

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 夢見ヶ崎	評価対象年度	平成30年度
事業者名	・事業者名 社会福祉法人和楽会 ・代表者名 理事長 清水 完敏 ・住所 川崎市高津区千年141-2	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	<p>①特別養護老人ホーム事業(入所定員64人) 在籍者数 59人(平成31年3月31日現在:入院等不在者を含む)</p> <table border="1"> <tr> <td>介護度</td> <td>要介護1</td> <td>要介護2</td> <td>要介護3</td> <td>要介護4</td> <td>要介護5</td> <td>その他</td> <td>合計</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>10</td> <td>32</td> <td>13</td> <td></td> <td>59</td> </tr> </table> <p>②通所介護事業(通所定員 40人/日) 年間延べ利用者数6,662人:定員に対する稼働率65.05%</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <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>延べ利用者数</td> <td>592</td> <td>646</td> <td>587</td> <td>571</td> <td>618</td> <td>539</td> </tr> <tr> <td></td> <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>延べ利用者数</td> <td>580</td> <td>526</td> <td>465</td> <td>471</td> <td>509</td> <td>558</td> </tr> </table> <p>③短期入所事業(入所定員 16人) 年間延べ利用者数 5,264人:定員に対する稼働率 90.1%</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <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>延べ利用者数</td> <td>445</td> <td>422</td> <td>400</td> <td>448</td> <td>431</td> <td>449</td> </tr> <tr> <td></td> <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>延べ利用者数</td> <td>428</td> <td>420</td> <td>491</td> <td>471</td> <td>408</td> <td>451</td> </tr> </table> <p>④居宅介護支援事業 給付管理者数(平成30年3月分)</p> <table border="1"> <tr> <td>介護度</td> <td>要介護1</td> <td>要介護2</td> <td>要介護3</td> <td>要介護4</td> <td>要介護5</td> <td>その他</td> <td>合計</td> </tr> <tr> <td>管理者数</td> <td>54</td> <td>35</td> <td>13</td> <td>14</td> <td>11</td> <td>0</td> <td>127</td> </tr> </table> <p>⑤地域包括支援センター事業 相談件数及び訪問件数</p> <table border="1"> <tr> <td colspan="2">相談者数</td> <td colspan="2">訪問者数(左の再掲)</td> </tr> <tr> <td>実相談者数</td> <td>延べ相談回数</td> <td>実訪問者数</td> <td>延べ訪問回数</td> </tr> <tr> <td>515</td> <td>1,143</td> <td>134</td> <td>181</td> </tr> </table> <p>相談内容</p> <table border="1"> <tr> <td>介護保険サービス</td> <td>福祉サービス</td> <td>権利擁護</td> <td>その他相談</td> </tr> <tr> <td>986</td> <td>79</td> <td>23</td> <td>476</td> </tr> </table> <p>プラン作成件数</p> <table border="1"> <tr> <td>介護予防プラン</td> <td>市単サービスプラン</td> </tr> <tr> <td>総件数</td> <td>うち委託分</td> <td>総件数</td> </tr> <tr> <td>332</td> <td>155</td> <td>32</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	3	10	32	13		59		4月	5月	6月	7月	8月	9月	延べ利用者数	592	646	587	571	618	539		10月	11月	12月	1月	2月	3月	延べ利用者数	580	526	465	471	509	558		4月	5月	6月	7月	8月	9月	延べ利用者数	445	422	400	448	431	449		10月	11月	12月	1月	2月	3月	延べ利用者数	428	420	491	471	408	451	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	54	35	13	14	11	0	127	相談者数		訪問者数(左の再掲)		実相談者数	延べ相談回数	実訪問者数	延べ訪問回数	515	1,143	134	181	介護保険サービス	福祉サービス	権利擁護	その他相談	986	79	23	476	介護予防プラン	市単サービスプラン	総件数	うち委託分	総件数	332	155	32
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	3	10	32	13		59																																																																																																														
	4月	5月	6月	7月	8月	9月																																																																																																															
延べ利用者数	592	646	587	571	618	539																																																																																																															
	10月	11月	12月	1月	2月	3月																																																																																																															
延べ利用者数	580	526	465	471	509	558																																																																																																															
	4月	5月	6月	7月	8月	9月																																																																																																															
延べ利用者数	445	422	400	448	431	449																																																																																																															
	10月	11月	12月	1月	2月	3月																																																																																																															
延べ利用者数	428	420	491	471	408	451																																																																																																															
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	54	35	13	14	11	0	127																																																																																																														
相談者数		訪問者数(左の再掲)																																																																																																																			
実相談者数	延べ相談回数	実訪問者数	延べ訪問回数																																																																																																																		
515	1,143	134	181																																																																																																																		
介護保険サービス	福祉サービス	権利擁護	その他相談																																																																																																																		
986	79	23	476																																																																																																																		
介護予防プラン	市単サービスプラン																																																																																																																				
総件数	うち委託分	総件数																																																																																																																			
332	155	32																																																																																																																			
収支実績	<p>①特別養護老人ホーム事業(③短期入所含む) (収入)</p> <table border="1"> <tr> <td>介護料収入</td> <td>257,301,987</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td>64,124,808</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td>1,514,405</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>322,941,200</td> </tr> </table> <p>(支出)</p> <table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>196,642,848</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>56,507,585</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>50,157,245</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>303,307,678</td> </tr> <tr> <td>(収支差額)</td> <td>19,633,522</td> </tr> </table> <p>②通所介護事業 (収入)</p> <table border="1"> <tr> <td>介護料収入</td> <td>64,201,759</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td>5,504,593</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td>643</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>69,706,995</td> </tr> </table> <p>(支出)</p> <table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>45,882,354</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>12,105,897</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>6,646,823</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>64,635,074</td> </tr> <tr> <td>(収支差額)</td> <td>5,071,921</td> </tr> </table> <p>③短期入所事業 (収入)</p> <table border="1"> <tr> <td>介護料収入</td> <td>0</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>0</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>0</td> </tr> </table> <p>(支出)</p> <table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>(収支差額)</td> <td>0</td> </tr> </table> <p>④居宅介護支援事業 (収入)</p> <table border="1"> <tr> <td>介護料収入</td> <td>25,974,142</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>96</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>25,974,238</td> </tr> </table> <p>(支出)</p> <table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>24,552,623</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>838,490</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>1,960,179</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>27,351,292</td> </tr> <tr> <td>(収支差額)</td> <td>▲1,377,054</td> </tr> </table> <p>(収入)</p> <table border="1"> <tr> <td>介護料収入</td> <td>347,477,888</td> </tr> <tr> <td>利用者等利用料収入</td> <td>69,629,401</td> </tr> <tr> <td>その他の事業収入</td> <td>1,515,144</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>418,622,433</td> </tr> </table> <p>(支出)</p> <table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>267,077,825</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>69,451,972</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>58,764,247</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>395,294,044</td> </tr> <tr> <td>(収支差額)</td> <td>23,328,389</td> </tr> </table>	介護料収入	257,301,987	利用者等利用料収入	64,124,808	その他の事業収入	1,514,405	合計	322,941,200	人件費	196,642,848	事業費	56,507,585	事務費	50,157,245	合計	303,307,678	(収支差額)	19,633,522	介護料収入	64,201,759	利用者等利用料収入	5,504,593	その他の事業収入	643	合計	69,706,995	人件費	45,882,354	事業費	12,105,897	事務費	6,646,823	合計	64,635,074	(収支差額)	5,071,921	介護料収入	0	利用者等利用料収入	0	その他の事業収入	0	合計	0	人件費	0	事業費	0	事務費	0	合計	0	(収支差額)	0	介護料収入	25,974,142	利用者等利用料収入	0	その他の事業収入	96	合計	25,974,238	人件費	24,552,623	事業費	838,490	事務費	1,960,179	合計	27,351,292	(収支差額)	▲1,377,054	介護料収入	347,477,888	利用者等利用料収入	69,629,401	その他の事業収入	1,515,144	合計	418,622,433	人件費	267,077,825	事業費	69,451,972	事務費	58,764,247	合計	395,294,044	(収支差額)	23,328,389																										
介護料収入	257,301,987																																																																																																																				
利用者等利用料収入	64,124,808																																																																																																																				
その他の事業収入	1,514,405																																																																																																																				
合計	322,941,200																																																																																																																				
人件費	196,642,848																																																																																																																				
事業費	56,507,585																																																																																																																				
事務費	50,157,245																																																																																																																				
合計	303,307,678																																																																																																																				
(収支差額)	19,633,522																																																																																																																				
介護料収入	64,201,759																																																																																																																				
利用者等利用料収入	5,504,593																																																																																																																				
その他の事業収入	643																																																																																																																				
合計	69,706,995																																																																																																																				
人件費	45,882,354																																																																																																																				
事業費	12,105,897																																																																																																																				
事務費	6,646,823																																																																																																																				
合計	64,635,074																																																																																																																				
(収支差額)	5,071,921																																																																																																																				
介護料収入	0																																																																																																																				
利用者等利用料収入	0																																																																																																																				
その他の事業収入	0																																																																																																																				
合計	0																																																																																																																				
人件費	0																																																																																																																				
事業費	0																																																																																																																				
事務費	0																																																																																																																				
合計	0																																																																																																																				
(収支差額)	0																																																																																																																				
介護料収入	25,974,142																																																																																																																				
利用者等利用料収入	0																																																																																																																				
その他の事業収入	96																																																																																																																				
合計	25,974,238																																																																																																																				
人件費	24,552,623																																																																																																																				
事業費	838,490																																																																																																																				
事務費	1,960,179																																																																																																																				
合計	27,351,292																																																																																																																				
(収支差額)	▲1,377,054																																																																																																																				
介護料収入	347,477,888																																																																																																																				
利用者等利用料収入	69,629,401																																																																																																																				
その他の事業収入	1,515,144																																																																																																																				
合計	418,622,433																																																																																																																				
人件費	267,077,825																																																																																																																				
事業費	69,451,972																																																																																																																				
事務費	58,764,247																																																																																																																				
合計	395,294,044																																																																																																																				
(収支差額)	23,328,389																																																																																																																				
サービス向上の取組	<p>○人材の確保・育成に対して努力している。新しい雇用形態の創出、夜勤を伴わない正規職員の雇用の準備(実施は31年度)、定年延長の準備(実施は31年度)。また、職員の定着の推進を模索しながら能動的に取り組んでいる。</p> <p>○空床を持たないことが地域貢献という認識のもと、今年度も短期入所事業で利用者を増加させた。また、通所事業では他事業所での利用に結びつかないかという途中で断られた困難ケースやサービスニーズの高い利用者を積極的に受け入れている。</p> <p>○地域との良好な関係構築に努めている。様々な活動の支援、協力をいただいている。地域からボランティアを多く受け入れ、ボランティアとともに行事の年間計画を話し合い執り行っている。今年度は法人設立30周年を記念して記念式典を開催し、御協力いただいている方々に感謝状を贈呈した。</p> <p>○感染症予防に努め、昨年度に続き今年度もインフルエンザ感染者を出さなかった。</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>担当者会議に重点をおき、情報共有と共に利用者の状況に応じて適宜開催し、可能な限り利用者にも参加してもらっている。今年度は法人設立30周年記念式典を開催し、日ごろから施設・法人運営に協力いただいた方々を招待し、感謝状を贈呈した。毎年、川崎市老人福祉施設事業協会主催の囲碁・将棋・オセロ大会に参加し、町内会のお祭り、日吉出張所におけるコンサート、近隣の保育園・小学校との交流等、積極的に入居者の外出の機会を作っている。</p> <p>外部評価については、介護サービス情報公開制度に則り、(社)かながわ福祉サービス振興会による訪問調査・情報公開を行っている。機関誌の発行やホームページの運用を行い、情報の開示・発信に努めている。</p> <p>満足度調査や家族会(年2回)の際にアンケート調査を行い、ニーズの把握に努めている。</p> <p>感染症対策として、日々の利用者の体調把握に努め、変化があった場合は早期受診を心がけた。その対応により入院した利用者が結核を確認されたが、それ以上の感染は認められなかった。インフルエンザ等感染が流行する時期(11月～3月)は、特別対策期間として、一昨年度のインフルエンザの蔓延の教訓を生かし、情報の収集や職員、業者、面会者等への周知、徹底した予防対策を行い、昨年度に続きインフルエンザ感染者を出すことがなかった。</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	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	3	3
		収入増加のための具体的な取組は為されているか			
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>勤務時間にとらわれずに(働きたい、働ける時間の希望に沿って)職員を採用する仕組みにより、一時的に人件費の上昇はあったが、それにより新規利用者の受け入れや、職員が手薄になる時間帯の見守りが強化された。安定した稼働率を維持する一環として、健康管理に重点を置き、利用者にとっても負担の多い入院に至らないよう、感染症対策、健康チェックと職員の情報の共有に努めた。さらに、人件費面において先を見据えた投資とケアマネジャーの職員数を増やし、全職員が空床を持たないことが地域貢献のひとつであるという意識を持った上で、入所調整等におけるケアマネとの連携強化、緊急一時入所の積極的受け入れに努めた。</p> <p>特養(短期入所含む)と通所介護で、当初計画及び前年度比でも収入がマイナスになっているが、全体として支出が前年度比3.4%抑えられていることにより、収支差額が前年度比で黒字になっていることは評価できる。</p> <p>CO2排出削減ポテンシャル診断を行い、今後の施設運営に伴う環境に与えるコストを把握すると共に、設備の運用方法の改善点、設備更新必要性やメリットを把握し、運用の改善を行った。</p> <p>サービスの向上・均一化、コスト削減を目的に、法人で市内3ヶ所にある施設の給食委託業者及び排泄関係用品納入業者を各々同一にして運営した。</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は為されているか			
	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			
		業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか			
	利用者の意見・要望への対応	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は為されているか	10	4	8
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>初任者研修の講師として職員を派遣した。また実務者研修の講師を養成する研修に、法人として6名(夢見ヶ崎は3名)参加させた。</p> <p>人材確保の一環として新しい雇用形態「仮称:夢サポート枠」を創設。自身の将来の夢(例:スポーツ選手や俳優等)を追いながら就業が可能なスキームであり、実際に1名を採用でき、この形態はハローワークからも高い評価を受けている。</p> <p>短期入所と通所介護においては、居宅介護支援事業所向けに利用案内や空き状況案内を行っている。その件数は双方合わせて延べ800件にのぼる。</p> <p>月1回の運営会議において、現状分析、課題把握、改善策検討を行い、月1回の法人運営会議(各事業所の代表者が集まる)においても、各事業所における現状分析・課題把握・改善策検討を行った。</p> <p>満足度調査の実施、年2回の家族会にて行うアンケートにより出された意見・要望は相談員がまとめ、施設長、職員に報告。職員のケア会議や運営会議で検討を行い、意見や要望に対しスピード感を持って対応した。</p> <p>保清・皮膚状況への対応(清拭布から紙製タオルへ変更)により介護職員の負担が軽減した。</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	3	3
		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					
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	4	4	
	個人情報の管理は適切に行われているか				
(評価の理由)					
<p>介護職員、看護師について、看取り・重度化への対応のため手厚い配置、地域交流促進、ボランティア受入調整窓口として事務局長を置いている。法人全体として、働きやすい職場づくり、職員間の良好な人間関係づくりの一環として職員誰もが発案できる「健康増進企画」(費用の一部は法人負担、今年度はバスケットボール大会、ハーフ駅伝参加など)、親睦会による旅行、観劇、新入職員歓迎会、暑気払い、忘年会などで職員のモチベーションアップを図っている。また、給与等については年齢・経験・在職年数・資格・役職を基本としつつも、処遇改善費の分配率を変更し、夜勤手当を増額し勤務に対し評価をする仕組みを作った。個人のスキルアップに対する意欲を評価し、基本的には研修等参加の希望には極力応え、研修参加、資格取得に係る費用の法人負担を行っている(規定あり)。今年度は定年の延長(60才から65才へ延長)について準備し、平成31年度中に運用されることになった。リスクマネジメント委員会による新人教育の確認プログラムの中に、事故対応、危険予測に関する確認を行い、理解が不足している部分を再教育した。個人情報の取扱いについては、職員のみならず、委託事業者等についても個人情報に関する誓約書の提出の義務付けを行っている。</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	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>施設及び設備の維持・管理については設備の長寿命化に配慮して、業務委託業者との連携を密にして、早め早めの調整・対応を心がけ、大きな不具合の発生を未然に防いでいる。常に施設内の衛生、美化、整理・整頓を心がけており、家族やボランティアの方々、地域の事業所等の来館者から好評価を得ている。防犯等に関しては、警備を委託し、定時見回り、夜間警備を実施し、犯罪等の外部脅威への対策だけでなく、施設内で起こる失火や利用者の急な容態の悪化等の突発的な事故の発見につながるよう努めている。</p>					

4. 総合評価

評価点合計	76	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>人材の確保という面で苦勞しているが、それを解消すべく、新しい雇用形態や外国人技能実習生の受入、労働条件に合った融通性のある雇用体制の構築、60歳から65歳への定年延長など企業努力で様々なアイデアを駆使し受動的にではなく能動的に打開しようとする姿勢がみられる。また介護サービスの面でも、特養部門で介護職職員の約8割が喀痰吸引行為従事者であるが、胃瘻造設者や吸引を必要とする利用者が安心して利用できるように、さらに喀痰吸引講習会に職員を参加させたり、介護支援専門員資格取得の推奨や認知症介護実践者研修、認知症介護リーダー研修への参加、事業所内外の研修の参加延数が前年比約2倍になるなど、サービスを提供する職員の資質向上に真摯に取り組んでいる姿勢が見られる。</p> <p>地域交流事業へも力を入れ、施設内の地域交流スペースも日々、地域の活動に使用されている。収支面で厳しさはあったが、地域との連携により力を入れていくための先行投資としてケアマネジャーを増やし、地域包括支援センターと居宅介護支援事業の連携や、地域ニーズの掘り起こしに対しても積極的な取り組みがみられた。</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
