

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30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 成田 哲夫 ・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～令和3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31年3月31日現在:入院等不在者を含む)</p> <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>0</td> <td>3</td> <td>32</td> <td>18</td> <td>30</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	0	3	32	18	30	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	0	3	32	18	30	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 5,403人;定員に対する稼働率 58.7%</p> <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>455</td> <td>489</td> <td>473</td> <td>482</td> <td>474</td> <td>435</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>449</td> <td>394</td> <td>422</td> <td>415</td> <td>440</td> </tr> </table>		4月	5月	6月	7月	8月	9月	延べ利用者数	455	489	473	482	474	435		10月	11月	12月	1月	2月	3月	延べ利用者数	475	449	394	422	415
	4月	5月	6月	7月	8月	9月																						
延べ利用者数	455	489	473	482	474	435																						
	10月	11月	12月	1月	2月	3月																						
延べ利用者数	475	449	394	422	415	440																						
<p>③短期入所事業(通所定員 16人) 年間延べ利用者数 4,529人;定員に対する稼働率77.6%</p> <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>342</td> <td>396</td> <td>359</td> <td>406</td> <td>446</td> <td>347</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>381</td> <td>309</td> <td>384</td> <td>360</td> <td>376</td> <td>423</td> </tr> </table>		4月	5月	6月	7月	8月	9月	延べ利用者数	342	396	359	406	446	347		10月	11月	12月	1月	2月	3月	延べ利用者数	381	309	384	360	376	423
	4月	5月	6月	7月	8月	9月																						
延べ利用者数	342	396	359	406	446	347																						
	10月	11月	12月	1月	2月	3月																						
延べ利用者数	381	309	384	360	376	423																						
収支実績	<p>④居宅介護支援事業 給付管理者数(平成31年3月分)</p> <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>38</td> <td>22</td> <td>16</td> <td>4</td> <td>3</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	管理者数	38	22	16	4	3	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																				
	管理者数	38	22	16	4	3	0	83																				
	<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>300,645,020</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td>57,844,008</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td>880,730</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>359,369,758</td> </tr> </table> <p>(支出) (単位:円)</p> <table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>200,996,792</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>65,231,052</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>58,010,419</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>324,238,263</td> </tr> </table> <p>(収支差額) 35,131,495</p>	介護料収入	300,645,020	利用者等利用料収入	57,844,008	その他の事業収入	880,730	合計	359,369,758	人件費	200,996,792	事業費	65,231,052	事務費	58,010,419	合計	324,238,263											
介護料収入	300,645,020																											
利用者等利用料収入	57,844,008																											
その他の事業収入	880,730																											
合計	359,369,758																											
人件費	200,996,792																											
事業費	65,231,052																											
事務費	58,010,419																											
合計	324,238,263																											
<p>②通所介護事業 (収入)</p> <table border="1"> <tr> <td>介護料収入</td> <td>41,144,835</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td>3,025,557</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td>2,790,949</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>46,961,341</td> </tr> </table> <p>(支出)</p> <table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>35,789,157</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>6,989,506</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>5,170,818</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>47,949,481</td> </tr> </table> <p>(収支差額) ▲ 988,140</p>	介護料収入	41,144,835	利用者等利用料収入	3,025,557	その他の事業収入	2,790,949	合計	46,961,341	人件費	35,789,157	事業費	6,989,506	事務費	5,170,818	合計	47,949,481												
介護料収入	41,144,835																											
利用者等利用料収入	3,025,557																											
その他の事業収入	2,790,949																											
合計	46,961,341																											
人件費	35,789,157																											
事業費	6,989,506																											
事務費	5,170,818																											
合計	47,949,481																											
<p>③短期入所事業 (収入)</p> <table border="1"> <tr> <td>介護料収入</td> <td>43,626,502</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td>8,625,460</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td>58,500</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>52,310,462</td> </tr> </table> <p>(支出)</p> <table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>36,535,074</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>8,541,279</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>9,179,280</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>54,255,633</td> </tr> </table> <p>(収支差額) ▲ 1,945,171</p>	介護料収入	43,626,502	利用者等利用料収入	8,625,460	その他の事業収入	58,500	合計	52,310,462	人件費	36,535,074	事業費	8,541,279	事務費	9,179,280	合計	54,255,633												
介護料収入	43,626,502																											
利用者等利用料収入	8,625,460																											
その他の事業収入	58,500																											
合計	52,310,462																											
人件費	36,535,074																											
事業費	8,541,279																											
事務費	9,179,280																											
合計	54,255,633																											
<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>17,072,934</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>6,500</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>17,079,434</td> </tr> </table> <p>(支出)</p> <table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>19,157,281</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>601,515</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>19,758,796</td> </tr> </table> <p>(収支差額) ▲ 2,679,362</p>	介護料収入	17,072,934	利用者等利用料収入	0	その他の事業収入	6,500	合計	17,079,434	人件費	19,157,281	事業費	0	事務費	601,515	合計	19,758,796												
介護料収入	17,072,934																											
利用者等利用料収入	0																											
その他の事業収入	6,500																											
合計	17,079,434																											
人件費	19,157,281																											
事業費	0																											
事務費	601,515																											
合計	19,758,796																											
<p>(収入)</p> <table border="1"> <tr> <td>介護料収入</td> <td>402,489,291</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td>69,495,025</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td>3,736,679</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>475,720,995</td> </tr> </table> <p>(支出)</p> <table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>292,478,304</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>80,761,837</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>72,962,032</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>446,202,173</td> </tr> </table> <p>(収支差額) 29,518,822</p>	介護料収入	402,489,291	利用者等利用料収入	69,495,025	その他の事業収入	3,736,679	合計	475,720,995	人件費	292,478,304	事業費	80,761,837	事務費	72,962,032	合計	446,202,173												
介護料収入	402,489,291																											
利用者等利用料収入	69,495,025																											
その他の事業収入	3,736,679																											
合計	475,720,995																											
人件費	292,478,304																											
事業費	80,761,837																											
事務費	72,962,032																											
合計	446,202,173																											
サービス向上の取組	<p>○平成28年度からの指定管理5ヶ年間の目標計画に基づき、重度者へのサービスの向上を共通テーマに掲げ、各事業において重点的に取り組んだ。 ○利用者の重度化に伴う取り組みとしては、寝たきりの方を寝かせきりにせず、利用者の状況と環境に適した福祉用具を整えることで離床を促している。また、利用者や家族の意向を把握しそれに沿ったサービスを提供している。特に認知症(重度)者への個別のサービス提供を行うよう努めている。 ○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の活用や、部署ごとにチームを組みチーム毎の目標を立て達成に向けて取り組んでいる。 ○通所介護では第三者評価受審の結果、家族や利用者が、認知症になると利用できなくなるのでは、という不安を抱えていることが分かったため利用可能であることを説明し不安感を取り除くことができた。また昨年度同様、地域貢献の取組みとして、地域包括ケアセンターとの連携により、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ケア体操を実施した。</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					
(評価の理由)					
<p>重度化の進んだ利用者が寝たきりとならず、安心、安全に離床機会が確保できるよう、車いすの整備や離床センサー、L字柵の補充などを行い、事故防止、自立支援を意識したサービスを提供した。特に特養と短期入所において認知症(重度)者への支援の向上を目指した。</p> <p>看取りについては、今年度11名の入居者へ対応を行った。また夜間帯の看取りの対応については、昨年度と比較し、ご家族、医師、看護職員、相談員との連携が取れるようになった。さらに看取りの後に振り返りを実施することで、新たな課題提起を行っている。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づき、嘱託医師との連携のもと適切に対処ができた。</p> <p>感染症対策として、利用者の集まる場所に大型の加湿器を設置した。また、感染症対策委員会による所内研修を2回行い実践対応の確認と必要な対策を行った。外来者に対してもマスクと手指消毒剤を設置して徹底したことにより、今年度感染症の流行はなかった。来年度も同様の対策の徹底を図っていく。</p> <p>ほぼ毎日ボランティア(年間述べ2,159人)を受け入れ、ボランティア交流会を開催し、ボランティア同士の意見交換や交流を深めることができ、多摩川の里を通して横のつながりを持つことができた。近隣の保育園と協同して5月から12月まで毎月誕生会を開催し園児との親睦を深めた。また、小学生の福祉体験や中学生の職業体験など積極的に受け入れ福祉教育の場を提供している。</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	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	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	3	3
事業収支に関して適正な会計処理が為されているか					
(評価の理由)					
<p>特別養護老人ホームでは医療機関とも幅広く連携して、退所による空きベッドの速やかな補充に努めた。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った。その結果、高い稼働率を維持でき収益増につながった。</p> <p>短期入所においても、昨年以上に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、その結果稼働率向上につなげた。前年度比年間平均稼働率で2.2%(昨年度は1.0%)向上させた。</p> <p>事務消耗品支出については前年度の58.8%に抑えた。</p> <p>以上の努力の成果があるとはいえ、通所介護事業を除く3事業において支出が前年度を上回り、特別養護老人ホーム以外の3事業で収支が赤字になっている。(但し、通所介護は前年度に比べ赤字幅に大幅な改善があった)。</p> <p>平成30年6月に会計監査人より指摘を受けた点(入所時の預かり証の確認方法等)について、早急に修正など対応を行い、平成30年12月の会計監査人の監査時に改善の確認を受けた。</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					
(評価の理由)					
<p>特別養護老人ホームでは、権利擁護の視点で業務の振り返り研修を実施した結果、利用者の尊厳を守り安心したサービスを提供するため、日課業務やチーム体制の見直しの必要性を確認できた。また、慢性的な職員の欠員があったが、今年度は人材派遣により介護職員を採用し、欠員状況の解消につなげることができた。</p> <p>短期入所では、前年度から引き続き重度の認知症利用者の受入を強化した結果、新規利用者が前年比16名増となった。その他にも、虐待ケース、在宅復帰困難ケース、他施設受入れ困難ケースなどを積極的に受け入れたことにより稼働率の安定につながった。</p> <p>通所介護では、利用者の家族の不安を軽減するため、認知症になっても利用できること、役割を担うことにより自信をもって過ごしてもらう支援を行った。また、出前口腔ケア体験を行った。</p> <p>居宅介護支援では、プラン検討の際、利用者も含めた「家族力」の評価を行いつつ、地域内の社会資源の活用についても検討した。</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	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	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				
	(評価の理由)					
	<p>階層に応じた期待される職員像に基づく、中堅、リーダー等の役割に応じた研修、また個々の理解度、習熟度に応じた専門スキルの研修に計画的に職員を派遣した。また、参加した外部研修の伝達研修を計画的に実施し、参加者自身の振り返りの機会とすると共に、共有の機会とした。</p> <p>所内においてはそれぞれの部署ごとにチームを組み、チームの目標を立てて達成に向けて取り組むことを通して、先輩職員から後輩職員へのOJTを日常的に実施した。</p> <p>7月と10月に感染症による嘔吐物の処理に掛かる基本編と応用編の実践練習を行い、集団感染事故に備えた。事故防止を目的として理学療法士による介助の基本、嚥下、シーティング、移乗方法の基本を理解し、活用するための勉強会を3回行い、安全な介護の徹底に努めた。</p> <p>転倒等の事故を発見した時は、ケガの状況、バイタル等を確認し、安全な状態を確保した。異常があれば看護師に連絡し、必要な処置を行った。夜間等の看護師が勤務していない時間帯は複数の職員で確認し必要な処置、判断を行った。医療機関への受診が必要と判断される場合は、事故別対応チャートマニュアルに基づき、連絡、報告を行った。</p> <p>また、同じような事故を繰り返さないために、各部署で事故対策研修を行ない、事故の原因、対応策の検討、周知を図った後、施設全体の事故検証会議において、対応策の確認を行った。ひやりハットの状況をデータ化し、統計分析し、関連性、傾向、今後の可能性等の予測、検証を行った。</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				
	(評価の理由)					
<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、敷地内の警備を行っている。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、利用者にも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	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が見られる。短期入所でも稼働率が数パーセント向上しているとはいえ、在宅事業全般では収支において厳しい状況が続いている。通所介護では総支出を抑えて前年度比で好転しているため、今後の取り組みに期待する。</p> <p>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り組みに期待する。</p>

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

指導事項等なし
