

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24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 長谷川 忠司 ・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 84人) 在籍者数 80人(平成25年3月31日現在:入院等不在者を含む)							
	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	11	17	19	15	18	0	80
	利用者数	11	17	19	15	18	0	80
利用実績	②通所介護事業(通所定員 30人/日) 年間延べ利用者数 6,405人:定員に対する稼働率 83.39%							
	延べ利用者数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
		520	578	553	541	559	542	
	延べ利用者数	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
	590	540	490	503	437	552		
利用実績	③短期入所事業(通所定員 16人) 年間延べ利用者数 4,116人:定員に対する稼働率 70.5%							
	延べ利用者数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
		398	358	332	326	363	322	
	延べ利用者数	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
	387	301	301	355	347	326		
利用実績	④居宅介護支援事業 給付管理者数(平成25年3月分)							
	介護度	要介護1	要介護2	要介護2	要介護4	要介護5	その他	合計
	管理者数	40	18	15	8	5	0	86
	管理者数	40	18	15	8	5	0	86
収支実績	①特別養護老人ホーム事業 (収入)				①特別養護老人ホーム事業 (支出) (単位:円)			
	介護料収入	281,674,248			人件費	189,187,702		
	利用者等利用料収入	29,759,136			事務費	66,530,249		
	その他の事業収入	3,731,245			事業費	59,446,678		
	合計	315,164,629			合計	315,164,629		
					(収支差額) 0			
	②通所介護事業 (収入)				②通所介護事業 (支出)			
	介護料収入	51,654,242			人件費	33,012,663		
	利用者等利用料収入	0			事務費	12,118,133		
	その他の事業収入	230,512			事業費	7,199,877		
	合計	51,884,754			合計	52,330,673		
					(収支差額) ▲ 445,919			
	③短期入所事業 (収入)				③短期入所事業 (支出)			
	介護料収入	46,950,559			人件費	34,594,676		
	利用者等利用料収入	0			事務費	8,481,858		
	その他の事業収入	195,696			事業費	8,761,471		
	合計	47,146,255			合計	51,838,005		
					(収支差額) ▲ 4,691,750			
	④居宅介護支援事業 (収入)				④居宅介護支援事業 (支出)			
	介護料収入	16,881,622			人件費	15,594,616		
利用者等利用料収入	0			事務費	1,497,988			
その他の事業収入	60,000			事業費	0			
合計	16,941,622			合計	17,092,604			
				(収支差額) ▲ 150,982				
(収入)				(支出)				
介護料収入	397,160,671			人件費	272,389,657			
利用者等利用料収入	29,759,136			事務費	88,628,228			
その他の事業収入	4,217,453			事業費	75,408,026			
合計	431,137,260			合計	436,425,911			
				(収支差額) ▲ 5,288,651				

サービス向上の取組	<p>入所事業においては、福祉サービス第三者評価を受審したことで、サービスの質の向上への「気付き」を得たほか、また利用者・地域との信頼関係の構築等に役立てた。また、看取り介護における精神面の充実、対応・連携の向上、また通所介護事業の高い利用率の維持と活気、そして在宅相談支援部門の地域から大きな信頼を得ている。</p> <p>短期入所では、昨年度に引き続き、毎月平均3名の新規利用者を受け入れる他、フロア職員による入退所の対応、流れ、手続きを分かりやすく改善している。</p> <p>通所事業では、利用者ニーズに応えるため「おもてなし」の姿勢で比較的重度の方や胃ろうの方を積極的に受け入れ、年間を通じて80%の稼働率を維持している。</p> <p>居宅介護支援事業では、毎週開催している居宅会議にて定期的にケアプランの確認を行い、「目標達成のために適切なサービスとは何か」を常に考える視点で臨んでいる。</p> <p>食事の提供については、特に終末期においては、全スタッフが共通認識の下、摂取支援等を行っている。また、出来る限り個別の対応を行い、数名の方は最期まで口から食べていただいている。</p> <p>ここ数年、入所事業で重点的に取り組んできた「看取り介護」について、これまでの経過、工夫、改善、成果について、法人内研究発表会において発表した。</p> <p>11月～12月にかけてのノロウィルスの集団感染が発生したが、その経験を活かし、感染症を発生させない、万が一発生しても拡大させない、そして最小限の期間で終結させることを目的に、既存の感染症マニュアルを大幅に見直している。</p> <p>事故に関しては、ヒューマンエラーにならぬ様、自らの情報収集と職員間の「報告連絡相談」による情報共有を図り、個人ではなく、チームで対応していることを意識出来る様、施設スタッフが一体なり事故防止に取組んでいる。</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	5	10
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>看取り介護においては、看取り終了後に行う「カンファレンス」を定着させている。また、ケアプラン策定においては、個別ケース担当によるより深いアセスメントを行っている。そして、その後も、家族との繋がりをその後も保っている。</p> <p>短期入所事業では、入所から退所前の一連の業務を標準化し、より多くのニーズに応え、また、ケアプラン情報を具体的支援内容として職員間で周知することによって、個々を重視したサービスを提供している。</p> <p>ボランティアは延べ1,318人の来所があり、個人やグループの方々、町内会の皆様に支えられている。</p> <p>感染症対策委員会による予防対応研修、玄関に手指消毒液・マスク設置、ポスター掲示の他、県呼応管理湿度計の設置、除菌機能水スプレーの携行・噴霧器の設置等を行い予防に努めていたが、感染者が出てしまい、マニュアル等に従い最適な処置を施し、被害を最小限に食い止めた。</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	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	5	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	5	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>感染症の発症によって短期入所事業を一時中止せざるを得ない状況によって収入減に繋がる結果となってしまったが、全館あげて経費削減に取り組み、概ね計画に沿った支出を行っている。また、経費削減に向けて必要な部分のみを使用し、無駄を省くよう取り組んでいる。</p> <p>収入の確保については、概ね当初計画に対し確保されている。</p> <p>適正な会計処理がなされおり、預り金等を施設の金銭特別し適正な金銭管理に努めている。</p> <p>水道料金等の契約を「共同住宅扱い」制度の適用に変更し、経費削減が図られている。</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			
	利用者の意見・要望への対応	業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか	10	3	6
		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			
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)					
<p>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>					

改善	(評価の理由) 指定期間である5年間で、「目標管理制度」として掲げ、普段の業務を通じ、施設の事業方針や重点目標を意識した業務を遂行している。入所事業においては、福祉サービス第三者評価を受審したことで、サービスの質の向上への「気付き」を得た他、また、利用者・地域との信頼関係の構築等に役立て、看取りへの取り組みの定着とその体制強化し、また、ケアプランの充実を重点目標に掲げ取り組んだ結果、個別ケース担当によるより深いアセスメントを行っている。 短期入所事業では、マニュアルを見直すことによって、入所から退所前の一連の業務を標準化し、より多くのニーズに応えている。「声」として頂いた意見は、記録に挙げ関係職員で共有し、苦情解決責任者が中心となって対応している。				
	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	5	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	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)	5	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。	5	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				
	個人情報の管理は適切に行われているか				
(評価の理由) 職員育成に組織の責務として取り組んでおり、リーダー、中堅、初任者が各々の立場を意識したOJTに取組み、仕事のやりがいやモチベーションの高さに繋げている。 外部研修にも積極的に参加し、学んできたものを伝達研修を通して職員全体に浸透させている。 ヒヤリ・ハットのような軽微なアクシデントから、転倒、滑落に至った事故まですべてにおいて記録に挙げ、管理者まで報告し、再発防止に向け、分析、検討を行っている。 個人情報の管理については、法人内で定める要綱に基づき、情報の重要性、情報の適切な収集、利用、提供、管理、安全性確保について明文化している。また、情報の紛失、漏えいを防ぐため、紙は鍵のかかる書庫、パソコンデータはサーバーを介し、所内ネットワークにより管理している。取扱いの方法については基本方針等を玄関口に掲示している。					
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) 施設・設備の保守管理、清掃、警備については適切に行われている。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ている。					

4. 総合評価

評価点合計	75	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>ノロウイルスの集団感染を教訓にして、委員会や事故防止も含めて危機管理に意識した取り組んでいる。また、保健所と連携を取り、蔓延防止に取り組み、全職員一体となって取り組んだ結果、終結することが出来た。この経験を機に既存の感染症マニュアルを大幅に見直し、発生時期前の早期段階から、計画的に職員研修を行い、理論と実践の両面が身に着くように努めている。</p>
--

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<p>指導事項等なし。</p>
