

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ひらまの里	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	①特別養護老人ホーム事業(入所定員 84人) 在籍者数 78人(平成31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>6</td> <td>25</td> <td>30</td> <td>14</td> <td>0</td> <td>78</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	6	25	30	14	0	78												
	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	6	25	30	14	0	78																					
②通所介護事業(通所定員 35人/日) 年間延べ利用者数 5,370人 : 定員に対する稼働率 49.9%																													
<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>421</td> <td>444</td> <td>442</td> <td>446</td> <td>485</td> <td>450</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>492</td> <td>474</td> <td>431</td> <td>428</td> <td>402</td> <td>453</td> </tr> </table>		4月	5月	6月	7月	8月	9月	延べ利用者数	421	444	442	446	485	450		10月	11月	12月	1月	2月	3月	延べ利用者数	492	474	431	428	402	453	
	4月	5月	6月	7月	8月	9月																							
延べ利用者数	421	444	442	446	485	450																							
	10月	11月	12月	1月	2月	3月																							
延べ利用者数	492	474	431	428	402	453																							
利用実績	③短期入所事業(通所定員 16人) 年間延べ利用者数 4,759人: 定員に対する稼働率78%																												
	<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>402</td> <td>395</td> <td>409</td> <td>437</td> <td>420</td> <td>429</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>401</td> <td>364</td> <td>380</td> <td>325</td> <td>355</td> <td>407</td> </tr> </table>		4月	5月	6月	7月	8月	9月	延べ利用者数	402	395	409	437	420	429		10月	11月	12月	1月	2月	3月	延べ利用者数	401	364	380	325	355	407
		4月	5月	6月	7月	8月	9月																						
	延べ利用者数	402	395	409	437	420	429																						
	10月	11月	12月	1月	2月	3月																							
延べ利用者数	401	364	380	325	355	407																							
④居宅介護支援事業 給付管理者数(平成31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>31</td> <td>24</td> <td>9</td> <td>8</td> <td>11</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	31	24	9	8	11	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	31	24	9	8	11	0	83																						

収支実績	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>275,820,612</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td>69,627,170</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td>2,079,033</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>347,526,815</td> </tr> </table>	介護料収入	275,820,612	利用者等利用料収入	69,627,170	その他の事業収入	2,079,033	合計	347,526,815	(支出) (単位:円)	<table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>222,803,113</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>63,117,358</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>49,992,077</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>335,912,548</td> </tr> <tr> <td>(収支差額)</td> <td>11,614,267</td> </tr> </table>	人件費	222,803,113	事業費	63,117,358	事務費	49,992,077	合計	335,912,548	(収支差額)	11,614,267
	介護料収入	275,820,612																				
	利用者等利用料収入	69,627,170																				
	その他の事業収入	2,079,033																				
合計	347,526,815																					
人件費	222,803,113																					
事業費	63,117,358																					
事務費	49,992,077																					
合計	335,912,548																					
(収支差額)	11,614,267																					
②通所介護事業 (収入)	<table border="1"> <tr> <td>介護料収入</td> <td>40,628,112</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td>3,374,700</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td>168,400</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>44,171,212</td> </tr> </table>	介護料収入	40,628,112	利用者等利用料収入	3,374,700	その他の事業収入	168,400	合計	44,171,212	(支出)	<table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>37,717,313</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>8,375,494</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>6,420,623</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>52,513,430</td> </tr> <tr> <td>(収支差額)</td> <td>▲ 8,342,218</td> </tr> </table>	人件費	37,717,313	事業費	8,375,494	事務費	6,420,623	合計	52,513,430	(収支差額)	▲ 8,342,218	
介護料収入	40,628,112																					
利用者等利用料収入	3,374,700																					
その他の事業収入	168,400																					
合計	44,171,212																					
人件費	37,717,313																					
事業費	8,375,494																					
事務費	6,420,623																					
合計	52,513,430																					
(収支差額)	▲ 8,342,218																					
③短期入所事業 (収入)	<table border="1"> <tr> <td>介護料収入</td> <td>48,189,540</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td>11,864,580</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td>15,300</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>60,069,420</td> </tr> </table>	介護料収入	48,189,540	利用者等利用料収入	11,864,580	その他の事業収入	15,300	合計	60,069,420	(支出)	<table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>30,735,804</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>10,617,195</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>7,849,897</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>49,202,896</td> </tr> <tr> <td>(収支差額)</td> <td>10,866,524</td> </tr> </table>	人件費	30,735,804	事業費	10,617,195	事務費	7,849,897	合計	49,202,896	(収支差額)	10,866,524	
介護料収入	48,189,540																					
利用者等利用料収入	11,864,580																					
その他の事業収入	15,300																					
合計	60,069,420																					
人件費	30,735,804																					
事業費	10,617,195																					
事務費	7,849,897																					
合計	49,202,896																					
(収支差額)	10,866,524																					
④居宅介護支援事業 (収入)	<table border="1"> <tr> <td>介護料収入</td> <td>17,973,580</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>5,600</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>17,979,180</td> </tr> </table>	介護料収入	17,973,580	利用者等利用料収入	0	その他の事業収入	5,600	合計	17,979,180	(支出)	<table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>16,372,020</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>337,742</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>16,709,762</td> </tr> <tr> <td>(収支差額)</td> <td>1,269,418</td> </tr> </table>	人件費	16,372,020	事業費	0	事務費	337,742	合計	16,709,762	(収支差額)	1,269,418	
介護料収入	17,973,580																					
利用者等利用料収入	0																					
その他の事業収入	5,600																					
合計	17,979,180																					
人件費	16,372,020																					
事業費	0																					
事務費	337,742																					
合計	16,709,762																					
(収支差額)	1,269,418																					
	(収入)	<table border="1"> <tr> <td>介護料収入</td> <td>382,611,844</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td>84,866,450</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td>2,268,333</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>469,746,627</td> </tr> </table>	介護料収入	382,611,844	利用者等利用料収入	84,866,450	その他の事業収入	2,268,333	合計	469,746,627	(支出)	<table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>307,628,250</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>82,110,047</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>64,600,339</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>454,338,636</td> </tr> <tr> <td>(収支差額)</td> <td>15,407,991</td> </tr> </table>	人件費	307,628,250	事業費	82,110,047	事務費	64,600,339	合計	454,338,636	(収支差額)	15,407,991
介護料収入	382,611,844																					
利用者等利用料収入	84,866,450																					
その他の事業収入	2,268,333																					
合計	469,746,627																					
人件費	307,628,250																					
事業費	82,110,047																					
事務費	64,600,339																					
合計	454,338,636																					
(収支差額)	15,407,991																					

サービス向上の取組	<p>○特別養護老人ホームにおける今年度の重点目標「持ち上げない介助」を2年度に亘って取り組んだ結果、持ち上げることによってできやすい利用者の痣の改善及び職員の腰痛の改善が確認された。</p> <p>○危険予知訓練、緊急時研修、災害時訓練等の訓練を定期的実施し、発生時に対応できる体制づくりと業務改善に努め、事故件数は前年度より減少した。医療機関受診者は2件増えたが、総事故件数は前年度よりも大幅に減少している。</p> <p>○感染症対策委員会にて実技を盛り込んだ研修を定期的実施。利用者のインフルエンザやノロウイルス等の感染症発症はなかった。</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>特養ではケアマネジャーだけでなく、介護職員等も利用者や家族とのコミュニケーションの中で汲み取ったニーズをケアプランに反映させ、利用者や家族の意向に沿ったサービスを提供できるようにしている。介護予防・日常生活支援総合事業では、利用者の状況や能力に合わせて利用時間や食事・入浴等で数パターンの対応ができるようにしている。短期入所では、「ショートステイでどのように過ごしたいか」等の要望等、個々に合わせた細やかな援助方法や支援内容を提供している。看取り期に近い方についても対応できるように整え利用してもらっている。居宅介護支援では、初回アセスメント後に居宅内会議でニーズの掘り起し、課題整理等複数のケアマネジャーの視点から観るようになっている。看取り介護については導入から数年が経過し、看取りの知識や経験が豊富な職員が多くなり、利用者や家族の気持ちに寄り添った質の高い看取り介護が提供できている。</p> <p>特別養護老人ホームと短期入所事業では第3者評価を受審。改善点としては、個別ケアを重視しているが利用者からは、もっと生活を楽しまたいという意見もありそれに対応すること、人手不足の対策。評価された点は、利用者や家族の思いに寄り添った取組みや、地域に開かれた施設を目指していること、チームワークの強化があげられた。</p> <p>地域包括支援センターの活動として、近隣小学校で「認知症サポーター養成講座」を開催した。近隣の中学や高校からの職場体験も積極的に受け入れ、福祉について学ぶ良い機会を提供できた。夏祭りや敬老行事等では、近隣の保育園や小学校と積極的に交流。ボランティアはデイサービスと特養と併せて年間1,190名の参加があり地域の住民の重要な活動の場となっている。</p> <p>「口から食べる」ことをぎりぎりまで支援し、胃瘻を造設した利用者についても日々細かな観察を行い、再び経口摂取ができるように働きかけ、現在は殆んど注入を行わず、経口摂取のみで栄養が取られるようになった。</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	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が為されたか			
	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					
(評価の理由)					
<p>特別養護老人ホームでは退所による利用者数の減少により、収入が減少した。しかし、短期入所では空室情報をケアマネ事業所に積極的に周知したり、長期間利用者の受入を促進したことで安定した利用率を確保し収益増につながった。通所介護では、土曜日を中心に短時間利用者の受入を行い延利用人数は前年比3割増となった。収支実績はプラスマイナスがあり全体としては横ばいであった。</p> <p>今年度は補助金の申請に積極的に取り組み、子育て支援代替職員及び介護助手促進についての補助金を申請し収入増加に努めた。</p> <p>会計処理については経理規定及び経理規定細則を再確認し、法人内で設けた新たな会計処理にも沿い適正に行い、会計監査人による調査でも良好な評価を得た。</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>法人全体として目標管理制度を導入。職員それぞれが担う業務と個人のスキルについてPDCAサイクルに則った業務改善を行った。各種生活担当や委員会も含め、その年度に解決すべき課題を目標として設定し、その達成に向けて取り組んでいる。</p> <p>慢性的な人手不足解消手段の一つとして新たな職員採用方法を実施。未経験者でも働きやすい業務内容を洗い出して、それによる募集を実施している。</p> <p>今年度の重点目標は利用者・職員共に負担の少ない持ち上げない介助を昨年度から取り組んだ結果、今年度は利用者の内出血と職員の腰痛が軽減したことを確認できた。</p> <p>特別養護老人ホームでは、第三者評価を受審した。</p> <p>通所介護・総合事業では、在宅生活の継続を目指し、集団プログラム以外に各利用者のニーズ、心身状況に沿った日常の生活動作訓練や指先トレーニング、歩行訓練等で身体能力維持に取り組んだ。また、バーゼルインデックス(できるADLを評価する世界共通の評価法)を使用して利用者のADLを再確認、情報更新し職員間で共有し介助方法の統一、事故防止につなげた。</p> <p>短期入所事業では、利用者のニーズを把握するために(ケアプランの)各事業所と密に連絡を取り合い、また利用者や家族から直接聞くことでより明確なニーズの把握ができた。</p> <p>居宅介護支援事業では、研修計画書に基づきケアマネの実務研修の実習生受入説明会や病院主催の認知症研修会、川崎市や各地域包括支援センター主催の障害者支援研修等に参加した伝達研修も行い職員全員が認知症や障害を持つ利用者に関与したマネジメントができるよう取り組んだ。</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	4	4
		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
		安全・安心への取組	5	3	3
	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)				
	コンプライアンス	事故等が発生した場合における報告等の体制は適切か	5	3	3
		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	2	2
		個人情報の管理は適切に行われているか			
(評価の理由)					
<p>特別養護老人ホームでは、利用者の状況を理解したケアプランを作成するためにケアマネジャーをフロアごとに配置した。他に有資格者が3名いる。きめ細やかな対応ができるように、基準より多く介護職員を配置している。通所介護では、週6日営業のため生活相談員を、中重度加算算定のため看護職員・機能訓練指導員を、月平均利用者数を22名としていること、運転・添乗人員の確保のため介護職員をそれぞれ基準より多く配置している。居宅介護支援センターでは、特定事業所加算算定基準確保のため主任介護支援専門員を多く配置した。</p> <p>法人が主催する階層別研修(新規採用職員研修、新任研修、中堅職員研修、主任研修、係長主査研修、管理職研修)に職員を派遣し、それぞれの階層に必要な知識や心構えについて学ぶ機会となった。また内部研修として、「心臓マッサージとAEDの取り扱いについて」、「食中毒及び感染症の予防と蔓延防止について」、「看取り研修」、「新規採用時研修」、「身体拘束防止」を定例研修として実施した。外部研修としては、それぞれの職員が何を学びたいと思っているかを把握し、その気持ちに合致した研修に参加できるようにした。</p> <p>その他にも、危険予知訓練、緊急時研修、災害時訓練等の訓練を定期的に行い、発生時に対応できる体制づくりに努めている。事故防止委員会を月に1回開き、改めて1ヶ月の間に起きた事故について検証し再発防止について再確認し、その内容を各係会議にフィードバックし利用者支援の変更や事故を起こしにくい環境づくりに繋げている。その他、事故後も都度対策を講じて、再発防止に努めている。</p> <p>緊急時対応マニュアルや感染症マニュアル等策定し、会議等で見直しを行なっている。新規採用時には「コンプライアンスチェックノート」を活用し、必ず法令遵守についての研修を実施している。</p> <p>今年度は、介護者1名による心理的虐待(荒い口調等)が発生した。既に川崎市の指導のもと、事業所としても改善に向け全力で取り組み、当該介護者も感情の制御ができるように努めると共に職員間での負荷の改善に取り組んでいる。</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>業務日誌・点検記録修繕履歴等を適切に整備・保管している。</p> <p>施設内及び外溝の清掃は、委託業者やボランティアの協力も得ながら定期的に行っている。</p> <p>委託した警備会社の有人警備により、夜間・休日の警備を行い、夜間帯は施設内を4回・敷地内の巡回を2回行い火災予防、盗難防止を含め安全確保に努めている。</p> <p>外構の植栽は、労務補助職員により大規模な剪定を年2回行い、小規模な剪定、草刈、害虫駆除は日常的に実施。</p> <p>施設備品の廃棄・修理、消耗品の補充についても引き続いて法人ルール、施設ルールに沿って適宜対応している。</p>					

#### 4. 総合評価

評価点合計	71	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>目標管理制度の導入や多くの種類の研修などの体制を通して、職員のスキルアップまたモチベーションの向上対策に取り組んでいる。また第三者評価の結果から、恒常的な人手不足の対策の検討、新たな職員採用方法を考えるなど努力を行っている。利用者へのサービスの提供についても、個別ケアを行うため、利用者個々のニーズに重点を置いたサービスを提供しようとする姿勢がある。心理的虐待案件については重く受け止め、研修への参加やマニュアルの見直しなど、職員のスキルアップについて継続して努力していくこと。</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
---------