

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28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28年4月1日～平成33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 81人(平成29年3月31日現在:入院等不在者を含む) <table border="1"> <tr> <td>介護度</td> <td>要介護1</td> <td>要介護2</td> <td>要介護3</td> <td>要介護4</td> <td>要介護5</td> <td>その他</td> <td>合計</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td>2</td> <td>8</td> <td>23</td> <td>25</td> <td>23</td> <td>0</td> <td>81</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	2	8	23	25	23	0	81											
	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	2	8	23	25	23	0	81																				
	②通所介護事業(通所定員 30人/日) 年間延べ利用者数 5,009人:定員に対する稼働率 54.0 % <table border="1"> <tr> <td></td> <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>延べ利用者数</td> <td>393</td> <td>428</td> <td>434</td> <td>405</td> <td>428</td> <td>409</td> </tr> <tr> <td></td> <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>延べ利用者数</td> <td>400</td> <td>425</td> <td>398</td> <td>403</td> <td>418</td> <td>468</td> </tr> </table>		4月	5月	6月	7月	8月	9月	延べ利用者数	393	428	434	405	428	409		10月	11月	12月	1月	2月	3月	延べ利用者数	400	425	398	403	418
	4月	5月	6月	7月	8月	9月																						
延べ利用者数	393	428	434	405	428	409																						
	10月	11月	12月	1月	2月	3月																						
延べ利用者数	400	425	398	403	418	468																						
③短期入所事業(通所定員 16人) 年間延べ利用者数 4,326人:定員に対する稼働率74.1 % <table border="1"> <tr> <td></td> <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>延べ利用者数</td> <td>270</td> <td>278</td> <td>355</td> <td>418</td> <td>407</td> <td>371</td> </tr> <tr> <td></td> <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>延べ利用者数</td> <td>417</td> <td>343</td> <td>380</td> <td>352</td> <td>344</td> <td>391</td> </tr> </table>		4月	5月	6月	7月	8月	9月	延べ利用者数	270	278	355	418	407	371		10月	11月	12月	1月	2月	3月	延べ利用者数	417	343	380	352	344	391
	4月	5月	6月	7月	8月	9月																						
延べ利用者数	270	278	355	418	407	371																						
	10月	11月	12月	1月	2月	3月																						
延べ利用者数	417	343	380	352	344	391																						
収支実績	④居宅介護支援事業 給付管理者数(平成29年3月分) <table border="1"> <tr> <td>介護度</td> <td>要介護1</td> <td>要介護2</td> <td>要介護3</td> <td>要介護4</td> <td>要介護5</td> <td>その他</td> <td>合計</td> </tr> <tr> <td>管理者数</td> <td>42</td> <td>31</td> <td>11</td> <td>7</td> <td>4</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	42	31	11	7	4	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	42	31	11	7	4	0	95																				
	①特別養護老人ホーム事業 (収入) <table border="1"> <tr> <td>介護料収入</td> <td>300,171,248</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td>36,237,700</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td>5,098,102</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>341,507,050</td> </tr> </table> (支出) (単位:円) <table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>204,969,494</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>59,427,545</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>53,061,824</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>317,458,863</td> </tr> </table> (収支差額) 24,048,187	介護料収入	300,171,248	利用者等利用料収入	36,237,700	その他の事業収入	5,098,102	合計	341,507,050	人件費	204,969,494	事業費	59,427,545	事務費	53,061,824	合計	317,458,863											
介護料収入	300,171,248																											
利用者等利用料収入	36,237,700																											
その他の事業収入	5,098,102																											
合計	341,507,050																											
人件費	204,969,494																											
事業費	59,427,545																											
事務費	53,061,824																											
合計	317,458,863																											
②通所介護事業 (収入) <table border="1"> <tr> <td>介護料収入</td> <td>36,495,962</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td>3,325,878</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td>7,000</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>39,828,840</td> </tr> </table> (支出) <table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>36,919,049</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>6,236,930</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>4,578,297</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>47,734,276</td> </tr> </table> (収支差額) ▲ 7,905,436	介護料収入	36,495,962	利用者等利用料収入	3,325,878	その他の事業収入	7,000	合計	39,828,840	人件費	36,919,049	事業費	6,236,930	事務費	4,578,297	合計	47,734,276												
介護料収入	36,495,962																											
利用者等利用料収入	3,325,878																											
その他の事業収入	7,000																											
合計	39,828,840																											
人件費	36,919,049																											
事業費	6,236,930																											
事務費	4,578,297																											
合計	47,734,276																											
③短期入所事業 (収入) <table border="1"> <tr> <td>介護料収入</td> <td>40,147,665</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td>8,254,220</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td>8,000</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>48,409,885</td> </tr> </table> (支出) <table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>30,888,853</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>7,782,492</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>8,679,979</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>47,351,324</td> </tr> </table> (収支差額) 1,058,561	介護料収入	40,147,665	利用者等利用料収入	8,254,220	その他の事業収入	8,000	合計	48,409,885	人件費	30,888,853	事業費	7,782,492	事務費	8,679,979	合計	47,351,324												
介護料収入	40,147,665																											
利用者等利用料収入	8,254,220																											
その他の事業収入	8,000																											
合計	48,409,885																											
人件費	30,888,853																											
事業費	7,782,492																											
事務費	8,679,979																											
合計	47,351,324																											
④居宅介護支援事業 (収入) <table border="1"> <tr> <td>介護料収入</td> <td>17,842,797</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>181,460</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>18,024,257</td> </tr> </table> (支出) <table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>18,284,228</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>520,223</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>18,804,451</td> </tr> </table> (収支差額) ▲ 780,194	介護料収入	17,842,797	利用者等利用料収入	0	その他の事業収入	181,460	合計	18,024,257	人件費	18,284,228	事業費	0	事務費	520,223	合計	18,804,451												
介護料収入	17,842,797																											
利用者等利用料収入	0																											
その他の事業収入	181,460																											
合計	18,024,257																											
人件費	18,284,228																											
事業費	0																											
事務費	520,223																											
合計	18,804,451																											
(収入) <table border="1"> <tr> <td>介護料収入</td> <td>394,657,672</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td>47,817,798</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td>5,294,562</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>447,770,032</td> </tr> </table> (支出) <table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>291,061,624</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>73,446,967</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>66,840,323</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>431,348,914</td> </tr> </table> (収支差額) 16,421,118	介護料収入	394,657,672	利用者等利用料収入	47,817,798	その他の事業収入	5,294,562	合計	447,770,032	人件費	291,061,624	事業費	73,446,967	事務費	66,840,323	合計	431,348,914												
介護料収入	394,657,672																											
利用者等利用料収入	47,817,798																											
その他の事業収入	5,294,562																											
合計	447,770,032																											
人件費	291,061,624																											
事業費	73,446,967																											
事務費	66,840,323																											
合計	431,348,914																											
サービス向上の取組	○職員の育成を重要課題とし法人で取り組む目標管理制度やOJTの取組により、職員一人ひとりが高いモチベーションをもってチーム目標達成に向けて業務に取り組んでいる。通所介護における口腔機能向上サービスの取組、困難ケースの受け入れや短期入所における重度の認知症利用者を継続して受け入れる体制整備等、職員個々のスキルアップとチームワーク強化、サービスの質の向上、利用者・家族との信頼関係の強化、関係機関との連携強化、稼働率向上、安定した経営の好循環を生んでいる。 ○集団感染を意識し、所内で理論と実技の研修を実施して対応技術の習得を図った。併せて、感染症を持ち込まない、持ち出さないための研修も取り入れ日常的な対応を徹底し、集団感染の発症を防いだ。																											

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>特別養護老人ホームにおいて、利用者の理解を深めるためアセスメントのプロセスの見直しに取り組んだ。県介護サービス情報公表システムによる公表のほか、法人ホームページにも第三者評価の受審結果を掲載するなど情報提供に努めている。</p> <p>ほぼ毎日ボランティア(年間述べ1,891人)を受け入れ、ボランティア交流会を開催して親睦を深め、積極的に意見交換を行う体制をとっている。近隣の保育園、小中学校、高等学校との訪問交流を定着させ、多世代に渡る地域との良好な関係を築いている。特別養護老人ホームでは褥瘡防止を目標に掲げ、多職種が連携して取り組み、利用者の皮膚トラブルの大幅な減少、苦痛軽減につながった。</p> <p>感染症対策委員会を年5回開催。集団感染を意識し、理論、実技と2回に分けて所内研修を実施し、対応技術の習得を図った。併せて、感染症を持ち込まない、持ち出さないための研修も取り入れ日常的な対応を徹底し、集団感染の発症を防いだ。</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、経費縮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	4	4
		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た。特別養護老人ホームでは退居補充が速やかに行えるよう関係機関との連携を密にし、また、重度者を積極的に受け入れて高い稼働率を維持して収入増につなげ施設の安定的な運営を確保している。短期入所においても、重度の認知症高齢者のニーズに応えられるよう、職員のチームワークとOJTによる日々の改善を継続し、積極的に受入れを行い稼働率向上につなげた。施設会計と利用者からの預り金は、それぞれ別の担当者を設置し、施設会計に基づいた適正管理し、現金については、金庫内に区別しつつ、厳重に管理している。</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>特別養護老人ホームではフロア毎の利用者支援に関わる会議を合同開催して情報交換や気付きを促す仕組みづくりの改善につなげた。また、医療連携に努め、退院後の生活場所の確保や、看取りの体制整備に努めた。短期入所では重度の認知症利用者の対応方法の検討を重ね、継続して受け入れる体制整備を図り、稼働率向上につなげた。通所介護ではスタッフ全員が口腔内のケアができる体制づくり、定着化に努めた。家族と密なコミュニケーションを図り利用者本人の状態の正しい理解を促したことが、家族による在宅での食形態の工夫、ケアの工夫につながり、利用者本人の咀嚼・嚥下機能の向上、維持と、おいしく食事を食べることにつながった。</p> <p>通所介護では利用依頼は困難ケースも含めて基本的に全て受けることとしている。多様なニーズに対応できる体制づくり、スキルアップの促進を図り、利用者の増加、利用定着につなげている。</p> <p>居宅介護支援ではアセスメント力の向上と課題の把握に努めることを目標に課題整理総括表の活用の定着に努めた。利用者満足度調査からの意見や介護相談員からの指摘に対して迅速な改善対応を図っている。また、ボランティアや実習生からの意見も会議等で紹介し、職員の対応が利用者の人権を尊重したものであるかの振り返りの機会として業務改善につなげている。</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
	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>職員のスキルアップを目的とした施設内研修や外部への派遣研修を計画的に実施し、併せて伝達研修も行うことで、施設全体のサービスの質の向上につながる体制構築に努めている。</p> <p>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、上司との育成面接による信頼関係構築に努めている。</p> <p>事故の再発防止に向けて、事故報告書をもとに各部署で事故対策研修を行い、事故の原因、対応策の検討、周知を図っている。ヒヤリハットの状況をデータ化し、統計分析し、関連性、今後の可能性等の予測、検証を行っている。各部署で検討された再発防止策を所内全体の事故検証会議に諮り二重のチェック体制としている。</p> <p>個人情報保護に関しては、日常的な文書や記録、情報の作成はパソコンで行い、そのデータについてはサーバーを介した所内ネットワークを構築し、部署間、専門職種間で直接情報をやり取りしながら、安全管理も厳重に講じている。</p> <p>内部研修として「法令遵守」に関する全体研修を実施し、職員のコンプライアンスへの意識の向上に努めている。</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・設備の保守点検や整備等は専門業者と連携し迅速で適切な維持管理に努めている。</p> <p>管理委託会社の警備員が仕様に基づいて施設、敷地内の警備を行う。休日や夜間における急病者発生時においても迅速な処置が可能となるような体制を整備している。</p> <p>日々の定期清掃、年数回行う特別清掃(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行う手すりやドアノブの消毒、週1回ボランティアの協力を得ながらのリネン交換の実施等、清潔な環境整備に努めている。</p> <p>建物周囲は、ボランティアの協力を得ながら、掃き掃除、草取り、植込みの手入れを行い、利用者に季節感を味わってもらう等の目的を持って、景観の維持に努めている。</p>				

4. 総合評価

評価点合計	77	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

職員のチーム制による目標管理に重きを置き実践し、職員のモチベーションの向上、達成感、やる気に繋げており、また、特別養護老人ホームにおける高い稼働率の維持のみならず短期入所でも稼働率を向上させ安定した施設運営がされている。

多くのボランティアの協力を得て地域との信頼関係を構築し、良好な関係維持に努めている。地域との交流を重ねながら、更に地域貢献、地域ニーズに応えられる取組に期待する。

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