

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	令和元年度(平成31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	①特別養護老人ホーム事業(入所定員 84人) 在籍者数 80人(令和2年3月31日現在:入院等不在者を含む)																													
	<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>3</td> <td>1</td> <td>29</td> <td>23</td> <td>24</td> <td>0</td> <td>80</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	3	1	29	23	24	0	80													
	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	3	1	29	23	24	0	80																						
②通所介護事業(通所定員 30人/日) 年間延べ利用者数 5,341人:定員に対する稼働率 58.04%																														
<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>470</td> <td>499</td> <td>449</td> <td>469</td> <td>448</td> <td>431</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>461</td> <td>432</td> <td>400</td> <td>410</td> <td>421</td> <td>451</td> </tr> </table>		4月	5月	6月	7月	8月	9月	延べ利用者数	470	499	449	469	448	431		10月	11月	12月	1月	2月	3月	延べ利用者数	461	432	400	410	421	451		
	4月	5月	6月	7月	8月	9月																								
延べ利用者数	470	499	449	469	448	431																								
	10月	11月	12月	1月	2月	3月																								
延べ利用者数	461	432	400	410	421	451																								
収支実績	③短期入所事業(通所定員 16人) 年間延べ利用者数 4,129人:定員に対する稼働率70.5%																													
	<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>367</td> <td>372</td> <td>346</td> <td>343</td> <td>391</td> <td>399</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>302</td> <td>287</td> <td>317</td> <td>326</td> <td>347</td> <td>332</td> </tr> </table>		4月	5月	6月	7月	8月	9月	延べ利用者数	367	372	346	343	391	399		10月	11月	12月	1月	2月	3月	延べ利用者数	302	287	317	326	347	332	
		4月	5月	6月	7月	8月	9月																							
	延べ利用者数	367	372	346	343	391	399																							
	10月	11月	12月	1月	2月	3月																								
延べ利用者数	302	287	317	326	347	332																								
④居宅介護支援事業 給付管理者数(令和2年3月分)																														
<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>34</td> <td>28</td> <td>12</td> <td>0</td> <td>5</td> <td>0</td> <td>79</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	34	28	12	0	5	0	79														
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	34	28	12	0	5	0	79																							
サービス向上の取組	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>272,062,582</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td>81,496,810</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td>1,097,662</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>354,657,054</td> </tr> </table>	介護料収入	272,062,582	利用者等利用料収入	81,496,810	その他の事業収入	1,097,662	合計	354,657,054	(支出) (単位:円)																				
	介護料収入	272,062,582																												
	利用者等利用料収入	81,496,810																												
	その他の事業収入	1,097,662																												
	合計	354,657,054																												
			人件費 209,407,779																											
			事業費 66,159,325																											
			事務費 60,533,380																											
			合計 336,100,484																											
			(収支差額) 18,556,570																											
	②通所介護事業 (収入)																													
	<table border="1"> <tr> <td>介護料収入</td> <td>42,640,670</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td>3,258,200</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td>5,000</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>45,903,870</td> </tr> </table>	介護料収入	42,640,670	利用者等利用料収入	3,258,200	その他の事業収入	5,000	合計	45,903,870	(支出)																				
	介護料収入	42,640,670																												
	利用者等利用料収入	3,258,200																												
	その他の事業収入	5,000																												
合計	45,903,870																													
		人件費 35,129,722																												
		事業費 7,132,624																												
		事務費 5,233,537																												
		合計 47,495,883																												
		(収支差額) ▲ 1,592,013																												
③短期入所事業 (収入)																														
<table border="1"> <tr> <td>介護料収入</td> <td>38,200,665</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td>9,097,036</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td>40,000</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>47,337,701</td> </tr> </table>	介護料収入	38,200,665	利用者等利用料収入	9,097,036	その他の事業収入	40,000	合計	47,337,701	(支出)																					
介護料収入	38,200,665																													
利用者等利用料収入	9,097,036																													
その他の事業収入	40,000																													
合計	47,337,701																													
		人件費 33,951,396																												
		事業費 8,263,843																												
		事務費 9,451,951																												
		合計 51,667,190																												
		(収支差額) ▲ 4,329,489																												
④居宅介護支援事業 (収入)																														
<table border="1"> <tr> <td>介護料収入</td> <td>16,330,435</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>16,330,435</td> </tr> </table>	介護料収入	16,330,435	利用者等利用料収入	0	その他の事業収入	0	合計	16,330,435	(支出)																					
介護料収入	16,330,435																													
利用者等利用料収入	0																													
その他の事業収入	0																													
合計	16,330,435																													
		人件費 17,204,302																												
		事業費 0																												
		事務費 578,104																												
		合計 17,782,406																												
		(収支差額) ▲ 1,451,971																												
(収入)																														
<table border="1"> <tr> <td>介護料収入</td> <td>369,234,352</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td>93,852,046</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td>1,142,662</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>464,229,060</td> </tr> </table>	介護料収入	369,234,352	利用者等利用料収入	93,852,046	その他の事業収入	1,142,662	合計	464,229,060	(支出)																					
介護料収入	369,234,352																													
利用者等利用料収入	93,852,046																													
その他の事業収入	1,142,662																													
合計	464,229,060																													
		人件費 295,693,199																												
		事業費 81,555,792																												
		事務費 75,796,972																												
		合計 453,045,963																												
		(収支差額) 11,183,097																												
○介護負担軽減、移乗時のリスク軽減のため、移乗介助方法の見直しを行い、かわさき基準認証福祉製品のモニター評価に取り組んだことで、これまで関わっていなかった福祉用具、福祉機器を実体験することにより、介護負担軽減を意識した支援方法を広めることができた。 ○満足度調査の意見からの業務改善に取り組み、利用者の過ごしやすい環境づくり、職員が一層サービスを提供を行いやすい体制づくりに努めた。																														

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>利用者の負担・リスク軽減を図り、昇降型ベッドを5台購入し、体格の大きな利用者や拘縮のある利用者が優先的に利用することにより臥床時に安楽な体制をとっていただき、移乗時の事故予防へつなげることができた。各事業にて、家族の意向に寄り添いながら、利用者にとって必要とされる適切な支援とは何かを考え、困難ケースも積極的に受け入れを行っている。</p> <p>指針に基づいた看取り介護を実践のうえ、見通しをしっかりと立てて関わることにより看取り体制加算算定に繋がった。</p> <p>地域からのボランティアの受入れは延べ1,730名。ボランティア交流会により、ボランティアの方から意見を聞くことで今後の課題解決に繋がっている。</p> <p>月に4回(前年から2回増やし)歯科医師と歯科衛生士による口腔ケアを行い、口腔面での利用者の健康管理に努めている。</p> <p>今年も例年同様、感染症対策委員会のよる所内研修を実施した。新型コロナウイルス対策として、2月末よりボランティアの活動制限を開始するとともにご家族の面会機会の制限を段階的に開始し、最終的にご家族、外部業者などの面会中止とした。また、急を要する面会者や一部委託業者については、来訪時には必ず検温と体調の確認、感染予防(マスク、消毒)を徹底し対応をした。</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	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>節電、節水に関して、全職員がムダを出さない対応を徹底し取り組んだが、11月より貯水槽バルブの水漏れがあり、毎日水道使用量が通常の2倍以上の状況となった。令和2年2月に修理をし、光熱水費が6.3%減少した。引き続き全職員で省エネルギー対策を行った。</p> <p>効果的な支出として、介護用電動ベッド5台、チルトクライニング型車いす8台、その他に褥瘡予防のためマットレスを全床分リースにて導入した。どれも利用者の事故リスク・負担軽減となる。</p> <p>収入増加の取り組みとして、看取り体制加算、ADL維持等加算の算定ができるようになった。通所介護では、口腔機能改善計画を作成し、口腔機能向上加算の算定につながる支援を強化しており、収入増加のための具体的な取り組みがされている。また、新しい入所申請システムにより、入居希望者の情報収集から待機者への連絡対応と面談へ迅速な対応が行えるようになり、退所による空きベッド期間をできる限り短くし、稼働率の安定に繋げることができた。</p> <p>施設会計と預り金は、毎月初日に残高の確認及び現金の実査を担当者と会計責任者で行っている。</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			
	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)					
(評価の理由)					
<p>特別養護老人ホームでは、利用者の重度化が進む中、利用者が主体となったサービスを行えるよう日常業務の見直しに取り組んだ。</p> <p>短期入所事業では、在宅高齢者の看取り介護に対応できるよう、受け入れ態勢の整備に取り組んだ。</p> <p>居宅介護事業では、目標達成に向けたサービスの提供が適切に行われたか否かの視点を持ち、随時改善の可能性について着目し、目標とする生活の実現に向けたケアプランの策定に努めた。</p> <p>前年度満足度調査において、セキュリティ面での不安があるとの意見があったため、面会札を着用して訪問フロアに面会票を提出してもらうことにより、確実に面会者の把握ができるようになった。他に、職員等からも改善の意見を集め、環境整備することで、利用者がくつろぐことができる空間に改善した。また、入口玄関の改善によって来園者から好評を得ている。ボランティアからの要望も聞き、反映させる努力がみられる。</p> <p>苦情解決・相談対応マニュアルにより、事業毎に受付担当者を定め、苦情等を受理した場合は、苦情解決委員会にて対応協議、その内容を職場の会議で情報共有し、再発防止策を確認している。</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	3	6	
		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	
	安全・安心への取組	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。				
		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	3	3	
	(評価の理由)					
	<p>介護職員、介護支援専門員を加配している。</p> <p>職員が相互にスキル向上をさせること、チーム内の意見交換や疎通を充実させることを目的に、業務改善や課題整理、育成を担当するチームを設け、メンバーの再編成を行った。また、外部研修に参加した職員から伝達研修を計画的に実施し、参加者自身の振り返りと共に組織全体の情報共有の機会としている。</p> <p>上半期には困難ケースの受入れが重複したことなどにより、事故発生の続く時期はあったが、ヒヤリ報告や事故集計から具体的な事故対策方法を検討し、職員間で周知をすることで、事故予防としての意識付けとなり、事故の軽減につながっている。他、10月に入所者に対する精神的な虐待が疑われる案件が発生した。10～11月にはホーム長が「高齢者虐待」についての研修と権利擁護に関するセルフチェックを2回実施し、利用者に対する専門職としての接遇の確認を行った。法人で定めた基本理念、職員規範に基づき、多摩川の里の基本方針を定め、法令遵守はもちろんのこと、更には社会的使命にも応えることができるよう、また地域社会にも貢献できるよう取り組んでいる。</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				
	(評価の理由)					
<p>業務委託契約の仕様書に基づき、設備の適切な維持管理業務が行われている。</p> <p>建物や設備の老朽化及び不具合については、大規模な修繕が必要とされるものが年々増えてきており、故障や不具合が発生した際には、報告連絡相談に努め、早期の改善に努めた。建物や設備のメンテナンスや小規模な不具合については、管理委託業者とのこまめな情報交換により、随時対応できる体制を取った。</p> <p>敷地内の植木については、年2回委託業者による剪定作業を行っており、ボランティアの協力も経て季節ごとの花の植え替え等をしていただくことにより、利用者は施設内にいながらも花を觀賞しながら、季節を感じていただいている。</p> <p>警備日誌は、毎日警備業務従事者が異常の有無、稼働状況を記載したものを事務所へ提出し、庶務担当者及びホーム長が確認した後、押印してファイルに綴り、適切に管理できている。施設、敷地内については、安全、確実な巡視、警備を行っている。</p> <p>消耗品の不足分に関しては適宜補充できている。</p>						

4. 総合評価

評価点合計	72	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

利用者や家族の声を聞き、より良い方法を話し合い、目に見える形で改善できている様子がわかる。

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り組みに期待する。

「個別ケアの充実」「利用者への尊厳に配慮した待遇の徹底」「事故予防対策の強化」を課題とする。改めて職員個々の権利擁護に対する知識、再認識、コンプライアンスの更なる強化に努めること。

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