

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6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	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97人(令和7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	106	107	102	102	103	103
	10月	11月	12月	1月	2月	3月
月末在籍者数	102	99	97	97	96	97
	1,211					

②通所介護事業(通所定員 30人／日)
年間延べ利用者数 5,044人

	4月	5月	6月	7月	8月	9月
延べ利用者数	485	480	433	454	402	411
	10月	11月	12月	1月	2月	3月
延べ利用者数	447	421	412	336	366	397
	5,044					

③居宅介護支援事業
給付管理者数(令和7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	448	548	297	66	61	0	1,420

収支実績

①養護老人ホーム事業
(収入)

措置費等収入	270,107,061
利用者等利用料収入	0
その他の事業収入	1,128,806
合計	271,235,867

②通所介護事業
(収入)

介護料収入	38,449,741
利用者等利用料収入	5,606,243
その他の事業収入	50,000
合計	44,105,984

③居宅介護支援事業
(収入)

介護料収入	24,740,486
利用者等利用料収入	0
その他の事業収入	52,000
合計	24,792,486

(収入)

介護料収入	333,297,288
利用者等利用料収入	5,606,243
その他の事業収入	1,230,806
合計	340,134,337

(支出)

人件費	132,018,883
事務費＋雑支出	50,102,066
事業費	89,114,918
合計	271,235,867
(収支差額)	0

(支出)

人件費	34,471,224
事務費＋雑支出	7,596,495
事業費	7,228,108
合計	49,295,827
(収支差額)	▲ 5,189,843

(支出)

人件費	18,039,141
事務費＋雑支出	789,754
事業費	0
合計	18,828,895
(収支差額)	5,963,591

(支出)

人件費	184,529,248
事務費	58,488,315
事業費	96,343,026
合計	339,360,589
(収支差額)	773,748

サービス向上の取組

○地域包括支援センターや福祉事務所等に対し、養護老人ホームの意義や役割について深く理解を求めるとともに、虐待や単身生活に不安のある高齢者が施設を効果的に利用できるよう、真に必要な方へのサービスが行き届くよう体制整備に努めた。また、虐待事案等により緊急な受け入れ要請が多く関係機関と連携をとりながら入所対応を行った。引き続きできる限りの即時対応に努めていく。

○内部研修、外部研修など学習の機会を確保し、参加促進を図るとともに、新型コロナウイルス感染予防対策を考慮し、内部研修については録画し、職員が個別で受けられるようにし、職員のスキルアップを図り、手厚い支援体制の構築に努めている。また、資格取得への取組として、引き続き三福祉士など資格取得に向け、必要に応じて職免扱いとし、また、取得の際には「一時金」としてお祝い金を支給した。その後は「資格手当」として毎月手当を支給するなど、併せて職員のモチベーションアップを図っている。

○利用者の心身機能の維持・向上への取組みでもあるクラブ活動や行事については、体操やお楽しみ会など、新型コロナウイルス感染の予防対策を図りながら実施した。

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) ＜質の高いサービスの提供＞ ・養護老人ホームにおける現在の利用者のうち、半数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、併設しているデイサービスセンター及び居宅介護支援事業所と連携を図り、必要な支援が受けられる体制を整えている。 ・引き続き川崎市介護相談派遣事業を利用し、入所者が気兼ねなく第3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、入所者の心配事などタイムリーな情報共有とその対応に努めた。 ・介護が必要になった利用者においても、デイサービスを利用することにより生活機能の改善及び保清を行い、自立した生活を維持するための支援を実施している。 ・傾聴ボランティアや社会福祉士相談援助実習の受入を積極的に行い地域交流や学生現場体験の場の確保に努めている。 ＜健康管理＞ ・新型コロナウイルスへの感染予防を主眼とした対策として職員の出勤時の検温チェック、館内の定期消毒など一般的な対策を実施している。また、利用者への新型コロナウイルスワクチン接種は、嘱託医と連携をとりながら適宜実施した。 ・2月にインフルエンザのクラスターが発生した際は、高津区衛生課と連絡を取り合いながら、感染者の看護と他入所者の経過観察を行った。症状のある利用者は、ゾーニングされたエリアで療養をするほか適切に対応した結果、重症化に至る方はいなかった。 ・利用者を対象としたインフルエンザ対策としては、予防接種を10月から11月にかけて複数回に分けて実施した。また、職員に対してもインフルエンザの予防接種を受けた場合は一部費用を法人が補助し、組織として感染予防に努めた。 ・食中毒等への予防として厨房内の食品衛生管理については「大量調理施設衛生管理マニュアル」に従い、食品衛生管理を実施している。					
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			
	(評価の理由) ＜効果的・効率的な支出＞ ・養護老人ホームにおける現在の利用者のうち、半数以上が要介護状態である中で、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。 ・電力会社と適時適切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、節電の取組みが見られる。 ＜収入の確保＞ ・効果的な職員体制を整えることで、中重度者ケア体制加算を算定し、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図っている。 ・地域包括支援センターや福祉事務所等に対し、養護老人ホームの意義や役割について深く理解を求めるとともに、虐待や単身生活に不安のある高齢者が施設を効果的に利用できるよう、真に必要な方へのサービスが行き届くよう施設の周知に努めた。また、虐待事案等により緊急な受け入れ要請に対しても関係機関と連携をとりながら、新規の利用希望者への即時対応など入所対応を行ったが、昨年度に比べて入所者数が減ったため収入を確保することが困難な状況となった。 ・モデルルームを設置し丁寧な見学対応を行い、見学時に「住まい」としてのイメージを持ってもらえるよう努めている。 ＜適切な金銭管理・会計手続＞ ・預り金について、金庫や鍵付きの書庫にて管理を行ったうえで、預り金報告会を年3回開催し、利用者本人と確認を行った。 ・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。				

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> ・地域包括支援センターや福祉事務所等に対し、養護老人ホームの意義や役割について深く理解を求めるとともに、虐待や単身生活に不安のある高齢者が施設を効果的に利用できるよう、真に必要な方へのサービスが行き届くよう体制整備に努めた。また、虐待事案等により緊急な受け入れ要請に対しても関係機関と連携をとりながら入所対応を行っている。 ・現在の利用者中、5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、併設しているデイサービスセンター及び居宅介護支援事業所と連携を図り、必要な支援が受けられる体制を整えている。川崎市の健幸福寿プロジェクトに参加し、ADLの維持・向上を主眼に、ご本人の「したいこと。やりたいこと」を具体的な目標とし、職員が寄り添い機能訓練等を行い、要介護度の改善に努める計画を立て、支援を実施した結果、健幸福寿プロジェクトで、金賞1名、銀賞1名、銅賞2名の表彰を受けている。 ・介護が必要になった利用者においても、デイサービスを利用することにより生活機能の改善及び保清を行い、自立した生活を維持するための支援を実施している。 <業務改善によるサービス向上> ・職員会議にて、前年度に実施した入所者の生活満足度調査の結果を基に、現状分析・課題把握・改善策検討を実施した。特に、施設内に8部会を設け、それぞれが会議を開催し、現状分析、課題抽出、改善検討、部会発信を行った。また、上記部会のうち、事例検討部会により、ケースについて他職種による検討を定期的に行い、各部会の懸案事項について、所属する職員一人ひとりが問題意識を持って部会に参加し、課題に取り組んだ。 <利用者の意見・要望への対応> ・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ほか、満足度調査を実施し、課題把握に努めている。				
	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	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			
(評価の理由) <適正な管理体制の構築> ・効果的な職員配置を行い、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。 <担当者のスキルアップ> ・内部研修、外部研修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。特に、内部研修については録画し、職員が個別で受けられるようにした。 ・接遇マナーやコンプライアンスに関する研修を事業所内及び事業所合同により実施するとともに、法人主催の研究発表大会を会場参加型で開催し、各事業所の取組や好事例を学び、職員の意欲向上の機会を設けた。 <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、以後適切に対応されている。 <コンプライアンス> ・法令順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。					
適正な施設	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			

管 理	(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、市と協議の上、適宜修繕を実施した。また、修繕時のみならず、定期点検時も業者に対し報告書の提出を求め保管した。 ・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。 ・夜間や日祭日の定期巡回を実施するため、警備職員を雇用し、ローテーション勤務により1日1名を配置した。 ・法人で購入した備品について台帳で管理したほか、トイレトペーパー等共用部の必需品については清掃員やその他職員で適宜補充を行うなど、備品・消耗品を適切に管理した。

4. 総合評価

評価点合計	70	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

・虐待事案等により緊急な受け入れ要請に対しても関係機関と連携をとりながら新規利用希望者への即時対応を行っていることも評価できる。一方で、養護老人ホーム事業及び通所介護事業においては、浴室改修工事や感染症発生等による影響もあるが、利用者減による計画的な収入を得られておらず、昨年度の評価4から今年度は3とした。 ・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、職員会議や各部会において現状分析や課題把握に努めている。 ・定期的に開催される職員会議で課題の共有や改善検討を行うことでサービスの向上に努めている。 ・各階層別研修のほか、接遇マナーやコンプライアンスに関する研修を計画的に実施しているが、利用者からの苦情や生活満足度調査結果からは、「スタッフのスキルとして浸透している」とまでは認められない部分もあることから、「担当者のスキルアップ」の項目において、昨年度の評価4から今年度は3とした。
--

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

引き続き、可能な範囲で緊急受入を含めた被措置者の受入を実施し入所者の確保をしていただくとともに、質の高いサービスの提供や施設内での感染防止対策を実施し、感染防止に向けた取組や、利用者の事故防止に向けた取組を続け、利用者の安全確保に努められたい。併せて満足度調査における満足度の一層の向上や苦情件数の減少に向けて、担当者のスキルアップに効果的な研修・会議等の実施について検討するなど、施設一体となって課題解決に取り組んでいただくとともに、通所介護事業については、提供するメニューの工夫や再考などにより利用者確保に向けた取組を実施していただきたい。
--