

様式例 13 指定管理者制度活用事業 総括評価シート

指定管理者制度活用事業 総括評価シート

評価年月日：令和6年7月11日

評価者：健康福祉局指定管理者選定評価委員会

1. 業務概要

施設名	養護老人ホーム川崎市恵楽園		
指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日		
業務の概要	「家族がいない」などの環境上の理由及び経済的な理由により、自宅で養護を受けながら生活することが難しい方に、適切な生活支援を行う措置施設（対象：65歳以上で経済的及び環境的な理由により在宅生活が困難と認められる方）		
指定管理者	名称：社会福祉法人川崎聖風福祉会 代表者：理事長 野神 昭雄 住所：川崎市池上新町3-1-8 電話：044-288-5401		
所管課	健康福祉局長寿社会部高齢者事業推進課（内線：32421）		

2. 「評価の視点」に基づく事業期間全体の評価

	評価項目	事業実施状況等																																																												
1	市民や利用者に十分な量及び質のサービスを提供できたか。	これまでの施設の運営状況を評価、課題の洗い出し、課題解消のため、PDCA に基づく改善を継続的に実施しており、利用者支援を最優先に考えた施設の効果的な運営の見直しを実施している。併せて、施設の機能等について広く周知に努め、特に虐待事案等の緊急ケースへの対応も含めた被措置者の積極的な受入の実施等のニーズへ迅速に対応しており、本市における被措置者の半数以上を受入、適切に支援している点等が評価できる。 令和2年度、3年度において、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響から、新規入所の受入が一時的に困難な状況となったことで、被措置者が一時的に減少し、それに伴い収入が減ったものの、関係機関と連携し、適切な感染対策を行ったことで被害拡大を防ぐことができた点は評価できる。 また、満足度調査、嗜好調査等を実施し、サービスに反映するよう努める姿勢が認められる。他にも、令和4年度の満足度調査結果の中で、不満を職員に気楽に伝える事がしにくいと回答が多く見られたことを受け、利用者との日頃のコミュニケーションを大切にするとともに川崎市介護相談派遣事業を利用し、利用者が気兼ねなく第三者であるサービス相談員と面談する機会を設けた。サービス相談員と施設の相談員が振り返りを毎回行い、利用者の心配事などの情報共有を行い対応するようにしたこと等、利用者からの意見や苦情等に対して、適宜、対応や返答する等、利用者に必要なサービスの提供を行っている点が評価できる。 養護老人ホーム事業（定員140名） <table><tr><th>年度</th><th>3月末利用者数</th><th>延べ人数</th><th>年間平均利用者数</th><th>年度末本市被措置者</th><th>恵楽園利用者割合</th></tr><tr><td>R5</td><td>107</td><td>1,346</td><td>112.2</td><td>205</td><td>52.2%</td></tr><tr><td>R4</td><td>110</td><td>1,219</td><td>101.6</td><td>207</td><td>53.1%</td></tr><tr><td>R3</td><td>99</td><td>1,239</td><td>103.3</td><td>193</td><td>51.3%</td></tr><tr><td colspan="6">参考</td></tr><tr><td>R2</td><td>105</td><td>1,367</td><td>113.9</td><td>199</td><td>52.8%</td></tr><tr><td>R1</td><td>116</td><td>1,408</td><td>117.3</td><td>209</td><td>55.5%</td></tr><tr><td>H30</td><td>119</td><td>1,434</td><td>119.5</td><td>211</td><td>56.4%</td></tr><tr><td>H29</td><td>124</td><td>1,530</td><td>127.5</td><td>222</td><td>55.9%</td></tr><tr><td>H28</td><td>123</td><td>1,467</td><td>122.3</td><td>223</td><td>55.2%</td></tr></table>	年度	3月末利用者数	延べ人数	年間平均利用者数	年度末本市被措置者	恵楽園利用者割合	R5	107	1,346	112.2	205	52.2%	R4	110	1,219	101.6	207	53.1%	R3	99	1,239	103.3	193	51.3%	参考						R2	105	1,367	113.9	199	52.8%	R1	116	1,408	117.3	209	55.5%	H30	119	1,434	119.5	211	56.4%	H29	124	1,530	127.5	222	55.9%	H28	123	1,467	122.3	223	55.2%
年度	3月末利用者数	延べ人数	年間平均利用者数	年度末本市被措置者	恵楽園利用者割合																																																									
R5	107	1,346	112.2	205	52.2%																																																									
R4	110	1,219	101.6	207	53.1%																																																									
R3	99	1,239	103.3	193	51.3%																																																									
参考																																																														
R2	105	1,367	113.9	199	52.8%																																																									
R1	116	1,408	117.3	209	55.5%																																																									
H30	119	1,434	119.5	211	56.4%																																																									
H29	124	1,530	127.5	222	55.9%																																																									
H28	123	1,467	122.3	223	55.2%																																																									
2	当初の事業目的を達成することができたか。	川崎市における令和5年度の新規被措置者数は34名でそのうちの半数である17名が恵楽園に措置入所している。新規被措置者や虐待等の案件の緊急ケースにも対応するなど事業運営を進め、令和5年度においては本市の被措置者数205名中107名と半数を超える被措置者に対して適切な支援を行うとともに、適正に施設運営を行っている。																																																												
3	特に安全・安心の面で問題はなかったか。	発生した事故については、記録に残すとともに、遅滞なく本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、「事故発生防止のための指針」を作成する等し、事故やケガ等が発生した場合には、その原因究明、再発防止に向けた取組等を1件ごとに丁寧に対応している。また、指定期間中に、利用者の死亡や大けがにつながるような重大な事故や事件は発生しなかった。																																																												
4	更なるサービス向上のために、こういった課題や改善策があるか。	本来は自立した高齢者の入居施設である養護老人ホームであるが、入所時点では要介護認定がなかったが、入所後に状態像が変化し、要介護認定を受ける利用者も一定数いることなどもあり、現在は利用者の半数以上が要介護以上の認定を受けている中、適切な支援を行うためには、条例に基づく配置基準以上の職員配置が求められることから、人件費支出が増加し、施設の安定的な運営に影響が出ている。本市における特別養護老人ホームの待機者が2000人を超えており、また、住み慣れた施設を移動することを希望しない利用者も多いことから、要介護3以上の利用者を特別養護老人ホーム等の他施設へ移動させることも困難である。なお、当該施設は措置施設であるため、利用者の決定は本市が行っており、施設側で利用者を選択できないことから、収入が安定しないため、安定した施設運営を確保するための改善策が必要である。																																																												

5	非公募更新のための条件を満たしているか（該当施設のみ）	非公募更新のための条件（①本市の政策や当該施設の管理運営に係る方針に変更がないこと ②当初指定期間の管理運営状況が優良であること ③次期指定期間の協定条件について、本市と指定管理者の双方が合意できること）を全て満たしている。
---	-----------------------------	--

3. これまでの事業に対する検証

	検証項目	検証結果																																																																																																																																																																								
1	所管課による適切なマネジメントは行われたか。	四半期毎に施設において実施のセルフモニタリング結果を受け、その都度評価を行い、適正な施設運営水準の維持、継続に努めている。また、定期的に、所管課職員による現地確認を行い、現状を把握するとともに施設や法人と連携しながら効果的な施設運営に努めている。																																																																																																																																																																								
2	制度活用による効果はあったか。	現指定管理者は、高齢者施設、障害者施設、救護施設などの事業所を複数運営しており、その中で構築してきたノウハウや関係機関等とのネットワークを十分に活用し、利用者に対してより手厚い支援を利用者に届けることができているという点で制度活用による効果があるといえる。 また、令和2年度、3年度において、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響から、新規入所の受入が一時的に困難な状況となったことで、被措置者が一時的に減少し、それに伴い収入が減ったものの、関係機関と連携し、複数の施設運営から得たノウハウを活かし、適切な感染対策を行ったことで被害拡大を防ぎ、令和4年度以降は収支の改善があったという点で制度活用による効果があったといえる。 養護老人ホーム事業（定員140名） <table><tr><th>年度</th><th>3月末利用者数</th><th>延べ人数</th><th>年間平均利用者数</th><th>年度末本市被措置者</th><th>恵楽園利用者割合</th></tr><tr><td>R5</td><td>107</td><td>1,346</td><td>112.2</td><td>205</td><td>52.2%</td></tr><tr><td>R4</td><td>110</td><td>1,219</td><td>101.6</td><td>207</td><td>53.1%</td></tr><tr><td>R3</td><td>99</td><td>1,239</td><td>103.3</td><td>193</td><td>51.3%</td></tr><tr><td colspan="6">参考</td></tr><tr><td>R2</td><td>105</td><td>1,367</td><td>113.9</td><td>199</td><td>52.8%</td></tr><tr><td>R1</td><td>116</td><td>1,408</td><td>117.3</td><td>209</td><td>55.5%</td></tr><tr><td>H30</td><td>119</td><td>1,434</td><td>119.5</td><td>211</td><td>56.4%</td></tr><tr><td>H29</td><td>124</td><td>1,530</td><td>127.5</td><td>222</td><td>55.9%</td></tr><tr><td>H28</td><td>123</td><td>1,467</td><td>122.3</td><td>223</td><td>55.2%</td></tr></table> 【決算額】（単位：千円） <table><tr><th rowspan="2">年度／施設</th><th colspan="2">養護老人ホーム</th><th colspan="2">通所介護</th><th colspan="2">居宅介護支援</th><th colspan="2">合計</th><th rowspan="2">収支差額</th></tr><tr><th>収入</th><th>支出</th><th>収入</th><th>支出</th><th>収入</th><th>支出</th><th>収入</th><th>支出</th></tr><tr><td>R5</td><td>273,487</td><td>273,487</td><td>48,357</td><td>51,820</td><td>24,985</td><td>19,192</td><td>346,829</td><td>344,499</td><td>2,330</td></tr><tr><td>R4</td><td>261,340</td><td>269,009</td><td>48,248</td><td>47,662</td><td>20,607</td><td>16,089</td><td>330,195</td><td>332,760</td><td>-2,565</td></tr><tr><td>R3</td><td>229,994</td><td>266,816</td><td>37,122</td><td>46,324</td><td>17,855</td><td>15,995</td><td>284,971</td><td>329,135</td><td>-44,164</td></tr><tr><td colspan="10">参考</td></tr><tr><td>R2</td><td>260,972</td><td>267,689</td><td>48,665</td><td>45,333</td><td>17,024</td><td>15,540</td><td>326,661</td><td>328,562</td><td>-1,901</td></tr><tr><td>R1</td><td>261,596</td><td>267,514</td><td>50,748</td><td>44,000</td><td>14,550</td><td>14,576</td><td>326,894</td><td>326,090</td><td>804</td></tr><tr><td>H30</td><td>265,703</td><td>268,198</td><td>51,383</td><td>41,051</td><td>12,996</td><td>14,306</td><td>330,082</td><td>323,555</td><td>6,527</td></tr><tr><td>H29</td><td>279,020</td><td>270,623</td><td>51,007</td><td>43,944</td><td>13,164</td><td>8,724</td><td>343,191</td><td>323,291</td><td>19,900</td></tr><tr><td>H28</td><td>268,344</td><td>266,078</td><td>53,125</td><td>44,283</td><td>10,140</td><td>7,808</td><td>331,609</td><td>318,169</td><td>13,440</td></tr></table>	年度	3月末利用者数	延べ人数	年間平均利用者数	年度末本市被措置者	恵楽園利用者割合	R5	107	1,346	112.2	205	52.2%	R4	110	1,219	101.6	207	53.1%	R3	99	1,239	103.3	193	51.3%	参考						R2	105	1,367	113.9	199	52.8%	R1	116	1,408	117.3	209	55.5%	H30	119	1,434	119.5	211	56.4%	H29	124	1,530	127.5	222	55.9%	H28	123	1,467	122.3	223	55.2%	年度／施設	養護老人ホーム		通所介護		居宅介護支援		合計		収支差額	収入	支出	収入	支出	収入	支出	収入	支出	R5	273,487	273,487	48,357	51,820	24,985	19,192	346,829	344,499	2,330	R4	261,340	269,009	48,248	47,662	20,607	16,089	330,195	332,760	-2,565	R3	229,994	266,816	37,122	46,324	17,855	15,995	284,971	329,135	-44,164	参考										R2	260,972	267,689	48,665	45,333	17,024	15,540	326,661	328,562	-1,901	R1	261,596	267,514	50,748	44,000	14,550	14,576	326,894	326,090	804	H30	265,703	268,198	51,383	41,051	12,996	14,306	330,082	323,555	6,527	H29	279,020	270,623	51,007	43,944	13,164	8,724	343,191	323,291	19,900	H28	268,344	266,078	53,125	44,283	10,140	7,808	331,609	318,169	13,440
年度	3月末利用者数	延べ人数	年間平均利用者数	年度末本市被措置者	恵楽園利用者割合																																																																																																																																																																					
R5	107	1,346	112.2	205	52.2%																																																																																																																																																																					
R4	110	1,219	101.6	207	53.1%																																																																																																																																																																					
R3	99	1,239	103.3	193	51.3%																																																																																																																																																																					
参考																																																																																																																																																																										
R2	105	1,367	113.9	199	52.8%																																																																																																																																																																					
R1	116	1,408	117.3	209	55.5%																																																																																																																																																																					
H30	119	1,434	119.5	211	56.4%																																																																																																																																																																					
H29	124	1,530	127.5	222	55.9%																																																																																																																																																																					
H28	123	1,467	122.3	223	55.2%																																																																																																																																																																					
年度／施設	養護老人ホーム		通所介護		居宅介護支援		合計		収支差額																																																																																																																																																																	
	収入	支出	収入	支出	収入	支出	収入	支出																																																																																																																																																																		
R5	273,487	273,487	48,357	51,820	24,985	19,192	346,829	344,499	2,330																																																																																																																																																																	
R4	261,340	269,009	48,248	47,662	20,607	16,089	330,195	332,760	-2,565																																																																																																																																																																	
R3	229,994	266,816	37,122	46,324	17,855	15,995	284,971	329,135	-44,164																																																																																																																																																																	
参考																																																																																																																																																																										
R2	260,972	267,689	48,665	45,333	17,024	15,540	326,661	328,562	-1,901																																																																																																																																																																	
R1	261,596	267,514	50,748	44,000	14,550	14,576	326,894	326,090	804																																																																																																																																																																	
H30	265,703	268,198	51,383	41,051	12,996	14,306	330,082	323,555	6,527																																																																																																																																																																	
H29	279,020	270,623	51,007	43,944	13,164	8,724	343,191	323,291	19,900																																																																																																																																																																	
H28	268,344	266,078	53,125	44,283	10,140	7,808	331,609	318,169	13,440																																																																																																																																																																	
3	当該事業について、業務範囲・実施方法、経費等で見直すべき点はないか	当該事業において、指定管理者制度を導入したことで経費の削減に一定の効果があったものの、現在の養護老人ホームにおいては、措置事業に関する扶助費、通所介護所及び居宅介護支援においては、介護給付費を収入として運営している。うち、養護老人ホームは、措置施設であることから、その利用者は本市の措置処分によって決定されるため、施設努力によって収入を確保することは困難であり、収支差額がマイナスとなる運営が続いている。そのため、利用者の安全・安心を確保するためにも養護老人ホームの安定的な運営を行う必要があり、そのための方法について見直す必要がある。 また、築年数が30年以上であることから、施設及び設備において経年劣化が顕著に現れており長寿命化も考慮した修繕等の対応が求められる。																																																																																																																																																																								
4	指定管理者制度以外の制度を活用する余地はないか	引き続き、指定管理者制度による運営を継続し、質の高いサービスを適切に利用者に対して提供するとともに、その間に民営化した場合の採算性等について議論を重ね、「高齢者・障害児者福祉施設再編整備基本計画・第1次実施計画」に基づき、老朽化に伴う建替え実施の際に民営化することを検討していく。																																																																																																																																																																								

4. 今後の事業運営方針について

養護老人ホーム川崎市恵楽園は、高齢者の措置施設として、虐待等の緊急受入への対応を含め、必要な機能であるため、今後も社会資源として効果的かつ機能的、安定的に運営していくことが求められる。入所施設であるため、利用者の状態像に応じて、生活面での支援を行う施設であることから、利用者との信頼関係の維持継続が極めて重要であり、指定管理者の支援内容によっては利用者の心身に重大な影響を及ぼす側面を有する施設である。今後については、引き続き、指定管理者制度による運営を継続するものとし、その間に民営化した場合の採算性等について議論を重ね、「高齢者・障害児者福祉施設再編整備基本計画・第1次実施計画」に基づき、老朽化に伴う建替え実施の際に民営化することを検討していく。 次期（R8年度からの5年間）指定期間においては、現行の指定管理者が非公募更新のための条件を満たしていることから非公募更新制を適用する。併せて、当該施設の利用者の決定には、本市の意向が大きく影響を及ぼすことからリスク負担区分の「需要変動」において、指定管理者のみの負担としているところを、本市と指定管理者の協議により負担区分を決定するものとする。 また、利用者の減少に伴う収入減や、利用者の状態像に基づく支出増に対しては、本市にも負うべきリスク負担があることから、指定管理者と協議の上、安定した施設運営を確保するための方策を講ずることとともに、関係機関等に措置制度、養護老人ホームの周知を行い、措置を必要とする者に必要な支援を実施できるよう、区・支所の高齢障害課等との連携を引き続き推進していく。
