

# 令和元年度指定管理業務に関する事業報告書（特養）

施設名 京都市本能特別養護老人ホーム

## 1 施設の管理運営

特別養護老人ホームとして、24時間365日の運営を行っている。夜間は夜勤を行っている介護職員を基準以上に配置し、緊急事態にあつては、施設長又はそれに準ずる職員への連絡・報告・相談体制を365日24時間としている。また、建物管理については、専門の業者に依頼し、定期点検の実施を含め、維持管理に努めている。加えて、防災マニュアルの作成、防災訓練の実施により、非常災害時の対応を計画的に行っている。28年度からは、消防への通報装置に加えて、警察通報装置も設置され、非常事態にも即応できる環境を整えた。

【定員】90名

（参考）今後実施予定の指定管理者提案内容

## 2 事業実施内容

6つの運営方針に基づき年度ごとに事業計画を作成している。事業計画は半期ごとに行う全体会議において各部署から報告し、共有している。

### 【方針①：尊厳の保証】

○尊厳を護るための言葉遣いを徹底するために、「想いを伝える言葉遣いガイドブック」を作成し、全職員に配布すると共に、職員全体を対象とした研修会を開催している。加えて、新規採用時にも必ず説明と指導を行うことで、馴れ馴れしい言葉遣いの撲滅、不適切ケアの早期発見、早期改善に努めている。

○不適切ケアの自己評価・他社評価を実施することで自己覚知を促進し、施設としての不適切ケアの撲滅を推進している。

### 【方針②：利用者本位】

○入居者の立場に立ったケアの実践ができるように様々な機会を通して、入居者の意思や想いを知る支援を大切にしている。

○自己選択できるような言葉掛けや選択肢を提示した上で、自己選択していただけるような環境整備を行っている。

### 【方針③：自立支援】

○生活期リハビリテーションを取り入れており、車いすのままの食事や生活にならないように普通のイスへの座り替えや正しい姿勢をとっていただくために、業務標準化委員会で作成した正しい姿勢の啓発ポスターを掲示している。

○遊びとりハビリテーションを融合した「遊びリテーション」を定期的で開催し、身体機能はもちろんのこと、生活機能全般に働きかけている。

○個々の希望に対応した外出や全体に呼びかける集団外出を行っている。

### 【方針④：暮らしの継続】

○入居時のリロケーションダメージを少しでも小さくするために、入居前アセスメントをケアプランに活かしている。

○特養に入居しても、それまでの暮らしが継続できるように、24時間シートを活用するなど、自分らしい暮らしの継続を重視したケアを実践している。

○特養家族会の月次例会に施設長以下幹部職員が出席し、家族からの要望や意見、苦情等に対応している。また、家族会主催の施設内大掃除や勉強会にも協力・参加している。

### 【方針⑤：まちづくりへの貢献】

○地域にある様々な社会資源を巻き込み、つなぎ、連携していくことで、誰もが安心して暮らすことのできるまちづくりのためのプラットフォームを作る。

○ケアワーカー、ケアマネ、看護師などすべての職種が実際に地域に出て活動する。

○本能食堂の開催

### 【方針⑥：誇りの持てる職場・仕事】

○介護の仕事の専門性を磨くため、各部署や職種の多くの全職員に研修や勉強会の機会を積極的に持っている。

○介護技術の統一を図っている。

（参考）今後実施予定の指定管理者提案内容

（参考）自主事業内容

## 3 サービス提供状況

### 【職員体制】

施設長1名、総務・介護部長1名、介護係長1名、医師3名、生活相談員2名、看護師6名、介護職員51名、管理栄養士1名、機能訓練指導員1名、介護支援専門員7名、事務員3名

（参考）今後実施予定の指定管理者提案内容

#### 4 市内中小企業への発注に対する考え方

市内中小企業に事業を委託する場合は、以下の考え方に従って業者選定をしている。

委託への考え方

- (1) 業務内容が専門的な知識を必要とし、かつ施設内の職員では対応が困難な業務の場合。
- (2) 法人が専門的に行う業務ではないため、専門に行う業者のほうがより効率的に、かつ質の高いものを提供できると判断できる場合
- (3) 業務内容は簡易であるが、行う人材を集めることが容易でない場合、その業務を行える人材を集めることに特化した業者がある場合

また、備品購入等の発注については、市内の業者を優先して活用している。

#### 5 施設の利用状況（施設の稼働率、利用者数、事業参加者数など）

##### (1) 実利用人数（実績値）

29,977 人

##### (2) 稼働率（実績値）

91 %

##### (3) 収支実績

ア 令和元年度収入状況（単位：円）

介護保険収入	335,059,659
利用料収入	106,980,103
委託料収入	114,600
補助金収入	0
寄付金収入	500,000
雑収入	766,447
その他	1,356,368
収入計	444,777,177

イ 令和元年度支出状況（単位：円）

人件費	302,160,552
事業費	63,834,739
委託費	32,018,403
小額修繕費	3,421,861
その他	63,086,754
支出計	464,522,309

#### 6 施設の利用者満足度の把握

##### (1) 利用者満足度の把握状況

毎年入居者・家族へのアンケート調査を継続して実施している。アンケート結果は数値化して取りまとめ、職員へ伝達している。

その他の日常的な取組みとしては、ご意見箱の設置、毎月定例の特養家族会への参加、面会時やケアプランの説明・配布時での聞き取り等を行っている。

##### (2) 利用者満足度把握の結果

結果については、適宜、入居者・利用者へ返答すると共に、個別ケアやケアプラン等へ活かしている。

また、アンケート結果については、施設ホームページに掲載している。

加えて、年1回、法人本部に結果を報告し、理事会・評議員会等へも必要に応じて報告されている。

##### (3) 意見等への主な対応状況

面談や電話などでお申し出の場合は、適宜対応し、一両日中に回答している。

投書や文書等で申し出の場合は、実態調査を行った上で、調査結果を代表者会議で報告している。その後、職員に周知し、施設内に苦情内容と回答を掲示しており、各部署の会議やリスクマネジメント委員会においても議題に挙げ、当該部署だけでなく、様々な職員が関わる機会を設けている。

また、これらの内容については毎月の特養家族会で文書・口頭での報告を行っている。

これらによるご入居者・ご家族のご意見を踏まえ、サービスの質の向上に向けて、法人・施設内研修の充実、法定基準以上の人員配置、居住環境の改善などに取り組んでいる。

## 7 その他特記事項

(1)

--

(2)

--

## 8 評価（指定管理者自己評価）

- (1) いかなる障害があろうとも尊厳のある暮らしを支援するために、徹底した倫理教育・研修を行うと共に、職員自身が自身のケアや対応を見直す自己チェックと他者から見た評価を比較することができる機会を設け、どの職員も、誰に対しても丁寧な言葉遣いに対応ができるようにすることで、指定管理施設に相応しい運営管理ができていると評価する。
- (2) 指定管理施設として、社会資源の有効活用を更に推進するため、新規入居者の速やかな入居支援（平均2.04日で新規入居者が入居している）や特養入院者が出た場合のショートステイ利用の促進を図っている。
- (3) 近隣住民や地域社会との関係性を重視し、日頃から顔の見える関係性の構築と維持に努めることで、古くからある地域の行事だけでなく、当施設が開設してから始まった行事などにも、積極的に取り組むことで、他法人他施設にないほどの、地域との共同・協働が図られている。