

介護老人福祉施設すみよしの指定管理者制度導入についての検証

1 指定管理者

(1) 指定管理者	社会福祉法人 セイワ（川崎市中原区木月祇園町2-1）
(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 イ 短期入所生活介護事業 ウ 通所介護事業 エ 居宅介護支援事業 オ 老人介護支援センター

2 検証結果

項 目	検 証																																																																						
1 最適な公共サービスの手法の選択																																																																							
(1) 最適な公共サービス提供主体の選択																																																																							
① 法制度上の必要性	① 老人福祉法第15条並びに介護保険法第70条及び第86条の規定によって、公機関、民間法人に関わらず、サービスの提供主体となることができる。したがって、公が条例、規則等で公共サービスの提供を担保した指定管理者制度の活用も可能である。																																																																						
② サービスの制度趣旨や社会状況	② 介護保険制度の趣旨は、介護保険法第1条の目的にもあるとおり、加齢に伴って生ずる心身の変化に起因する疾病等によって要介護状態となり、入浴、排せつ、食事等の介護、機能訓練並びに看護及び療養上の管理その他の医療を要する者等について、これらの者が尊厳を維持し、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、必要な保健医療サービス及び福祉サービスに係る給付を行うとされている。社会状況としては、社会福祉法人の運営が可能となっているため、民間手法を取り入れた質の高いサービス提供がなされている。																																																																						
③ サービスの質を担保する仕組みの存在	③ 介護保険法第76条の規定によって、都道府県知事及び市町村長は事業所への立ち入り、その設備若しくは帳簿書類その他の物件を検査する権限を有している。また、情報公表制度や利用者からの苦情等を処理及び審査する仕組みも構築されていることから、サービス提供主体が公機関、民間法人と関わらず、サービスの質を担保する仕組みは確保されている。																																																																						
(2) 効率的な運営手法の検討																																																																							
① 市民満足度の高いサービス提供	① 指定管理者が通所介護事業について平成18、19、20、21年度に実施した介護サービス評価に基づく「利用者評価結果」からも、高い評価を得ていることが確認できることから、その他のサービスにおいても満足度の高いサービスが提供されているものと考えられる。 【利用者評価結果(通所介護)】 <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="3"></th> <th colspan="2">平成18年度</th> <th colspan="2">平成19年度</th> <th colspan="2">平成20年度</th> <th colspan="2">平成21年度</th> </tr> <tr> <th colspan="8">評価点数(100点満点)</th> </tr> <tr> <th>当該事業所</th> <th>市町村平均</th> <th>当該事業所</th> <th>市町村平均</th> <th>当該事業所</th> <th>市町村平均</th> <th>当該事業所</th> <th>市町村平均</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>① 利用前の手続</td> <td>76</td> <td>81</td> <td>87</td> <td>81</td> <td>84</td> <td>84</td> <td>87</td> <td>87</td> </tr> <tr> <td>② サービスの内容</td> <td>82</td> <td>85</td> <td>89</td> <td>84</td> <td>87</td> <td>87</td> <td>95</td> <td>91</td> </tr> <tr> <td>③ 職員の態度</td> <td>90</td> <td>89</td> <td>89</td> <td>86</td> <td>90</td> <td>90</td> <td>99</td> <td>96</td> </tr> <tr> <td>④ 安心できるサービス体制</td> <td>73</td> <td>78</td> <td>88</td> <td>80</td> <td>83</td> <td>86</td> <td>94</td> <td>91</td> </tr> <tr> <td>⑤ サービスの効果</td> <td>75</td> <td>79</td> <td>86</td> <td>80</td> <td>82</td> <td>84</td> <td>94</td> <td>92</td> </tr> </tbody> </table> <p>※平成21年度の評価について、カテゴリーが①が「サービスの説明」、③が「職員の対応」、④が「事業所の体制」、⑤が「サービス利用の効果」となっている。</p>		平成18年度		平成19年度		平成20年度		平成21年度		評価点数(100点満点)								当該事業所	市町村平均	当該事業所	市町村平均	当該事業所	市町村平均	当該事業所	市町村平均	① 利用前の手続	76	81	87	81	84	84	87	87	② サービスの内容	82	85	89	84	87	87	95	91	③ 職員の態度	90	89	89	86	90	90	99	96	④ 安心できるサービス体制	73	78	88	80	83	86	94	91	⑤ サービスの効果	75	79	86	80	82	84	94	92
	平成18年度		平成19年度		平成20年度		平成21年度																																																																
	評価点数(100点満点)																																																																						
	当該事業所	市町村平均	当該事業所	市町村平均	当該事業所	市町村平均	当該事業所	市町村平均																																																															
① 利用前の手続	76	81	87	81	84	84	87	87																																																															
② サービスの内容	82	85	89	84	87	87	95	91																																																															
③ 職員の態度	90	89	89	86	90	90	99	96																																																															
④ 安心できるサービス体制	73	78	88	80	83	86	94	91																																																															
⑤ サービスの効果	75	79	86	80	82	84	94	92																																																															
② 施設運営の継続性、安定性、公平性の確保	② 被保険者が要介護状態となり、在宅での生活が困難となった場合の安心として特別養護老人ホームの必要性は高く、また、入居を希望される方が多いことから施設運営の継続性は非常に高いものとなっている。 安定的なサービス提供については、業務の性質に沿った協定書を作成し、毎年の事業報告を確認することで、適切なサービス提供の確保ができ、公正性や公平性の確保を図りながら、質の高いサービス提供を維持することができた。また、利用者の入居に関して入居判定委員会などで公平な入居選考を担保した。但し、施設の運営には一定程度の正規職員の雇用が必要となるため、指定管理期間の終了とともに雇用を解除することは難しいという課題がある。																																																																						

項 目	検 証																																													
<p>③ 効率的、効果的な運用の確保</p> <p>2 サービスの向上等</p> <p>(1) 安定性</p> <p>(2) 公平性</p> <p>(3) 専門性</p> <p>(4) 創意工夫</p> <p>3 コスト検証 算定方法</p>	<p>③ 被保険者の様々なニーズに対して、民間法人が各種サービス提供において蓄積したノウハウや専門性を、自由かつ柔軟な発想で業務運営に発揮したことで、効率的、効果的なサービス提供を行うことができた。具体的には、施設内に苦情相談の案内を掲示して利用者、家族等に周知を図り、相談しやすい環境の整備に努めた。この意見・要望・苦情に対して真摯に受け止め、その改善策を検討しており、施設の効率的、効果的な運用に繋げていった。また、利用者と職員が直接意見交換を行う生活会議の定期的な開催や、家族懇談会の年1回の開催などで家族との連携強化に努め、利用者と運営法人が一体となった効果的な業務運営を行うことができ、効率的、効果的なサービス提供を行うことができた。</p> <p>(1) 指定管理者に指定された平成18年度以降、特別養護老人ホームは97%程度の利用率で推移し、短期入所介護事業と通所介護事業についても順調に利用実績を伸ばしており、その他サービスについても比較的安定した稼働率を維持し、効果的なサービス提供がなされていると考えられる。</p> <p>【短期入所介護事業における利用実績】(定員:16人)</p> <table border="1" data-bbox="655 678 1401 741"> <thead> <tr> <th></th> <th>H18年度</th> <th>H19年度</th> <th>H20年度</th> <th>H21年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用者延べ数(人)</td> <td>5,741</td> <td>5,280</td> <td>5,706</td> <td>5,618</td> </tr> </tbody> </table> <p>【通所介護事業における利用実績】(定員:30人)</p> <table border="1" data-bbox="655 768 1401 831"> <thead> <tr> <th></th> <th>H18年度</th> <th>H19年度</th> <th>H20年度</th> <th>H21年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用者延べ数(人)</td> <td>8,273</td> <td>8,203</td> <td>8,028</td> <td>7,647</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2) 利用者から指定管理者への苦情等の状況や、指定管理者の対応状況について、事業報告書の内容から適切に処理がなされていることが確認できるため、サービスの公平性は確保されていたと考えられる。</p> <p>【苦情及び事故件数】</p> <table border="1" data-bbox="655 987 1401 1140"> <thead> <tr> <th></th> <th>H18年度</th> <th>H19年度</th> <th>H20年度</th> <th>H21年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>苦 情(件)</td> <td>7</td> <td>6</td> <td>8</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>事 故(件)</td> <td>302</td> <td>385</td> <td>302</td> <td>333</td> </tr> <tr> <td>うちヒヤリハット</td> <td>—</td> <td>281</td> <td>217</td> <td>232</td> </tr> <tr> <td>うち医療機関受診</td> <td>32</td> <td>30</td> <td>28</td> <td>22</td> </tr> </tbody> </table> <p>(3) サービス種類に応じて、国が定める資格要件を満たした職員を配置し、内部研修及び外部研修へ積極的に参加させていることによって、「利用者評価結果」からも確認ができるとおり、サービスの維持・向上が図られたと考えられる。具体的には、職員の育成に当たり、職員自らが考えることに重きを置き、職員の質の向上を図った。また、職員の専門性を高めるために、施設外研修や法人内の合同研修や人事異動によって人事交流を促進させ、サービスの質の確保に努めた。</p> <p>(4) 利用者の満足度を向上させるため、様々なイベント・行事を企画するなど、指定管理者の柔軟な発想が活かされ、市民サービス向上に向けた創意工夫がなされている。</p> <p>【主なイベント(行事)】 花見、地域散策、作品作り、七夕、納涼会、バイキング食、居酒屋、音楽療法 など</p> <p>導入前から運営委託料等は無く、指定管理委託料はなく、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、運営している。</p>		H18年度	H19年度	H20年度	H21年度	利用者延べ数(人)	5,741	5,280	5,706	5,618		H18年度	H19年度	H20年度	H21年度	利用者延べ数(人)	8,273	8,203	8,028	7,647		H18年度	H19年度	H20年度	H21年度	苦 情(件)	7	6	8	8	事 故(件)	302	385	302	333	うちヒヤリハット	—	281	217	232	うち医療機関受診	32	30	28	22
	H18年度	H19年度	H20年度	H21年度																																										
利用者延べ数(人)	5,741	5,280	5,706	5,618																																										
	H18年度	H19年度	H20年度	H21年度																																										
利用者延べ数(人)	8,273	8,203	8,028	7,647																																										
	H18年度	H19年度	H20年度	H21年度																																										
苦 情(件)	7	6	8	8																																										
事 故(件)	302	385	302	333																																										
うちヒヤリハット	—	281	217	232																																										
うち医療機関受診	32	30	28	22																																										

項 目	検 証																														
<p>4 施設の安全性 大規模修繕の必要性</p>	<p>平成6年4月に開設し、現在、17年目を迎えているが、徐々に修繕の必要な箇所が増えている。今後は定期的な点検を引き続き行いつつ施設の安全性を確保していく取り組みが必要であると思われる。</p> <p>【修繕件数】</p> <table border="1" data-bbox="651 338 1398 580"> <thead> <tr> <th data-bbox="651 338 759 371"></th> <th data-bbox="759 338 831 371">年度</th> <th data-bbox="831 338 1187 371">修繕内容</th> <th data-bbox="1187 338 1398 371">今後の見込み</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="651 371 759 398"></td> <td data-bbox="759 371 831 398">17</td> <td data-bbox="831 371 1187 398">タイル張替</td> <td data-bbox="1187 371 1398 398"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="651 398 759 425">修 繕</td> <td data-bbox="759 398 831 425">18</td> <td data-bbox="831 398 1187 425">直流電源装置改修工事</td> <td data-bbox="1187 398 1398 425" rowspan="7">定期点検によって、早期の不都合箇所の発見に努め、修繕を行っていく。</td> </tr> <tr> <td></td> <td data-bbox="759 425 831 452">19</td> <td data-bbox="831 425 1187 452">機械室修繕工事</td> </tr> <tr> <td></td> <td data-bbox="759 452 831 479">19</td> <td data-bbox="831 452 1187 479">2階壁紙張替工事</td> </tr> <tr> <td></td> <td data-bbox="759 479 831 506">19</td> <td data-bbox="831 479 1187 506">3階他内装工事</td> </tr> <tr> <td></td> <td data-bbox="759 506 831 533">20</td> <td data-bbox="831 506 1187 533">冷却塔修理工事</td> </tr> <tr> <td></td> <td data-bbox="759 533 831 560">21</td> <td data-bbox="831 533 1187 560">冷温水発生機修繕工事</td> </tr> <tr> <td></td> <td data-bbox="759 560 831 586">21</td> <td data-bbox="831 560 1187 586">非常用発電装置・バッテリー等部品交換工事</td> </tr> </tbody> </table>		年度	修繕内容	今後の見込み		17	タイル張替		修 繕	18	直流電源装置改修工事	定期点検によって、早期の不都合箇所の発見に努め、修繕を行っていく。		19	機械室修繕工事		19	2階壁紙張替工事		19	3階他内装工事		20	冷却塔修理工事		21	冷温水発生機修繕工事		21	非常用発電装置・バッテリー等部品交換工事
	年度	修繕内容	今後の見込み																												
	17	タイル張替																													
修 繕	18	直流電源装置改修工事	定期点検によって、早期の不都合箇所の発見に努め、修繕を行っていく。																												
	19	機械室修繕工事																													
	19	2階壁紙張替工事																													
	19	3階他内装工事																													
	20	冷却塔修理工事																													
	21	冷温水発生機修繕工事																													
	21	非常用発電装置・バッテリー等部品交換工事																													
<p>5 総 括 成 果</p>	<p>介護サービスについては、将来的に介護が必要な高齢者が増大することが見込まれる中、必要なサービス量及びサービスの質を確保するため、施設の存続は引き続き必要である。</p> <p>また、サービスの主体については、法及び制度趣旨並びに財産管理上及び本施設での実績から、指定管理者制度の活用が有効であり、同制度を引き続き活用することとしたい。</p>																														