

井田老人デイセンター及び井田老人介護支援センター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 和楽会（川崎市高津区千年141-2）
(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	ア 通所介護事業 イ 居宅介護支援事業 ウ 老人介護支援センター（地域包括支援センターの業務の一部として実施）

2 検証結果

項 目	検 証										
1 最適な公共サービスの手法の選択											
(1) 最適な公共サービス提供主体の選択											
① 法制度上の必要性	① 老人福祉法第15条及び介護保険法第70条の規定によって、公機関、民間法人に関わらず、サービスの提供主体となることができる。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の活用も可能である。										
② サービスの制度趣旨や社会状況	② 介護保険制度の趣旨は、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。社会状況としては、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。										
③ サービスの質を担保する仕組みの存在	③ 介護保険法第76条の規定によって、都道府県知事及び市町村長は事業所への立ち入り、その設備若しくは帳簿書類その他の物件を検査する権限を有している。また、情報公表制度や利用者からの苦情等を処理及び審査する仕組みも構築されていることから、サービス提供主体が公機関、民間法人に関わらずサービスの質を担保する仕組みは確保されている。										
(2) 効率的な運営手法の検討											
① 市民満足度の高いサービス提供	① 平成21年度において、指定管理者自ら、ケアサービスの質の向上やお客様の満足度向上を図ることを目的に、アンケート（満足度）調査を行っている。その結果、各項目を総合した全体の満足度は、「非常に満足」「満足」が80%となっており、満足度の高いサービス提供を行っていることが分かる。										
② 施設運営の継続性、安定性、公平性の確保	② 通所介護は、要介護者等に対し、入浴、食事等のサービスや機能訓練を行うなどの、便宜を提供する施設であり、施設運営継続の必要性は非常に高いものとなっている。安定的なサービス提供については、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た。但し、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。										
③ 効率的、効果的な運用の確保	③ 市立井田病院との併設施設であることから、病院から感染症の情報を得たり、対応方法の助言を受けることができるなど、感染症の未然防止に努めている。それが効率的、効果的な運用の確保に繋がっているといえる。										
2 サービスの向上等											
(1) 安定性	(1) 指定管理者制度を導入した平成18年度と比較して、平成19年度までは利用実績を伸ばしていたが、平成20年度以降利用実績が下がっているため、今後は、市民に対する効果的なサービスの提供が行われるようにする必要があると考えられる。また、居宅介護支援事業については、平成19年度以降、比較的安定した稼働率を維持している。今後について安定した事業運営が期待される。										
	<p>【通所介護事業における利用実績】(定員:40人)</p> <table border="1"> <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>5,949</td> <td>7,081</td> <td>6,595</td> <td>6,444</td> </tr> </tbody> </table>		H18年度	H19年度	H20年度	H21年度	利用者延べ数(人)	5,949	7,081	6,595	6,444
	H18年度	H19年度	H20年度	H21年度							
利用者延べ数(人)	5,949	7,081	6,595	6,444							

項 目	検 証																									
<p>(2) 公平性</p> <p>(3) 専門性</p> <p>(4) 創意工夫</p>	<p>(2) 苦情の相談窓口を設置していることから、苦情を受けた際には、事実の確認を迅速に行い、誠意をもって対応することができる。また、事故発生時の連絡体制を確立していることや事故対応・災害時マニュアルを備えていることから利用者に対する公平性を確保しているといえる。</p> <p>【苦情及び事故件数】</p> <table border="1" data-bbox="679 376 1426 528"> <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(件)</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>事 故(件)</td> <td>11</td> <td>4</td> <td>8</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>うちヒヤリハット</td> <td>10</td> <td>9</td> <td>6</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>うち医療機関受診</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>(3) 職員の知識や技術の向上のための資格取得を奨励している。また、年間における研修計画を策定しており、それに従い研修を実施している。また、年1回の自己評価を導入しており、仕事に対する心構えの意識付けを行っている。</p> <p>(4) 利用者の満足度を向上させるため、様々なイベント(行事)を企画したり、ボランティアの積極的な受け入れを行うほか、近隣の中学校の職業体験学習など、市民サービスに向けた創意工夫を行っていると言える。</p> <p>【主なイベント(行事)】 誕生会、敬老会、クリスマス会、大正琴、フラダンス、歌謡唱等</p>		H18年度	H19年度	H20年度	H21年度	苦 情(件)	1	1	1	1	事 故(件)	11	4	8	17	うちヒヤリハット	10	9	6	17	うち医療機関受診	1	1	2	0
	H18年度	H19年度	H20年度	H21年度																						
苦 情(件)	1	1	1	1																						
事 故(件)	11	4	8	17																						
うちヒヤリハット	10	9	6	17																						
うち医療機関受診	1	1	2	0																						
<p>3 コスト検証 算定方法</p>	<p>指定管理委託料はなく、介護報酬と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>4 施設の安全性 大規模修繕の必要性</p>	<p>市立井田病院との併設施設であるため、設備の保守・点検については院内にある管理部門が行っていることから、適正に維持管理をおこなっていると評価できる。しかし、平成10年10月に開設し、既に12年を経過していることから、今後は経年劣化も考えられるため、効率的かつ効果的な施設の管理が求められていくと言える。</p> <p>【修繕件数】</p> <table border="1" data-bbox="679 1196 1426 1285"> <thead> <tr> <th></th> <th>H17年度～H21年度</th> <th>今後の見込み</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>修 繕(円)</td> <td>修繕箇所なし。</td> <td>当面の間は、修繕を要するものは無し。</td> </tr> </tbody> </table>		H17年度～H21年度	今後の見込み	修 繕(円)	修繕箇所なし。	当面の間は、修繕を要するものは無し。																			
	H17年度～H21年度	今後の見込み																								
修 繕(円)	修繕箇所なし。	当面の間は、修繕を要するものは無し。																								
<p>5 総 括 成 果</p>	<p>介護サービスについては、将来的に介護が必要な高齢者が増大することが見込まれる中、必要なサービス量の確保及びサービスの質を確保するため、公設施設の存続は引き続き必要である。</p> <p>また、サービスの主体については、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としたい。</p>																									