

指定管理者制度活用事業 評価シート(養護老人ホーム)

1. 基本事項

施設名称	川崎市恵楽園	評価対象年度	令和元年度(平成31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 野神 昭雄 ・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	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	①養護老人ホーム事業(入所定員 140人) 在籍者数 116人(令和2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	120	119	118	118	116	115			
		10月	11月	12月	1月	2月	3月			
月末在籍者数	116	117	116	118	117	116				
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 5,783人									
		4月	5月	6月	7月	8月	9月			
	延べ利用者数	485	521	436	478	497	466			
		10月	11月	12月	1月	2月	3月			
延べ利用者数	495	477	447	462	481	538				
利用実績	③居宅介護支援事業 給付管理者数(令和2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	34	29	25	4	3	0	95		
収支実績	①養護老人ホーム事業 (収入)									
	介護料収入							260,259,101		
	利用者等利用料収入							0		
	その他の事業収入							1,337,845		
	合計							261,596,946		
	(支出)									
	人件費							132,607,713		
	事務費+雑支出							45,577,499		
	事業費							89,329,477		
	合計							267,514,689		
	(収支差額)									
									▲ 5,917,743	
	収支実績	②通所介護事業 (収入)								
		介護料収入							49,202,988	
		利用者等利用料収入							1,316,040	
その他の事業収入								229,465		
合計								50,748,493		
(支出)										
人件費								32,392,787		
事務費+雑支出								4,177,353		
事業費								7,430,390		
合計								44,000,530		
(収支差額)										
								6,747,963		
収支実績		③居宅介護支援事業 (収入)								
		介護料収入							14,550,141	
		利用者等利用料収入							0	
	その他の事業収入							0		
	合計							14,550,141		
	(支出)									
	人件費							14,063,094		
	事務費+雑支出							513,004		
	事業費							0		
	合計							14,576,098		
	(収支差額)									
									▲ 25,957	
	サービス向上の取組	(収入)								
		介護料収入							324,012,230	
		利用者等利用料収入							1,316,040	
その他の事業収入								1,567,310		
合計								326,895,580		
(支出)										
人件費								179,063,594		
事務費								50,267,856		
事業費								96,759,867		
合計								326,091,317		
(収支差額)										
								804,263		
サービス向上の取組		○ 必要な方に必要なサービスが行き届くよう、地域包括支援センターや福祉事務所等に対し、養護老人ホームの存在と役割を丁寧説明。虐待や単身生活に不安のある高齢者の要望に応じていけるよう体制の整備に努めた。 ○ 通所介護事業において例年実施し効果が上がっている「音楽療法」について、今年度から月2回に増やし、目標としていた改善効果が見られている。また、基準で求められる人員より多く支援職員を配置することにより、加算の算定を行うなど、手厚い支援体制の構築に努めている。 ○ 満足度調査を実施し、調査結果で把握した課題に関する研修を実施。その後アンケート結果により効果測定を行う等、PDCAサイクルに基づくサービスの質向上の取組みを効果的に実施している。								

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					
<p>(評価の理由)</p> <p><質の高いサービスの提供></p> <ul style="list-style-type: none"> 現在の利用者中、6割以上が要介護状態である状況を踏まえ、必要な介護サービスが適切に受けられるよう、介護保険事業者等と密な連携を図り、必要な支援が受けられる体制を整えている。 川崎市の健康福寿プロジェクトに参加し、ご利用者のモチベーションを喚起しつつ、ADLの維持・改善の取組を積極的に実施。また、プロジェクトで受賞する等、顕著な効果が見られる。 自立した入所者が今後退所し、地域で生活していくことの準備として、金銭管理能力を養うため、利用者個人で管理する小型金庫を複数台導入する計画を立てるなど、ニーズに基づき先を見据えた支援計画に沿って事業運営がされている。 季節に応じた各種行事の他、外食ツアーを数多く企画することにより、積極的に地域等と繋がる機会を創出した。 近隣中学校生徒による介護体験の受入れ、社会福祉士養成校から実習生の受入れを行うなど、地域との結びつき及び、次世代の福祉職員養成に繋がる取組を積極的に実施している。 <p><健康管理></p> <ul style="list-style-type: none"> 感染症対策マニュアルを整備した上で日頃から手洗い、換気等の予防を徹底実施している。 ご利用者には予防接種を実施、職員には一部費用負担補助をすることで組織的に対応している。 毎食前に嚥下体操、平日午前中に健康体操を実施して健康管理、推進を図っている。 新型コロナウイルス流行への対応として、BCPに近い位置づけの、想定される状況ごとの運営方針を予め定め対応している。 					
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					
<p>(評価の理由)</p> <p><効率的・効果的な支出></p> <ul style="list-style-type: none"> 電力会社と密に打ち合わせを行い、数値により現状把握、分析を行うことで、ピーク電力を抑える対策をしており、節電の取組が見られる。 <p><収入の確保></p> <ul style="list-style-type: none"> 手厚い職員体制を整えることで、中重度者ケア体制加算の算定、また、離職率が低く職員の定着率が高いことからサービス提供体制強化加算Ⅱを算定しており、手厚いサービス体制の整備とともに、加算取得による収入増加をはかっている。 <p><適切な金銭管理・会計手続></p> <ul style="list-style-type: none"> 法人本部、及び税理士によるチェック体制が整備されている 預かり金については、不適切な管理から起きた昨年度の件を踏まえ、改めて、取扱い要綱に基づき厳格な管理体制が徹底されている。 					
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			
	利用者の意見・要望への対応	業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか	10	4	8
		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			
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)					
<p>(評価の理由)</p> <p><適切なサービスの提供></p> <ul style="list-style-type: none"> 地域包括支援センターや福祉事務所等に養護老人ホームの存在と役割を丁寧に説明することや、高齢者事業推進課を通じて空き情報を随時共有することで利用促進をはかった。 <p><業務改善によるサービス向上></p> <ul style="list-style-type: none"> 満足度調査を実施し、調査結果で把握した課題について研修を実施。その後アンケート結果により効果測定を行う等、PDCAサイクルに基づくサービスの質向上の取組を実施している。また、入所者へのアンケートでは約70%が恵楽園での生活に満足している、もしくは、やや満足しているという結果が得られており、一定の効果があがっている。 <p><利用者の意見・要望への対応></p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者からの苦情や意見については、丁寧に聞きとりした後に、一つ一つ丁寧に対応されている。また、その苦情案件に関する記録も残されており、適切に対応されている。 従前、施設内でトラブルの原因としてタブー視されてきた、「利用者同士の恋愛」について、専門家を交え、利用者やその親族等に対し、施設職員が積極的に関わり丁寧に対応することで、各利用者間でも前向きに捉える雰囲気になってきており、ニーズに対しきめ細やかに対応していると言える。 					

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	4	4
		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事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	3	3
		個人情報の管理は適切に行われているか			
	<p>(評価の理由)</p> <p><適正な管理体制の構築> ・基準で最低限求められる人員より多く配置しており、中重度者ケア体制加算等の加算算定にもつながっている。 ・委託業者と密に連携し、業務終了後は報告書等により確認をしている。</p> <p><担当者のスキルアップ> ・内部研修、外部研修とともに年間で計画を立て、計画的に受講させることでスキルアップの体制を整備している。</p> <p><安全・安心への取組> ・発生した事故については、記録に残すとともに、遅滞なく川崎市に報告を行っている。また、再発防止策についても1件ごとに具体的な対策を検討しうえ、以後適切に対応されている。</p> <p><コンプライアンス> ・法令遵守のための各種規程が整備されており、それに基づく運営が適切に行われている。また、昨年度不適切であった点について対応策が継続的に実施されており、それについて所管課に対し定期的に報告がされている。</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			
	<p>(評価の理由)</p> <p>施設・設備については、定期点検のほか、警備員の施設見回り時に設備の劣化状況も見るようにして早期発見に努め必要な修繕を行っている。専任の清掃員を雇用し、手すりやトイレなどは小まめに消毒を行い感染予防にも努めている。外構の植栽は、ボランティアによる草刈りやシルバー人材センターによる中高木の剪定など、地域とも効果的に連携、交流しながら適正に管理、運営している。</p>				

4. 総合評価

評価点合計	71	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

<ul style="list-style-type: none"> ・利用者のニーズを丁寧に聞き取ることや、アンケート調査等を行うことでの確に把握し、そのニーズを満たすための打ち手が複数実行されており、利用者ニーズに寄り添う運営姿勢が大きく評価できる。 ・前年度の反省を踏まえ、コンプライアンスに関する点で対策がとられており、改善がみられる。 ・契約ではなく、措置による入所施設である「養護老人ホーム」の事業周知、利用者満足度向上等に注力し、より質の高いサービスを目指し運営されている。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

入所者の金銭管理等に関し、平成30年度に起きた問題に対して令和元年度には対策がとられ、改善していることが確認できたが、引き続き内部規程に基づき適切に対応することで、より質の高いサービスを目指し運営されたい。
