交換工事	19	配水管修繕工事	20	洗濯機交換工事	20	厨房機器交換工事																								
	年度	修繕内容	今後の見込み																																						
修 繕	17	便所取替及び手摺取付工事	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。																																						
	19	デイサービス浴槽ターンリフター交換工事																																							
	19	配水管修繕工事																																							
	20	洗濯機交換工事																																							
	20	厨房機器交換工事																																							
<p>5 総 括 成 果</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>																																								