

# 令和2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

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時間とっている。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。

### 【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、各部署においても事業計画に掲げ、毎月の部署会議において計画の進捗管理を行っている。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・他者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。
- 動き出しを引き出すコミュニケーションスキル獲得のため、利用者主体・自立支援を促すための具体的な言葉、話しかけ方に関する情報提供を行い、実践を促している。

### 【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。

### 【方針⑤：まちづくりへの貢献】

- 令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響があり、地域活動に参画することがほとんどできなかった。

### 【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、定期的に研修や勉強会の機会を持っている。また、オンラインの環境を整え、外部のオンライン研修にも積極的に参加している。
- 介護技術の統一を図っている。

(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、総務課長1名、介護係長1名、医師3名、生活相談員2名、看護師7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) 実利用者数 (実績値)

30,834 人

(2) 稼働率 (実績値)

93.9 %

(3) 収支実績

ア 令和2年度収入状況 (単位: 円)

介護保険収入	346,465,653
利用料収入	112,205,812
委託料収入	13,750
補助金収入	5,270,000
寄付金収入	2,170,000
雑収入	262,488
その他	4,165,480
収入計	470,553,183

イ 令和2年度支出状況 (単位: 円)

人件費	290,227,828
事業費	64,208,777
委託費	35,247,027
小額修繕費	5,392,724
その他	71,526,621
支出計	466,602,977

## 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  
その他の日常的な取組みとしては、オンラインでの面会はもちろんのこと、徹底した感染対策を講じることにより、対面での面会もできる限り実施している。また、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

面談や電話などのお申し出の場合は、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、各部署の会議などでも議題に挙げ、様々な職員が関わる機会を設けている。  
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)

新型コロナウイルス感染症の感染防止のため、施設内外問わず、予定していた行事のほとんどが中止となった。

### (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と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てきたが、新型コロナウイルス感染症の影響が非常に大きく、今年度は思うような活動ができなかったことが残念である。