

平成21年度 川崎市特別養護老人ホームすみよしの管理運営に対する評価について

1 指定管理者

(1) 指定管理者	社会福祉法人 セイワ（川崎市高津区末長276番地3）
(2) 指定期間	平成18年4月1日～平成23年3月31日
(3) 業務の範囲	ア 特別養護老人ホーム事業 定員：84人 イ 短期入所生活介護事業 定員：16人 ウ 通所介護事業 定員：30人／日 エ 居宅介護支援事業 オ 老人介護支援センター（地域包括支援センターの業務の一部として実施）

2 管理運営（事業執行）に対する評価

評価項目	21年度管理運営の状況	評価及び指導
(1) 管理業務の実施状況		
① 施設・設備の維持・管理に関する業務	建物、設備各種の管理業務を専門業者へ委託し、十分な連携並びに委託業務の管理・監督を行い、適切な建物、設備の維持・管理に努めた。 夜間警備員においても専門業者へ委託し、防災訓練等を合同で実施し災害時の対策に備えた。 また、今年度はエアコンファンコイル漏水修理、給湯管漏水修理、エレベーター修理等を行い、利用者の安全で快適な環境整備に努めた。 【委託業務の内容】 施設設備巡回管理業務、設備定期保守業務、夜間警備員業務、給食業務、清掃業務、洗濯業務、害虫駆除業務、一般廃棄物処理業務 ほか	外部委託等によって、施設・設備の維持管理に適正に努めていることや、設備改修による環境整備に努めていることが評価できる。 施設も開設から17年目を迎えているが、今後は、設備面等において不具合がより発生していくことが考えられるため、効率的かつ効果的な施設・設備の管理を行うことで、不具合の発生を早期に発見して迅速に対応し、施設環境に支障が生じないように指導していく。
② 介護サービス提供への取組	ケアプランについて、本人や家族の同意のもと作成し、モニタリングとプランの見直しによって最適な介護サービスの提供に努めた。また、居室担当者によるケース記録の取りまとめを毎月実施し、介護サービスの検討や日常業務の改善に繋げた。 また、身体拘束については、全廃を維持したほか、事故防止については、ヒヤリハットシート、リスク予測対策表を活用するとともに、事故発生後のカンファレンスの開催や事故対応フローチャートの検討等を徹底し、事故の再発防止に努めた。 更に、利用者個々の状況について職員全体で共有し、充実したケアの提供に努め、特に食事について、個々の嗜好や介助方法等を細部にわたり見直した。	利用者の処遇向上に向けて、個々の利用者の立場に立ったサービス提供を行えるような取組を行うことで、信頼と安心のあるサービス提供に結びついていることが評価できる。 今後においても、利用者の尊厳を尊重し、より一層利用者個々の状況に応じた対応やサービス向上に向けた取り組みを行うよう指導していく。
③ 利用者の安全管理	事故に至らなかったものの、事故になりえた情報を職員で共有するために、ヒヤリハットレポートの迅速な周知に取組み、事故因子の早期発見や介護上の気付き等による事故の未然防止を図った。 事故発生時は、緊急時対応マニュアルに従い、状況に応じた応急処置や家族・各機関への連絡を迅速かつ適切に行い、事故報告書を活用して、その原因、対応等のカンファレンスを行い、事故の再発防止に努めた。 また、災害発生時に備え、防災体制として年度計画に基づいた防災訓練を実施するとともに、「地域防災連絡会」を開催し、隣接する国際交流センターや地元消防団、地元町会役員とで災害時における相互の協力支援体制の協議・確認を行った。	事故の対応について、利用者の安全のために、職員間で情報共有する仕組みを構築し、未然防止や再発防止の取り組みに繋がっていることが評価できる。 災害対策については、施設内だけに留まらず、地域との連携を図り、災害発生時の協力体制を構築していることが評価できる。 今後においても安全管理に対する意識を継続していくように指導していく。

評価項目	21年度管理運営の状況	評価及び指導																																																																																
④ 職員教育、研修の状況	年間を通して、施設内研修や施設外研修及び研究会へ積極的に参加し、専門的な知識・技術の習得に努めた。 【主な内部研修】 「感染症予防について」 「認知症介護について」 【主な外部研修】 「かながわ高齢者福祉研究大会」 「日医大看護部スキルアップ研修」	職員の質の向上のために、職員自らが必要な研修や研修方法などについて考えることに重きを置いていることが評価できる。また、他施設や他業種との合同研修も行っており評価できる。 今後においても、職員の知識向上への取り組みが施設等の運営に不可欠であることから、積極的に研修を行うなど、職員の教育に力を入れるよう指導していく。																																																																																
(2) 事業実績																																																																																		
① 利用状況について	ア 特別養護老人ホーム 入所定員：84人 介護度別利用者数(平成22年3月末現在) <table><tr><td>要介護1</td><td>要介護2</td><td>要介護3</td><td>要介護4</td></tr><tr><td>4人</td><td>8人</td><td>21人</td><td>23人</td></tr><tr><td>要介護5</td><td>その他</td><td>合計</td><td></td></tr><tr><td>27人</td><td>0人</td><td>83人</td><td></td></tr></table> 定員に対する稼働率 98.8% (平成22年3月末現在) イ 短期入所事業 入所定員：16人 年間延べ利用者数 5,618人 月別延べ利用者数 <table><tr><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>451人</td><td>470人</td><td>493人</td><td>473人</td><td>497人</td><td>443人</td></tr><tr><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>452人</td><td>467人</td><td>486人</td><td>485人</td><td>423人</td><td>478人</td></tr></table> 定員に対する稼働率 96.2% ウ 通所介護事業 通所定員：30人 年間延べ利用者数 7,647人 月別延べ利用者数 <table><tr><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>697人</td><td>685人</td><td>673人</td><td>689人</td><td>615人</td><td>675人</td></tr><tr><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>682人</td><td>625人</td><td>592人</td><td>583人</td><td>548人</td><td>583人</td></tr></table> 定員に対する稼働率 88.5% エ 居宅介護支援事業 介護度別給付管理者数(平成22年3月分) <table><tr><td>要介護1</td><td>要介護2</td><td>要介護3</td><td>要介護4</td></tr><tr><td>13人</td><td>8人</td><td>6人</td><td>5人</td></tr><tr><td>要介護5</td><td>その他</td><td>合計</td><td></td></tr><tr><td>2人</td><td>0人</td><td>34人</td><td></td></tr></table> オ 老人介護支援センター(地域包括支援センター) 老人介護支援センターは、地域の老人の福祉に関する相談援助や市町村等との連絡調整、その他必要な援助を行うもので、従前は在宅介護支援センターとして活動していた。地域の相談支援窓口となることから指定管理者の業務の範囲としているものだが、平成18年4月からは、制度改正で新たに創設された地域包括支援センターの業務の一部として、別途委託事業によって実施している。	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	4人	8人	21人	23人	要介護5	その他	合計		27人	0人	83人		4月	5月	6月	7月	8月	9月	451人	470人	493人	473人	497人	443人	10月	11月	12月	1月	2月	3月	452人	467人	486人	485人	423人	478人	4月	5月	6月	7月	8月	9月	697人	685人	673人	689人	615人	675人	10月	11月	12月	1月	2月	3月	682人	625人	592人	583人	548人	583人	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	13人	8人	6人	5人	要介護5	その他	合計		2人	0人	34人		施設の基幹的なサービスである特別養護老人ホームを中心に、短期入所事業、通所介護事業において良好な稼働率を維持し、安定した施設運営を行っていることが評価できる。 今後においても、引き続きこの状況を維持していくよう指導していく。 居宅介護支援事業と老人介護支援センター(地域包括支援センター)は、地域住民の直接的な相談支援窓口となることから、利用者の立場に立った運営をしていくとともに、更なる充実を図るよう指導していく。
要介護1	要介護2	要介護3	要介護4																																																																															
4人	8人	21人	23人																																																																															
要介護5	その他	合計																																																																																
27人	0人	83人																																																																																
4月	5月	6月	7月	8月	9月																																																																													
451人	470人	493人	473人	497人	443人																																																																													
10月	11月	12月	1月	2月	3月																																																																													
452人	467人	486人	485人	423人	478人																																																																													
4月	5月	6月	7月	8月	9月																																																																													
697人	685人	673人	689人	615人	675人																																																																													
10月	11月	12月	1月	2月	3月																																																																													
682人	625人	592人	583人	548人	583人																																																																													
要介護1	要介護2	要介護3	要介護4																																																																															
13人	8人	6人	5人																																																																															
要介護5	その他	合計																																																																																
2人	0人	34人																																																																																

評価項目	21年度管理運営の状況					評価及び指導																														
② 行事の実施状況	年間を通じて数多くの行事や各種クラブ活動を行い、利用者の生きがいづくりを図った。 【主な行事】 納涼祭、七夕祭り、流しそうめん、秋刀魚焼き会、クリスマス会、初詣、ひな祭りなど 【主なクラブ活動】 書道クラブ、生け花クラブ、民謡クラブなど					季節ごとの伝統的な行事や多様なクラブ活動を実施していることで利用者の満足度向上に努めていることが評価できる。 今後においても、利用者の意見を反映しながら、季節感のある行事を充実させるよう指導していく。																														
(3) 収支状況																																				
① 収支状況について	ア 収入の状況 <table><tr><td>特別養護老人ホーム</td><td>短期入所事業</td><td>通所介護事業</td><td>居宅介護支援事業</td><td>施設合計</td></tr><tr><td>336,858,608</td><td>64,303,696</td><td>61,852,275</td><td>4,814,478</td><td>467,829,057</td></tr></table> 収入については、主に介護保険制度による介護報酬と利用者負担金を指定管理者の利用料金収入として収受したものである。 地域包括支援センターについては、指定管理者に対する委託事業ではないことから、ここでは計上していない。 イ 支出の状況 <table><tr><td>特別養護老人ホーム</td><td>短期入所事業</td><td>通所介護事業</td><td>居宅介護支援事業</td><td>施設合計</td></tr><tr><td>326,567,328</td><td>57,398,950</td><td>59,068,461</td><td>5,801,097</td><td>448,835,836</td></tr></table> 事業運営に必要な人件費・事務費・事業費として支出されたものである。 ウ 決算(収支差引)の状況 <table><tr><td>特別養護老人ホーム</td><td>短期入所事業</td><td>通所介護事業</td><td>居宅介護支援事業</td><td>施設合計</td></tr><tr><td>10,291,280</td><td>6,904,746</td><td>2,783,814</td><td>-986,619</td><td>18,993,221</td></tr></table> 居宅介護支援事業が、支出額が収入額を上回る結果となった。					特別養護老人ホーム	短期入所事業	通所介護事業	居宅介護支援事業	施設合計	336,858,608	64,303,696	61,852,275	4,814,478	467,829,057	特別養護老人ホーム	短期入所事業	通所介護事業	居宅介護支援事業	施設合計	326,567,328	57,398,950	59,068,461	5,801,097	448,835,836	特別養護老人ホーム	短期入所事業	通所介護事業	居宅介護支援事業	施設合計	10,291,280	6,904,746	2,783,814	-986,619	18,993,221	居宅介護支援事業において、支出が収入を上回る結果となり、その他の事業では収入が上回っている。 全体額としても、収入額が支出額を上回っている状況である。 居宅介護支援事業については、人件費支出等の要因から、運営面において厳しい状況ではあったが、収支の改善に取り組み、安定した事業運営が図れるように、今後も指導していく。
特別養護老人ホーム	短期入所事業	通所介護事業	居宅介護支援事業	施設合計																																
336,858,608	64,303,696	61,852,275	4,814,478	467,829,057																																
特別養護老人ホーム	短期入所事業	通所介護事業	居宅介護支援事業	施設合計																																
326,567,328	57,398,950	59,068,461	5,801,097	448,835,836																																
特別養護老人ホーム	短期入所事業	通所介護事業	居宅介護支援事業	施設合計																																
10,291,280	6,904,746	2,783,814	-986,619	18,993,221																																
(4) その他																																				
① 利用者からの意見・要望・苦情等への対応	施設内に苦情相談の案内を掲示し、利用者・家族等に周知を図り、相談しやすい環境の整備に努めた。 また、苦情に至らない利用者、家族の相談や要望等に対しても積極的に耳を傾け、きめ細かい適切な対応に努めた。更に利用者と職員が直接意見交換を行う生活会議を定期的に開催するとともに、家族懇談会を年1回開催し、家族との連携強化にも努めた。 (例)入歯洗浄をする際に他の方の入歯と一緒に洗っていたことを、主はとても気にしているので止めてほしいという苦情。 ⇒施設運営会議にて、入歯の洗浄は個別に行うことを統一する。家族と本人にその旨を伝え理解していただく。					受けた意見・要望・苦情に対しては、真摯に受け止めるとともに、今後の対策等も検討していることが評価できる。今後においても利用者からの意見・要望・苦情等に適正に対応するに留まらず、サービス向上の取り組みに繋げていくよう指導していく。																														
② 個人情報の保護	施設が保有する個人情報について、予め利用者からの同意を前提としたうえで、適正かつ慎重な取扱いを行うよう努めた。 また、管理体制及び管理のルールを明確にし、従事する全職員に周知を徹底することによって、個人情報の保護を図った。					個人情報の取扱いは、職員全体で共通認識を持つことが非常に重要であり、そのための取り組みを評価できる。また、同意書の徴収等を行うなど、個人情報の取り扱いに関する取組みも評価できる。 今後も、個人情報の保護を徹底するよう指導していく。																														

3 管理運営(事業執行)に対する全体的な評価

建物や設備の改修を積極的に行い、施設の維持・管理が適正に行われていることは大変評価できる。具体的には、平成21年度は冷温水発生器のオーバーホール工事を行った。
また、利用状況は各事業とも良く、サービス内容の見直しや質の向上を図る取組を行い、職員の質の向上のために研修回数を多く設けるなど、評価できる点が多い。全体的に良好な管理運営がなされていると評価できる。

4 平成22年度の管理運営(事業執行)に対する指導事項等

今後もより一層のサービスの質の向上に向けて、高い水準のサービス提供を維持することに積極的に取り組むよう指導していく。
また、施設も17年目となり、老朽化が進んでいるため設備関係等の不具合に迅速に対応ができるよう、適正な施設の維持・管理に努めていくよう指導していく。