

平成21年度 川崎市特別養護老人ホーム陽だまりの園の管理運営に対する評価について

1 指定管理者

(1) 指定管理者	社会福祉法人 照陽会（川崎市多摩区栗谷2丁目16番6号）
(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 特別養護老人ホーム事業 定員：50人 イ 短期入所生活介護事業 定員：10人 ウ 通所介護事業 定員：34人／日 エ 居宅介護支援事業 オ 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 管理運営（事業執行）に対する評価

評価項目	21年度管理運営の状況	評価及び指導																																														
(1) 管理業務の実施状況																																																
① 施設・設備の維持・管理に関する業務	施設管理に係る保守点検については、川崎市が策定した「公共建築物定期点検マニュアル」及び「公共建築物定期点検表」に基づき点検を実施した。 消防設備についても防火管理者による自主点検を実施したほか、専門家による点検が望ましいものについては、外部委託によって、建物の維持・管理に努めた。  【委託業務の内容】 エレベーター保守業務、電気工作物保守業務、受水槽清掃業務、冷暖房切替点検整備業務、消防用設備点検業務 など	外部委託等によって、施設・設備の維持管理が適正に行われていたと評価できるが、施設も10年目を経過し、2年連続で空調機の修繕を行ったほか、中間浴槽や冷凍庫などの修繕も実施していることから、今後も設備面等における不具合が発生していくと考えられる。 そのため、効率的かつ効果的な施設・設備の管理を行うことによって、不具合の発生を最小限に抑え、また、不具合が発生した場合には、早急な対応を指導していく。																																														
② 介護サービス提供への取組	食事については、看護師、生活相談員、厨房職員と連携を図り、食に関する楽しみを感じられるように、バランスの良い献立、安全な介護での提供を行った。 また、入所者の健康管理に努め、定期健康診断の実施や褥瘡予防、身体拘束廃止に向けた取組等、入所者の生活の質の向上に努めた。さらに、昨年度からの口腔ケア研究チームを継続し、口腔ケアの充実に努めた。 施設内の衛生管理においては、感染症対策委員会を設置し、感染症が施設内で発生しないよう予防対策を行っている。	全体的に、良好なサービスの提供を行っていると思われる。 高齢者施設では、利用者の尊厳を尊重し、個別的なケアを実践することが求められていることから、今後においても、より質の高いサービス提供に向けた取組を行うことを指導していく。																																														
③ 利用者の安全管理	緊急対応マニュアルを作成し、事故発生時の連絡体制や対応手順を明確にしている。実際に事故が発生した場合は、応急処置や医療機関への受診等、適切な初動対応によって事故の影響を最小限にするよう努めるとともに、事故防止委員会を開催して、発生原因の究明や再発防止策の立案、職員間での情報共有を行っている。 災害発生時に備え、地元消防署との連携の下、年3回の総合訓練（うち1回は夜間訓練を含む通報、消火、避難訓練）を行い、消防訓練実施計画書と消防訓練実施計画報告書を高津消防署に提出した。 また、地元町会と防災相互援助覚書を交わして災害発生時への協力体制を築いている。	利用者の安全のため、今後も事故の発生防止に努め、また、実際に事故が発生した場合には被害を最小限に抑えられるよう、適切に指導していく。																																														
④ 職員教育、研修の状況	年間を通して、内部研修や外部の研修会への参加を行い、職員の資質向上に努めた。  【主な内部研修】 「認知症ケアについて」 「倫理・法令遵守について」 「新型インフルエンザ対策研修」 「リスクマネジメント・事故防止について」 など 【主な外部研修】 「かながわ老人福祉施設研究大会」 「看取りケアについて」 「再発見 介護のやりがい」 「介護職員のメンタルヘルス」 など	研修受講の実績が多く、職員の質の向上のための取組を積極的に行っている。また、新型インフルエンザに関する研修は、外部研修で実施したものを、内部でも伝達研修として実施しており、急な対応にも確実に対処しており、評価できる。 職員の知識、向上の取組が施設運営に不可欠であることから、今後においても、積極的に研修を行うなど職員の教育に力を入れるよう指導していく。																																														
(2) 事業実績																																																
① 利用状況について	ア 特別養護老人ホーム 入所定員：50人  介護度別利用者数（平成22年3月末現在） <table border="1"> <tr> <td>要介護1</td> <td>要介護2</td> <td>要介護3</td> <td>要介護4</td> </tr> <tr> <td>0人</td> <td>2人</td> <td>10人</td> <td>20人</td> </tr> <tr> <td>要介護5</td> <td>その他</td> <td>合計</td> <td></td> </tr> <tr> <td>17人</td> <td>0人</td> <td>49人</td> <td></td> </tr> </table> 定員に対する稼働率 98.0%（平成22年3月末現在）  イ 短期入所事業  年間延べ利用者数 2,725人  月別延べ利用者数 <table border="1"> <tr> <td>4月</td> <td>5月</td> <td>6月</td> <td>7月</td> <td>8月</td> <td>9月</td> </tr> <tr> <td>224人</td> <td>205人</td> <td>199人</td> <td>202人</td> <td>260人</td> <td>235人</td> </tr> <tr> <td>10月</td> <td>11月</td> <td>12月</td> <td>1月</td> <td>2月</td> <td>3月</td> </tr> <tr> <td>236人</td> <td>250人</td> <td>233人</td> <td>235人</td> <td>205人</td> <td>241人</td> </tr> </table> 定員に対する稼働率 74.7%  ウ 通所介護事業 通所定員：34人  年間延べ利用者数 7,304人  月別延べ利用者数 <table border="1"> <tr> <td>4月</td> <td>5月</td> <td>6月</td> <td>7月</td> <td>8月</td> <td>9月</td> </tr> </table>	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	0人	2人	10人	20人	要介護5	その他	合計		17人	0人	49人		4月	5月	6月	7月	8月	9月	224人	205人	199人	202人	260人	235人	10月	11月	12月	1月	2月	3月	236人	250人	233人	235人	205人	241人	4月	5月	6月	7月	8月	9月	特別養護老人ホーム、通所介護事業については、良好な利用実績となっており、短期入所生活介護については、昨年度より利用率が下がった。今後についても、高い施設利用率となるよう指導していく。 老人介護支援センターは、別途委託をしている地域包括支援センターの業務の一部として実施されているものであるが、地域住民の直接的な相談支援窓口となることから、更なる充実を図るよう指導していく。
要介護1	要介護2	要介護3	要介護4																																													
0人	2人	10人	20人																																													
要介護5	その他	合計																																														
17人	0人	49人																																														
4月	5月	6月	7月	8月	9月																																											
224人	205人	199人	202人	260人	235人																																											
10月	11月	12月	1月	2月	3月																																											
236人	250人	233人	235人	205人	241人																																											
4月	5月	6月	7月	8月	9月																																											

評価項目	21年度管理運営の状況						評価及び指導
	624人	604人	653人	659人	594人	625人	
	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
	637人	596人	607人	552人	541人	612人	
	定員に対する稼働率 83.2%						
	エ 居宅介護支援事業						
	介護度別給付管理者数(平成21年3月分)						
	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4			
	14人	10人	6人	1人			
	要介護5	その他	合計				
	2人	0人	33人				
	オ 老人介護支援センター(地域包括支援センター)						
	老人介護支援センターは、地域の老人の福祉に関する相談援助や市町村等との連絡調整、その他必要な援助を行うもので、従前は在宅介護支援センターとして活動していた。地域の相談支援窓口となることから指定管理者の業務の範囲としているものだが、平成18年4月からは、制度改正で新たに創設された地域包括支援センターの業務の一部として、別途委託事業によって実施している。						
② 行事の実施状況	年間行事の実施に加え、各種クラブ活動や喫茶等、利用者が楽しめるように工夫して行事を行っている。 【主な行事】 上映会、誕生会、おやつ作り、ショッピング、健康回復教室、バスハイク、草餅作り、七夕の集い など 【主なクラブ活動】 手芸クラブ、生花クラブ、書道クラブ、さわやかクラブ など						利用者の満足度を向上させるため、様々な取組や、季節に応じた行事を行っている評価できる。 今後においても、利用者の意見を反映し新しい行事を取り入れるなど、積極的なサービスの提供に努めるよう、指導していく。
(3) 収支状況							
① 収支状況について	ア 収入の状況 (単位:円)						短期入所事業及び居宅介護支援事業において、支出額が収入額を上回る結果となったが、その他の事業は収入が上回っている。 施設全体としても収入額が支出額を上回っているため、良好な運営であると評価できるが、更なる事業実績の向上によって、より安定した事業運営となるよう指導していく。 今後においても、地域における介護サービス提供事業者としての定着とさらなる利用者の獲得に努めるよう、指導していく。
	特別養護老人ホーム	短期入所事業	通所介護事業	居宅介護支援事業	施設合計		
	198,309,756	30,838,200	73,055,700	5,339,698	307,543,354		
	収入については、介護保険制度による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たものである。 地域包括支援センターについては、指定管理者に対する委託事業ではないことから、ここでは計上していない。						
	イ 支出の状況 (単位:円)						
	特別養護老人ホーム	短期入所事業	通所介護事業	居宅介護支援事業	施設合計		
	166,674,913	32,169,941	67,916,283	5,366,731	272,127,868		
	事業運営に必要な人件費・事務費・事業費として支出されたものである。						
	ウ 決算(収支差引)の状況 (単位:円)						
	特別養護老人ホーム	短期入所事業	通所介護事業	居宅介護支援事業	施設合計		
	31,634,843	-1,331,741	5,139,417	-27,033	35,415,486		
	短期入所事業及び居宅介護支援事業において、支出額が収入額を上回る結果となった。						
(4) その他							
① 利用者からの意見・要望・苦情等への対応	サービスごとに常設の窓口及び担当者を設置し、契約の際に紹介し、利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要を施設内に掲示した。また、意見箱の設置や家族懇談会を開催するなどして、意見・要望等を汲み取りやすい体制を作っている。 苦情が発生した場合には、速やかな事実確認や担当者会議の開催、記録の作成等、苦情解決のための処理に取り組むとともに、再発防止に努めている。その他、地域住民の声もしっかりと聞く体制をとっている。  (例)送迎者が一方通行の道路をいつも逆そうしているとの匿名の苦情を受けた。 ⇒現場を確認したところ、その道路は一方通行ではなく、また、警察署にも確認したが同様であった。しかし、地域住民に誤解を与えないようにするためにも、送迎ルートを変更することで対応した。						受け意見・要望・苦情に対しては、迅速かつ適正な処理を行うよう努めていると評価できる。 苦情受付の窓口を設置するほか、相談窓口、苦情処理の体制及び手順など、当該施設における苦情を処理するために講ずる措置がとられている点が評価できる。 今後においても、利用者からの意見、要望、苦情等への適正な対応を指導していく。
② 個人情報の保護	個人情報保護に関する基本方針を文書にて施設内に掲示し、個人情報の収集、利用、提供にあたっては、文書によって本人から同意を得ている。職員へは、就業規則に規定を設けることで周知している。 また、情報漏洩のリスクを最小限にするため、パソコンや書類の管理については、細心の注意に努めている。						文書で同意を得る等、個人情報の保護に向けた取組は評価できる。 個人情報の取扱いは、施設全体で共通認識を図ることが重要であることから、今後においても、適正な管理を行うよう指導していく。

### 3 管理運営(事業執行)に対する全体的な評価

収支決算において、短期入所事業及び居宅介護支援事業で支出超過であるが、施設全体としては収入が上回っており、利用者本位のサービスの提供、サービスの質の向上を図るための職員教育等の実施がなされている。また、21年度に流行した新型インフルエンザへの対応についても、外部、内部で研修を実施するなどし、全体的に良好な管理運営がなされていると評価できる。  
現在の介護報酬制度上、スケールメリットが働かない小規模施設であり、一般的に今の施設の定員数では、採算が取りにくい状況の中で、適切な運営がなされていたことについても評価できる。

評価項目	21年度管理運営の状況	評価及び指導
4	平成22年度の管理運営(事業執行)に対する指導事項等	<p>一定の水準に達した施設運営がなされており、今後においても、安定した事業運営が行えるよう、さらなる利用者の獲得と収支状況の好転を指導していく。施設の維持・管理については、施設も10年目を迎え、20年度の修繕が空調に関する1件だったのに比べ、21年度は小規模のものを併せて、空調の再修繕を含む6件にも及ぶなど、少なからず支障が見受けられるため、設備関係等の不具合には迅速に対応し、適正な維持・管理に努めるよう指導をしていく。</p> <p>また、公設施設においては、他の民間施設の模範となることが求められていることから、一段高い水準のサービス提供が可能となるよう、より一層の努力を指導していく。</p>