

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 多摩川の里	評価対象年度	令和2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 成田 哲夫 ・住所 川崎市高津区久地3-13-1	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 84人) 在籍者数 85人(令和3年3月31日現在:入院等不在者を含む)																												
	<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>3</td> <td>1</td> <td>28</td> <td>29</td> <td>24</td> <td>0</td> <td>85</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	1	28	29	24	0	85												
	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	1	28	29	24	0	85																					
②通所介護事業(通所定員 30人/日) 年間延べ利用者数 4,850人:定員に対する稼働率 53.7%																													
<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>409</td> <td>392</td> <td>428</td> <td>442</td> <td>430</td> <td>422</td> </tr> <tr> <td></td> <td>10月</td> <td>11月</td> <td>12月</td> <td>1月</td> <td>2月</td> <td>3月</td> </tr> <tr> <td>延べ利用者数</td> <td>445</td> <td>414</td> <td>398</td> <td>382</td> <td>263</td> <td>425</td> </tr> </table>		4月	5月	6月	7月	8月	9月	延べ利用者数	409	392	428	442	430	422		10月	11月	12月	1月	2月	3月	延べ利用者数	445	414	398	382	263	425	
	4月	5月	6月	7月	8月	9月																							
延べ利用者数	409	392	428	442	430	422																							
	10月	11月	12月	1月	2月	3月																							
延べ利用者数	445	414	398	382	263	425																							
利用実績	③短期入所事業(定員 16人) 年間延べ利用者数 3,518人:定員に対する稼働率60.2%																												
	<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>227</td> <td>170</td> <td>219</td> <td>277</td> <td>350</td> <td>337</td> </tr> <tr> <td></td> <td>10月</td> <td>11月</td> <td>12月</td> <td>1月</td> <td>2月</td> <td>3月</td> </tr> <tr> <td>延べ利用者数</td> <td>355</td> <td>389</td> <td>324</td> <td>294</td> <td>264</td> <td>312</td> </tr> </table>		4月	5月	6月	7月	8月	9月	延べ利用者数	227	170	219	277	350	337		10月	11月	12月	1月	2月	3月	延べ利用者数	355	389	324	294	264	312
		4月	5月	6月	7月	8月	9月																						
	延べ利用者数	227	170	219	277	350	337																						
	10月	11月	12月	1月	2月	3月																							
延べ利用者数	355	389	324	294	264	312																							
④居宅介護支援事業 給付管理者数(令和3年3月分)																													
<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>管理者数</td> <td>35</td> <td>19</td> <td>17</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>0</td> <td>76</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	35	19	17	2	3	0	76													
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	35	19	17	2	3	0	76																						
収支実績	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>289,675,891</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td>72,266,712</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td>7,251,840</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>369,194,443</td> </tr> </table>	介護料収入	289,675,891	利用者等利用料収入	72,266,712	その他の事業収入	7,251,840	合計	369,194,443	(支出)	<table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>216,458,802</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>64,049,231</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>68,130,821</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>348,638,854</td> </tr> </table>	人件費	216,458,802	事業費	64,049,231	事務費	68,130,821	合計	348,638,854									
	介護料収入	289,675,891																											
	利用者等利用料収入	72,266,712																											
	その他の事業収入	7,251,840																											
	合計	369,194,443																											
	人件費	216,458,802																											
	事業費	64,049,231																											
	事務費	68,130,821																											
	合計	348,638,854																											
			(収支差額)	20,555,589																									
	②通所介護事業 (収入)	<table border="1"> <tr> <td>介護料収入</td> <td>41,749,791</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td>2,935,800</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td>1,701,000</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>46,386,591</td> </tr> </table>	介護料収入	41,749,791	利用者等利用料収入	2,935,800	その他の事業収入	1,701,000	合計	46,386,591	(支出)	<table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>35,115,288</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>6,644,212</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>6,280,413</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>48,039,913</td> </tr> </table>	人件費	35,115,288	事業費	6,644,212	事務費	6,280,413	合計	48,039,913									
	介護料収入	41,749,791																											
利用者等利用料収入	2,935,800																												
その他の事業収入	1,701,000																												
合計	46,386,591																												
人件費	35,115,288																												
事業費	6,644,212																												
事務費	6,280,413																												
合計	48,039,913																												
		(収支差額)	▲ 1,653,322																										
③短期入所事業 (収入)	<table border="1"> <tr> <td>介護料収入</td> <td>35,692,017</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td>8,662,237</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td>2,619,035</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>46,973,289</td> </tr> </table>	介護料収入	35,692,017	利用者等利用料収入	8,662,237	その他の事業収入	2,619,035	合計	46,973,289	(支出)	<table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>34,575,355</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>7,167,722</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>10,902,464</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>52,645,541</td> </tr> </table>	人件費	34,575,355	事業費	7,167,722	事務費	10,902,464	合計	52,645,541										
介護料収入	35,692,017																												
利用者等利用料収入	8,662,237																												
その他の事業収入	2,619,035																												
合計	46,973,289																												
人件費	34,575,355																												
事業費	7,167,722																												
事務費	10,902,464																												
合計	52,645,541																												
		(収支差額)	▲ 5,672,252																										
④居宅介護支援事業 (収入)	<table border="1"> <tr> <td>介護料収入</td> <td>15,972,500</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>676,130</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>16,648,630</td> </tr> </table>	介護料収入	15,972,500	利用者等利用料収入	0	その他の事業収入	676,130	合計	16,648,630	(支出)	<table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>17,251,648</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>755,510</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>18,007,158</td> </tr> </table>	人件費	17,251,648	事業費	0	事務費	755,510	合計	18,007,158										
介護料収入	15,972,500																												
利用者等利用料収入	0																												
その他の事業収入	676,130																												
合計	16,648,630																												
人件費	17,251,648																												
事業費	0																												
事務費	755,510																												
合計	18,007,158																												
		(収支差額)	▲ 1,358,528																										
	(収入)	<table border="1"> <tr> <td>介護料収入</td> <td>383,090,199</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td>83,864,749</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td>12,248,005</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>479,202,953</td> </tr> </table>	介護料収入	383,090,199	利用者等利用料収入	83,864,749	その他の事業収入	12,248,005	合計	479,202,953	(支出)	<table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>303,401,093</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>77,861,165</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>86,069,208</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>467,331,466</td> </tr> </table>	人件費	303,401,093	事業費	77,861,165	事務費	86,069,208	合計	467,331,466									
介護料収入	383,090,199																												
利用者等利用料収入	83,864,749																												
その他の事業収入	12,248,005																												
合計	479,202,953																												
人件費	303,401,093																												
事業費	77,861,165																												
事務費	86,069,208																												
合計	467,331,466																												
		(収支差額)	11,871,487																										
サービス向上の取組	<p>○コロナ禍において、家族の面会を中止しているものの、看取り対応になった利用者に対して、御家族と一緒に過ごしていただけるように看護師と連携をとりながら、短時間での面会を実施している。</p> <p>○短期入所介護事業では、緊急事態宣言解除後、認知症が進行し、在宅生活が困難になってきている方、重度利用者を積極的に受入れ、支援したことで症状が改善がみられたり、早期発見により医療機関につなげることができた。さらに、突発的なニーズで支援が必要となった方に対し、迅速に対応し、安心してもらうことで家族や関係機関との連携を強めることができています。</p> <p>○居宅介護支援事業では、コロナ禍において定期訪問やサービス担当者会議等の開催が難しい状況となったため、よりこまめに電話などで情報を把握し、利用者・家族・関係事業所との情報共有を図り、できるだけコロナ以前と同様の生活を送って頂けるよう働きかけを行った。</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			
(評価の理由)					
<p>利用者支援について話し合いを行い、利用者が早く感じる対応方法について職員皆で共有を図った。その他、新型コロナウイルス感染症の影響で家族の面会を中止しているなか、家族に会えないストレスで精神的に不安定となり、食事が低下してしまった利用者に対し、ミーティングで対応策を検討し、その内容を利用者・ご家族と話し合い、感染防止策を徹底したうえで、週1回の面会機会を設定し、利用者の精神的な安定に繋げた。</p> <p>地域交流に関しては、例年2,000人以上の実績があったボランティア受入れが225人となってしまう、ボランティア交流会も開催中止となったが、唯一、感染防止策を徹底したうえで洗濯たみや屋外部分の手入れ等、ご利用者と接しない場面でのボランティア受け入れを継続し、地域住民へ活動の機会を提供することができた。</p> <p>今年も例年同様、年1回の健康診断、予防と早期対応に取組み、嘱託医、看護師、介護職員、管理栄養士の情報共有、連携を密にして健康管理に努めた。</p> <p>新型コロナウイルス感染防止対策を最優先とし、昨年度から実施していたご家族の面会制限やボランティアの活動制限、職員の検温やマスク着用・消毒の徹底、BCPを作成し施設内感染者発生に備え、リモートでの感染予防研修の受講等を実施した。通所介護利用者から陽性者が発生し、7日間事業を休止としたが、日頃の感染対策により、他利用者や職員への感染は見えず、早期に事業を再開することができた。</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	3	3
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>効果的な支出として、神奈川県による介護ロボット導入支援事業の活用により、見守り支援ベッドシステム(センサー付きベッド)を18台導入したことで、利用者の事故リスク、職員の負担軽減につながっている。</p> <p>節電・節水に関して、例年同様、全職員がムダを出さない対応を徹底し取組んでいる。施設の老朽化による漏水箇所の調査・修理を実施し、前年度に比べ300万円以上の縮減を達成した。</p> <p>収入の確保について、特別養護老人ホームでは、新型コロナウイルス感染症の影響で入居面接自体が行えない時期があり、入所判定に苦慮した。また、感染防止のための隔離期間の設定や入居前の健康診断に時間がかかり、退所後の速やかな入所が行えず、稼働率は前年度を下回った。短期入所事業についても、新型コロナウイルス感染防止のため受入れを中止した時期もあり、稼働率は10%以上低下した。新型コロナウイルスの影響ですべての事業で稼働率が低下し、収入が減少となったものの、特別な状況の中、適切な管理運営を行ったうえで、収入の確保に努めた点は評価できる。</p> <p>収入増加の取組みとして、新しい加算の取得について今後積極的に検討を行う予定。</p> <p>施設会計と預り金は、毎月初日に残高及び現金の確認を担当者と会計責任者で行っている。</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	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	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	4	8
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>特別養護老人ホームでは、ケアプランに利用者のニーズが反映できるよう、ケアワーカーが、自由に記入できる支援意見書を作成し、記入された内容をケアカンファレンスやミーティングに活用している。</p> <p>通所介護事業では、利用者の主体的・意欲的な生活を支援するために、その人の歴史を踏まえながら、個人情報再確認、支援方法の検討を行った。</p> <p>短期入所事業では、重度利用者に対する支援の評価・改善を実施し、多様なニーズに対する受入れを積極的に行った。</p> <p>居宅介護事業では、困難ケースやガン末期の方等の受入れを積極的に行うとともに、地域包括支援センターとの連携強化を図った。</p> <p>利用者からの意見・要望への対応として、新型コロナウイルス感染症による面会制限や家族会の書面開催のため、意見等の収集が難しい状況となり、利用者満足度調査等の数少ないご意見を参考として、改善に向け積極的に取り組んだ。</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	3	3
		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	2	4
		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	3
	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	2	2
		個人情報の管理は適切に行われているか			
	(評価の理由)				
<p>施設内で発生した事故や感染症の発生、PCR検査の実施については、市の通知に基づき報告をした。再委託業者については、どの業者についても継続して業務を委託している業者であり、委託契約仕様書に基づき、適切な維持管理業務が行われている。</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策を目的に6月・8月に外部研修を受講するとともに、10月には多摩川の里における新型コロナウイルス感染症発生時の対応について、BCPをもとに確認を行い、集団感染事故に備えた。また、1月には2度に分けて、危険予知訓練を実施し、職員の事故を未然に防ぐための視点を養うことで、事故の減少を目指した。</p> <p>特別養護老人ホームでは、①個別ケアの充実②利用者への尊厳に配慮した接遇の徹底③事故予防対策の強化の3点を取組課題としたが、年度途中に不適切な対応として「介助中に抵抗をした利用者を平手で叩く」という身体的虐待事案が発生した。そのため権利擁護に対する取組を最優先させ、高齢者虐待防止法と多摩川の里高齢者虐待防止マニュアルについて、職員全員に研修を行うとともに、あわせて業務改善と情報共有方法の見直しを行った。市の実地指導を受け、指導事項に対する改善計画を提出した。計画に基づいて高齢者虐待・不適切ケアの研修実施や定期的な職員アンケートによる定点観測、OJT指導者向けルールの整備等の改善を行っている。職員間の虐待への意識改革とともに意見交換を行うことでコミュニケーションを深め、権利擁護に対する意識改善に取り組んでいる。</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	10	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			
	(評価の理由)				
<p>業務委託契約の仕様書に基づき、設備の適切な維持管理業務が行われている。</p> <p>敷地内の植木については、年2回委託業者による剪定作業を行っている。</p> <p>警備日誌は、毎日警備業務従事者が異常の有無、稼働状況を記載したものを事務所へ提出し、庶務担当者及びホーム長が確認した後、押印してファイルに綴り、適切に管理できている。施設・敷地内については、安全、確実な巡視、警備を行っている。</p> <p>消耗品の不足分に関しては適宜補充できている。</p>					

4. 総合評価

評価点合計	69	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

<p>新型コロナウイルスが猛威を振るうなか、職員全員が感染症対策、健康チェック、利用者への観察力を培うよう情報の共有に努めている。</p> <p>また、職員のスキルアップを目標とし、業務知識や安全管理、法令遵守に関する研修を定期的に行っている。その結果、介護者の負担軽減や利用者の精神的負担軽減、サービスの質の維持・向上が図られており、全体的な管理運営については、総合評価の結果から適正であると認められる。</p>

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<p>令和3年度から民設化し、引き続き同法人により運営がなされる。</p> <p>引き続きサービスの質の維持・向上を目指した運営を行うとともに、地域に開かれた施設として、地域の方々、利用者、利用者家族のニーズの把握に努め、地域包括ケアシステムの構築を推進していく取組みに期待する。</p>
--