

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 すみよし	評価対象年度	平成27年度
事業者名	・事業者名 社会福祉法人 セイワ ・代表者名 理事長 石野 厚 ・住所 川崎市高津区末長1-3-13	評価者	高齢者事業推進課長
指定期間	平成23年4月1日～平成28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28年3月31日現在:入院等不在者を含む)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <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>1</td> <td>0</td> <td>7</td> <td>37</td> <td>38</td> <td>0</td> <td>83</td> </tr> </table> <p>②通所介護事業(通所定員 30 人/日) 年間延べ利用者数 8,089人:定員に対する稼働率86.9%</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <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>678</td> <td>694</td> <td>714</td> <td>716</td> <td>673</td> <td>692</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>722</td> <td>652</td> <td>662</td> <td>595</td> <td>618</td> <td>673</td> </tr> </table> <p>③短期入所事業(通所定員 16人) 年間延べ利用者数 5,990人:定員に対する稼働率102.3%</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <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>471</td> <td>518</td> <td>543</td> <td>483</td> <td>516</td> <td>543</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>520</td> <td>482</td> <td>504</td> <td>477</td> <td>454</td> <td>479</td> </tr> </table> <p>④居宅介護支援事業 給付管理者数(平成28年3月分)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <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>23</td> <td>18</td> <td>11</td> <td>5</td> <td>3</td> <td>20</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	1	0	7	37	38	0	83		4月	5月	6月	7月	8月	9月	延べ利用者数	678	694	714	716	673	692		10月	11月	12月	1月	2月	3月	延べ利用者数	722	652	662	595	618	673		4月	5月	6月	7月	8月	9月	延べ利用者数	471	518	543	483	516	543		10月	11月	12月	1月	2月	3月	延べ利用者数	520	482	504	477	454	479	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	23	18	11	5	3	20	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	1	0	7	37	38	0	83																																																																																		
	4月	5月	6月	7月	8月	9月																																																																																			
延べ利用者数	678	694	714	716	673	692																																																																																			
	10月	11月	12月	1月	2月	3月																																																																																			
延べ利用者数	722	652	662	595	618	673																																																																																			
	4月	5月	6月	7月	8月	9月																																																																																			
延べ利用者数	471	518	543	483	516	543																																																																																			
	10月	11月	12月	1月	2月	3月																																																																																			
延べ利用者数	520	482	504	477	454	479																																																																																			
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	23	18	11	5	3	20	80																																																																																		
収支実績	<p>①特別養護老人ホーム事業 (収入)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>介護料収入</td> <td style="text-align: right;">286,408,814</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td style="text-align: right;">67,278,110</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td style="text-align: right;">12,547,091</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td style="text-align: right;">366,234,015</td> </tr> </table> <p>(支出)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>人件費</td> <td style="text-align: right;">225,127,137</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td style="text-align: right;">60,897,668</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td style="text-align: right;">63,306,326</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td style="text-align: right;">349,331,131</td> </tr> </table> <p>(収支差額) 16,902,884</p> <p>②通所介護事業 (収入)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>介護料収入</td> <td style="text-align: right;">81,487,147</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td style="text-align: right;">6,505,567</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td style="text-align: right;">0</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td style="text-align: right;">87,992,714</td> </tr> </table> <p>(支出)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>人件費</td> <td style="text-align: right;">55,088,928</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td style="text-align: right;">9,008,002</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td style="text-align: right;">8,963,335</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td style="text-align: right;">73,060,265</td> </tr> </table> <p>(収支差額) 14,932,449</p> <p>③短期入所事業 (収入)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>介護料収入</td> <td style="text-align: right;">55,362,886</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td style="text-align: right;">15,037,249</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td style="text-align: right;">85,296</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td style="text-align: right;">70,485,431</td> </tr> </table> <p>(支出)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>人件費</td> <td style="text-align: right;">32,047,500</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td style="text-align: right;">11,473,319</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td style="text-align: right;">9,636,451</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td style="text-align: right;">53,157,270</td> </tr> </table> <p>(収支差額) 17,328,161</p> <p>④居宅介護支援事業 (収入)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>介護料収入</td> <td style="text-align: right;">10,251,072</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td style="text-align: right;">0</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td style="text-align: right;">0</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td style="text-align: right;">10,251,072</td> </tr> </table> <p>(支出)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>人件費</td> <td style="text-align: right;">15,954,033</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td style="text-align: right;">20,252</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td style="text-align: right;">911,881</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td style="text-align: right;">16,886,166</td> </tr> </table> <p>(収支差額) ▲ 6,635,094</p> <p>(収入)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>介護料収入</td> <td style="text-align: right;">433,509,919</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td style="text-align: right;">88,820,926</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td style="text-align: right;">12,632,387</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td style="text-align: right;">534,963,232</td> </tr> </table> <p>(支出)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>人件費</td> <td style="text-align: right;">328,217,598</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td style="text-align: right;">81,399,241</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td style="text-align: right;">82,817,993</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td style="text-align: right;">492,434,832</td> </tr> </table> <p>(収支差額) 42,528,400</p>	介護料収入	286,408,814	利用者等利用料収入	67,278,110	その他の事業収入	12,547,091	合計	366,234,015	人件費	225,127,137	事業費	60,897,668	事務費	63,306,326	合計	349,331,131	介護料収入	81,487,147	利用者等利用料収入	6,505,567	その他の事業収入	0	合計	87,992,714	人件費	55,088,928	事業費	9,008,002	事務費	8,963,335	合計	73,060,265	介護料収入	55,362,886	利用者等利用料収入	15,037,249	その他の事業収入	85,296	合計	70,485,431	人件費	32,047,500	事業費	11,473,319	事務費	9,636,451	合計	53,157,270	介護料収入	10,251,072	利用者等利用料収入	0	その他の事業収入	0	合計	10,251,072	人件費	15,954,033	事業費	20,252	事務費	911,881	合計	16,886,166	介護料収入	433,509,919	利用者等利用料収入	88,820,926	その他の事業収入	12,632,387	合計	534,963,232	人件費	328,217,598	事業費	81,399,241	事務費	82,817,993	合計	492,434,832								
介護料収入	286,408,814																																																																																								
利用者等利用料収入	67,278,110																																																																																								
その他の事業収入	12,547,091																																																																																								
合計	366,234,015																																																																																								
人件費	225,127,137																																																																																								
事業費	60,897,668																																																																																								
事務費	63,306,326																																																																																								
合計	349,331,131																																																																																								
介護料収入	81,487,147																																																																																								
利用者等利用料収入	6,505,567																																																																																								
その他の事業収入	0																																																																																								
合計	87,992,714																																																																																								
人件費	55,088,928																																																																																								
事業費	9,008,002																																																																																								
事務費	8,963,335																																																																																								
合計	73,060,265																																																																																								
介護料収入	55,362,886																																																																																								
利用者等利用料収入	15,037,249																																																																																								
その他の事業収入	85,296																																																																																								
合計	70,485,431																																																																																								
人件費	32,047,500																																																																																								
事業費	11,473,319																																																																																								
事務費	9,636,451																																																																																								
合計	53,157,270																																																																																								
介護料収入	10,251,072																																																																																								
利用者等利用料収入	0																																																																																								
その他の事業収入	0																																																																																								
合計	10,251,072																																																																																								
人件費	15,954,033																																																																																								
事業費	20,252																																																																																								
事務費	911,881																																																																																								
合計	16,886,166																																																																																								
介護料収入	433,509,919																																																																																								
利用者等利用料収入	88,820,926																																																																																								
その他の事業収入	12,632,387																																																																																								
合計	534,963,232																																																																																								
人件費	328,217,598																																																																																								
事業費	81,399,241																																																																																								
事務費	82,817,993																																																																																								
合計	492,434,832																																																																																								

サービス向上の取組	<p>地域包括ケアシステムの構築を見据えながら、地域との連携においては、小学校や地域ケア会議へ率先して出向き、認知症に対する理解・啓発に努めると共に、地域の中にある施設が存在、使命等のアピールを行い、近隣の基幹病院他との連携においては研修等への参加を通して、病院と施設それぞれの現状とシステムを理解し合い連携の確立に努めた。救急搬送時の迅速な連携に必要な「緊急時診療情報提供書」については、全利用者の情報を整備することで救急隊ひいては搬送先の病院との連携強化につなげている。</p> <p>特別養護老人ホームでは、入居者が入院する空きベッドの利用促進、在宅介護の緊急時の相談できる場所としての情報提供、区役所、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所、警察署等から相談のあった、徘徊高齢者等を積極的に受け入れるなど、地域貢献にも努めている。</p> <p>特別養護老人ホームでは、生活プログラムへ午前、午後と2回の体操を取り入れ、理学療法士による週1回の機能訓練実施により運動機能維持、向上に努めた。</p> <p>通所介護では、家族とコミュニケーション構築を大切にしながら、利用促進の新たな取組として「すみよしトラベルツアー」と称した来園ポイント制を導入し多くの利用者の笑顔や喜びの声にも繋げた。</p> <p>職員のフォローアップ、スキルアップとして、「看取りケア」の更なる充実に向けた外部講師による研修、介護職員が日常の介護業務の中でストレスを感じる場面に関する研修会、施設内での特別養護老人ホームと通所介護職員の交換研修を実施するなど、サービスの質の向上に努めている。</p> <p>また、各委員会(食事・排泄・入浴他)を定期的に開催し、他職種共同でケア内容を含めたサービスの向上に努めている。</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			
	<p>(評価の理由)</p> <p>各事業における「利用者満足度アンケート」の実施により得た意見等について、各フロア会議や通所会議での検討や、各委員会への議題提起、検討、さらには検討を要する議題や改善、調整にあつては事業長会議、運営会議にも繋げ、協議、検討、改善に努め、全体的なサービス向上に繋げている。また、接遇マナー委員会が主導となり、率直な意見が出せるよう、無記名の自由な形で記載できる様式を設置したり、各事業における苦情相談窓口について、各事業担当を掲示し明確化するなど、利用者や家族からの意見、要望、苦情等の収集にも努めている。</p> <p>施設の取組や利用者の生活の様子等を記載した広報誌を年数回発行し、利用者家族及びケアマネジャーにも配布するなど情報提供に努めている。ホームページにおいても、事業活動内容の他、事業収支の透明性を明確にすべく前年度決算額、今年度予算額、貸借対照表を公開している。</p> <p>また、地域福祉拠点として、近隣の小中学校の職場体験学習やボランティア活動希望者を積極的に受入れ、障害者雇用推進チャレンジ事業の受入れも行った。</p> <p>健康管理面においては、早期発見、対応に努め、緊急時の対応を整備、マニュアル化し、家族や関係機関との信頼関係の構築に努めた。その他、今年度より「口腔ケアマネジメント会議」を毎月開催し、歯科往診の医師、歯科衛生士、介護職員、看護師、相談員他、他職種共同で会議を開催し、口腔衛生に関わる助言・意見を交わしながら、口腔機能の改善、維持にも積極的に取り組んでいる。</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>事業計画で設定した目標利用率「入居97.5%」、「通所86%」に対し、入所が「96.5%」、通所「87.0%」となり、通所事業は目標を達成し、入居は目標に及ばなかったが、1年を通じて平均介護度4.3の確保や介護報酬上の加算取得により事業活動収支差額においてはプラスを計上。</p> <p>口腔ケア充実のための洗面台の改修工事、光熱水費の大幅な削減を見込んでの施設照明のLED化、入浴の質の向上と職員の体力、精神的負担の軽減のために入浴を毎日実施へ変更、利用者個々にあった姿勢と安全な移動介助のための適度な車椅子等購入等、業務改善に積極的に取り組んでいる。また、要介護度4・5の利用者の積極的な受入れ、新規加算の取得、短期入所ベッドの有効活用等、各事業の運営状況の把握とサービス向上への意識をより高め、年間を通じて緩むことなく取組んだ結果、事業収支もプラスで計上することができている。</p> <p>通所介護については、スポット利用の促進など、日常的にサービス向上を意識した取組から稼働率の向上と収入増加へ繋げた。</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				
	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)				
			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>施設全体として、課題検討、問題解決に向けた体制が整っており、業務改善に積極的に努めている。</p> <p>特別養護老人ホームでは、体操の取り入れや理学療法士の週1回の機能訓練の実施により運動機能維持、向上に努め、また、毎日入浴を導入したことにより、入浴時間にゆとりが生まれ、職員の負担軽減に繋がるなど、全体的なサービス向上に結び付けている。</p> <p>通所介護では、利用促進を進めるために導入した「すみよしトラベルツアー」と称した来園ポイント制が多くの利用者の笑顔や喜びの声にもつなげている。</p> <p>職員のフォローアップ、スキルアップとして、「看取りケア」の更なる充実に向けての外部講師を招いての研修、介護職員が日常の介護業務の中でストレスを感じる場面についての研修会、施設内での特別養護老人ホームと通所介護職員との交換研修を実施するなど、サービスの質向上に努め、また、各委員会(食事・排泄・入浴他)を定期的に開催し、他職種共同でケア内容を含めたサービスの向上に取り組んでいる。</p> <p>利用者や家族からの意見、要望、苦情等の収集方法として、玄関窓口に意見箱を設置し「すみよし言葉の宿」と称した様式を設置し、無記名等自由な形での方法を実施している。投函までには至らないが、日常的に職員に投げかけられた声に対しては、受けた職員が「言葉の宿」に記載し意見を反映させるなどの配慮をしている。</p> <p>「苦情対応マニュアル」を設置し、職員等への周知、改善策の検討、報告を行いながら解決に繋げている。</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	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	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	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。	5	4	4	
		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				
		個人情報の管理は適切に行われているか				
	(評価の理由)					
<p>人員体制について、利用者の重度化、退職職員の補充、職員の心身ともに健全な状態維持、利用者処遇向上、会議、研修への出席などサービス全般の向上のための加配を実施。</p> <p>業務委託については、委託先との指示、伝達、各種点検についての報告書の提出と些細なことでも報告を義務付け、双方の認識に差が出ないよう努めている。</p> <p>研修については、施設各委員会主催の研修と、法人主催の研修の他、研修委員会が主体となり職員1人1人が成長に繋がるための研修を行い、職員のスキルアップを図っている。</p> <p>日々の業務や仕事に対する取組姿勢、施設運営における貢献等について評価する体制として、法人における職員及び事業所毎に表彰制度があり、また施設内では「親睦会表彰」を行い、今年度は施設サービスから2名の介護職員を表彰。</p> <p>安全管理体制については、各種訓練を継続実施し、事故発生時には連絡、報告体制を整え、その後の他の職員への申し送り、事故状況の確認と要因、再発防止策の検討と全職員への周知に努めている。ヒヤリハット事例を活用し、起きる可能性のある事故の未然防止に取り組んでいる。</p> <p>高齢者虐待に対し、神奈川県が作成した「高齢者虐待自己点検シート」を全職員に配布し、記名にて自己チェックを実施、集計し、全体研修会で事例検討を通し、起きてはならない虐待に対し防止強化に取り組んでいる。</p> <p>全職員に対し、「個人情報保護規程」の配布と「個人情報保護に関する自己点検チェック表」を配布し、自己点検を実施し、集計結果の周知を行い、個人情報の適切な管理方法、取扱いについて周知の徹底を図っている。</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	4	8
		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>委託業者と連携し、確実な点検の実施とともに、施設設備の適正な維持管理に努めている。ボイラー設備入替えについては、更新工事が決定し、大掛かりな工事となるため「まちづくり局」の協力を得て27年11月～28年3月の間で安全な入替え工事を実施。ボランティアの協力の下、施設の清潔な環境の維持に努め、委託業者と協力し施設の安全管理にも努めている。</p> <p>備品について、適切な管理に努め、経費削減も兼ね可能な限り職員での補修し、それ以外のものについては、協議の上修理、更新。経年劣化や、故障等により支障の出た備品も修理を行うことで廃棄の妥当性を検討し、廃棄品となるものについては、取りまとめ、年1回のペースで廃棄物業者に依頼し、適正に廃棄を実施している。</p>				

4. 総合評価

評価点合計	80	評価ランク	A
-------	----	-------	---

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

特別養護老人ホームの入居者においては、年間平均要介護度が4.3と中重度の方の受け入れを積極的に行い、また、光熱水費の削減に努め、安定した収支による施設運営を図っている。

また、看取りケアや入浴提供の工夫、口腔ケアの更なる充実、地域交流、職員のストレス等負担軽減等に積極的に取り組んでおり、高評価に繋がっている。

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