

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29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30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>1</td> <td>9</td> <td>25</td> <td>25</td> <td>21</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	1	9	25	25	21	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	1	9	25	25	21	0	81																				
	②通所介護事業(通所定員 30人/日) 年間延べ利用者数 5,600人:定員に対する稼働率 60.6% <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>432</td> <td>479</td> <td>471</td> <td>488</td> <td>485</td> <td>484</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>475</td> <td>498</td> <td>433</td> <td>441</td> <td>423</td> <td>491</td> </tr> </table>		4月	5月	6月	7月	8月	9月	延べ利用者数	432	479	471	488	485	484		10月	11月	12月	1月	2月	3月	延べ利用者数	475	498	433	441	423
	4月	5月	6月	7月	8月	9月																						
延べ利用者数	432	479	471	488	485	484																						
	10月	11月	12月	1月	2月	3月																						
延べ利用者数	475	498	433	441	423	491																						
③短期入所事業(通所定員 16人) 年間延べ利用者数 4,403人:定員に対する稼働率75.3% <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>369</td> <td>336</td> <td>311</td> <td>381</td> <td>334</td> <td>330</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>388</td> <td>391</td> <td>405</td> <td>381</td> <td>340</td> <td>437</td> </tr> </table>		4月	5月	6月	7月	8月	9月	延べ利用者数	369	336	311	381	334	330		10月	11月	12月	1月	2月	3月	延べ利用者数	388	391	405	381	340	437
	4月	5月	6月	7月	8月	9月																						
延べ利用者数	369	336	311	381	334	330																						
	10月	11月	12月	1月	2月	3月																						
延べ利用者数	388	391	405	381	340	437																						
収支実績	④居宅介護支援事業 給付管理者数(平成30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>44</td> <td>23</td> <td>14</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>0</td> <td>90</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	44	23	14	4	5	0	90											
	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	44	23	14	4	5	0	90																				
	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>314,307,914</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td>37,513,160</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td>1,135,726</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>352,956,800</td> </tr> </table> (支出) (単位:円) <table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>199,245,560</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>62,552,622</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>55,340,198</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>317,138,380</td> </tr> </table> (収支差額) 35,818,420	介護料収入	314,307,914	利用者等利用料収入	37,513,160	その他の事業収入	1,135,726	合計	352,956,800	人件費	199,245,560	事業費	62,552,622	事務費	55,340,198	合計	317,138,380											
介護料収入	314,307,914																											
利用者等利用料収入	37,513,160																											
その他の事業収入	1,135,726																											
合計	352,956,800																											
人件費	199,245,560																											
事業費	62,552,622																											
事務費	55,340,198																											
合計	317,138,380																											
②通所介護事業 (収入) <table border="1"> <tr> <td>介護料収入</td> <td>40,921,109</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td>2,997,297</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td>3,317,300</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>47,235,706</td> </tr> </table> (支出) <table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>38,211,511</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>7,021,753</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>4,912,949</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>50,146,213</td> </tr> </table> (収支差額) ▲ 2,910,507	介護料収入	40,921,109	利用者等利用料収入	2,997,297	その他の事業収入	3,317,300	合計	47,235,706	人件費	38,211,511	事業費	7,021,753	事務費	4,912,949	合計	50,146,213												
介護料収入	40,921,109																											
利用者等利用料収入	2,997,297																											
その他の事業収入	3,317,300																											
合計	47,235,706																											
人件費	38,211,511																											
事業費	7,021,753																											
事務費	4,912,949																											
合計	50,146,213																											
③短期入所事業 (収入) <table border="1"> <tr> <td>介護料収入</td> <td>45,900,358</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td>8,087,850</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td>122,480</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>54,110,688</td> </tr> </table> (支出) <table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>36,558,747</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>7,941,192</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>9,101,985</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>53,601,924</td> </tr> </table> (収支差額) 508,764	介護料収入	45,900,358	利用者等利用料収入	8,087,850	その他の事業収入	122,480	合計	54,110,688	人件費	36,558,747	事業費	7,941,192	事務費	9,101,985	合計	53,601,924												
介護料収入	45,900,358																											
利用者等利用料収入	8,087,850																											
その他の事業収入	122,480																											
合計	54,110,688																											
人件費	36,558,747																											
事業費	7,941,192																											
事務費	9,101,985																											
合計	53,601,924																											
④居宅介護支援事業 (収入) <table border="1"> <tr> <td>介護料収入</td> <td>18,496,493</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>157,700</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>18,654,193</td> </tr> </table> (支出) <table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>18,541,008</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>581,212</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>19,122,220</td> </tr> </table> (収支差額) ▲ 468,027	介護料収入	18,496,493	利用者等利用料収入	0	その他の事業収入	157,700	合計	18,654,193	人件費	18,541,008	事業費	0	事務費	581,212	合計	19,122,220												
介護料収入	18,496,493																											
利用者等利用料収入	0																											
その他の事業収入	157,700																											
合計	18,654,193																											
人件費	18,541,008																											
事業費	0																											
事務費	581,212																											
合計	19,122,220																											
(収入) <table border="1"> <tr> <td>介護料収入</td> <td>419,625,874</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td>48,598,307</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td>4,733,206</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>472,957,387</td> </tr> </table> (支出) <table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>292,556,826</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>77,515,567</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>69,936,344</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>440,008,737</td> </tr> </table> (収支差額) 32,948,650	介護料収入	419,625,874	利用者等利用料収入	48,598,307	その他の事業収入	4,733,206	合計	472,957,387	人件費	292,556,826	事業費	77,515,567	事務費	69,936,344	合計	440,008,737												
介護料収入	419,625,874																											
利用者等利用料収入	48,598,307																											
その他の事業収入	4,733,206																											
合計	472,957,387																											
人件費	292,556,826																											
事業費	77,515,567																											
事務費	69,936,344																											
合計	440,008,737																											
サービス向上の取組	○多摩川の里では、平成28年度からの指定管理5か年間の目標計画に基づき、地域ニーズへの対応及び重度者への対応スキルの向上を共通テーマに掲げて各事業で重点的に取り組み、認知症者への理解を深め、受入れの拡大、在宅高齢者のニーズにも応えた。 ○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。 ○通所サービスにおいて、日頃高めてきた口腔ケアに係る体操スキルや口腔ケアスキル、観察スキルを広く地域に還元するための地域貢献の取組目として、地域包括との連携で、地域の老人いこいの家で通所サービススタッフによる出前口腔体操を実施した。(当日は20名位の参加者に対して、スタッフ2人(看護師と介護職)による15分位の講義と体操)																											

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>認知症(重度)者の支援スキルの向上を各事業で重点的に取り組み、重い認知症者にみられる環境の変化等に対する混乱や不安を軽減させ、在宅生活を希望する本人、家族のニーズに応えた。</p> <p>看取りについて、振り返りと気付きの機会を得るため、他施設の取組みや課題を学ぶという目的で金井原苑の職員チームを講師に招聘して学習、意見交換等を行った。</p> <p>医療スタッフの的確な観察と情報共有により、早期に利用者の体調変化に気付き、囑託との連携のもと適切に対処ができた。</p> <p>ほぼ毎日ボランティア(年間述べ2,156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り、定着を促進している。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。</p> <p>特別養護老人ホームの福祉サービス第三者評価を数年おきに受審し、受審結果は、冊子にして事務室カウンターに置いて閲覧希望に対応している。</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	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>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。また、各体制加算も継続して取得できるよう、資格取得の奨励、入所マネジメント等を行い、その結果、高い稼働率を維持して収入増につなげた。</p> <p>短期入所事業においても、昨年度にも増して、重度の認知症高齢者を積極的に受け入れ、またニーズに応じた受入れ対応も取った結果、前年度に比し年間平均稼働率で1.0%向上させた。</p> <p>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			
	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	4	8
		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> <p>(評価の理由)</p> <p>特別養護老人ホームではフロー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。</p> <p>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。</p> <p>通所介護では困難ケースも含めて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。</p> <p>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> <p>利用者の普段の様子を知りたいという要望に応えるため、家族が面会された時に積極的に声掛けすると共に、年4回発行している機関紙に個別欄を設け、ケース担当が最近の様子を記録して家族に知っていただくという計画を立て、3月に開催した家族参加行事「早春会」の際に、手渡した。</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、施設内ネットワークで構築された介護ソフトを職員一人ひとりが専用のパスワードで持ち、他には洩れない環境を作っている。また、6月と11月に所内研修で集団指導講習会の伝達研修を行い、個人情報の取扱いを含む広義の法令遵守の大切さについて学習の機会を作った。</p>				
適正な施設管理	施設・設備の保守管理、清掃、整備等	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>大規模修繕にて、施設内床カーペット張替工事をを行い、施設内部全体をより明るい雰囲気、より安全で快適な環境に整えた。</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お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