

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26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 85人(平成27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	9 12 21 29 14 0 85											
	②通所介護事業(通所定員 30人/日) 年間延べ利用者数 5818人:定員に対する稼働率 63.0%												
収支実績	4月	5月	6月	7月	8月	9月	延べ利用者数	496	520	512	538	501	521
	10月	11月	12月	1月	2月	3月		延べ利用者数	516	478	430	424	425
	③短期入所事業(通所定員 16人) 年間延べ利用者数 3,945人:定員に対する稼働率67.7%												
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	延べ利用者数	365	361	319	345	325	338
	10月	11月	12月	1月	2月	3月		延べ利用者数	329	321	316	257	319
	④居宅介護支援事業 給付管理者数(平成27年3月分)												
	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 15 13 7 7 0 81											
	サービス向上の取組	①特別養護老人ホーム事業 (収入)		(支出)		(単位:円)							
		介護料収入	299,504,677	人件費	204,668,125								
		利用者等利用料収入	28,547,403	事業費	68,850,777								
		その他の事業収入	1,694,166	事務費	51,021,042								
合計		329,746,246	合計	324,539,944	(収支差額) 5,206,302								
②通所介護事業 (収入)		(支出)											
介護料収入		42,642,987	人件費	37,425,554									
利用者等利用料収入		3,860,339	事業費	7,876,821									
その他の事業収入		0	事務費	4,904,638									
合計		46,503,326	合計	50,207,013	(収支差額) ▲ 3,703,687								
③短期入所事業 (収入)		(支出)											
介護料収入		38,214,756	人件費	31,568,456									
利用者等利用料収入		5,753,840	事業費	9,087,260									
その他の事業収入		0	事務費	8,083,999									
合計		43,968,596	合計	48,739,715	(収支差額) ▲ 4,771,119								
④居宅介護支援事業 (収入)		(支出)											
介護料収入		18,081,525	人件費	17,769,664									
利用者等利用料収入		0	事業費										
その他の事業収入		0	事務費	556,278									
合計		18,081,525	合計	18,325,942	(収支差額) ▲ 244,417								
(収入)		(支出)											
介護料収入	398,443,945	人件費	291,431,799										
利用者等利用料収入	38,161,582	事業費	85,814,858										
その他の事業収入	1,694,166	事務費	64,565,957										
合計	438,299,693	合計	441,812,614	(収支差額) ▲ 3,512,921									
<p>担当部署ごとのチーム制による目標設定、管理に取り組み、また、適切なOJTの実施により、職員の高いモチベーション維持に努め、質の高いサービスを継続している。また、職員の定着率の高さにより、安定した介護体制を確保し、利用者一人ひとりの日々の生活を一定の水準で支えている。</p> <p>利用者からの職員やサービスに対する苦情は聞かれず、職員も活き活きとして介護にあたっていると介護相談員からも評価を得ている。</p> <p>通所介護事業においては、利用者満足度の向上のため、プログラムを創出し、長期間に渡る目標設定をした支援を実施することで、利用者の高い意欲・達成感に繋げている。また、新たなプログラムとして口腔機能の維持を図る活動の準備を開始し、また、居宅介護支援においては、事業所内専門職の相互連携による課題解決力の向上を図り、サービス利用中のみならず在宅生活を維持していくための細やかな援助に努めている。</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>特養においては、看取り振り返りカンファレンスを重ね、終末期ケアに向き合い、看取り期だけでなく本人のそれまでの生活歴も含め、個人の尊重をチームで共有しながら対応している。</p> <p>短期入所においては、情報共有による利用者満足度の向上を図ることを目標に掲げ、ケアマネや他事業所とのコミュニケーションの機会を増やし、ネットワークが高まり、他サービスとの連続した対応が可能となり、より細やかなサービスを提供している。</p> <p>居宅介護支援においては、事業所内専門職との相互連携による課題解決力の向上により細やかな援助に結びつけた。</p> <p>ボランティアを積極的に受け入れ、また、様々な活動により、地域との良好な関係を築いている。(ボランティア延べ1600人)</p> <p>健康管理としては、年1回健康診断、毎月体重・血圧測定、日々のバイタル測定、皮膚観察・食事量をチェックするなど、普段から体調管理に対して観察と情報共有に努めている。</p> <p>衛生管理については、施設内や送迎車内は消毒剤による拭き掃除やマットを設置し、また、昨年度のノロウイルス集団感染を踏まえ、厨房内の環境整備・厨房職員への指導、マニュアルの徹底に取り組んだ。新規入所者等には、肺炎球菌ワクチンの予防接種、ほぼ全員にインフルエンザ予防接種を実施した。</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	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>光熱水費について、無駄をなくす取組を実施、冷暖房設定温度の細かな調整を行い支出抑制に努めている。</p> <p>入所事業においては、入所候補者の選定にあたり、幅広い情報収集と情報交換を積極的に行い、空床期間を最低限に抑え、稼働率向上、介護保険料収入の向上に努めている。</p> <p>一般会計と利用者預り金は、それぞれ別の担当者が取り扱い、預り金は利用者個別の預金通帳で保管、管理。また、現金は据え置き金庫内に、一般会計小口現金用手提げ金庫と は別に、預り金専用の手提げ金庫で管理するなど、川崎市社会福祉事業団経理規定に基づいた適切な預金管理・現金管理を行っている。</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					
<p>(評価の理由)</p> <p>看取り期は、チーム制による対応を実施。実効性の高いマニュアルに随時改善し、介護職員が安心して業務に取り組めるように取り組んでおり、家族等からも高い評価を得ている。</p> <p>サービス向上に向けた業務の改善として、フロア会議から各担当へ提案する形で進めたことにより、一担当任せにせず確実な周知、共有が図られ、統一した利用者への支援ができています。</p> <p>また、各部署でチームごとに目標設定、管理に取り組み、目標達成に向けた業務改善を実施。職員が主体的で自覚を持った参加型の改善活動を実施している。</p> <p>事業ごとに苦情受付担当者氏名を玄関ロビーに掲示し、玄関には意見箱を設置。利用者満足度調査を実施しながら、利用者の「声」を大切に、また、普段から良好な関係を築くことに努めている。</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	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	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	4	4	
	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>介護職員1.4人、看護職員1人を加配、職員のスキルアップとして、外部研修への参加、内部研修の実施による情報共有にも努めている。チーム制による目標管理の取組により、チームへの貢献を実感できる仕組み、上司との育成面接で信頼関係構築に努めている。事故緊急対応マニュアル、感染症対策マニュアル、火災総合訓練実施計画・夜間想定避難訓練計画の策定等により安全体制の確保を図るとともに、昨年より大規模災害対策マニュアルを策定している。</p> <p>また、各部署において毎月1回、事故対策研修を実施し、再発防止に向けた分析、改善策を検討。共有を行い、その結果を他部署も参加する全体の事故検証会議に諮り確認するという二重チェックにより再発防止策の適否を判断することで、より客観性をもった原因把握と対策に繋げている。</p> <p>法令や法人で定めている個人情報保護要綱に基づき「個人情報保護に対する基本方針」を定め明文化し、紙ベースの情報(鍵のかかる書庫、部屋で管理、データ化されている物はサーバーを介した所内ネットワークを構築し、サーバーにおいて集中管理している。また、個人情報の取扱いの周知は玄関入口に掲示し、職員の個人情報保護に係る意識を高めている。</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>施設及び設備の主たる保守点検については、管理委託業者に総合委託し、防災設備点検・昇降機保守点検・空調機保守点検・給湯設備保守点検を定期的に実施。</p> <p>利用者満足度調査において、猛暑の折、空調の冷気が感じられないとの意見をを受けた際にも迅速な対応を図っている。</p> <p>毎日の定期清掃と年数回実施の特別清掃(窓ガラス清掃・床ワックスがけ)、感染症対策として年間を通して手すりやドアノブの消毒の実施、リネン交換は週1回ボランティアの協力を得ながら実施している。また、外構についても、毎日ボランティアによる掃き掃除、草取り、植込みの手入れを行っている。</p> <p>施設備品についても適正な管理が行われている。</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>ボランティアの受入れを積極的に行い、その数は延べ1,600人を超えている等、地域との良好な関係を築き、地域に開かれ、地域に密着した施設として機能していることは評価に値する。</p> <p>支援については、チーム制により、業務目標の設定、評価等を適切に遂行し、職員の定着率の向上、モチベーションの維持として機能している。</p> <p>入所事業における看取りへの積極的な取組、通所事業における重度の要介護者の受入れ等については、家族等からも評価を得ており、利用者満足度調査においても高評価を受けている。</p>

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

指導事項等なし
