

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 久世特別養護老人ホーム

1 施設の管理運営

<p>【開所時間】365日24時間 【利用定員】特別養護老人ホーム定員50名 ショートステイ定員4名 【施設運営】</p> <p>○ 地域包括ケアシステムを構築するための基幹施設として、在宅高齢者に対して特養と同等のサービスを提供する「在宅特養」の進めてきました。この中で特養利用者への在宅復帰の取り組みを始めるとともに、在宅入所相互利用の利用者を増やすことにも力を入れ、特養入所待機者を少しでも減らし、施設ではなく住み慣れた地域で住み続けることが出来るよう支援できる体制を整えました。今までより一層、地域包括ケア実現に近づく事が出来たと考えています。</p> <p>○ 特別養護老人ホームとしてISO9001認証取得（品質マネジメントシステムに関する国際規格認証）を、令和2年度も更新審査を受けるとともに、配食サービスへの認証取得の拡大を行い、これにより久世ホーム全事業においてISO9001を取得することができました。</p> <p>○ 新型コロナウイルスの感染拡大を防止すべく、以前より導入していたビジネスチャットをより活用し、会議やミーティングをチャット上でを行い、密になる状況を防ぐようにし、組織内の利用者情報の共有を滞りなく行えるようにいたしました。</p> <p>【建物管理】</p> <p>○ 新型コロナウイルス感染症対策として、以前より施工していた消臭・抗菌・抗ウイルス「ラフエイド」を施設全館に施工し、安全な施設として感染拡大防止に努めました。</p> <p>○ 久世ホーム設立当初からの空調設備が22年経過し、老朽化に伴う更新時期となったため、京都市と協議を進めながら、新しい設備に更新しました。</p> <p>○ ビルメンテナンス専門業者に依頼し、建物の定期点検を実施するとともに、施設の経年劣化に伴う修繕にも力を入れ、美観を損なわないよう維持管理に努めています。</p> <p>○ 緊急時や非常災害時に、施設管理者や役職員に連絡、招集が取れる体制を整えています。また防犯対策として警察への非常通報装置や防犯カメラを設置していましたが、防犯カメラの台数を増やしたり、監視モニターを設置する等、不審者や暴漢への対策をより充実させました。</p>
<p>（参考）今後実施予定の指定管理者提案内容</p>

2 事業実施内容

<p>【サービス向上の為の主な取り組み】</p> <p>○ 国際規格ISO9001を継続する為、令和2年11月に更新審査を受け、再度認証取得を行いました。</p> <p>○ 特養入所に関して、入所候補の利用者に対し『在宅特養』のサービス提案を行い、定期巡回随時対応型訪問介護や在宅入所相互利用等で在宅生活を継続できるように支援を行いました。特養入所しか選択肢がないと思っていた方々に、在宅生活が継続できることとなり、在宅生活の限界点を高めることができたのではないかと考えています。</p> <p>○ 前年度より特別養護老人ホームの在宅復帰施設としての機能の強化を図るため、在宅復帰支援会議を設置し、ご利用者の在宅復帰の可能性を検討いたしました。</p> <p>在宅復帰会議は、総合施設の強みを生かして部署の垣根を超え、久世ホーム全職員で利用者ケアを考えることを主眼とし、居宅のケアマネジャーや訪問介護などの在宅サービスの職員が、特養の利用者が在宅に復帰するにはどのようなケアプランを立てればよいかを検討します。</p> <p>実際に久世ホームの在宅サービスを利用して外泊のサポートを3名行いました。またその他の利用者に対しても会議で挙げたニーズに対して趣向品の提供や外出支援を実施する事ができ、施設のケアプランにフィードバックすることで、利用者及びその家族の満足度を高めることができたと考えています。</p>
<p>（参考）今後実施予定の指定管理者提案内容</p>
<p>（参考）自主事業内容 指定居宅介護支援事業所の運営 京都市配食サービス事業の委託運営 指定訪問介護、夜間対応型訪問介護、定期巡回随時対応型訪問介護看護の運営 指定訪問看護の運営</p>

3 サービス提供状況

【職員体制】 施設長1名 副施設長1名 【施設コーディネイト課】事務員4名、生活相談員1名、産業医1名、介助員1名 【長期介護サービス課】介護職25名、看護職3名、機能訓練指導員1名、嘱託医1名、 管理栄養士1名、介護支援専門員1名 ※調理部門は業務委託
(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

地域の中の施設であるという考えのもと、地域との結びつきを強め、互いに協力できる体制をつくるため、地域の中小企業や個人商店が当施設との取引の中で永続的に発展できるようにしていきたいと考えている。

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) 特別養護老人ホーム・ショートステイ合算稼働率(実績値)

100.61 %

- (2) 特別養護老人ホームでのサービス担当者会議開催数に対するご家族等の参加割合(実績値)

0 %

- (3) 収支実績

ア 令和2年度収入状況(単位:円)

介護保険収入	200,649,757
利用料収入	45,214,725
委託料収入	
補助金収入	9,576,422
寄付金収入	7,923,885
雑収入	145,350
その他	44,006
収入計	263,554,145

イ 令和2年度支出状況(単位:円)

人件費	170,020,172
事業費	80,237,193
委託費	22,479,163
小額修繕費	32,529,170
その他	26,427,893
支出計	331,693,591

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

- ご本人、ご家族を交えたサービス担当者会議の実施（毎月）
- 満足度調査の実施（利用者、家族）
- 利用者嗜好調査の実施（利用者）
- ご意見箱の設置

(2) 利用者満足度把握の結果

- 接遇、個人の尊重について、約96%の方が満足
- 衣類や身だしなみについて、約92%の方が満足
- 食事の提供状況について、約87%の方が満足
- 居室や館内の状況について、約91%の方が満足
- 安心感や必要な情報について、約97%の方が満足
- 入所時の契約の説明について、約98%の方が満足
- 施設サービス計画書について、約93%の方が満足
- 催し・レクリエーションについて、約88%の方が満足
- 現在の久世ホームのサービス内容を総合的に見るとどうですかの問いに、満足・非常に満足していると回答された方が約88%でした。

(3) 意見等への主な対応状況

満足度調査、嗜好調査、サービス担当者会議や在宅復帰会議により、把握できたご意見、ご要望を職員で検討し、改善策、改善期間を調査結果として施設内に掲示。

7 その他特記事項

(1)

- 学生・実習生、インターンシップの受入れ
新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、多くの実習が中止となりました。その中で、どうしても必要な実習が受けられない学校や学生に対し、感染症対策を十分行ったうえで受け入れ、社会福祉士の現場実習や保健師の現場実習を行いました。
- インターンシップについては、「人生を考えるインターンシップ」と題し、福祉とは関係のないことを学んでいる学生が、これからの高齢化社会に向け、高齢者の問題を身近にとらえ、社会に出たときに高齢者の視点に立った商品開発やサービス業での対応等に役立つことができるような学びを実体験できるように支援いたしました。

※ 受け入れに際しては、感染症対策を行い、緊急事態宣言やまん延防止等重点措置の時期を外したうえで受け入れを行いました。また、特養での実習については中止しております。

(2)

「出張型地域包括支援センターおたっしや広場」の実施がコロナ禍の影響により中止となり、郵送型おたっしや広場と形を変え登録者270名あまりに毎月、介護予防が図れる脳トレや工作グッズ、健康カレンダー等を郵送しつながり継続しています。
イオンモール京都桂川の催事スペースでの再開は難しい状況であったが、屋外での開催なら密を避けることが出来ると考え、公園体操を実施している公園をお借し、出張型介護相談会を実施しました。自宅や来所相談にコロナ感染の不安を頂いておられた方にも屋外での相談会とのことで、気軽に参加頂く機会を持って頂くことができ、介護申請につながったケースもあります。

(3)

配食サービス「くぜごはん」の昼食の価格を390円で提供。より利用して頂きやすい様、利用者負担が軽減できるようにしてきました。夕食の配食では、翌朝の朝食用としてパンとジュースを付け、またあわせてデイサービスでの持ち帰り弁当を実施し、独居や高齢者世帯のご利用者の食事の確保を行っています。非常に好評で、口コミでの紹介も多く、昼食、夕食共にそれぞれ100件を超える、年間6万7千食を超える配達を達成しました（年間配食数67,628食）。
現状の厨房のハード面では、これ以上の食数提供が難しく、希望される利用者に待機して頂いている状況です。そのため、食の安全や食事メニュー等の質の向上のみならず、配達員の配達サービスの向上に努めていきます。

8 評価（指定管理者自己評価）

新型コロナウイルス感染症の感染予防対策を徹底的に行った上で、コロナ禍の中でも公の施設として一人でも多くの方にサービス提供できるよう、受け入れ調整を実施し、感染者やクラスターの発生なく事業を実施できました。（特養+SS合算稼働率1年間100.61%）また、介護保険サービスはもとより、下記に挙げた項目の実施などにより、地域包括ケアの核となる基幹施設となること出来たと思います。

○ 新型コロナウイルス感染症対策として、施設全館に消臭・抗菌・抗ウイルス「ラーフェイド」を補助金を活用しながら施工し、設備として感染対策に万全を講じました。また、見守りセンサーやインカムの導入、無線LAN設備の増強を行い、人と人が接する機会を極力少なくしたうえで、なおかつ情報共有やサービスの質の低下が起こらないようソフト面でも対策を講じました。

○ 久世ホームでは、久世地域での地域包括ケアシステムを構築するため、「在宅特養」という造語をつくり取り組んでいます。これは、これまで分けられていた施設・在宅サービスを有機的に組み合わせることで、ワンストップでサービスを展開し、施設や病院でしか生活できないと判断されていた方も、住み慣れた家（在宅）での生活に、“特別養護老人ホームと同様のサービス”という『安心』を加え、在宅生活を維持・継続できるサービスを提供できたと考えております。

○ 特別養護老人ホームとしてISO9001認証取得（品質マネジメントシステムに関する国際規格認証）の更新審査を受けるとともに、配食サービスにおいても認証取得の拡大を行いました。これにより、久世ホームで実施しているすべての事業においてISO9001の認証を取得したことになります。これにより、サービス提供を行うための業務プロセスの維持、改善を図ると共に指定管理施設としての信頼性、信用の向上をつなげたと考えております。

○ 毎月1回の研修会を行っていましたが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、文書回覧での研修会やオンライン研修への参加となりました。サービスの向上のための研修や倫理、接遇、マナーの向上、障害者差別解消法に基づく不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供についての研修を実施いたしました。障害のある方々が、ない方々と同じように権利を使えるようにするためにはどのような合理的配慮が必要かを考え、差別的な行為とならないかどうかについて文書開催ではありますが、職員に注意喚起や理解を求めました。また実際に対応がうまくいかなかった職員については、その都度個別に話し合いを行っています。

○ 新型コロナウイルス感染症により、高齢者が情報難民となる中で久世ホームで実施している事業や取り組んでいるサービスを法人ホームページで情報発信するとともに、広報誌等の紙媒体での情報提供を行い、情報発信に努めました。

尚、収支については、一人でも多くの方にご利用いただいた結果、安定した収入にとなっておりますが、50床特養の人員体制及び施設設備の経年劣化に伴う修繕等の設備投資、併設している在宅サービス事業の経費を特養と按分している関係で、支出が収入を上回っています。ただし、併設するデイサービスや訪問介護等の事業において大きな黒字となっておりますので、施設全体として収支状況を見ていただけたらと思います。

今後、更に進んでいく高齢化に向け、終の棲家で終わらず、特養として真の在宅復帰施設になるべく新たなサービスの展開に向けて努力していく所存です。