

平成21年度 川崎市特別養護老人ホーム夢見ヶ崎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 和楽会 (川崎市高津区千年141-2)
(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:64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:40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	<p>建物及び附帯設備の維持管理は、トータルビルメンテナンスとして外部委託をしている。開設11年目となり、建物及び附帯設備に関して劣化や不具合が生じている。</p> <p>電気、ガス、上下水道の光熱水費は、経費に占める割合も大きいことから、節水・節電・室温調整によって、経費の節約を図った。</p> <p>【主な委託業務の内容】 各種設備保守業務、一般廃棄物処理、洗濯業務、警備管理業務、清掃業務、給食調理業務など</p>	<p>施設も開設11年目となり、今後は、設備面等における不具合が発生していくと考えられる。そのため、引き続き、外部委託等による施設・設備の適正管理が求められていく。</p> <p>また、万が一不具合が発生した場合には、不具合の発生を最小限に抑え、早急な対応をするよう指導していく。</p>
② 介護サービス提供への取組	<p>機能訓練加算等、各種加算の算定が可能となる体制をとっており、質の高いサービス提供に努めている。</p> <p>食事の提供については、栄養ケアマネジメントの実施によって、栄養状態の管理が徹底してきている。また、個別のアセスメントによる栄養状態の把握や適切な食事提供を心がけている。</p> <p>また、施設ケアにおける「食べることを重視し、楽しみのある食事を提供することで、利用者の生活意欲に繋げることを目標としており、行事食、選択食のほか、施設の特徴として家族と共に参加できる食事形態の他、ソフト食の導入も行っている。</p>	<p>全般的に、良好な介護サービスを提供しているといえ、大変評価できる。</p> <p>高齢者施設においては、利用者の尊厳を尊重し、個別的なケアを実践することが求められており、今後においても、より質の高いサービスが提供できるよう取り組んでいくことを指導していく。</p>
③ 利用者の安全管理	<p>感染症マニュアルを作成するとともに、日常的に消毒を徹底するなど感染予防に努めている。</p> <p>なお、事故発生メカニズムについて「小さなミスをおこすという組織体質が、大きな事故につながる」という観点から、小さな事柄についても「インシデント」として情報伝達等、組織内の周知とその検証を義務付けている。</p> <p>災害発生時の連絡・対応体制を整備しているほか、緊急時における地元町会との防災協定を締結するなど、災害時に備えている。また年7回の定期的な防災訓練を実施している。</p>	<p>全体として適切な安全管理を行っている。また、定期的な防災訓練についても回数が多く、大変評価ができる。</p> <p>今後においても、利用者の安全のため、事故の発生防止に努め、また、実際に事故が発生した場合には被害を最小限に抑えられるよう指導していく。</p>
④ 職員教育、研修の状況	<p>施設では、ケアの専門性や質の維持・向上を図る上で、人材育成が非常に重要と考えている。そのため、OJTの実施や、資格取得のための養成研修、自治体主催の研修、また民間の専門研修など幅広く参加させるとともに、研修報告を義務付けており、職員の資質向上に努めている。</p> <p>【主な内部研修】 「社会動向と夢見ヶ崎の方針について」 「看取りケアについて」 「オーラルバランス(口腔ケア)について」 「個別対応入浴について」など</p> <p>【主な外部研修】 「栄養士研究会」 「介護支援専門員 専門研修」 「新型インフルエンザの対応」 「身体拘束廃止についての研修」 など</p>	<p>人材育成を重視しているため、積極的に研修を受講しており、施設としての意識が非常に高いことが評価できる。</p> <p>今後においても、職員の知識、向上の取り組みが施設運営に欠かせないものであることから、職員の教育に力を入れるよう指導していく。</p>

評価項目	21年度管理運営の状況	評価及び指導																																																																																
(2) 事業実績																																																																																		
① 利用状況について	<p>ア 特別養護老人ホーム 入所定員:64人</p> <p>介護度別利用者数(平成22年3月末現在)</p> <table border="1"> <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>1人</td> <td>7人</td> <td>13人</td> <td>24人</td> </tr> <tr> <td>要介護5</td> <td>その他</td> <td>合計</td> <td></td> </tr> <tr> <td>19人</td> <td>0人</td> <td>64人</td> <td></td> </tr> </table> <p>定員に対する稼働率 100%(平成22年3月末現在)</p> <p>イ 短期入所事業 入所定員:16人</p> <p>年間延べ利用者数 3,755人</p> <p>月別延べ利用者数</p> <table border="1"> <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>307人</td> <td>316人</td> <td>308人</td> <td>334人</td> <td>330人</td> <td>336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>325人</td> <td>286人</td> <td>342人</td> <td>242人</td> <td>306人</td> <td>323人</td> </tr> </table> <p>定員に対する稼働率 64.3%</p> <p>ウ 通所介護事業 通所定員:40人</p> <p>年間延べ利用者数 5,560人</p> <p>月別延べ利用者数</p> <table border="1"> <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>485人</td> <td>468人</td> <td>495人</td> <td>511人</td> <td>455人</td> <td>474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>464人</td> <td>449人</td> <td>462人</td> <td>437人</td> <td>394人</td> <td>466人</td> </tr> </table> <p>定員に対する稼働率 54.5%</p> <p>エ 居宅介護支援事業</p> <p>介護度別給付管理者数(平成22年3月分)</p> <table border="1"> <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>17人</td> <td>13人</td> <td>23人</td> <td>13人</td> </tr> <tr> <td>要介護5</td> <td>その他</td> <td>合計</td> <td></td> </tr> <tr> <td>5人</td> <td>0人</td> <td>71人</td> <td></td> </tr> </table> <p>オ 老人介護支援センター(地域包括支援センター)</p> <p>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。</p>	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	1人	7人	13人	24人	要介護5	その他	合計		19人	0人	64人		4月	5月	6月	7月	8月	9月	307人	316人	308人	334人	330人	336人	10月	11月	12月	1月	2月	3月	325人	286人	342人	242人	306人	323人	4月	5月	6月	7月	8月	9月	485人	468人	495人	511人	455人	474人	10月	11月	12月	1月	2月	3月	464人	449人	462人	437人	394人	466人	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	17人	13人	23人	13人	要介護5	その他	合計		5人	0人	71人		<p>特別養護老人ホームの稼働率は非常に高くなってはいるが、短期入所生活介護、通所介護事業については、若干低い稼働率となっている。今後については、これらの稼働率向上のための取り組みをしていくよう指導していく。</p> <p>老人介護支援センターは、別途委託をしている地域包括支援センターの業務の一部として実施されているものであるが、地域住民の直接的な相談支援窓口となることから、更なる充実を図るよう指導していく。</p>
要介護1	要介護2	要介護3	要介護4																																																																															
1人	7人	13人	24人																																																																															
要介護5	その他	合計																																																																																
19人	0人	64人																																																																																
4月	5月	6月	7月	8月	9月																																																																													
307人	316人	308人	334人	330人	336人																																																																													
10月	11月	12月	1月	2月	3月																																																																													
325人	286人	342人	242人	306人	323人																																																																													
4月	5月	6月	7月	8月	9月																																																																													
485人	468人	495人	511人	455人	474人																																																																													
10月	11月	12月	1月	2月	3月																																																																													
464人	449人	462人	437人	394人	466人																																																																													
要介護1	要介護2	要介護3	要介護4																																																																															
17人	13人	23人	13人																																																																															
要介護5	その他	合計																																																																																
5人	0人	71人																																																																																
② 行事の実施状況	<p>年間行事の実施に加え、各種クラブ活動や喫茶等、利用者が楽しめるように工夫して行事を行っている。</p> <p>【主な行事】 お花見、誕生会、動物園散策、運動会、七夕、盆踊り参加、夕涼み会、花火鑑賞会、もちつき、クリスマス会、節分など</p>	<p>利用者の満足度を向上させるために、様々な取り組みを行っており、評価できる。</p> <p>今後においても、利用者の意見を積極的に取り入れ、新しい行事を企画するなど、積極的なサービスの提供に努めるよう、指導していく。</p>																																																																																

評価項目	21年度管理運営の状況	評価及び指導				
(3) 収支状況						
① 収支状況について	ア 収入の状況 (単位:円)	全ての事業において、支出超過となっている。施設全体の決算においても支出超過となっているため、短期入所事業及び通所介護事業の稼働率の上昇によって、安定した事業運営が図られるよう引き続き、指導していく。 今後においても、地域における介護サービス提供事業者としての定着を目指し、さらなる利用者の獲得に努めることを求めている。				
	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
	313,989,309		42,100,616	58,035,890	8,047,447	422,173,262
	収入については、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 (単位:円)					
	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
316,163,443	43,759,001	60,910,226	10,420,501	431,253,171		
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 (単位:円)						
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		
-2,174,134	-1,658,385	-2,874,336	-2,373,054	-9,079,909		
全ての事業において、支出額が収入額を上回る結果となった。						
(4) その他						
① 利用者からの意見・要望・苦情等への対応	苦情が発生した際の窓口(苦情受付担当者)として、「施設サービス」は特養主任生活相談員、「通所介護」は主任生活相談員、「居宅サービス」は居宅サービス統括責任者がそれぞれその任にあたり、苦情解決責任者は施設長としている。実際に苦情を受けた際には、苦情受付票に記載し、施設長に報告することを義務付けている。また、施設長は申出人と改善を約束した事項については、一定期間後申出人に、報告することとしている。	利用者等から受けた苦情等に対して、迅速かつ適正な処理を行うよう努めていると評価できる。また、苦情受付の窓口をサービス毎に設置しており、相談窓口、処理の体制及び手順など、当該施設における苦情を処理する仕組みが明確に構築されている点は評価できる。 今後においても、利用者からの意見・要望・苦情等に対し、適正に対応するよう指導していく。				
② 個人情報の保護	個人情報保護法の趣旨を踏まえ、法人において各関連事業管理者を「個人情報管理責任者」として管理責任体制を明確化している。また、施設としても個人情報取り扱いに関する規則を定めており、職員への周知徹底、家族への説明、基本事項の施設内の掲示等を進めており、個人情報の取り扱い、漏洩等の防止の努めている。	個人情報の取り扱いについて明確に規定し、職員全体に対し、周知を徹底させていることは、評価できる。 今後においても、適切に個人情報の取扱いを扱うよう指導していく。				

### 3 管理運営(事業執行)に対する全体的な評価

利用者本位のサービスの提供、サービスの質の向上を図るために、職員研修等を積極的に行っていることや利用者等からの苦情や意見等の対応方法を明確化し迅速に対応していることは、非常に評価ができる。しかし、収支決算において全ての事業について、支出超過となっており、施設全体の決算も支出超過である。今後は、短期入所事業や通所介護事業の稼働率の上昇を図り、収入が支出を上回るよう安定した事業運営を行えるよう指導していく。

### 4 平成22年度の管理運営(事業執行)に対する指導事項等

今後も利用者等が満足できる質の高いサービスの提供を心がけるとともに、サービスの質の向上に向け、職員研修などをより積極的に取り組むよう期待する。  
また、開設10年を経過しており、設備関係等の不具合が発生することも今後予想されることから、迅速に対応できるよう、定期的な保守を行い、施設の維持・管理に努めるよう指導していく。