

川崎市恵楽園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 川崎聖風福祉会（川崎市川崎区池上新町3丁目1番地8）
(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	<ul style="list-style-type: none"> ・老人福祉法第11条第1項第1号の措置に係る者の入所及び養護に関する業務(養護老人ホーム事業) ・老人デイサービスセンターの業務(通所介護事業) ・居宅介護支援の業務(居宅介護支援事業) ・施設等の維持・管理に関する業務(建物屋上や周辺の植栽の管理等を含む。)

2 検証結果

項 目	検 証
<p>1 最適な公共サービスの手法の選択</p> <p>(1) 最適な公共サービス提供主体の選択</p> <p>① 法制度上の必要性</p> <p>② サービスの制度趣旨や社会状況</p> <p>③ サービスの質を担保する仕組みの存在</p> <p>(2) 効率的な運営手法の検討</p> <p>① 市民満足度の高いサービス提供</p> <p>② 施設運営の継続性、安定性、公平性の確保</p>	<p>① 養護老人ホーム及び老人デイサービスセンターについては、老人福祉法第15条の規定によって、公機関でも民間法人でもサービスの提供主体となることできる。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を活用することによって、最適な公共サービスの提供主体を、質の高いサービス提供が可能な民間法人に委ねることができる。</p> <p>② 老人福祉法における養護老人ホームの制度趣旨は、入所者の処遇に関する計画に基づき、社会復帰の促進及び自立のために必要な指導及び訓練その他の援助を行うことによって、入所者が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にすることを目指すものとされている。 通所介護事業及び居宅介護支援事業については、介護保険制度の趣旨から、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。 また、社会状況としては、養護老人ホームはその対象者像からセーフティネット的な位置づけがなされており、その必要性は高く、法制度上、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。</p> <p>③ 老人福祉法第17条の規定に基づき、設備及び運営に関する基準が定められており、設置者は当該基準を遵守することとされている。また、同法第18条の規定によって、都道府県知事(大都市特例によって、政令市長に読み替え)は、当該基準を維持するため、養護老人ホームの長に対して、必要と認める事項の報告を求め、又は当該職員に、関係者に対して質問させ、若しくはその施設に立ち入り、設備、帳簿書類その他の物件を検査させることができるとされている。 また、苦情への対応として、利用者から苦情を受け付けるための窓口の設置等の必要な措置を講じることが義務付けられている。苦情の窓口、調査機関としては、社会福祉法に規定されている運営適正化委員会等の外部の組織もあり、サービス提供主体が公機関であっても、民間法人であっても、サービスの質を担保する仕組みは確保されている。</p> <p>① 指定管理者が平成18年度及び19年度に、独自に内部及び外部モニター制度を利用し、第三者の視点から評価を受けた。指摘があった部分については真摯に受けとめて対処する姿勢が見受けられ、満足度の高いサービス提供されているものとする。 ただし、措置対象者がいるにも関わらず、現在の居室の定員が2名であることから入所を望まないという方がいる点が課題となっている。</p> <p>② 環境上の理由及び経済的理由によって居室において養護を受けることが困難な方を対象としているため、セーフティネット的な位置づけとして必要性が高いことから、サービス提供主体が公であっても、民間法人であっても、施設運営の継続性は高い。 また、安定的なサービス提供を図るために、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る。 ただし、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。</p>

項 目	検 証																																													
<p>③ 効率的、効果的な運用の確保</p> <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>③ 利用者の話の傾聴を重視し、わかりやすい表現でコミュニケーションを取りながら、個々に抱えている問題を十分理解する姿勢で臨み、一人ひとりの個性を大切にしながら、そのニーズに合わせた支援を行うなど、効果的なサービス提供に努めた。</p> <p>また、意見・要望箱を設置して意見・要望を伝えやすい環境づくりを整え、対処内容に納得できない場合には、公正・中立な立場から判断するため、地域から選出した第三者委員(2名)につなげる体制を整えるなど、効率的・効果的な運用を確保した。</p> <p>(1) 養護老人ホームについては措置施設であるため、稼働率は福祉事務所が措置する人数によるが、その需要数は毎年、同程度で推移している。</p> <p>また、通所介護事業及び居宅介護支援事業についても、比較的安定した稼働率を維持し、効果的なサービス提供がなされているものとする。</p> <p>【養護老人ホームにおける入居者数】(定員:140人)</p> <table border="1" data-bbox="657 566 1295 622"> <thead> <tr> <th></th> <th>H18年度末</th> <th>H19年度末</th> <th>H20年度末</th> <th>H21年度末</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>入居者数(人)</td> <td>127</td> <td>119</td> <td>119</td> <td>112</td> </tr> </tbody> </table> <p>【通所介護事業における利用実績】(定員:30人)</p> <table border="1" data-bbox="657 672 1295 728"> <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>4,917</td> <td>4,419</td> <td>4,407</td> <td>5,261</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2) 利用者から指定管理者への苦情等の状況や、指定管理者の対応状況について、事業報告書の内容から適切に処理がなされていることが確認できるため、サービスの公平性は確保されていたと考えられる。</p> <p>【苦情等及び事故件数】</p> <table border="1" data-bbox="657 869 1295 1008"> <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>苦情等(件)</td> <td>35</td> <td>8</td> <td>6</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>事故(件)</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>10</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>うちヒヤリハット</td> <td>—</td> <td>0</td> <td>7</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>うち医療機関受診</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table> <p>(3) 内部研修及び外部研修への参加回数及び参加人数が多く、職員研修に対する意識が高いことが分かる。また、それらの知識や技術を職員間で共有して業務に反映させることによって、専門性の高いサービス提供を行った。</p> <p>(4) 行事ボランティアや慰問を多く受け、地域交流を図った。</p> <p>また、様々なイベント(行事)を企画したり、多様なクラブ活動を行うなど、サービスの向上のための創意工夫がなされた。</p> <p>【主な地域交流及びイベント(行事)】 歌謡、教養講座、花祭り、納涼盆踊り大会、ホーム作品展、 など</p>		H18年度末	H19年度末	H20年度末	H21年度末	入居者数(人)	127	119	119	112		H18年度	H19年度	H20年度	H21年度	利用者延べ数(人)	4,917	4,419	4,407	5,261		H18年度	H19年度	H20年度	H21年度	苦情等(件)	35	8	6	14	事故(件)	4	4	10	19	うちヒヤリハット	—	0	7	—	うち医療機関受診	3	4	1	2
	H18年度末	H19年度末	H20年度末	H21年度末																																										
入居者数(人)	127	119	119	112																																										
	H18年度	H19年度	H20年度	H21年度																																										
利用者延べ数(人)	4,917	4,419	4,407	5,261																																										
	H18年度	H19年度	H20年度	H21年度																																										
苦情等(件)	35	8	6	14																																										
事故(件)	4	4	10	19																																										
うちヒヤリハット	—	0	7	—																																										
うち医療機関受診	3	4	1	2																																										
<p>3 コスト検証 算定方法</p>	<p>導入前の運営費及び人件費は約387,612千円であったが、指定期間中は263,960円となっており、年間約123,652千円の経費削減効果が認められる。その要因は、主に人件費と通所介護事業及び居宅介護支援事業の利用料金収入制によるものである。</p> <p>現在は、養護老人ホームについては指定管理委託料を収受し、通所介護事業及び居宅介護支援事業については介護報酬及び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>なお、養護老人ホームについては、福祉事務所が決定を行う措置施設であるため、定額の指定管理委託料で運営を行うことが望ましい。</p>																																													
<p>4 施設の安全性 大規模修繕の必要性</p>	<p>平成22年5月現在、築後17年経過したが、定期的な点検や補修によって施設の安全性は維持できている。今後も定期的な点検等を引き続き行いながら、施設の安全性を確保していく。</p> <p>【修繕件数】</p> <table border="1" data-bbox="657 1675 1295 1843"> <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 rowspan="5">修 繕</td> <td>19</td> <td>汚水槽排水ポンプ交換工事</td> <td rowspan="5">定期点検によって、早期の不都合箇所の発見に努め、修繕を行っている。</td> </tr> <tr> <td>20</td> <td>煙探知機修繕工事</td> </tr> <tr> <td>20</td> <td>厨房天井張替・空調機オーバーホール工事</td> </tr> <tr> <td>21</td> <td>吸収式音冷水機補修工事</td> </tr> <tr> <td>21</td> <td>漏水補修工事</td> </tr> <tr> <td>21</td> <td>厨房機器交換工事</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		年度	修繕内容	今後の見込み	修 繕	19	汚水槽排水ポンプ交換工事	定期点検によって、早期の不都合箇所の発見に努め、修繕を行っている。	20	煙探知機修繕工事	20	厨房天井張替・空調機オーバーホール工事	21	吸収式音冷水機補修工事	21	漏水補修工事	21	厨房機器交換工事																											
	年度	修繕内容	今後の見込み																																											
修 繕	19	汚水槽排水ポンプ交換工事	定期点検によって、早期の不都合箇所の発見に努め、修繕を行っている。																																											
	20	煙探知機修繕工事																																												
	20	厨房天井張替・空調機オーバーホール工事																																												
	21	吸収式音冷水機補修工事																																												
	21	漏水補修工事																																												
21	厨房機器交換工事																																													
<p>5 総 括 成 果</p>	<p>上記結果から、指定管理者制度のもと、効率的な業務執行が行えたものとする。</p> <p>高齢化が進み、また、養護老人ホームはその対象者像からセーフティネット的な位置づけがなされていることから、必要なサービス量及びサービスの質を確保するため、施設の存続は引き続き必要である。</p> <p>また、サービス主体については、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が妥当と考えるが、措置施設であるため、利用率の増減に係わらず定額の委託料を支払われることや、現在の居室の定員についての課題が残されている。</p>																																													