

指定管理者制度活用事業 年度評価シート

1. 基本事項

施設名称	川崎市恵楽園	評価対象年度	令和7年度
事業者名	・事業者名 社会福祉法人 川崎聖風福祉会 ・代表者名 理事長 中澤 伸 ・住所 川崎市川崎区池上新町3-1-8	評価者	高齢者事業推進課長
指定期間	令和3年4月1日～令和8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	①養護老人ホーム事業(入所定員 140人) 在籍者数111人(令和8年3月31日現在:入院不在者を含む)							
	4月	5月	6月	7月	8月	9月		
	月末在籍者数	99	102	101	105	106	108	
	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
	月末在籍者数	109	110	111	113	113	111	
							1,288	
利用実績	②通所介護事業(通所定員 30人／日) 年間延べ利用者数 5,113 人							
	4月	5月	6月	7月	8月	9月		
	延べ利用者数	439	445	430	437	415	441	
	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
	延べ利用者数	479	407	400	392	392	436	
							5,113	
利用実績	③居宅介護支援事業 給付管理者数(令和8年3月分)							
	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	40	46	16	3	6	0	111

収支実績	①養護老人ホーム事業 (収入)		(支出)		(単位:円)
	措置費等収入	295,906,588	人件費	146,925,478	
	利用者等利用料収入	0	事務費＋雑支出	59,774,476	
	その他の事業収入	792,431	事業費	89,999,065	
	合計	296,699,019	合計	296,699,019	
			(収支差額)	0	
	②通所介護事業 (収入)		(支出)		
	介護料収入	45,410,489	人件費	31,736,406	
	利用者等利用料収入	1,345,702	事務費＋雑支出	7,796,714	
	その他の事業収入	399,140	事業費	7,255,563	
	合計	47,155,331	合計	46,788,683	
			(収支差額)	366,648	
	③居宅介護支援事業 (収入)		(支出)		
	介護料収入	24,743,648	人件費	18,225,531	
	利用者等利用料収入	0	事務費＋雑支出	5,937,351	
その他の事業収入	0	事業費	0		
合計	24,743,648	合計	24,162,882		
		(収支差額)	580,766		
(収入)		(支出)			
介護料収入	366,060,725	人件費	196,887,415		
利用者等利用料収入	1,345,702	事務費	73,508,541		
その他の事業収入	1,191,571	事業費	97,254,628		
合計	368,597,998	合計	367,650,584		
		(収支差額)	947,414		

サービス向上の取組	・養護老人ホームでは、今年度も虐待事案等に起因する緊急入所要請が11名と多数寄せられたため、関係機関と緊密に連携し、対象者の状況に応じた迅速かつ適切な受入れを実施した。また、地域包括支援センター及び福祉事務所等に対して養護老人ホームの社会的役割や機能について理解促進を図り、単身生活に不安を有する高齢者をはじめ、真に支援を必要とする方に適切なサービスが提供されるよう、相談支援体制及び受入体制の充実に努めた。 ・デイサービスセンターでは、利用者一人ひとりが安心して楽しく過ごせる環境づくりに努めた。年間を通じて、季節行事の開催をはじめ、歌サークルや手芸サークルなどの各種サークル活動を実施するとともに、健康維持及び身体機能の向上を目的とした集団体操や歩行訓練等を継続的に実施した。これらの取組を通じて、利用者の社会参加の促進、生きがいづくり及び筋力維持並びにADLの維持・向上に努めた。 ・居宅介護支援センターでは、利用者及びその家族が安心して在宅生活を継続できるよう、介護保険制度に基づく適切なケアマネジメントを実施した。利用者一人ひとりの心身の状況及び生活環境の把握に努めるとともに、介護サービス事業所、医療機関、地域包括支援センター等の関係機関と連携を図りながら、個別性を重視したケアプランの作成及び支援を行った。
-----------	---

3. 評価

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
利用者満足度	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) 【質の高いサービスの提供】 ・認知症のある入所者に対する誤解や偏見の解消を図るため、認知症に関する正しい知識と理解を深めることを目的として、入所者を対象とした「認知症講座」を定期的開催している。これにより、認知症のある入所者が安心して生活できる環境づくりに努めている。 ・利用者の社会参加及び生きがいづくりの推進を目的として、新たに折り紙クラブを発足した。活動により制作された季節感のある作品を玄関ホールに展示しており、来訪者から好評を得ている。また、作品展示を通じて参加者の達成感や意欲の向上につながっている。 ・新型コロナウイルスの流行により中断していた地域交流活動再開のため町内会へ挨拶に伺い、夏祭りや防災訓練への参加・協力を得ている。 【健康管理】 ・感染症対策の一環として、入所者に対する新型コロナウイルス感染症及びインフルエンザワクチン接種を嘱託医との連携のもと随時実施した。また、職員に対してインフルエンザ予防接種費用の一部補助を行うなど、組織的な感染予防対策を推進した。これらの取組により、大規模なクラスターの発生を防止し、感染症流行期においても安定した施設運営を継続することができた。 ・感染症の流行期に先立ち、外部講師(管理栄養士)による感染症予防研修を実施した。研修では、感染症に関する基本的な知識の習得に加え、手洗いチェッカーを用いた体験型研修を取り入れることで、職員が身近な感染リスクや予防行動について改めて考える機会となった。					
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	3	3
		支出に見合う効果は得られているか			
		効率的な執行等、経費縮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	3	3
		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) 【効率的・効果的な支出】 ・養護老人ホーム入所者のうち半数以上が要介護状態にある中で、適切な人員配置のもと入所者に対して支援を行っている。 ・電力使用量の適正管理を図るため、電力会社との協議を行い、電気使用状況の分析・把握に努めるとともに、ピーク電力の抑制を目的とした節電対策を実施している。 【収入の確保】 ・デイサービスセンターにおいて、効果的な職員体制を整えることで、引き続き中重度者ケア体制加算を取得するとともに、今年度新たに科学的介護情報システムに登録し、科学的介護推進体制加算を取得し収入増加を図っている。さらにこの情報システムを活用することにより、ケアの質の向上に取り組み、利用者の日常生活の自立に努めている。 【適切な金銭管理・会計手続】 ・法人本部の経理において、外部の税理士事務所による適切なチェック体制を整えている。また、入所者の預り金について、鍵付きの書庫及び大金庫にてそれぞれ管理し、年3回の預り金報告会にて、入所者本人と確認を行った。					
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	3	6
		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組が為されているか	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が為されているか	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) 【適切なサービスの提供】 ・養護老人ホーム入所者に対し、必要な介護サービスが適切かつ継続的に提供されるよう、デイサービスセンター及び居宅介護支援センターと連携し、必要な介護サービスが適時かつ適切に提供される支援体制を構築している。 ・利用者の自立支援及び生活機能の維持・向上を目的として、今年度も3事業所の協力のもと「かわさき健幸福寿プロジェクト」に参加した。各事業所において継続的な取組を実施し、銅賞を受賞した。 【業務改善によるサービス向上】 ・令和6年度及び令和7年度に実施した利用者満足度調査について、回答結果をAIによる分析により検証した。分析結果を踏まえ、重点的に取り組むべき項目を抽出し、改善が見られた事項及び課題が残る事項について整理・評価を行った。これらの結果を基に、利用者ニーズを踏まえたサービスの質の向上に向け、重点項目を設定し、継続的な改善及び対応に取り組んでいる。 【利用者の意見・要望への対応】 ・利用者サービスの向上を目的として、入所者からの要望を受け新たに冷水器を設置し、デイサービス利用者及び養護老人ホーム入所者がいつでも給水できる環境を整備した。これにより、熱中症予防等の健康管理の強化が図られ、多くの利用者が日常的に利用している。また、今年度よりデイサービスセンター及び居宅介護支援センターにおいて利用者満足度調査を実施し、結果を職員間で共有・分析することで、利用者の意見を踏まえたサービス改善及び支援の質の向上に取り組んだ。					

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	3	6
	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	3	3
		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、再発防止の取組が為されたか			
	コンプライアンス・個人情報	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	3	3
		個人情報保護の管理は適切に行われているか			
	（評価の理由） 【適正な管理体制の構築】 ・養護老人ホーム入所者のうち半数以上が要介護状態にある中で、必要な支援を提供できるよう、適切な人員配置を行っている。 ・再委託先との連携調整を適宜・適切に行うとともに、各種報告書の提出及び内容確認を通じて業務履行状況を把握し、適切な履行確認を実施した。また、入所者の生活への影響を最小限とするため、委託事業者と調整のうえ各種点検日を設定するなど、円滑な施設運営に努めた。 【担当者のスキルアップ】 ・内部研修、外部研修を実施し、学習の機会をできる限り確保し参加促進を図るとともに、ローテーション勤務となる支援職員への対応として、内部研修を録画し、後日職員が個別に受講できるように配慮した。また、法人主催の研究発表大会を会場参加型で開催し、各事業所の取組を学び、職員の意欲向上を図った。 【安全・安心への取組】 ・事故発生時には、あらかじめ指定された緊急連絡先及び川崎市へ速やかに連絡し、所管課や関係機関との情報共有及び連携を図るとともに、事故発生状況等を記録し、再発防止に向けた対応策を検討した。 【コンプライアンス・個人情報】 ・職員には入職時に「誓約書」を法人理事長宛てに提出させ、入所者からは「個人情報使用同意書」を事業所あてに提出していただくなど、「個人情報保護規定・個人情報保護に関する方針・個人情報の利用目的」に基づき運営している。				
適正な業務実施	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） ・施設、設備については定期点検を実施し、施設の維持管理に努め不具合が生じた箇所について市と協議のうえ、適宜修繕を実施した。特に入所者の生活に直結する設備等の管理を重視し、大型設備の修繕や定期点検時にも事業者に報告書の提出を求め、確認と保管を行った。 ・清掃員の雇用及び清掃業務委託により、手すりやトイレ等の消毒を行い感染症予防にも努めた。 ・警備職員を配置し、夜間の定期巡回などを実施した。 ・共用部の必需品は掃除員等が適宜補充し、消耗品類の欠品に留意し、随時倉庫の在庫確認を行った。				

4. 総合評価

評価点合計	68	評価 ランク	C
-------	----	-----------	---

※評価ランクの適用基準

評価ランク	適用基準（評価点合計）
A	総合評価の結果、特に優れていると認められる。（80点以上）
B	総合評価の結果、優れていると認められる。（70点以上80点未満）
C	総合評価の結果、適正であると認められる。（60点以上70点未満） ※標準点
D	総合評価の結果、改善が必要であると認められる。（50点以上60点未満）
E	総合評価の結果、問題があり適切な措置を講じる必要がある。（50点未満）

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

・養護老人ホームでは虐待事案等に起因する緊急入所要請に適切に対応するとともに、デイサービスセンター及び居宅介護支援センターとの連携のもと、利用者一人ひとりの状況に応じた支援を実施している。また、利用者満足度調査結果を活用したサービス改善や、新たなクラブ活動の実施、地域交流活動の再開に向けた取組など、利用者の生きがいづくりやサービス向上に努めたことは評価できる。引き続き、利用者ニーズの把握及び業務改善を継続しながら、地域における養護老人ホームの役割を踏まえた施設運営を期待する。
・利用者満足度調査では、職員への感謝や高い評価が多く寄せられている一方で、職員間の対応の差や情報共有、意見の伝えやすさ等に関する意見も見受けられた。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

・虐待事案等に伴う緊急入所への対応や関係機関との連携、利用者満足度調査結果を活用した業務改善など、養護老人ホームとして求められる役割を適切に果たしている。また、通所介護及び居宅介護支援においては、利用者及び家族から高い評価を得ており、利用者に寄り添ったサービス提供及びケアマネジメントが実践されている。これらの取組については、引き続き維持・充実に努められたい。
一方で、利用者満足度調査においては、職員による対応の差や説明不足、職員間の情報共有に関する意見のほか、意見や不満を伝えるにくいと感じている利用者の声も見受けられた。特に養護老人ホームは利用者の日常生活の場であることを踏まえ、利用者一人ひとりの思いや要望を丁寧に把握し、職員間で共有しながら支援に反映させるとともに、接遇意識及び説明力の向上、利用者が安心して意見を表明できる環境づくりに引き続き努められたい。
・通所介護事業については昨年度と比較し利用者数の増加が見られるものの、定員に対する利用率の向上に向けて、地域への情報発信や関係機関との連携を一層推進されたい。また、居宅介護支援事業も含め、外部利用者の利用促進に向けた取組内容及び成果が分かるよう、継続的な検証と改善に努められたい。