

川崎市特別養護老人ホーム陽だまりの園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 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 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条並びに介護保険法第70条及び第86条によって、公機関、民間法人と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、民間法人と関わらず、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年度に利用者とその家族向けに利用者満足度に関するアンケート調査を実施したが、「食事はおいしいか」、「お風呂の回数や時間には満足しているか」、「身体状況や生活状況等について、定期的に職員がたずねてくれるか」、「生活リズムは、あなたに合っているか」、「不満や要望にきちんと対応してくれるか」など、17項目にわたる調査項目のほぼ全てについて、利用者やその家族の90%以上が良好な回答を示している。また、施設全体としての収支が黒字であり、利用者本位のサービス、サービスの質の向上を図るための教育等の実施がなされているなど、満足度の高いサービス提供が確保されているといえる。
② 施設運営の継続性、安定性、公平性の確保	② 被保険者が要介護状態となり、在宅での生活が困難となった場合の安心として特別養護老人ホームの必要性は高く、また、入居を希望される方が多いことから施設運営の継続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。 また、利用者の入居に関して入居判定委員会などで公平な入居選考を担保した。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 法令の定めにより、介護老人福祉施設、居宅介護支援事業所、通所介護事業所の3事業については、年度ごとに調査が実施され、その情報は公開されている。事業によっては、自己評価を実施し、サービスの質の向上につなげている。個人情報の取扱については、基本方針を文書にし、施設内に掲示したり、利用者から同意を得るなどし、また、介護サービスに係る事故については、緊急対応マニュアルを作成したり、事故防止委員会で事故の原因の究明や再発防止策を検討するなど、利用者の安心につながるような運用を行っている。

2 サービス向上等

(1) 安定性

(1) 指定管理者制度を導入した平成18年度以降、特別養護老人ホームの利用率は90%以上で推移しており、その他、通所介護、居宅介護支援事業所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。

【短期入所事業利用実績】

入所定員：10人

	H18年度	H19年度	H20年度	H21年度
利用者延べ数(人)	3,405	3,071	2,697	2,725

【通所介護利用実績】

通所定員：34人／日

	H18年度	H19年度	H20年度	H21年度
利用者延べ数(人)	7,186	7,068	7,277	7,304

(2) 公平性

(2) サービスごとに常設窓口(連絡先)及び担当者を設置し、契約説明の際に紹介し、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ている。苦情があった場合には、相談担当者がケース担当者から直接事情を確認し、担当者会議を開催し、記録を保管するなど、再発防止のために役立っている。また、施設内に意見箱を設置したり、家族懇談会を開催するなど、どの利用者に対しても公平なサービス提供につながるように、環境の整備を行っている。

(3) 専門性

(3) 川崎市老人福祉施設事業協会や神奈川県社会福祉協議会が主催する研修を中心に、法改正やサービスの質の向上につながる施設外の研修に参加し、施設内での伝達研修も実施している。また、内部での基本業務の確認・徹底のための内部研修も実施したり、「口腔ケア」などテーマに研究チームを設置するなど専門性の確保に努めている。

(4) 創意工夫

(4) 利用者の満足度を向上させるため、様々なイベント・行事を企画するなど、指定管理者の柔軟な発想が活かされ、市民サービス向上に向けた創意工夫がなされている。また、地元小学生の施設見学の受入や、地域交流スペースの開放など、地域に対する社会貢献にも力を入れている。

【主な行事・活動】

デイルーム喫茶、初動倶楽部、バスハイク、クリスマス会など

3 コスト検証
算定方法

予算ベースでは、導入前の運営委託料等が6,528千円であったが、現在は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收受し、運営しているため、6,528千円の経費削減効果が認められる。

4 施設の安全性
大規模修繕の必要性

平成12年4月に開設し、現在、10年目を迎えているため、設備関係等の不具合に迅速に対応できるよう、適正な施設の維持・管理に取組む必要があると思われる。

【修繕件数】

	年度	修繕内容	今後の見込み
修繕	20	冷温水発生機修繕工事	定期点検によって、早期の不都合箇所の発見に努め、修繕を行っていく。
	20	非常用発電装置・バッテリー等部品交換工事	
	21	冷温水発生機修繕工事	

5 総 括
成 果

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、施設の存続は引き続き必要である。

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。