

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25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	<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26年3月31日現在:入院等不在者を含む)</p> <table border="1"> <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>13</td> <td>9</td> <td>21</td> <td>25</td> <td>15</td> <td>0</td> <td>83</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	13	9	21	25	15	0	83											
	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	13	9	21	25	15	0	83																				
	<p>②通所介護事業(通所定員 30人/日) 年間延べ利用者数 6,561人:定員に対する稼働率 85.4%</p> <table border="1"> <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>535</td> <td>574</td> <td>545</td> <td>632</td> <td>613</td> <td>559</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>610</td> <td>581</td> <td>536</td> <td>454</td> <td>412</td> <td>510</td> </tr> </table>		4月	5月	6月	7月	8月	9月	延べ利用者数	535	574	545	632	613	559		10月	11月	12月	1月	2月	3月	延べ利用者数	610	581	536	454	412
	4月	5月	6月	7月	8月	9月																						
延べ利用者数	535	574	545	632	613	559																						
	10月	11月	12月	1月	2月	3月																						
延べ利用者数	610	581	536	454	412	510																						
<p>③短期入所事業(通所定員 16人) 年間延べ利用者数 4,582人:定員に対する稼働率 78.5%</p> <table border="1"> <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>284</td> <td>362</td> <td>382</td> <td>406</td> <td>373</td> <td>396</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>392</td> <td>384</td> <td>444</td> <td>362</td> <td>364</td> <td>420</td> </tr> </table>		4月	5月	6月	7月	8月	9月	延べ利用者数	284	362	382	406	373	396		10月	11月	12月	1月	2月	3月	延べ利用者数	392	384	444	362	364	420
	4月	5月	6月	7月	8月	9月																						
延べ利用者数	284	362	382	406	373	396																						
	10月	11月	12月	1月	2月	3月																						
延べ利用者数	392	384	444	362	364	420																						
収支実績	<p>④居宅介護支援事業 給付管理者数(平成26年3月分)</p> <table border="1"> <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>29</td> <td>11</td> <td>6</td> <td>10</td> <td>0</td> <td>95</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	39	29	11	6	10	0	95											
	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	29	11	6	10	0	95																				
	<p>①特別養護老人ホーム事業 (収入)</p> <table border="1"> <tr> <td>介護料収入</td> <td>288,977,020</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td>28,246,740</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td>5,077,028</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>322,300,788</td> </tr> </table> <p>(支出) (単位:円)</p> <table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>196,143,504</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>64,780,636</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>62,150,242</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>323,074,382</td> </tr> </table> <p>(収支差額) -773,594</p>	介護料収入	288,977,020	利用者等利用料収入	28,246,740	その他の事業収入	5,077,028	合計	322,300,788	人件費	196,143,504	事業費	64,780,636	事務費	62,150,242	合計	323,074,382											
介護料収入	288,977,020																											
利用者等利用料収入	28,246,740																											
その他の事業収入	5,077,028																											
合計	322,300,788																											
人件費	196,143,504																											
事業費	64,780,636																											
事務費	62,150,242																											
合計	323,074,382																											
<p>②通所介護事業 (収入)</p> <table border="1"> <tr> <td>介護料収入</td> <td>53,811,091</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>0</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>53,811,091</td> </tr> </table> <p>(支出)</p> <table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>35,665,471</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>7,450,623</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>10,588,775</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>53,704,869</td> </tr> </table> <p>(収支差額) 106,222</p>	介護料収入	53,811,091	利用者等利用料収入	0	その他の事業収入	0	合計	53,811,091	人件費	35,665,471	事業費	7,450,623	事務費	10,588,775	合計	53,704,869												
介護料収入	53,811,091																											
利用者等利用料収入	0																											
その他の事業収入	0																											
合計	53,811,091																											
人件費	35,665,471																											
事業費	7,450,623																											
事務費	10,588,775																											
合計	53,704,869																											
<p>③短期入所事業 (収入)</p> <table border="1"> <tr> <td>介護料収入</td> <td>50,618,894</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>0</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>50,618,894</td> </tr> </table> <p>(支出)</p> <table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>34,833,284</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>8,691,767</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>8,172,958</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>51,698,009</td> </tr> </table> <p>(収支差額) ▲ 1,079,115</p>	介護料収入	50,618,894	利用者等利用料収入	0	その他の事業収入	0	合計	50,618,894	人件費	34,833,284	事業費	8,691,767	事務費	8,172,958	合計	51,698,009												
介護料収入	50,618,894																											
利用者等利用料収入	0																											
その他の事業収入	0																											
合計	50,618,894																											
人件費	34,833,284																											
事業費	8,691,767																											
事務費	8,172,958																											
合計	51,698,009																											
<p>④居宅介護支援事業 (収入)</p> <table border="1"> <tr> <td>介護料収入</td> <td>17,526,707</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>1,000</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>17,527,707</td> </tr> </table> <p>(支出)</p> <table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>17,912,354</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>431,162</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>18,343,516</td> </tr> </table> <p>(収支差額) ▲ 815,809</p>	介護料収入	17,526,707	利用者等利用料収入	0	その他の事業収入	1,000	合計	17,527,707	人件費	17,912,354	事業費	0	事務費	431,162	合計	18,343,516												
介護料収入	17,526,707																											
利用者等利用料収入	0																											
その他の事業収入	1,000																											
合計	17,527,707																											
人件費	17,912,354																											
事業費	0																											
事務費	431,162																											
合計	18,343,516																											
サービス向上の取組	<p>(収入)</p> <table border="1"> <tr> <td>介護料収入</td> <td>410,933,712</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td>28,246,740</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td>5,078,028</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>444,258,480</td> </tr> </table> <p>(支出)</p> <table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>284,554,613</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>80,923,026</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>81,343,137</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>446,820,776</td> </tr> </table> <p>(収支差額) ▲ 2,562,296</p>	介護料収入	410,933,712	利用者等利用料収入	28,246,740	その他の事業収入	5,078,028	合計	444,258,480	人件費	284,554,613	事業費	80,923,026	事務費	81,343,137	合計	446,820,776											
	介護料収入	410,933,712																										
利用者等利用料収入	28,246,740																											
その他の事業収入	5,078,028																											
合計	444,258,480																											
人件費	284,554,613																											
事業費	80,923,026																											
事務費	81,343,137																											
合計	446,820,776																											
<p>特別養護老人ホームにおいて、近年看取り介護に重点を置いており、病院への入院よりも最後まで施設で生活することを希望する利用者が多くなっている。また、入院した利用者に対しても、職員が度々面会すると共に、施設内で行なっている看取り対応と同様に、寄り添いや傾聴対応を行っており、看取り介護の実践に非常に積極的である。</p> <p>利用者の健康管理について、入所時の皮膚観察、年1回の健康診断、毎月の体重測定と血圧測定及び日々のバイタル測定により、心身の状態を把握し、少しでも変化や異常があれば嘱託医とこまめに相談している。また、入所者に対するインフルエンザ予防接種や新規入所者(希望者)への肺炎ワクチン予防接種を行っており、入念な健康管理を行っている。</p> <p>居宅介護支援事業において、ケアプラン作成時やサービスの選定時において本人や家族の目標を明確にしたうえで、老人福祉センターやいこいの家等の介護保険外のサービスを含めて、目標に合うサービスを複数提示したうえで、利用に至るまでの支援をしている。また、看護師が通所事業の利用者に対して、在宅生活を維持できるように医療面や健康面のアドバイスを積極的に行っている。</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	4	8
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>第三者評価や利用者満足度調査を実施した結果から、各事業において個別性に着目した目標を掲げ、それをチーム目標に落とし込み、振り返りを行いながら実践している。例えば、無理なく嚥下ができるように軟食食を提供するなど、具体的な取組も行っている。</p> <p>様々な分野からボランティアを積極的に受け入れており、年間延べ1,416人を受入れたことに加えて、ボランティア交流会を開催して、ボランティア同士の協力・連携を深める機会を作っている。例えば、地域の町会にも総合防災訓練に参加してもらい、また、地域包括支援センターを通じて町会福祉部・地区社会福祉協議会と連携を持っているなど、地域と緊密な関係を築いている。</p> <p>利用者の健康管理について、入所時の皮膚観察、年1回の健康診断、毎月の体重測定と血圧測定及び日々のバイタル測定により、心身の状態を把握し、少しでも変化や異常があれば嘱託医とこまめに相談している。また、入所者に対するインフルエンザ予防接種や新規入所者(希望者)への肺炎ワクチン予防接種を行っており、入念な健康管理を行っていると言える。</p> <p>平成25年度食中毒によるノロウイルスの集団感染が発生してしましたが、保健所の指導の下、様々な対策を行って、ほとんどの利用者が重症になることなく、二次感染を最小限に抑えることができ、短期間で日常生活に戻ることができた。</p> <p>具体的な感染症対策としては、通所介護における送迎車両室内等を次亜塩素酸希釈液による拭き掃除や、次亜塩素酸希釈液マットを所要所に設置している。また、これらの対応を感染症終息後も継続して行っている。</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	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>経費削減への取組として、節電対策を実施しており、PC、冷暖房、エレベーター、蛍光灯の使用における対応方針を作成し、職員及び委託事業者等に遵守させている。特に入浴時のみ使用する地下廊下は、時間帯に応じて、「全燈・半燈・消燈」を切り替える等、積極的な対策が図られている。</p> <p>金銭管理について、事業収入は専用の通帳に、また、預り金は利用者毎の通帳を作成して管理している。また、施設の小口現金と利用者預り金はそれぞれ別の手揚げ金庫で管理しており、毎月末に会計責任者が現金残高実査及び出納照合により確認を行っている。手揚げ金庫は据え置き金庫内で保管しており、据え置き金庫の鍵は会計責任者である施設長が保管・管理している。</p> <p>会計手続について、法人の経理規程に沿って、経理担当者が会計帳簿を作成し処理を行い、会計責任者の決裁を受け、法人事務局に報告している。</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					
<p>(評価の理由)</p> <p>居宅介護支援事業において、ケアプラン作成時やサービスの選定時において本人や家族の目標を明確にしたうえで、老人福祉センターやいこの家等の介護保険外のサービスを含めて、目標に合うサービスを複数提示したうえで、利用に至るまでの支援をしている。また、看護師が通所事業の利用者に対して、在宅生活を維持できるように医療面や健康面のアドバイスを積極的に行っている。</p> <p>特別養護老人ホームの稼働率が非常に高く、ここ数年積み上げてきた入所利用者への看取り支援が定着し、病院への入院よりも最後まで施設で生活することを希望する利用者が多くなったことが、大きな要因の一つとなっている。また、入院した利用者に対しても、職員が度々面会すると共に、施設内で行なっている看取り対応と同様に、寄り添いや傾聴対応を行っており、看取り介護の実践に非常に積極的である。</p> <p>業務改善の取組について、前年度受審した第三者評価の結果から得られた課題に対して、職員がチームを組みながら取り組んでいる。利用者の生活環境の整備について取り組んでおり、短期入所利用者の特養入所者の相性を考慮しながら、談話室における物品位置や利用者の座る位置等の見直しを行い、全利用者が安心して過ごせる環境が提供できるように努めており、入所への配慮が行き届いたサービス提供を行っている。</p> <p>また、利用者満足度調査による意見集約を行い、通所介護事業において主に午後の活動の充実に取り組んでおり、利用者のニーズを事業にしっかり反映させている。</p> <p>苦情への対応について、法人の苦情解決・相談要綱に基づき、事業ごとに苦情受付担当を置いている。また、玄関等にご意見箱を設置し、受けた意見・要望について、苦情解決責任者が中心になり改善策を協議して適切な対応を行うとともに、必ず記録に残して関係職員で共有しており、十分な対応が取れている。</p>					
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	4	8	

組織管理体制	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	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			
	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			
<p>(評価の理由)</p> <p>担当者のスキルアップについて、外部研修へも積極的に派遣するとともに、学習したことを個人の範囲にとどめず施設全体で共有ができるように伝達研修の機会を持つことにより、組織全体のスキルアップ向上を目指しており、非常に積極的に取組みを行っている。また、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、そして成果について、6月に開催された関東ブロック老人福祉施設研究総会において、研修発表を行ったことは、特筆すべき取組である。</p> <p>コンプライアンスについて、職員研修として、当年度の事業方針や事業計画を施設長から職員に説明する機会を持ち、職員に求められている責務、期待、貢献等を伝えている。</p> <p>個人情報の管理について、情報の紛失・漏えいを防ぐため、紙ベースの情報は鍵のかかる書庫又は部屋に保管し、データベースの情報はサーバーを介した所内ネットワークにより管理を行っており、充分な対策が取られている。</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				
<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ている。</p> <p>事業所全体の業務日誌について、各事業担当が当日朝にその日の予定を記載し、施設長まで決裁を取ったうえでファイルに保管している。また、点検記録等について、警備員勤務日誌として、巡回記録も含めて警備員が記載し、施設長まで決裁を取ったうえでファイルに保管している。</p>					

#### 4. 総合評価

評価点合計	75	評価ランク	B
-------	----	-------	---

#### 5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

<p>職員の定着・成長及び組織の健全性を重視しており、人材管理や人材育成に特に力を入れている。具体的な取組として、職員育成の一環である「目標管理制度」を通して、上司と部下による育成面談を行い、風通しの良さや組織力の向上につなげている。また、職員間の良好な人間関係や健全な組織は、利用者への日々の接遇やチームによる課題への取組においても、大きな成果を生んでいる。こうした取組を背景に、施設の稼働率は非常に高い水準で維持していることは、大きな評価に値する。</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>
-----------------