

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	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	<p>①特別養護老人ホーム事業(入所定員 84人) 在籍者数 83人(平成24年3月31日現在:入院等不在者を含む)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <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>12</td> <td>14</td> <td>18</td> <td>16</td> <td>23</td> <td>0</td> <td>83</td> </tr> </table> <p>②通所介護事業(通所定員 30人/日) 年間延べ利用者数 6,105人:定員に対する稼働率 66.7%</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <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>473</td> <td>480</td> <td>484</td> <td>508</td> <td>545</td> <td>525</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>554</td> <td>531</td> <td>507</td> <td>508</td> <td>440</td> <td>550</td> </tr> </table> <p>③短期入所事業(通所定員 16人) 年間延べ利用者数 4,968人:定員に対する稼働率 84.8%</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <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>457</td> <td>468</td> <td>400</td> <td>418</td> <td>435</td> <td>449</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>383</td> <td>405</td> <td>401</td> <td>345</td> <td>382</td> <td>425</td> </tr> </table> <p>④居宅介護支援事業 給付管理者数(平成24年3月分)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <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>39</td> <td>22</td> <td>18</td> <td>8</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>94</td> </tr> </table> <p>⑤地域包括支援センター事業 相談件数及び訪問件数</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <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>711</td> <td>1,235</td> <td>476</td> <td>1,580</td> </tr> </table> <p>相談内容</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <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>909</td> <td>127</td> <td>49</td> <td>150</td> </tr> </table> <p>プラン作成件数</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="2">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> <th>総件数</th> </tr> <tr> <td>494</td> <td>149</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	利用者数	12	14	18	16	23	0	83		4月	5月	6月	7月	8月	9月	延べ利用者数	473	480	484	508	545	525		10月	11月	12月	1月	2月	3月	延べ利用者数	554	531	507	508	440	550		4月	5月	6月	7月	8月	9月	延べ利用者数	457	468	400	418	435	449		10月	11月	12月	1月	2月	3月	延べ利用者数	383	405	401	345	382	425	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	39	22	18	8	4	3	94	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	711	1,235	476	1,580	介護保険サービス	福祉サービス	権利擁護	その他相談	909	127	49	150	介護予防プラン		市単サービスプラン	総件数	うち委託分	総件数	494	149	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																																																																																																															
利用者数	12	14	18	16	23	0	83																																																																																																															
	4月	5月	6月	7月	8月	9月																																																																																																																
延べ利用者数	473	480	484	508	545	525																																																																																																																
	10月	11月	12月	1月	2月	3月																																																																																																																
延べ利用者数	554	531	507	508	440	550																																																																																																																
	4月	5月	6月	7月	8月	9月																																																																																																																
延べ利用者数	457	468	400	418	435	449																																																																																																																
	10月	11月	12月	1月	2月	3月																																																																																																																
延べ利用者数	383	405	401	345	382	425																																																																																																																
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	39	22	18	8	4	3	94																																																																																																															
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																																																																																																																			
711	1,235	476	1,580																																																																																																																			
介護保険サービス	福祉サービス	権利擁護	その他相談																																																																																																																			
909	127	49	150																																																																																																																			
介護予防プラン		市単サービスプラン																																																																																																																				
総件数	うち委託分	総件数																																																																																																																				
494	149	0																																																																																																																				
収支実績	<p>①特別養護老人ホーム事業</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">(収入)</td> <td style="width: 50%;">(支出)</td> </tr> <tr> <td>介護料収入</td> <td>人件費</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td>事務費</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td>事業費</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>合計</td> </tr> <tr> <td>285,203,226</td> <td>196,260,978</td> </tr> <tr> <td>30,017,048</td> <td>57,011,091</td> </tr> <tr> <td>0</td> <td>60,485,007</td> </tr> <tr> <td>315,220,274</td> <td>313,757,076</td> </tr> <tr> <td></td> <td>(収支差額)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>1,463,198</td> </tr> </table> <p>②通所介護事業</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">(収入)</td> <td style="width: 50%;">(支出)</td> </tr> <tr> <td>介護料収入</td> <td>人件費</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td>事務費</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td>事業費</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>合計</td> </tr> <tr> <td>52,551,154</td> <td>34,032,373</td> </tr> <tr> <td>3,786,059</td> <td>5,537,806</td> </tr> <tr> <td>0</td> <td>7,083,767</td> </tr> <tr> <td>56,337,213</td> <td>46,653,946</td> </tr> <tr> <td></td> <td>(収支差額)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>9,683,267</td> </tr> </table> <p>③短期入所事業</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">(収入)</td> <td style="width: 50%;">(支出)</td> </tr> <tr> <td>介護料収入</td> <td>人件費</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td>事務費</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td>事業費</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>合計</td> </tr> <tr> <td>49,685,471</td> <td>34,942,368</td> </tr> <tr> <td>6,610,415</td> <td>8,459,174</td> </tr> <tr> <td>0</td> <td>8,881,034</td> </tr> <tr> <td>56,295,886</td> <td>52,282,576</td> </tr> <tr> <td></td> <td>(収支差額)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>4,013,310</td> </tr> </table>	(収入)	(支出)	介護料収入	人件費	利用者等利用料収入	事務費	その他の事業収入	事業費	合計	合計	285,203,226	196,260,978	30,017,048	57,011,091	0	60,485,007	315,220,274	313,757,076		(収支差額)		1,463,198	(収入)	(支出)	介護料収入	人件費	利用者等利用料収入	事務費	その他の事業収入	事業費	合計	合計	52,551,154	34,032,373	3,786,059	5,537,806	0	7,083,767	56,337,213	46,653,946		(収支差額)		9,683,267	(収入)	(支出)	介護料収入	人件費	利用者等利用料収入	事務費	その他の事業収入	事業費	合計	合計	49,685,471	34,942,368	6,610,415	8,459,174	0	8,881,034	56,295,886	52,282,576		(収支差額)		4,013,310																																																			
(収入)	(支出)																																																																																																																					
介護料収入	人件費																																																																																																																					
利用者等利用料収入	事務費																																																																																																																					
その他の事業収入	事業費																																																																																																																					
合計	合計																																																																																																																					
285,203,226	196,260,978																																																																																																																					
30,017,048	57,011,091																																																																																																																					
0	60,485,007																																																																																																																					
315,220,274	313,757,076																																																																																																																					
	(収支差額)																																																																																																																					
	1,463,198																																																																																																																					
(収入)	(支出)																																																																																																																					
介護料収入	人件費																																																																																																																					
利用者等利用料収入	事務費																																																																																																																					
その他の事業収入	事業費																																																																																																																					
合計	合計																																																																																																																					
52,551,154	34,032,373																																																																																																																					
3,786,059	5,537,806																																																																																																																					
0	7,083,767																																																																																																																					
56,337,213	46,653,946																																																																																																																					
	(収支差額)																																																																																																																					
	9,683,267																																																																																																																					
(収入)	(支出)																																																																																																																					
介護料収入	人件費																																																																																																																					
利用者等利用料収入	事務費																																																																																																																					
その他の事業収入	事業費																																																																																																																					
合計	合計																																																																																																																					
49,685,471	34,942,368																																																																																																																					
6,610,415	8,459,174																																																																																																																					
0	8,881,034																																																																																																																					
56,295,886	52,282,576																																																																																																																					
	(収支差額)																																																																																																																					
	4,013,310																																																																																																																					

④居宅介護支援事業
(収入)

介護料収入	18,500,946
利用者等利用料収入	0
その他の事業収入	92,175
合計	18,593,121

(支出)

人件費	16,597,535
事務費	514,488
事業費	0
合計	17,112,023

(収支差額) 1,481,098

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	405,940,797
利用者等利用料収入	40,413,522
その他の事業収入	92,175
合計	446,446,494

(支出)

人件費	281,833,254
事務費	71,522,559
事業費	76,449,808
合計	429,805,621

(収支差額) 16,640,873

⑤地域包括支援センター事業

(収入)

介護料収入	9,041,186
その他の事業収入	6,000
経常経費補助金収入	23,527,584
合計	32,574,770

(支出)

人件費	30,322,955
事務費	1,203,764
事業費	0
合計	31,526,719

(収支差額) 1,048,051

サービス向上の取組

特別養護老人ホーム事業について、ケース担当者がアセスメントからサービス計画書作成まで一括して関わりケアマネジャー主宰のケアプラン検討会議で最終決定する方式に変更した。またケアプラン作成用マニュアルを作成し、作成・進め方の統一を図った。また居宅介護支援事業について、毎月の居宅会議でカンファレンスを行い、介護保険に偏ることのない総合的なサービス活用によるプラン作成・提案を行った。

食事の提供について、普通食に近い軟菜食の提供、栄養ケアマネジメント等により、リスクを回避しながら個人の嗜好に合った食事の提供に努めた。また看取りケアにおいて、関係職種と連携し看取り食を提供した。

健康管理について、特別養護老人ホームで歩行可能な者全員への骨密度測定や、ほぼ全員のインフルエンザ予防接種、新規入所者の希望者へ肺炎ワクチン予防接種を実施した。また感染症対策として委員会による予防対応研修、ポスター掲示による職員・来所者への予防対応の周知、健康管理温室時計の設置、除菌機能水のスプレー・噴霧器の導入・設置を行った。

苦情等への対応について、苦情受付の案内を掲示したほか、委員会による協議検討等を行った。

事故等について、報告書を部署の会議で検討の上、自己検証会議で精査し各部署に戻す二重チェックを実施。また事故対策研修を定期的に開催した。またヒヤリハットを記録し統計的に分類・分析した。

災害対策について、地域町会役員の見学の下、併設の身体障害者福祉会館と合同で避難訓練を実施したほか、多摩川に近い立地に鑑み、水害対策マニュアルを策定した。

地域交流について、ボランティアの受け入れを積極的に行ったほか、ボランティア交流会で意見交換等を行った。また近隣保育園及び小学校の訪問を定期的に受け入れた。

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	5	10
		感染症への対策は適切に行われているか			
	(評価の理由) ケース担当者がサービス計画作成に一貫して関わる方式に変更したことや、個人の状態や嗜好に合った食事の提供など、利用者のニーズに合わせたサービス提供に努めたこと、地域包括支援センターのパンフレットの商店街等への配布、高齢者に必要な社会資源の地図等の作成などにより情報提供に努めたこと、近隣保育園等の訪問や小・中・高校の体験学習受入等により地域交流に努めたこと等が評価できる。 健康管理について、インフルエンザや肺炎ワクチンの予防接種の実施、歩行可能な者への骨密度測定と早期の骨粗鬆症への対応、口腔ケアや理学療法士による個別リハビリのプラン作成等を実施したこと、感染症対策として委員会による予防対応研修、健康管理温室時計の設置、除菌機能水スプレーの職員の携行・噴霧器の設置等を行い、入所者から1人も感染症を出さなかったこと等が評価できる。				

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	×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				
	(評価の理由) 概ね計画に沿った支出が行われたほか、PCサーバーネット構築による記録媒体の配布廃止や緑のカーテン設置による節電により経費削減に取り組んだ。 収入の確保について、毎月の会議での収支差額の検討や短期入所での新規利用者の獲得、通所介護での重度者の積極的受入等により収入増加を図った点は評価できるが、収入額は前年度と同程度であったのは残念である。 預かり金担当と会計担当を区別し適正な金銭管理に努めたほか、事業収支に関し監査法人による監査を実施した点が評価できる。					
	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	3	6
			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				
(評価の理由) 短期入所及び通所介護で利用促進を図ったが、利用者数の増加まではいかなかった点は残念である。 各種委員会での検討のほか、看取りケアの推進や深爪予防のため電動爪切りの導入など、サービス向上に取り組んだこと、また仕様書に基づく自己点検の結果を、独自の自己評価において活用したこと等が評価できる。 利用者の意見・要望への対応として、苦情受付に関する掲示や利用者満足度調査のほかボランティア交流会での意見交換を行ったこと、また苦情等について法人の要綱により迅速・適切に対応するとともに委員会による事実共有・解決策の検討・伝達を行ったこと、法人に第三者委員会を設置していること等が評価できる。						

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	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			
	担当者のスキルアップ	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	×2	4	8
		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			
	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>担当者のスキルアップについて、法人の目標管理制度により内部・外部研修へ積極的に参加し、たほか伝達研修と発表会で成果の職員への浸透を図ったこと、チームによるOJTや上司との面談を通じたOFF-JTを実施したことが評価できる。</p> <p>安全・安心への取組について、法人の災害対応マニュアルのほか多摩川に近いため水害のマニュアルを整備したこと、また事故対策研修を定期的に開催したこと、事故等について、記録、報告の徹底、情報共有を行ったほか、各部署の会議と検証会議による二重チェックにより再発防止を図ったこと、ヒヤリハットを積極的に記録するとともに統計的に分類・分析し業務全体のチェックにも役立てたこと等が評価できる。</p> <p>法令遵守に関し利用契約や重要事項説明書について研修を実施したこと、また個人情報の管理について、新規採用時の誓約書徴収のほか、法人の要綱に基づき情報をリストアップし想定リスクを挙げ、管理方法・責任者を定め適切に管理したこと、ファイルサーバーによる管理及びアクセス制限、個人ファイル保管場所の退庁時施錠等により情報漏洩防止に努めたこと等が評価できる。</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・設備の保守管理、清掃、警備については適切に行われた。また植栽管理については美観について指摘があった建物正面の樹木の刈り込みを行ったほか、桜の苗木の植樹等を実施した。また備品の管理を適切に行ったほか、消耗品について月1回担当者が在庫状況を確認し、不足が発生しないようにした。</p>					

4. 総合評価

評価点合計	73	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>利用者のニーズに合わせたサービス提供や、地域への情報発信や地域交流等、質の高いサービス提供に努めている点が評価できる。また健康管理及び感染症対策に取り組んでいる点が評価できる。</p> <p>短期入所・通所介護の利用増に取り組んだが、利用者数・収入の増加に結び付かなかった点は残念である。預かり金の適正管理や適正な会計処理に努めている点が評価できる。</p> <p>サービスの向上に努めるとともに、苦情等に対応する体制を整え、迅速に対処した点が評価できる。</p> <p>担当者のスキルアップとして研修への積極的な参加するとともに伝達研修や発表による成果の他の職員への浸透を図った点が評価できる。また安全・安心への取組について、立地を考慮した水害対応マニュアルの整備や事故対策研修、防災訓練等に取り組んだほか、事故等について再発防止策の検討等を行った点が評価できる。また法令遵守の研修を実施したことや、個人情報の要綱等による管理、情報漏洩防止の体制を講じたことが評価できる。</p> <p>施設管理については、適切に行われた。</p>
--

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<p>引き続き、利用者ニーズの把握に努め、質の高いサービス提供のための取組を行うこと。</p> <p>通所介護及び短期入所事業について、利用の増加に努めること。</p> <p>利用者ニーズの把握について、独自の取組を推進されたい。</p>
