

平成21年度 川崎市特別養護老人ホーム多摩川の里の管理運営に対する評価について

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事業 定員:84人 イ 短期入所生活介護事業 定員:16人 ウ 通所介護事業 定員:30人/日 エ 居宅介護支援事業 オ 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 管理運営(事業執行)に対する評価

評価項目	21年度管理運営の状況	評価及び指導
(1) 管理業務の実施状況		
① 施設・設備の維持・管理に関する業務	<p>施設及び設備の維持・管理について、主な保守管理業務について管理委託業者に総合委託することによって、施設・設備の状況を一体的に管理することに努めた。</p> <p>【委託業務の内容】 各種保守点検業務、植木剪定業務、ボイラー排ガス測定業務、厨房機器保守点検業務、給食調理業務、一般廃棄物処理業務、寝具管理業務 ほか</p>	<p>主な保守管理業務を管理委託業者に総合委託し、施設・設備の状況を一体的に管理することによって、適正な施設・設備維持管理に努めていると評価できる。</p> <p>今後においても、施設・設備に関して不具合等が発生した場合、利用者への影響を最小限に抑え、早急な対応ができるように指導していく。</p>
② 介護サービス提供への取組	<p>特別養護老人ホームについては、第三者評価の結果をもとに、各種ケアマニュアルを整備するとともに、所内研修を行い、介護技術の向上、職員養成を行った。</p> <p>通所介護事業については、提供サービスの点検と見直しを目的に、積極的に意見収集や要望の聞き取りを行い、サービス改善を行った。</p> <p>短期入所事業については、昨年度実施した利用者満足度調査の要望を受けて、新たに連絡帳を作成し、利用中の様子や要望への対応を書面にして伝えた。また、サービス担当者会議を開催し、情報共有、連携強化を図ることで、より満足できる環境整備づくりを行った。</p> <p>食事の提供については、咀嚼・嚥下の困難な利用者に対しては誤嚥防止に配慮した飲み込みやすい軟食やゼリー食等の提供や、日々の健康状態にも迅速に対応できるよう特別食を用意する等の対応を行った。</p>	<p>利用者個々の状態に沿った対応に力を入れているほか、ご家族の意見等を反映したサービスに努めるなど、施設の積極的な取組みが評価できる。</p> <p>今後においても、より一層利用者個々の状況に応じた対応やサービス向上に向けた取組みを行うよう指導していく。</p>
③ 利用者の安全管理	<p>感染症対策として、感染症対策マニュアルに基づいた予防対策や感染症対策委員会の開催によって、職員への周知徹底を図っている。また、感染症を疑うような症状が出た場合は、迅速な対応をとり、健康チェックや手洗い・うがいの徹底やマスクの着用等、感染症の流行の防止に努めた。</p> <p>事故防止の取組みについては、ケガに至らない事故でも全てを事故報告書に残し、原因分析、対策検討を行うとともに、管理者まで報告している。また、毎月、事故検証会議を開催し、掘り下げた検討を行い内容を周知し、施設全体で事故防止に努めた。</p> <p>災害発生時の対応として「緊急連絡網」を作成し、速やかな連絡体制を確保している。また避難訓練を年2回実施しており、利用者への意識啓発と職員の見守り体制の確保を行った。</p>	<p>利用者の安全管理についてマニュアル等の活用や、事故分析を積極的に行い再発防止に努めるなど、積極的に取り組んでいると評価できる。</p> <p>今後においても、事故等の発生防止に努めるとともに、実際に事故や災害が発生した場合には、利用者への被害を最小限に抑えられるよう対処するよう、適切に指導していく。</p>

評価項目	21年度管理運営の状況	評価及び指導																																																																																
④ 職員教育、研修の状況	<p>法人の研修要綱に則り、サービスの質の向上を目的として、内部・外部研修に積極的に取り組んだ。</p> <p>【主な研修内容】 「高齢者虐待について」 「認知症の理解について」 「リハビリについて」 「救急法」 「機能訓練指導員研修」 「予防支援指導者研修」 「ボランティアコーディネーター・相談員スキルアップ研修」</p>	<p>数多くの内部研修や外部研修を行い、職員の質の向上やサービスの向上への取り組みを積極的に行っていると評価できる。</p> <p>今後においても、施設等の運営には職員の知識向上等への取り組みや意識付けが重要であるため、積極的に研修を行うなど職員の教育に力を入れるよう指導していく。</p>																																																																																
(2) 事業実績																																																																																		
① 利用状況について	<p>ア 特別養護老人ホーム 入所定員：84人</p> <p>介護度別利用者数(平成21年3月末現在)</p> <table border="1" data-bbox="549 591 984 710"> <tr> <td>要介護1</td> <td>要介護2</td> <td>要介護3</td> <td>要介護4</td> </tr> <tr> <td>5人</td> <td>11人</td> <td>21人</td> <td>30人</td> </tr> <tr> <td>要介護5</td> <td>その他</td> <td>合計</td> <td></td> </tr> <tr> <td>17人</td> <td>0人</td> <td>84人</td> <td></td> </tr> </table> <p>定員に対する稼働率 100% (平成22年3月末現在)</p> <p>イ 短期入所事業 入所定員：16人</p> <p>年間延べ利用者数 5,332人</p> <p>月別延べ利用者数</p> <table border="1" data-bbox="549 943 984 1061"> <tr> <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>455人</td> <td>444人</td> <td>438人</td> <td>519人</td> <td>480人</td> <td>469人</td> </tr> <tr> <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>497人</td> <td>381人</td> <td>413人</td> <td>389人</td> <td>398人</td> <td>449人</td> </tr> </table> <p>定員に対する稼働率 91.3%</p> <p>ウ 通所介護事業 通所定員：30人</p> <p>年間延べ利用者数 6,448人</p> <p>月別延べ利用者数</p> <table border="1" data-bbox="549 1294 984 1413"> <tr> <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>574人</td> <td>568人</td> <td>547人</td> <td>589人</td> <td>553人</td> <td>538人</td> </tr> <tr> <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>549人</td> <td>517人</td> <td>490人</td> <td>477人</td> <td>470人</td> <td>576人</td> </tr> </table> <p>定員に対する稼働率 70.0%</p> <p>エ 居宅介護支援事業</p> <p>介護度別給付管理者数(平成22年3月分)</p> <table border="1" data-bbox="549 1585 984 1704"> <tr> <td>要介護1</td> <td>要介護2</td> <td>要介護3</td> <td>要介護4</td> </tr> <tr> <td>49人</td> <td>25人</td> <td>22人</td> <td>5人</td> </tr> <tr> <td>要介護5</td> <td>その他</td> <td>合計</td> <td></td> </tr> <tr> <td>8人</td> <td>0人</td> <td>109人</td> <td></td> </tr> </table> <p>オ 老人介護支援センター(地域包括支援センター)</p> <p>老人介護支援センターは、地域の老人の福祉に関する相談援助や市町村等との連絡調整、その他必要な援助を行うもので、従前は在宅介護支援センターとして活動していた。地域の相談支援窓口となることから指定管理者の業務の範囲としているものだが、平成18年4月からは、制度改正で新たに創設された地域包括支援センターの業務の一部として、別途委託事業によって実施している。</p>	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	5人	11人	21人	30人	要介護5	その他	合計		17人	0人	84人		4月	5月	6月	7月	8月	9月	455人	444人	438人	519人	480人	469人	10月	11月	12月	1月	2月	3月	497人	381人	413人	389人	398人	449人	4月	5月	6月	7月	8月	9月	574人	568人	547人	589人	553人	538人	10月	11月	12月	1月	2月	3月	549人	517人	490人	477人	470人	576人	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	49人	25人	22人	5人	要介護5	その他	合計		8人	0人	109人		<p>通所介護事業については他のサービスから見ると、短期入所の利用や入院などによる急な利用の中断などの影響で、やや低い稼働率となつてはいるが、昨年度より稼働率が上昇しており、施設側の積極的な取組が評価できる。また、特別養護老人ホーム、短期入所事業についても、高い稼働率となっていることから、全体として良好な利用実績となっている。</p> <p>今後においても、高い稼働率を維持し、通所介護事業の稼働率が更に上昇するよう指導していく。</p> <p>老人介護支援センターは、別途委託をしている地域包括支援センターの業務の一部として実施されているものであるが、地域住民の直接的な相談支援窓口となることから、更なる充実を図ることを指導していく。</p>
要介護1	要介護2	要介護3	要介護4																																																																															
5人	11人	21人	30人																																																																															
要介護5	その他	合計																																																																																
17人	0人	84人																																																																																
4月	5月	6月	7月	8月	9月																																																																													
455人	444人	438人	519人	480人	469人																																																																													
10月	11月	12月	1月	2月	3月																																																																													
497人	381人	413人	389人	398人	449人																																																																													
4月	5月	6月	7月	8月	9月																																																																													
574人	568人	547人	589人	553人	538人																																																																													
10月	11月	12月	1月	2月	3月																																																																													
549人	517人	490人	477人	470人	576人																																																																													
要介護1	要介護2	要介護3	要介護4																																																																															
49人	25人	22人	5人																																																																															
要介護5	その他	合計																																																																																
8人	0人	109人																																																																																

評価項目	21年度管理運営の状況	評価及び指導																														
② 行事の実施状況	年間行事の実施に加え、多様な行事を利用者が楽しめるように工夫を行っている。 【主な行事・活動】 誕生会、端午の節句、七夕、納涼会、敬老会、多摩川の里フェスティバル、クリスマス、餅つき、新年会、節分、ひな祭り、など	数多くの多様な行事を実施していると評価できる。 今後においても、季節感のある行事を実施する等、利用者の意見を反映するよう指導していく。																														
(3) 収支状況																																
① 収支状況について	<p>ア 収入の状況 (単位:円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>特別養護老人ホーム</th> <th>短期入所事業</th> <th>通所介護事業</th> <th>居宅介護支援事業</th> <th>施設合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>310,148,648</td> <td>59,789,103</td> <td>59,630,128</td> <td>17,367,292</td> <td>446,935,171</td> </tr> </tbody> </table> <p>収入については、介護保険制度による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たものである。 地域包括支援センターについては、指定管理者に対する委託事業ではないことから、ここでは計上していない。</p> <p>イ 支出の状況 (単位:円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>特別養護老人ホーム</th> <th>短期入所事業</th> <th>通所介護事業</th> <th>居宅介護支援事業</th> <th>施設合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>308,373,649</td> <td>49,744,447</td> <td>47,991,393</td> <td>16,374,053</td> <td>422,483,542</td> </tr> </tbody> </table> <p>事業運営に必要な人件費・事務費・事業費として支出されたものである。</p> <p>ウ 決算(収支差引)の状況 (単位:円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>特別養護老人ホーム</th> <th>短期入所事業</th> <th>通所介護事業</th> <th>居宅介護支援事業</th> <th>施設合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1,774,999</td> <td>10,044,656</td> <td>11,638,735</td> <td>993,239</td> <td>24,451,629</td> </tr> </tbody> </table> <p>全ての事業において、収入額を支出額が上回る結果となった。</p>	特別養護老人ホーム	短期入所事業	通所介護事業	居宅介護支援事業	施設合計	310,148,648	59,789,103	59,630,128	17,367,292	446,935,171	特別養護老人ホーム	短期入所事業	通所介護事業	居宅介護支援事業	施設合計	308,373,649	49,744,447	47,991,393	16,374,053	422,483,542	特別養護老人ホーム	短期入所事業	通所介護事業	居宅介護支援事業	施設合計	1,774,999	10,044,656	11,638,735	993,239	24,451,629	全ての事業において収入額が支出額を上回っている。 今後においても、引き続き安定した事業運営が図れるように指導していく。
特別養護老人ホーム	短期入所事業	通所介護事業	居宅介護支援事業	施設合計																												
310,148,648	59,789,103	59,630,128	17,367,292	446,935,171																												
特別養護老人ホーム	短期入所事業	通所介護事業	居宅介護支援事業	施設合計																												
308,373,649	49,744,447	47,991,393	16,374,053	422,483,542																												
特別養護老人ホーム	短期入所事業	通所介護事業	居宅介護支援事業	施設合計																												
1,774,999	10,044,656	11,638,735	993,239	24,451,629																												
(4) その他																																
① 利用者からの意見・要望・苦情等への対応	意見・要望・苦情に関しては、苦情受付に関する案内を掲示し、苦情や要望を言いやすい環境作りを行った。また、苦情は受付窓口だけでなく、どの職員であっても傾聴対応し、適切な処置につなげると共に、苦情解決委員会を開催し、対応確認と次に活かす手続きを取った。 特別養護老人ホーム事業では、介護相談員の定期訪問を継続し、利用者にとって相談しやすい体制、環境作りを実施し、改善に努めた。	意見・要望・苦情などを積極的に把握するとともに、介護相談員の受け入れを実施するなど、より良いサービスの提供に努めていることが評価できる。 今後においても、利用者からの意見・要望・苦情等への適正な対応ができるよう指導していく。																														
② 個人情報の保護	個人情報の取扱いについては、施設内に掲示をし、利用者、来館者に対する周知を図っている。 個人情報管理については、法人の個人情報保護要綱に基づき、各部署にて取扱っている情報をリストアップし、想定できるリスクを挙げ、その管理方法及び責任者を定めている。	個人情報管理について、リスクの把握をし、管理方法を定めていることは評価できる。 個人情報の取扱いは、施設全体で共通認識を図ることや職員に対する周知徹底が重要である。 今後においても、個人情報保護への取組みについて、指導していく。																														

3 管理運営(事業執行)に対する全体的な評価

施設及び設備の維持・管理に関して、主な保守管理業務については管理委託業者に総合委託することで一体的に把握しており、効率的に維持・管理を行っていることは大変に評価できる。また、利用者の意見・要望・苦情などを積極的に把握し、より良いサービスの提供に努めていることや、個人情報管理に関して厳重に取組みを行っていることなど、全体的に良好な管理運営がなされていると評価できる。

4 平成22年度の管理運営(事業執行)に対する指導事項等

今後も質の高いサービスの提供を行い、より一層サービスの質の向上に向け、積極的な職員研修の実施や利用者等からの意見・要望・苦情への取組みを実施するよう指導していく。また、引き続き安定した事業運営を行っているよう施設としての魅力ある運営を期待する。開設してから17年目となるので、施設及び設備の突発的な不具合に関しても迅速に対応し、利用者への影響を最小限に抑えるよう、日ごろから適正な維持・管理に努めるよう指導していく。