

川崎市特別養護老人ホーム夢見ヶ崎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 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 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（地域包括支援センターの業務の一部として実施）

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、民間法人とに関わらず、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 指定管理者である法人は、居宅介護支援事業所及び通所介護事業については、平成14年度から第三者サービス評価を受けており、特別養護老人ホームについては、平成20年度から同評価を受けていることから、利用者に対するサービス内容を客観的に把握することに努めていると言える。
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。
③ 効率的、効果的な運用の確保	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、人材育成に力を入れており、結果、職員の質の維持・向上を図ることでサービスの質の維持に努めており、効果的な運用を心がけていると言える。

項 目	検 証																																													
<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>(1) 特別養護老人ホームの稼働率は非常に高いが、短期入所生活介護、通所介護事業及び居宅介護支援事業については、若干低い稼働率となっており、これらの稼働率向上や効果的なサービス提供の方法等についても検討していく必要がある。</p> <p>【短期入所事業における利用実績】(定員:16人)</p> <table border="1" data-bbox="683 353 1430 412"> <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>3,347</td> <td>3,834</td> <td>3,821</td> <td>3,755</td> </tr> </tbody> </table> <p>【通所介護事業における利用実績】(定員:40人)</p> <table border="1" data-bbox="683 465 1430 524"> <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>5,499</td> <td>5,733</td> <td>5,758</td> <td>5,560</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2) 苦情解決のための要綱を備え、苦情対応から解決に至るまでの手順を確立しており、苦情に適切に対応するように努めている。これによって、利用者への満足度を高め、その結果、利用者への公平性を確保していると言える。</p> <p>【苦情及び事故件数】</p> <table border="1" data-bbox="683 680 1430 828"> <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>10</td> <td>9</td> <td>10</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>事 故(件)</td> <td>923</td> <td>1,028</td> <td>1,026</td> <td>433</td> </tr> <tr> <td>うちヒヤリハット</td> <td>620</td> <td>631</td> <td>568</td> <td>263</td> </tr> <tr> <td>うち医療機関受診</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>9</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table> <p>(3) OJTはもとより、外部研修の参加も推奨しており、人材育成に重点を置いていることが分かる。また、対人援助におけるサービスマナーや危機管理意識についても、力を入れていることから職員の質の向上を図っていることが伺える。</p> <p>(4) 年間行事の実施はもとより、各種クラブ活動等も積極的に行っており、利用者が楽しめるような工夫を凝らしながら施設運営を行っていることがわかる。</p> <p>【主なイベント(行事)】 お花見、七夕、盆踊り、夕涼み、花火鑑賞、いも掘り、クリスマス、節分など</p>		H18年度	H19年度	H20年度	H21年度	利用者延べ数(人)	3,347	3,834	3,821	3,755		H18年度	H19年度	H20年度	H21年度	利用者延べ数(人)	5,499	5,733	5,758	5,560		H18年度	H19年度	H20年度	H21年度	苦 情(件)	10	9	10	7	事 故(件)	923	1,028	1,026	433	うちヒヤリハット	620	631	568	263	うち医療機関受診	6	7	9	5
	H18年度	H19年度	H20年度	H21年度																																										
利用者延べ数(人)	3,347	3,834	3,821	3,755																																										
	H18年度	H19年度	H20年度	H21年度																																										
利用者延べ数(人)	5,499	5,733	5,758	5,560																																										
	H18年度	H19年度	H20年度	H21年度																																										
苦 情(件)	10	9	10	7																																										
事 故(件)	923	1,028	1,026	433																																										
うちヒヤリハット	620	631	568	263																																										
うち医療機関受診	6	7	9	5																																										
<p>3 コスト検証 算定方法</p>	<p>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>																																													
<p>4 施設の安全性 大規模修繕の必要性</p>	<p>設備等の維持管理については、ビルメンテナンス会社に外部委託し、定期的に保守を行っており、適正な管理を行っていると言える。しかし、既に開設10年を経過しており、徐々に劣化や不具合が生じている箇所も増えてくることが予想され、今後は効率的かつ効果的な施設・設備の管理を行い、不具合の発生を最小限に抑える対応が求められる。</p> <p>【修繕件数】</p> <table border="1" data-bbox="683 1496 1430 1644"> <thead> <tr> <th></th> <th>年度</th> <th>修繕内容</th> <th>今後の見込み</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>修 繕</td> <td>20</td> <td>空調設備関連修繕工事</td> <td>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> </tbody> </table>		年度	修繕内容	今後の見込み	修 繕	20	空調設備関連修繕工事	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。																																					
	年度	修繕内容	今後の見込み																																											
修 繕	20	空調設備関連修繕工事	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。																																											
<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、必要なサービス量の確保及びサービスの質を確保するため、公施設で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、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>																																													